
Antrag des Beirates für Migration und Integration
Änderung des Terminsystems der Ausländerbehörde bei der Kundenbetreuung

KSD 20123856

A N T R A G

nach der einstimmig ausgesprochenen Empfehlung des Beirates für Migration und Integration vom 24.05.2012:

Der Stadtrat möge wie folgt beschließen:

Die Verwaltung wird beauftragt, bei der Ausländerbehörde das Terminvergabesystem im Ablauf unter besonderer Berücksichtigung der Interessen Berufstätiger kundenfreundlicher zu gestalten. Ähnlich wie in anderen bürgeröffentlichen Verwaltungsstellen gehören hierzu:

- ein Dienstleistungsabend,
- ein transparentes System der Nummernvergabe
- sowie im Vorfeld einsehbare (Homepage der Stadt) oder telefonisch zu erfragende Anforderungen an die Kunden/innen, insbesondere für den jeweiligen Fall vollständige Liste der zu erbringende Unterlagen.



Fraktion im
Beirat für Migration und Integration
der Stadt Ludwigshafen am Rhein

SPD-Fraktion im Beirat für Migration und Integration
Herr Baris Yilmaz ✉ Prinzenstraße 28 ✉ 67065 Ludwigshafen

Beirat für Migration und Integration
Vorsitzende Frau Hayat Erten
Stadthaus Nord
Europaplatz 1

67063 Ludwigshafen

Antrag der SPD-Fraktion im Beirat für Migration und Integration für die Sitzung am 24.05.2012

Sehr geehrte Frau Erten,

die SPD-Fraktion stellt zur Sitzung des Beirats für Migration und Integration am 24.05.2012 folgenden Antrag.

Der Beirat für Migration und Integration möge beschließen:

Antrag an die Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen Frau Dr. Lohse zur Herbeiführung eines Beschlusses im Stadtrat:

Die Verwaltung wird beauftragt, bei der Ausländerbehörde das Terminvergabesystem im Ablauf unter besonderer Berücksichtigung der Interessen Berufstätiger kundenfreundlicher zu gestalten. Ähnlich wie in anderen bürgeröffentlichen Verwaltungsstellen gehören hierzu:

- ein Dienstleistungsabend,
- ein transparentes System der Nummernvergabe
- sowie im Vorfeld einsehbare (Homepage der Stadt) oder telefonisch zu erfragende Anforderungen an die Kunden/innen, insbesondere für den jeweiligen Fall vollständige Liste der zu erbringende Unterlagen.

Begründung:

Zur Zeit sieht das System der Kundenbetreuung vor, dass jede/r Kunde/in telefonisch einen Termin bei der zuständigen Sachbearbeitung der Ausländerbehörde selbst einholt. Dieser Termin wird ohne Berücksichtigung der persönlichen Lebenslage des/der Kunden/in vergeben. Dies gestaltet sich insbesondere für Berufstätige sehr schwierig, da diese hierfür in der Regel Urlaub, auch kurzfristig, nehmen müssen. Häufig kommt es nach Auskunft von Betroffenen vor, dass ein Termin nicht ausreicht, da im Vorfeld nicht klar waren, welche Unterlagen zur vollständigen Bearbeitung notwendig sind.

Da dies für die Mitarbeiter/innen der Ausländerbehörde gleichfalls erheblichen Arbeitsaufwand bedeutet, scheint eine Verbesserung des bisherigen Ablaufsystems sinnvoll.

Die/der Kunde/in hat bisher auf den Termin keinen Einfluss, die Behörde hat keine Dienst- oder Schalterzeiten wie andere Behörden, somit ist man immer gezwungen, Urlaubstage einzusetzen.

Das Problem könnte beseitigt werden, wenn Dienst- und Schalterzeiten wie bei anderen Behörden z.B. mit einem Nummernsystem eingeführt würden.

Mit freundlichen Grüßen



Baris Yilmaz
Fraktionsvorsitzender



SPD-Fraktion im Beirat für Migration und Integration der Stadt Ludwigshafen am Rhein

Baris Yilmaz, Vorsitzender
Prinzenstraße 28
67065 Ludwigshafen

Tel.: (06 21) 5 88 97 80
Mobil:
Fax: