

Universitätsstadt Tübingen
Fachbereich Bürgerdienste, Sicherheit und Ordnung
Heß, Richard Telefon: 07071-204-2300
Gesch. Z.: 3/032-03/

Vorlage 238/2022
Datum 30.08.2022

Mitteilungsvorlage

zur Kenntnis im **Ausschuss für Kultur, Bildung und Soziales**
zur Kenntnis im **Integrationsrat**
zur Kenntnis im **Jugendgemeinderat**

Betreff: **Klient_innen-Service-Stelle beim Ausländeramt**

Bezug:

Anlagen: 0

Die Verwaltung teilt mit:

Im Haushalt 2022 wurde für das Ausländeramt eine Klient_innen-Service-Stelle aufgenommen. Ziel ist es, eine Nahtstelle zwischen Kundschaft und Sachbearbeitung anzubieten, um den ausländischen Mitbürger_innen eine Anlaufstelle zu schaffen, bei der sie ihre Anliegen vortragen können.

Es wurde in der Vergangenheit vermehrt darüber geklagt, dass das Ausländeramt nicht zu erreichen sei.

Die Verwaltung hat diese Stellenschaffung nun zum Anlass genommen, in einem Auftragsmanagementsystem insbesondere die telefonische Erreichbarkeit zu optimieren. Dazu wird das „Ticketsystem“ der IT-Abteilung passgenau ausgestaltet; ein erster Prototyp liegt bereits vor. Die Daten der Anrufer können über das System abgerufen werden und mit dem Anliegen versehen, per Ticket der zuständigen Sachbearbeitung übermittelt werden. Damit wird auch sichergestellt, dass Vorgänge so lange im System bleiben, bis sie abgearbeitet sind. Die Verwaltung erhofft sich, so einen hohen Durchlauf zu erzielen und eine zeitnahe Erreichbarkeit des Ausländeramtes sicherzustellen. Vorgesehen ist auch über das Ticketsystem dem Betroffenen eine direkte Rückmeldung über den Stand seines Anliegens zu geben bzw. die Erledigung mitzuteilen.

Die Stelle ist zwischenzeitlich beschrieben und wird am 26.09.2022 in der Bewertungskommission bewertet. Die ursprünglich für den 08.08. vorgesehene Bewertung wurde vertagt, weil in der Kommission noch bewertungsrechtliche Fragen aufgetaucht sind. Anschließend erfolgt die Ausschreibung der Stelle.

