

Projekt: Optimierung der Ausländerbehörde - Stärkung der Serviceorientierung und interkulturellen Ausrichtung	Grad der Erledigung:												
	geplant in Bearbeitung abgeschlossen in Verzug	Zeitschiene											
Optimierung der Geschäftsprozesse	Status	2.HJ 2016	1. HJ 2017	2. HJ 2017	1.HJ 2018	2.HJ 2018	1.HJ 2019	2.HJ 2019	1.HJ 2020	2.HJ 2020	1.HJ 2021	2.HJ 2021	
1. Beratungskapazitäten und Geschäftsprozesse													
Kurzfristige Entscheidung zur Einführung der E-Akte und deren Einführung	abgeschlossen												
Befristeter Einsatz von Ergänzungskräften, um die Sachbearbeitung von einfachen Arbeiten zu entlasten und mehr Zeit für die Beratung zu gewinnen.	abgeschlossen												
Zusätzliche Öffnung des Amtes an vier Samstagen im Oktober/November 2016 und November 2018/Januar 2019.	abgeschlossen												
Beschwerdemanagement	abgeschlossen												
Verlagerung von Foto, Fingerabdrücken und Unterschrift an den Self-Service-Terminal	in Bearbeitung												
Delegation von Befugnissen auf die SB	in Bearbeitung												
Verfahren zur Sicherstellung der Einheitlichkeit von Entscheidungen (u.a. IKS)	in Bearbeitung												
Optimierung der fachlichen IT-Unterstützung durch neue Fachsoftware	geplant												
2. Stellenbeschreibung und Bewertung													
Überarbeitung der Stellenbeschreibungen	in Bearbeitung												
Berücksichtigung der Arbeitszeit für Beratung in Stellenbeschreibungen	abgeschlossen												
Überprüfung und Anpassung der Stellenbewertung	in Bearbeitung												
Dienstanweisung Zeichnungsrechte / Einführen einer systematischen, transparenten Fachaufsicht	in Bearbeitung												
3. Verbesserte Aufgabenzuordnung													
Verbesserung der Aufgabenzuordnung durch Fachstellenstruktur	abgeschlossen												
Bündelung der Statistikaufgaben / Verbesserung der Datenqualität	in Bearbeitung												
4. Einarbeitung und Fortbildung													
Entwicklung eines Konzepts zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter/Innen	abgeschlossen												
Entwicklung eines Fortbildungskonzepts	abgeschlossen												
Weiterentwicklung der Sprachkompetenzen der Beschäftigten	abgeschlossen												
5. Leitbildprozess der ABH													
Entwicklung eines handlungsleitenden Leitbilds der ABH (Grundsätze und Prinzipien)	geplant												
Schaffung eines qualitativ hochwertigen Beratungsstandards													
1. Wissensmanagement													
Arbeitshilfen und Dienstleistungsanleitungen	in Bearbeitung												
Intranet 2.0 / virtueller Raum	in Bearbeitung												
Aufbau einer Informations- und Wissensplattform	in Bearbeitung												
2. Beratung und Ermöglichung													
Entwicklung und Umsetzung einer Kommunikationsstrategie	abgeschlossen												
Internetportal (erster Schritt: ansprechender gestalten)	abgeschlossen												
Videodolmetschen einführen / Sprachkenntnisse der MA vertiefen	abgeschlossen												
Beratungsansatz stärken: z.B. bei ablehnenden Bescheiden des BAMF durch Erläuterung der Ablehnungsgründe sowie aktive Rückkehrberatung	abgeschlossen												
Beratung für integrationsinteressierte Geduldete (u.a. Verstärkung Projekt Einwanderung gestalten)	in Bearbeitung												
Erstellung einer (mehrsprachigen) „Checkliste zur Antragstellung“	in Bearbeitung												
ausländerrechtliches Integrationsmanagement anerkannte Flüchtlinge und Subsidi	geplant												
Unterstützung bei drohendem AE-Verlust z.B. bei Nichterfüllen der Voraussetzungen	geplant												
3. Kundensteuerung und Kundenorientierung													
Realisierung einer Online-Terminvergabe für bestimmte Anliegen und Ausweitung auf weitere Anliegen nach erfolgreichem Praxistest	abgeschlossen												
Terminsprechstunde für möglichst viele Anliegen, Online-Terminvergabe mit Koppelung an moderne Aufrufanlage	abgeschlossen												
Einführung einer Software zu systematischen Kundensteuerung und Kundeninformation	abgeschlossen												
Bessere Information / Wegweisung im Gebäude	abgeschlossen												
Erkundung der Kund/innenperspektive	abgeschlossen												
Optimierung des Internetauftritts und Informationsmanagements der Ausländerbehörde	geplant												
4. Erreichbarkeit													
Telefondienst während der Öffnungszeiten	abgeschlossen												
Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit	in Bearbeitung												
5. Räumliche Situation													
Leitung des Kundenzuganges über den Haupteingang des Stadthauses 2	abgeschlossen												
Bereitstellen von zusätzlichen Räumen für die Publikumsbedienung und Entzerrung der Wartesituationen	abgeschlossen												
Verbesserung sowohl für die Wartebereiche wie auch für die individuell angemessene und datenschutzgerechte Beratung in den Diensträumen	abgeschlossen												
Angenehme Gestaltung der Wartebereiche	abgeschlossen												
Optimierung des Zugangs zur Infothek durch deren Verlagerung in den Eingangsbereich	geplant												
Kooperation und Vernetzung mit verwaltungsinternen und externen Akteuren													
1. Kooperationen und Netzwerke													
Regelmäßige Austauschtreffen mit den jeweils Beteiligten (50.59, WWU, GGUA, FH Münster, Migrationsberatungsstellen)	abgeschlossen												
Engagement in Netzwerken	abgeschlossen												
Optimierung der Zusammenarbeit mit Arbeitgebern, Ausbildungsstellen etc. (Fachkräfteeinwanderungsgesetz)	geplant												

Apr 19