



Stadt Halle (Saale)  
Geschäftsbereich I  
Finanzen und Personal

06. Oktober 2021

**Beschlusskontrolle zur Sitzung des Stadtrates vom 29.09.2021**

**Anfrage der Stadträtin Frau Haupt zur Ausländerbehörde**

**TO: Ö 12.5**

**Frau Haupt fragte, welche Maßnahmen unternommen wurden, um die langen Bearbeitungszeiten in der Ausländerbehörde zu verbessern.**

**Antwort der Verwaltung**

Die Ausländerbehörde der Stadt Halle hat – orientiert an den guten Erfahrungen aus der Praxis der Stadt Magdeburg – von der Terminbuchung für Vorsprachen auf ein Front- und Backoffice-Modell umgestellt. Dadurch werden Mehrfachbuchungen von Terminen, kurzfristige Absagen sowie die Dauer der einzelnen Vorsprache im Termin erheblich reduziert. Die freiwerdenden personellen und zeitlichen Kapazitäten werden dafür genutzt, die Anliegen der Bürger/innen schneller zu bearbeiten. Die Systemumstellung erfolgt derzeit; parallel werden bereits gebuchte Termine weiterhin abgearbeitet.

Ein zentraler Bestandteil des Front- und Backoffice-Modells ist, den Eingang von E-Mails und Schreiben zeitnah zu bearbeiten. Den Corona-bedingten Bearbeitungsstau arbeiteten die Mitarbeiter/innen im Rahmen von Sonderschichten an mehreren Samstagen ab.

Insgesamt konnte mit dem Front- und Backoffice-Modell die Ausländerbehörde ihre Sprechzeiten von drei Tagen wöchentlich auf fünf Tage ausdehnen. In einem auf Rotation zwischen Front- und Backoffice-Dienst beruhenden System, erhalten die Mitarbeiter/innen die Möglichkeit, flexibel auf die Anliegen der Bürger/innen und die damit verbundenen Prozesse reagieren zu können, was zu einer effektiven Nutzung der Arbeitszeit führt.

Zudem befinden sich die vom Stadtrat beschlossenen Stellen in der Ausschreibung. Aufgrund der geringen Bewerberzahl kann die Besetzung nur schrittweise erfolgen. Darüber hinaus wurden seit dem Sommer mehrere Beamtenanwärter/innen zum dauerhaften Dienst in der Ausländerbehörde abgeordnet. Derzeit erfolgt die umfangreiche fachtheoretische und praktische Einarbeitung.

Egbert Geier  
Bürgermeister