

Namensschilder bei der Ausländerbehörde

hier: Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 30. August 2012

- I. Mit Schreiben vom 30. August 2012 beantragte die Stadtratsfraktion der Grünen, dass die Kommission für Integration beschließen möge, dass in der Schalterhalle der Ausländerbehörde Namensschilder der Sachbearbeiter/innen aufgestellt werden. Der Rat für Integration und Zuwanderung unterstützt diesen Antrag (Beschluss vom 13.11.2012).

Die Intention des Antrages, durch die Namensnennung eine freundlichere Bediensphäre bei der Abwicklung des Parteiverkehrs und damit mehr Bürgernähe und Transparenz zu schaffen, wird seitens der Stadtverwaltung unterstützt. Das Grundverständnis der Stadtverwaltung als moderne und bürgerfreundliche Dienstleisterin ist es, mit einer raschen, unbürokratischen und partnerschaftlichen Arbeitsweise gegenüber allen Bürgerinnen und Bürgern – unabhängig von deren Staatsangehörigkeit – zu agieren. Der Kontakt zwischen Stadtverwaltung und Bürger/-innen gestaltet sich in der Regel einfacher, wenn die/der städtischen Mitarbeiter/-in namentlich ansprechbar ist. Dies trifft nicht nur auf die Ausländerbehörde zu, sondern erstreckt sich auch auf andere Dienststellen innerhalb der Stadtverwaltung mit intensivem Parteiverkehr, insbesondere auch auf die Meldebehörde, die Kfz-Zulassungsstelle, das Sozialamt und das Jobcenter.

In vielen Fällen konnte in den letzten Jahren die Bediensituation durch die Auflösung der Großraumsituation in Richtung einer räumlichen Unterbringung in Büros mit einer Belegung mit maximal 4 Mitarbeiter/-innen bürgerfreundlicher gestaltet werden. Durch die Anbringung von Türschildern mit namentlicher Nennung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für die Kunden/-innen bereits vor Beginn der Sachbehandlung erkennbar, durch wen sie bedient werden. Sofern Büroräume mit mehr als einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter belegt sind, werden in der Regel darüber hinaus auch auf den Schreibtischen Namensschilder verwendet.

Für bestimmte Aufgaben mit intensivem Parteiverkehr ist die Abwicklung in der Schalterhalle nach wie vor die räumlich und organisatorisch beste Alternative. Dazu gehören das Einwohneramt mit dem Melde- und Passamt und der Ausländerbehörde sowie das Ordnungsamt mit der Kfz-Zulassungsstelle. Die Besetzung der Schalterarbeitsplätze während der Parteiverkehrszeiten erfolgt im Rotationsprinzip. Dabei gilt es, neben einer für das Kundenaufkommen ausreichenden Besetzung, auch die einheitliche Sachbearbeitung durch alle eingesetzten Kräfte sicherzustellen.

Die Regelung in Ziffer 5.1.1 Abs. 5 der Allgemeinen Dienstordnung der Stadtverwaltung Nürnberg beschreibt den Handlungsspielraum in dieser Thematik. Sie lautet: „Bei Bedarf kann durch die jeweilige Dienststellenleitung angeordnet werden, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Bürgerkontakten an ihrem Arbeitsplatz ein Schild mit ihrem Namen aufstellen.“ Die Dienststellenleitungen haben dabei neben den zielgruppenspezifischen Anforderungen auch personalbezogene Aspekte bei der Entscheidung ausreichend zu würdigen.

Da es sich bei den Namen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um personenbezogene Daten handelt, sind bei der Entscheidung auch Datenschutzaspekte zu berücksichtigen. Grundsätzlich ist bei der Abwicklung des Parteiverkehrs für die Nennung des Namens der

Sachbearbeiterin bzw. des Sachbearbeiters zur Erhöhung der Bürgerfreundlichkeit ein berechtigtes Interesse gegeben. Gesondert zu prüfende schutzwürdige Interessen der Beschäftigten können diesem Interesse jedoch entgegenstehen. Diese widerstrebenden Interessen gilt es in jedem Einzelfall abzuwägen.

Für die Ausländerbehörde ist im Speziellen folgendes auszuführen:

Die vielseitigen und anspruchsvollen Aufgaben in den Ausländerbehörden sind unter anderem durch den mittels Terminverwaltung gesteuerten Kundenkontakt, die interkulturelle Kommunikation, die Befassung mit persönlichen Schicksalen und den Lebensumständen in anderen Staaten sowie eine vielschichtige Rechtsmaterie geprägt. Bei der Bearbeitung der Einzelfälle spielen in der Regel neben spezifischen ausländerrechtlichen Regelungen auch eine Vielzahl anderer Rechtsgebiete eine wesentliche Rolle. Dabei stellt der Bereich des Ausländerrechts aufgrund seiner Komplexität, seiner Schnelllebigkeit und der mitunter schwerwiegenden Folgen einzelner Entscheidungen besondere Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ziel ist es dabei, durch eine weitestgehende Standardisierung eine von der jeweiligen Sachbearbeiterin bzw. dem jeweiligen Sachbearbeiter unabhängige einheitliche Rechtsanwendung sicherzustellen. Die sachbearbeitende Betreuung der Ausländerinnen und Ausländer im Bereich der aufenthaltsbegleitenden Maßnahmen ist daher nicht einer einzelnen Kraft, sondern einem von vier Teams des Sachgebietes fix zugeordnet. Die Erreichbarkeit des Teams wird u. a. durch eine auch im Internet bzw. auf den jeweiligen Schreiben der Ausländerbehörde veröffentlichte Telefonnummer, die während der Öffnungszeiten bedient wird, sichergestellt. Auch die Besetzung der Schalter im Bedienbereich wird durch dieses Team unter Berücksichtigung von Krankheits- und Urlaubstagen tagesaktuell sichergestellt.

In den letzten Jahren waren bei der Ausländerbehörde einige Vorfälle mit Gefährdung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verzeichnen, die die Einschaltung der zuständigen Polizeidienststelle erforderlich machten. In diesem Zusammenhang wurde seitens der Dienststellenleitung zusammen mit der Personalvertretung im Rahmen des Arbeitskreises „Sicherheit“ ein sog. Notfallsystem entwickelt und eingeführt.

Die Befürchtung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern insbesondere mit selten vorkommenden Namen, dass ihre vollständigen Namen anhand von öffentlichen Telefonbüchern oder über eine Suchmaschine im Internet mit der Privatanschrift verbunden und sie gegebenenfalls belästigt werden, wird seitens der Dienststellenleitung ernst genommen.

Die Abwägung zwischen den unterschiedlichen berechtigten Interessen obliegt nach der Allgemeinen Dienstordnung der Stadt Nürnberg (ADON) den Dienststellenleitungen in Abstimmung mit den zuständigen Personalvertretungen. Die Dienststellenleitung EP hat daher in Absprache mit der örtlichen Personalvertretung grundsätzlich allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Melde- und Passbehörde, der Ausländerbehörde sowie des Versicherungsamts grundsätzlich freigestellt, ein Namensschild am jeweiligen Schalter aufzustellen. Zudem wurde eine positive Empfehlung, dies möglichst auch umzusetzen, gegenüber den Beschäftigten der Schalterhalle der Melde- sowie der Ausländerbehörde ausdrücklich ausgesprochen. Die überwiegende Anzahl der Kolleginnen und Kollegen bei EP folgt dieser Empfehlung. Soweit bei einzelnen Kräften Bedenken bestehen, sind die Erreichbarkeit der zuständigen Stelle und die Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns durch die Angabe

der Telefonnummer des zuständigen Teams und durch die Dokumentation aller Bearbeitungsschritte in der Fachanwendung sichergestellt..

Die vorstehend ausgeführte allgemeine Regelung der ADON für die Gesamtstadtverwaltung räumt den Dienststellen einen breiten Ermessensspielraum ein, der eine sachgerechte Lösung im Einzelfall ermöglicht. Eine generelle Anordnung der Aufstellung von Namensschildern bei der Ausländerbehörde erscheint aus Sicht der Dienststelle derzeit nicht notwendig. Vielmehr soll zukünftig auf abgestimmte Qualifikationsmaßnahmen für die Handlungsfelder „Willkommenskultur“, „interkulturelle Kompetenz“ und „Bürgerfreundlichkeit“ im Rahmen eines stetigen Fort- und Weiterbildungsprogramms gesetzt werden.

Die Weiterentwicklung der Ausländerbehörde im Sinne einer umfassenden Willkommenskultur erfolgt dabei schrittweise im Rahmen der vorhandenen Personal- und Sachressourcen. Trotz der angespannten Personalsituation ist EP in der Arbeitsgruppe der Koordinierungsgruppe Integration bei der Erstellung eines Konzeptes für ein sog. „Welcome Service Center“ federführend. Ziel ist dabei, ein maßgeschneidertes Serviceangebot für unterschiedliche Zielgruppen zu allen praktischen Fragen des Aufenthalts zu etablieren. Die Maßnahmen umfassen u. a. die Befähigung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum offenen und sensiblen Umgang mit Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft.

II. Herrn Ref. I gez. Köhler

III. KuF

Nürnberg, 09.03.2015
Amt für Organisation,
Informationsverarbeitung und Zentrale
Dienste

gez. Pfeiffer-Beck (52 22)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck an:
EP