

Serviceoffensive 2020

hier: Aktueller Sachstandsbericht

Bezug: Antrag der SPD-Stadtratsfraktion vom 23.04.2019
Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 06.06.2019
Antrag der SPD-Stadtratsfraktion vom 16.01.2020

I. Gutachten/Sachverhalt/Bericht

1. Ausgangslage

Der Arbeitsalltag der publikumsintensiven Fachdienststellen Einwohneramt (EP), Ordnungsamt (OA), Standesamt (StN) und den Bürgerämtern (BA/NOS) ist geprägt durch stark angestiegenen Publikumszuspruch und der für den Bedienbereich zur Verfügung stehenden Personalkapazität. Die Abwicklung des Parteiverkehrs in den Schalterbereichen ist dabei durch einen hohen Durchsatz mit relativ wenig Zeit für die Bürgerin bzw. den Bürger, der Bewältigung von Arbeitsspitzen im Tages-, Wochen- und Monatsverlauf sowie der gestiegenen Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger geprägt. Daneben sind enge, sich häufig ändernde gesetzliche Vorgaben einzuhalten. Zur spürbaren Verbesserung der Bedingungen für die Kundinnen und Kunden sowie der Arbeitssituation der Mitarbeitenden und der Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Dienstbetriebs, auch in Zeiten von Spitzenbelastungen, wurden bereits in der Vergangenheit verschiedene Handlungsfelder und organisatorische Maßnahmen skizziert. Dem POA wurde in dessen Sitzungen seit Beginn der Serviceoffensive 2010 wiederholt berichtet (siehe Sitzungsunterlagen zu POA-Sitzungen vom 09.12.2014, 14.07.2015, 19.07.2016 sowie 26.09.2017).

Die Rahmenbedingungen bei den Bürgerdiensten von EP, OA, StN und bei den Bürgerämtern haben sich jedoch in den letzten Jahren erneut durch neue Aufgabenzuweisungen (u.a. Angelegenheiten des Bewohnerparkens), Gesetzesänderungen und Einführung neuer Dokumente (neuer Personalausweis, neue Zulassungspapiere usw.), vermehrten Technikeinsatz (Einführung von Fingerabdruckscannern, elektronische Archivierung), sowie aufgrund nicht steuerbarer erhöhter Personalfuktuation und dem damit verbundenen Einarbeitungsaufwand deutlich verändert. Auch die Rahmenbedingungen für die Stellenplan- und Personalbewirtschaftung (wie z. B. „Ausfallzeiten“ zur Qualifizierung wie z.B. die Teilnahme am BL 1 oder 2), aber auch die Abhängigkeiten von funktionierenden IT-Systemen und Verbindungen zu zentralen Landes- und Bundesregistern prägen die Rahmenbedingungen für die Arbeit vor Ort. Die Ist-Situation bei den einzelnen Dienststellen ist in Anlage 1 dargestellt.

Bei den publikumsintensiven Dienststellen ist aufgrund der sich verändernden Stadtgesellschaft eine u. a. geänderte Kundenstruktur festzustellen, die zu einer aufwändigeren Beratungstätigkeit führt, sowie die Mehrbelastung aufgrund der Auswirkungen von steigenden Fallzahlen und des EU-Rechts und des damit verbundenen Umgangs mit ausländischen Dokumenten. Dies führt mitunter nun vermehrt zu langen Wartezeiten und damit zu Ärger bei den Bürgerinnen und Bürgern, hat aber auch negative Auswirkungen auf die Mitarbeitenden in den Bürgerdienststellen (siehe auch die Ergebnisse der Mitarbeiter/-innen-Befragung 2019). Die Dienststellenleitungen haben frühzeitig gemeinsam mit den zuständigen Personalvertretungen und den Querschnittsdienststellen PA und DIP die Situation vor Ort analysiert, und zur Lösung der vielfältigen Problematiken die unterschiedlichsten Handlungsansätze und teilweise konkret zeitnah umsetzbare Maßnahmen in die verwaltungsinterne Diskussion eingebracht.

Der zunehmenden Arbeitsverdichtung und -belastung bei den Publikumsdienststellen aufgrund des stetigen Bevölkerungswachstums sowie der Entwicklung der Bevölkerungsstruktur in Nürnberg wurde bereits versucht, durch folgende Maßnahmen in den letzten Jahren Rechnung zu tragen:

- Schaffung von zusätzlichen Stellen zur Abwicklung des Parteiverkehrs bei den Fachämtern:

Haushalt	Summe	EP	OA	StN	BA/NOS
2017	16,2 VK	15 VK	1,2 VK	---	---
2018	6,5 VK	1 VK	2,5 VK	3 VK	---
2019	12 VK	6 VK	3,5 VK	1 VK	1,5 VK
2020	15,75 VK	8,25 VK	5 VK	---	2,5 VK
Summe	50,45 VK	30,25 VK	12,2 VK	4 VK	4 VK

In den letzten vier Jahren wurden für die vier publikumsintensiven Dienststellen EP, OA, StN und BA/NOS insgesamt **50,45 VK geschaffen** - dies bedeutet eine Erhöhung der Stellenkapazität seit 2016 um 13,6 %.

Die Entwicklung der Stellenausstattung für die publikumsintensiven Dienststellen ist in Anlage 1 Ziffer 2 detailliert dargestellt.

- Häufige interne Stellenbesetzungsverfahren für Stellen ab der EGr. 8 TVÖD bzw. BGr. A 8 BayBEsG, insbesondere im Vorgriff auf zu erwartende freiwerdende Stellen unter Zuhilfenahme des Instrumentes der budgetfinanzierten Erhöhung der Personalkapazität.
- Externe Ausschreibung für die Sachbearbeitung im Parteiverkehr (u. a. Bereiche Melde- Pass- und Ausweisbehörde, Kfz-Zulassung, Ausländerbehörde) bei zeitgleicher Öffnung des Bewerberkreises für ausbildungsnaher Berufsbilder (z. B. Rechtsanwaltsfachangestellte, Steuerfachangestellte, Sozialversicherungsfachangestellte, Notarfachangestellte, ...).

Die Resonanz in diesem Bewerberkreis ist erfahrungsgemäß sehr groß, so wurden beispielsweise in den Jahren 2016-2019 alleine für die Dienststellen Einwohneramt und Ordnungsamt über **140 Mitarbeitende** mit überwiegend nur verwaltungsnaher Berufsausbildung eingestellt.

- Schaffung von neuen Qualifizierungsmaßnahmen, wie z.B. der Zertifikatslehrgang I (zielgerichtete Qualifizierung für bestimmte Aufgabenbereiche, insbesondere Meldewesen, Ausländerwesen, Kfz-Zulassung und künftig auch Führerscheinwesen). Die Stadt Nürnberg ermöglicht es neuen Mitarbeitenden an tarifvertraglich vorgesehenen Qualifizierungsmaßnahmen (z.B. Beschäftigtenlehrgang I) teilzunehmen und sich auch schnell für eine breite Verwendbarkeit im Verwaltungsbereich zu qualifizieren, vgl. Nr. 3.5.1 Buchst. e).
- Einführung des Instrumentes „Vorgriffsweise Zuweisung von Nachwuchskräften und Neueinstellungen“ zur Verbesserung der Verfügbarkeit von eingearbeiteten Schalterkräfte vor Ort im Bedarfsfall, vgl. Nr. 3.5.1 Buchst. c).
- Implementierung eines zentralen Service-Centers zur Vorab-Information und Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Entlastung der Bedienerbereiche von Telefonaten. Durch die Übernahme von Telefonanrufen und Terminvereinbarungen durch das Service-Center konnte diese angestrebte Entlastung bisher nur für die Ausländerbehörde erreicht werden.

Parallel wurde die Situation der publikumsintensiven Dienststellen durch den Stadtrat aufgegriffen: Mit Schreiben vom 23.04.2019 beantragt die Stadtratsfraktion der SPD, dass die Verwaltung die Errichtung eines neuen Bürgeramts im Nürnberger Westen prüft. Darüber hinaus hat die Stadtratsfraktion der CSU mit Schreiben vom 06.06.2019 die Verwaltung gebeten, über die aktuelle Situation in den betroffenen Publikumsdienststellen zu berichten und zu prüfen, ob die klassischen Parteiverkehrsdienststellen im Stadtgebiet verteilt, zusätzlich zu den vorhandenen Standorten Dependancen bzw. "Bürgerstores" einrichten können. Damit könnte bei kürzeren Wegen für die Bürgerinnen und Bürger typische Dienstleistungen bei bestimmten Lebenslagen angeboten werden. Mit Schreiben vom 16.01.2020 bittet die Stadtratsfraktion der SPD, dass die Raumsituation des Standesamtes – insbesondere der Wartebereich – so umgestaltet wird, dass für die Kundinnen und Kunden angenehme Bedingungen beim Amtsbesuch gegeben sind.

2. Übergreifendes Projekt „Serviceoffensive 2020“

Um die Situation in den Bürgerdienststellen für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für die Mitarbeitenden zu verbessern, wurde von Ref. I/II im September 2019 das referatsübergreifende Projekt „Serviceoffensive 2020“ aufgesetzt, mit dem Ziel den Bürgerservice in personeller, technischer, organisatorischer, aber auch in räumlicher Hinsicht, zu verbessern. Dabei wurden viele Anregungen des Gesamtpersonalrats sowie der örtlichen Personalvertretungen aufgegriffen und in die Projektarbeit mit einbezogen.

Nachfolgende Perspektiven sollten für das Projekt „Serviceoffensive 2020“ in Ableitung der strategischen Ziele „einfacher, nutzerorientierter Zugang zum städtischen Dienstleistungsangebot“ sowie „hohe Servicequalität“ zielführend sein:

- Weiterentwicklungen des Bürgerbüro-Konzeptes im Sinne neuer Ideen zur Gestaltung von multiplen Service- und Begegnungsstätten: Verlässlicher Service gegenüber den Nürnberger Bürgerinnen und Bürgern sowie verständliche und barrierefreie Kommunikation auf allen Zugangskanälen
- Bürger sollen dabei möglichst viele Dienstleistungen an einer physischen oder virtuellen Stelle vernetzt, schnell und in bestmöglicher Qualität erhalten („Lebenslagenprinzip“)
- Gute Erreichbarkeit der Bürgerdienste über verschiedene Zugangswege: Persönlicher Kundenkontakt wird nicht abgebaut, sondern über moderne Zugangswege vereinfacht bzw. sogar gefördert. (Umsetzung des Grundsatzes „Digital first, but not only“)
- Qualifizierte und serviceorientierte Mitarbeitende zur wirkungsorientierten Ausrichtung an der Nachfragesituation
- Verbesserung der Situation der Mitarbeitenden im Schalterdienst zur Umsetzung der in der Vereinbarung „Gute Arbeit“ festgelegten Grundsätze im Arbeitsalltag

Bei der Serviceoffensive 2020 geht es um Kundenzentrierung, Mitarbeitende, Innovation, Produktivität, Kreativität, Prozesse, Technik, Räume und Kooperationen

Für einen kontinuierlich guten Bürgerservice in den kommenden Jahren sollen nachfolgende Voraussetzungen gelten:

- Bereitstellung verschiedener Zugangswege für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen (digital, telefonisch, persönlich);
- Sicherstellung einer guten Erreichbarkeit;
- Konsequentes Ausrichten des Dienstleistungsangebotes an die jeweiligen Empfängerinnen und Empfänger;
- Gewährleistung verlässlicher, transparenter und verbindlicher Verfahren;
- Definition verlässlicher Bearbeitungs- und Wartezeiten und Veröffentlichung dieser festgelegten Zielwerte;
- Konsequente Steuerung des Kundenaufkommens durch Terminvergabe zur Verringerung der Wartezeiten und optimaler Arbeitsauslastung;
- Herstellung einer angemessenen Aufenthaltsqualität und Gastlichkeit für die Bürgerinnen und Bürger;
- Sicherstellung von guten, zeitgemäßen Arbeitsbedingungen für die Mitarbeitenden (räumlich, organisatorisch und technisch);
- eine dynamische Personalbemessung, die auch längere Spitzenzeiten berücksichtigt;
- Sicherstellung eines vernetzten Handelns städtischer Stellen und ganzheitliche Beratung.

Die eingerichtete Projektsteuerungsgruppe, der Vertreterinnen und Vertreter von BgA, 2. BM, Ref. I/II, BA/NOS, EP, OA, StN, PA, DIP, GPR, GSBV, PR OBM und PR 2. BM angehören, erarbeitete in konstruktiver und zielgerichteter Arbeitsatmosphäre geeignete Lösungsvorschläge zur Stärkung des Bürgerservice in personeller, technischer, organisatorischer, aber auch räumlicher Hinsicht. Aufgrund der Vielfalt der vorgesehenen Maßnahmen zur Stärkung des Bürgerservices wurde das Gesamtprojekt „Serviceoffensive 2020“ in die nachfolgenden fünf Teilprojekte aufgeteilt:

Teilprojekt

„Neukonzeption des Bürgerservicezentrums Mitte und des vorzuhaltenden Dienstleistungsangebotes“ (Ziel: Bündelung der Dienstleistungen aus Sicht der Kunden)

Teilprojekt

„Verlagerung der Ausländerbehörde an einen anderen Standort“ (Ziel: Verbesserung der Bedien- und Arbeitsbedingungen)

Teilprojekt

„Schaffung eines Bürgeramts West“ (Ziel: Bessere Versorgung des Südwestens Nürnberg)

Teilprojekt „Kooperation mit der Sparkasse Nürnberg“ (Ziel: Verbesserung der Erreichbarkeit)

Teilprojekt „Übergreifende Themen Personal – IT – Organisation – Sonstiges“ (Ziel: Verbesserung der Bedien- und Arbeitsbedingungen)

Die Gesamtprojektleitung zur Koordinierung und Verzahnung der verschiedenen Teilprojekte obliegt dem Referat Finanzen, Personal, IT und Organisation gemeinsam mit dem Amt für Digitalisierung, IT und Prozessorganisation.

3. Zusammenfassung der aktuellen Sachstände in den verschiedenen Teilprojekten

Seit Herbst 2019 wurden die fünf Teilprojekte zunächst konkretisiert und umgehend mit deren Bearbeitung begonnen. Die im folgenden genannten Sachstände wurden in enger Abstimmung mit den Mitgliedern der referatsübergreifenden Arbeitsgruppe erarbeitet. Die umzusetzenden Maßnahmen sind dabei auf Grundlage der festgestellten Bedarfe und Ziele der Fachämter entwickelt worden, welche im weiteren Projektverlauf regelmäßig mit allen Beteiligten rückgekoppelt werden.

3.1. Teilprojekt „Neukonzeption „Bürgerservicezentrum Mitte““

Durch die schrittweise Verlagerung der Ausländerbehörde (siehe Teilprojekt 2 „Verlagerung der Ausländerbehörde in „The Q“ sowie interimswise Verlagerung an einen Ausweichstandort“) kann im Ämtergebäude Hirschelgasse 32 eine Neubelegung der Räume aus Kundensicht erfolgen. Die im weitläufigen Gebäudekomplex des Einwohneramtes modernisierten Räume sind zwischenzeitlich weitestgehend für eine Nutzung zur Abwicklung von Parteiverkehr gut gerüstet: Neben einer modernen Publikumssteuerungsanlage sind auch die zur Abwicklung von Bezahlvorgängen erforderlichen Kassenautomaten, aber auch kleinere Wartebereiche auf den einzelnen Etagen vorhanden. Zeitgleich sind die umfangreichen Baumaßnahmen im Gebäudekomplex Äußere Laufer Gasse in Kürze abgeschlossen. Der barrierefreie Zugang zu den oberen Stockwerken des Gebäudes ist nun durch den Einbau eines Aufzugs im Eingangsbereich der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde auch für den Parteiverkehr möglich. Dies ermöglicht eine funktionelle Ausgestaltung der Flächennutzung unter Berücksichtigung der Anforderungen eines modernen Dienstleistungsbetriebs. Aktuell wird durch eine verwaltungsinterne Arbeitsgruppe nach einer Bestandsaufnahme sowie der Konkretisierung absehbarer Raumbedarfe und Veränderungen im Aufgabenspektrum und –umfang ein Funktionsprogramm in Abstimmung mit den publikumsintensiven Dienststellen zur Neubelegung des gesamten Gebäudekomplexes erstellt. Insbesondere ist vorgesehen, die angespannte räumliche Situation im Ämtergebäude des Ordnungsamtes am Inneren Laufer Platz zu entschärfen und die Fahrerlaubnisbehörde in das Gebäude der Ausländerbehörde zu verlagern. Weitere Dienstleistungen sollen ebenfalls im Gebäude verortet werden und damit in der Nürnberger Innenstadt ein zentraler Anlaufpunkt für die Bürgerinnen und Bürger geschaffen werden. Eine (teilweise) Verlagerung des Standesamtes in die Räume des Ämtergebäudes wird in diesem Zusammenhang geprüft, um die Situation auch für dieses Amt zu verbessern. Trausäle zur Durchführung von Eheschließungen verbleiben auf alle Fälle im Ämtergebäude Hauptmarkt 18. Damit soll es auch zukünftig Brautpaaren möglich sein, im Nürnberger Rathaus am Hauptmarkt zu heiraten. Derzeit werden die Vor- und Nachteile der verschiedenen Belegungsvarianten für den Gebäudekomplex Äußere Laufer Gasse/Hirschelgasse zusammengestellt und gemeinsam mit den beteiligten Dienststellen und den Personalvertretungen abgewogen. Über den aktuellen Sachstand der geplanten Neubelegung des Gebäudes wird in der Sitzung mündlich berichtet.

Zeitziel:

07/2020 Bezug der Räume Hirschelgasse 32 durch OA/2 (Fahrerlaubnisbehörde)

10/2020 Amtsinterner Umzug der Gewerbeabteilung vom 2. OG ins Erdgeschoss

09/2024 Nachnutzung weiterer Freiwerdender Räume im Gebäudekomplex Hirschelgasse 32

3.2. Teilprojekt „Verlagerung der Ausländerbehörde in „The Q“ sowie interimswise Verlagerung an einen Ausweichstandort“

Als ein „räumlicher“ Baustein zur Verbesserung der Situation bei den Bürgerdienststellen ist die Auslagerung der Ausländerbehörde in das umgebaute Quelle-Areal vorgesehen.

Für die Übergangszeit bis zur Fertigstellung des Quelle-Areals (1. Quartal 2024) ist für die Auslagerung der Ausländerbehörde eine befristete Anmietung von Büroflächen vorgesehen. In diesem Zusammenhang wurde vom Einwohneramt festgelegt, dass das Sachgebiet „Aufenthaltsbegleitende Maßnahmen“ mit rd. 50 VK und das Sachgebiet „Dienste und Sonderaufgaben“ mit rd. 32 VK interimswise verlagert werden. Damit werden die Ebene 1 bis Ebene 3 des Ämtergebäudes Hirschelgasse 32 zeitnah frei. Aufgrund des definierten Raumbedarfes wurde eine Markterkundung durch LA durchgeführt. Danach wurden zwei Immobilienobjekte näher betrachtet. Für das in Frage kommende Objekt liegt mittlerweile ein Mietangebot vor. Das Mietangebot befindet sich derzeit in der verwaltungsinternen Prüfung. Die erforderlichen Mittel für die interimswise Unterbringung der Ausländerbehörde sind im Haushalt 2020 eingestellt.

Zeitziel:

06/2020 Bezug der Räume der Interimsnutzung

08/2024 Bezug der Räume in „The Q“

3.3. Teilprojekt „Bürgeramt West“

Im Rahmen der Neukonzeption eines Bürgeramtes West soll keine Kopie der bisherigen dezentralen Bürgerämter entstehen, sondern vielmehr ein modernes zeitgemäßes Bürgeramt unter Berücksichtigung der aktuellen Entwicklungen (Digitalisierung, Veränderung der Ansprüche der Stadtgesellschaft an ihre Stadtverwaltung) als multiple Service- und Begegnungsstätte geschaffen werden. Dabei ist die Leitidee „Digital first, but not only“ zu berücksichtigen. Das Bürgeramt West soll im Wesentlichen Dienstleistungen im Bereich Melde-, Pass- und Ausweiswesen und Führerscheineangelegenheiten, aber auch einfachere Ordnungs- und Sozialangelegenheiten anbieten. Derzeit werden die Dienstleistungen „Personenstandswesen“ mit dem Ziel geprüft, ein entsprechendes Angebot zukünftig auch im neu einzurichtenden Bürgeramt vorzuhalten. Auch als Eintragungsstelle bei Bürgerbegehren soll die neue Anlaufstelle fungieren. Derzeit wird ein gemeinsamer Standort für das neu zu schaffende Bürgeramt West und die Kfz-Zulassungsstelle geprüft. Zwischenzeitlich konnte ein gemeinsames Raumprogramm abgestimmt werden, welches einen gemeinsamen Eingangsbereich inkl. Infoschalter, die gemeinsame Nutzung der erforderlichen Kassenautomaten sowie von Besprechungs- und Sozialräumen vorsieht. Ref. I/II-zGM prüfte gemeinsam mit H und Stpl die Realisierungsmöglichkeiten auf einem städtischen Grundstück am mittleren Ring im Nürnberger Westen des Stadtgebietes. Nach einer ersten Einschätzung der Fachämter sind die Anforderungen des Dienstbetriebes an die Außenanlagen (Parkplatzsituation, Verkehrsanbindung), aber auch an den zu erstellenden Baukörper am geplanten Standort realisierbar.

Zeitziel:

Frühjahr 2022: Baubeginn am festgelegten Standort

Herbst 2023: Inbetriebnahme Bürgeramt West und Kfz-Zulassung

3.4. Teilprojekt „Kooperation mit der Sparkasse Nürnberg“

In einem gemeinsamen Gespräch wurde im Herbst 2019 zunächst die grundsätzliche Kooperationsbereitschaft der Stadtverwaltung, aber auch der Sparkasse ausgelotet und ein Teilprojekt gestartet. Zur Erprobung wurde ein Modellversuch zum beiderseitigen Nutzen verabredet, um im Sinne einer „win-win-Situation“ für beide Kooperationspartner einen dauerhaften Mehrwert zu erzielen. Mit diesem Teilprojekt wird dabei von städtischer Seite aus die Verbesserung der Erreichbarkeit der Stadtverwaltung im Stadtgebiet verfolgt, d. h. die städtischen Dienstleistungen kommen räumlich näher zum Bürger („Wir kommen zu Ihnen!“). Handlungsleitende Grundsätze für die Ausarbeitung der Möglichkeiten einer verstärkten Kooperation waren dabei

Einfach	Niederschwelliger Zugang für die Bürgerinnen und Bürger
Immer	Bürgernahe Bedien-/Öffnungszeiten
Direkt	Direkt beim Bürger und gute dezentrale Verteilung der Anlaufstellen
Sofort	Ohne größere Wartezeit / direkte Reaktion bei Vorsprache
Vertraut	Reduzierung auf Kernfunktion, Vermeidung von Komplexität („einfach nur“)

Die zu findende Schnittmenge für den neuen Weg einer engeren Kooperation zwischen Stadtverwaltung und Sparkasse Nürnberg soll dabei grundsätzlich einen erkennbaren Mehrwert für die Nürnberger Bürgerinnen und Bürger mit sich bringen.

Sachstand:

Durch eine eingerichtete Arbeitsgruppe sind einerseits die verwaltungsinternen Vorklärlungen und notwendigen Festlegungen zu treffen und parallel hierzu die Verhandlungen mit der Sparkasse Nürnberg als Kooperationspartner zu führen. Durch diese Arbeitsgruppe wurden gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern der Sparkasse Nürnberg Möglichkeiten einer engeren Zusammenarbeit im Kontext der Strategie des Projektes „Serviceoffensive 2020“ ausgelotet. Dabei haben sich die nachfolgenden drei Kooperationsfelder herauskristallisiert, die vorrangig weiterverfolgt werden sollen:

a) Dienstleistungserbringung durch die Stadtverwaltung in ausgewählten Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg („Bürgerkoffer“)

In ausgewählten Sparkassenfilialen soll ein ausgewähltes städtisches Dienstleistungsangebot in den nächsten Monaten realisiert werden. Dabei erfolgt zunächst eine Begrenzung auf das Standardsortiment der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde, da diese Dienstleistung von jeder Bürgerin und jedem Bürger regelmäßig und im Vergleich aller Verwaltungsdienstleistungen in hohem Maße nachgefragt werden:

- *An-, Ab- und Ummeldungen, Meldebescheinigungen, Melderegisterauskünfte*
- *Ausstellung und Änderungen von Personalausweisen, Reisedokumenten und Kinderausweisen*
- *Bewohnerparkausweise*

Deckungsgleiche Servicezeiten von Sparkasse und mobilem Bürgerdienst sollen dazu beitragen, um die den Kundenverkehr vor- und nachbereitenden betrieblichen Abläufe optimal koordinieren und die Öffnungszeiten durch Einheitlichkeit für den Kunden transparent und einprägsamer gestalten zu können. Das o.g. Angebot soll daher während der regulären Öffnungszeiten der Geschäftsstellen (*MO, DI, FR 09:00-12:00 Uhr sowie 14:00-17:00 Uhr, MI 09:00-12:00 Uhr und DO 09:00-12:00 Uhr sowie 14:00-18:00 Uhr*) mit vorheriger Terminvereinbarung angeboten werden. **Dieses neue Dienstleistungsangebot ist bei laufendem Betrieb unter den gegebenen personellen Ressourcen jedoch nur unter zusätzlichem Aufwand zu Lasten der „stationären“ Arbeit im zentralen Fachamt EP und somit auch der dort vorsprechenden Bürgerinnen und Bürger möglich. Der 6-monatige Erprobungsbetrieb ist daher je Filiale auf einen Wochentag begrenzt.** Dabei ist bei der Detailausgestaltung darauf zu achten, dass die Öffnungszeiten einen Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger bieten und eine tatsächliche Ausweitung der Öffnungszeiten bewirken.

Für einen Pilotierungszeitraum beginnend bereits im Laufe des ersten Halbjahres 2020 bis zunächst 31.12.2020 wurden in Abstimmung aller Beteiligten die nachfolgenden Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg ausgewählt:

Geschäftsstelle Eibach, Eibacher Hauptstraße 27
Geschäftsstelle St. Leonhardt, Schwabacher Str. 60
Geschäftsstelle Friedrich-Ebert-Platz, Bucher Str. 58-60
Geschäftsstelle Mögeldorf, Schmausenbuckstr. 4

Aus Platzgründen wird ein vorhandener Bedien-Arbeitsplatz in den Sparkassenfilialen genutzt. In den vier Filialen stehen den städtischen Mitarbeitenden grds. gesonderte Beratungsräume zur Verfügung. Zudem ist ein barrierefreier Zugang gewährleistet.

Die Abwicklung des Zahlungsverkehrs erfolgt ausschließlich bargeldlos, um die städtischen Mitarbeitenden wie auch die Sparkasse Nürnberg von betriebsbelastenden Zusatzaufgaben (Geldwechsel etc.) frei zu halten und durch Bargeldverkehr ausgelöste sicherheitsrelevante Aufwände auszuschließen.

Für die außenwirksame Abgrenzung des mobilen Bürgerdienstes in der Filiale werden Banner als Werbemittel und ein Plakataufsteller für die plakative Außenwerbung vor der Filiale mit der zentralen Botschaft „Die Stadtverwaltung kommt zu Ihnen!“ angedacht. Die Werbemittel orientieren sich an den städtischen Designvorgaben.

Im Übrigen wird eine strikte Trennung der Dienstleistungen der Sparkasse Nürnberg und dem städtischen Angebot eingehalten.

Die Detailplanungen für die einzelnen Standorte werden derzeit in enger Abstimmung mit Vertreterinnen und Vertretern der Sparkasse Nürnberg erarbeitet. Dabei richtet sich der Fokus im Wesentlichen auf die technische Grundausstattung und die Abläufe an einem Kundentag sowie die Einbindung der Mitarbeitenden von EP in den Betrieb der Sparkasse. Aus Gründen des effektiven Personaleinsatzes ist zunächst nur der Einsatz von auf den Bereich der Einwohnerdaten spezialisiertem Personal von EP vorgesehen.

Nach erster Schätzung sind zur Umsetzung des Probebetriebs im Jahr 2020 Projektmittel in Höhe von 35.000 Euro erforderlich. Bevor der Erprobungsbetrieb im Jahr 2021 in ein dauerhaftes Angebot überführt werden kann, ist über die Bereitstellung des zu ermittelten dauerhaften Finanz- und Personalmehrbedarf jedoch durch den Stadtrat abschließend zu entscheiden. Eine Auswertung des Erprobungsbetriebs erfolgt daher bereits zeitnah Anfang 2021.

b) Aufstellung von Ausgabestationen für Verwaltungsprodukte in ausgewählten Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg („Smart Terminals“)

Eine weitere Möglichkeit den Bürgerservice zu verbessern, ist die Aufstellung von „Smart Terminals“ in ausgewählten Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg. Aufgrund von räumlichen Gegebenheiten wurden in Abstimmung mit der Sparkasse Nürnberg für den Pilotierungszeitraum die Geschäftsstellen St. Leonhardt und Mögeldorf der Sparkasse Nürnberg ausgewählt.

Mit dem Einsatz der „Smart Terminals“ können die Bürgerinnen und Bürger zukünftig ihren Personalausweis oder Reisepass, unabhängig von den Öffnungszeiten des Einwohneramtes bzw. BA/NOS rund um die Uhr (24/7) abholen. Mit dieser Lösung werden Wartezeiten erspart und der Ansturm auf die publikumsintensiven Dienststellen vermindert. Die Selbstbedienzonen der Sparkassenfilialen bieten mit den bereits vorhandenen Sicherungsmaßnahmen optimale Voraussetzungen für die Aufstellung der sog. Ausgabestationen.

Mit der Loslösung von starren Öffnungszeiten ist die Abholung von Ausweisdokumenten zukünftig jederzeit rund um die Uhr möglich. Bei Antragstellung im Einwohneramt bzw. BA/NOS kann sich der Bürger für die Abholung seines Ausweisdokuments am Ausgabeterminal entscheiden. Hierfür werden bei der Antragstellung zusätzlich die Kontaktdaten wie Mobilfunknummer oder E-Mail-Adresse in einem webbasierten System aufgenommen. Wenn die Ausweisdokumente von der Bundesdruckerei eintreffen, legen städtische Mitarbeitende sie in die Fächer der Terminals. Hier scannen die städtischen Mitarbeitenden den computergenerierten Barcode mit der Buchungsnummer ein, woraufhin sich ein leeres Fach öffnet. Mit dem Schließen der Fachtür wird automatisch eine E-Mail oder SMS an den Antragsteller versendet, dass der Pass/der Ausweis zur Abholung bereitsteht. Die Identifizierung bei Abholung des Ausweises erfolgt zum einen durch einen zugesandten Code und darüber hinaus durch Einlesen des Fingerabdruckes des Antragstellers am Terminal. Hinter den 24/7 „Smart Terminals“ steckt ein Logistikkonzept, das einem intelligenten Paketdepot (siehe DHL bzw. Amazon-Paketstationen) ähnelt. Das System garantiert eine sichere und völdigitalisierte Übergabe von Dokumenten.

Die „Smart Terminals“ können nach erfolgreicher Erprobung auch für die Ausgabe weiterer Verwaltungsprodukte der Stadt (z.B. Führerscheine, Personenstandsurkunden usw.), aber auch für die Übergabe von Dokumenten durch den Bürger/die Bürgerin genutzt werden. Die Detailplanungen für die beiden Standorte werden derzeit in enger Abstimmung mit Vertreterinnen und Vertretern der Sparkasse Nürnberg erarbeitet.

c) Übernahme der Registrierungsfunktion für die Serviceplattform „Mein Nürnberg“ durch die Sparkasse Nürnberg

Im Rahmen der Ausweitung des Registrierungs- und Freigabeprozesses für das behördenbestätigte Servicekonto „Mein Nürnberg“ ist der Ausbau der entsprechenden Anlaufstellen erforderlich. Derzeit ist die einmalige Freigabe des behördenbestätigten Nutzerkontos des Servicekontos „Mein Nürnberg“ an acht Standorten im Stadtgebiet möglich. Durch die Einbeziehung der Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg wird die Anzahl der Freigabestellen im Laufe der nächsten Monate deutlich erheblich erhöht. Dem Grunde nach soll durch die Sparkasse ein analoges Verfahren zum sog. Post-Ident-Verfahren im Auftrag der Stadt als sog. Verwaltungshelfer gegen Kostenverrechnung durchführen.

Die Verwaltung wird mit der Sparkasse Nürnberg für den geplanten Erprobungszeitraum eine Vereinbarung abschließen, in welcher die erforderlichen Festlegungen zur gemeinsamen Nutzung von Infrastruktur und der entsprechenden Kostenerstattung, aber auch für die zu klärenden rechtlichen Fragestellungen enthalten sein werden. Für die angestrebte langfristige Kooperation ist beabsichtigt, einen umfassenden Kooperationsvertrag mit der Sparkasse Nürnberg abzuschließen, der detailliert die verschiedensten Handlungsfelder einer möglichen Zusammenarbeit zwischen den Partnern auf Augenhöhe zukunftsgerichtet ausgestaltet.

Die für die Umsetzung der geplanten Kooperation mit der Sparkasse Nürnberg benötigten Finanz-, Personal- und Sachmittel werden zunächst im Vorgriff auf die Mittelbereitstellung durch die Budgets der beteiligten Dienststellen getragen.

Zeitziel:

1. Halbjahr 2020 schrittweise Realisierung der verschiedenen Kooperationsmöglichkeiten

3.5. Teilprojekt 5: Übergreifende Themen im Bereich Personal, Organisation und Prozesse, Digitalisierung/IT sowie Raumfragen/ Arbeits- und Bediensituationen

In diesem Teilprojekt werden alle übergreifenden Themenstellungen in Bezug auf die Stärkung des Bürgerservice gebündelt. Dies umfasst eine Vielzahl von Maßnahmen in den Handlungsfeldern Personal, Organisation und Prozesse, Digitalisierung/IT sowie Raumfragen und Arbeits- und Bediensituationen.

3.5.1. Personal

a) Steigerung der Attraktivität von Einsatzbereichen mit intensiven und belastendem Parteiverkehr bei EP, OA, StN und BAVNOS

Wie anderen Großstädten im Bundesgebiet fällt es der Stadt Nürnberg zusehends schwer, qualifiziertes Personal zu gewinnen und vorhandenes zu halten. Hohe Fluktuationen, ständige Abwanderungen zu anderen Arbeitgebern in den Umlandgemeinden bzw. Behörden sowie sich ändernde Anforderungen im direktem Kundenkontakt führen dazu, dass für die Mitarbeitenden in Dienststellen mit einem überdurchschnittlich hohen Kundenaufkommen ein verstärkter Arbeitsdruck entsteht. Insbesondere im Bereich der zweiten Qualifikationsebene (EGr. 5 – EGr. 9a TVöD bzw. BGr. A6 – BGr. A9) steht die Stadtverwaltung Nürnberg vor der Herausforderung, dass dem zunehmend höheren Personalbedarf ein nicht immer ausreichendes Angebot an qualifizierten Mitarbeitenden gegenübersteht. So können beispielsweise Nachwuchskräfte am Ende der Ausbildung - auf Grund des stetig hohen Bedarfs in fast allen Bereichen der Stadtverwaltung - oftmals zwischen mehreren Einsatzdienststellen entscheiden. Vermeintlich weniger attraktive Arbeitsplätze können so nur schwer adäquat dauerhaft besetzt werden. Betroffen sind insbesondere Bereiche, die stark von direkten und intensiven Parteiverkehr geprägt sind. Hierzu gehören die Dienststellen Einwohnermeldeamt mit den Abteilungen Einwohnermeldewesen (ohne Service-Center) und Ausländerangelegenheiten, das Ordnungsamt mit den Abteilungen Kfz-Zulassung, Fahrerlaubnisse und Gewerbemeldestelle sowie bestimmte Bereiche des Standesamts und der Bürgerämter Nord, Süd und Ost. Diese Bereiche zählen zu den parteiverkehrintensivsten Bereichen der Stadtverwaltung und prägen gleichzeitig das Image der öffentlichen Verwaltung in der Außendarstellung. In den genannten Bereichen nimmt die Stadt Nürnberg hoheitliche Aufgaben wahr, deren Aufgabenerledigung sicherzustellen ist. Um unter diesen erschwerten Rahmen- und Arbeitsbedingungen die Qualität der Aufgabenerledigung zu halten, die Motivation der eingesetzten Beschäftigten zu stärken bzw. neues Personal für diese Aufgabenbereiche zu gewinnen, braucht es Lösungen, diese Arbeitsplätze und die Wahrnehmung der dort anfallenden Aufgaben attraktiver zu gestalten. Auch vor dem Hintergrund einer wachsenden Stadt, der signifikanten Auswirkungen des demografischen Wandels und des fortwährenden Arbeitnehmermarktes ist Handlungsbedarf dringend angezeigt.

Ziel ist es, die Verweildauer der Mitarbeitenden auf ihren Arbeitsplätzen zu erhöhen, Know-how aufzubauen und in der jeweiligen Dienststelle zu halten, neues Personal zu gewinnen sowie belastende Arbeitsumstände gebührend zu vermeiden und auszugleichen. Sowohl vonseiten des Kommunalen Arbeitgeberverbandes Bayern (KAV) als auch der Gesetzgeber ist der Bedarf nach Lösungen erkannt worden. Seit Juli 2019 hat der KAV Bayern unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit eröffnet, Tarifbeschäftigten nicht nur im Einzelfall, sondern auch in der Gruppe eine jederzeit widerrufliche Zulage auszureichen. Das Bayerische Besoldungsgesetz sieht in Art. 60 die Möglichkeit eines Zuschlags zur Sicherung der Funktions- und Wettbewerbsfähigkeit vor. Mit Schreiben vom 23. Januar 2020 hat nunmehr das Bayer. Staatsministerium der Finanzen und für Heimat befristet bis 31.12.2022 sein Einvernehmen zur Gewährung von Zuschlägen zur Sicherung der Funktions- und Wettbewerbsfähigkeit an Beamtinnen und Beamte in Parteiverkehrsbereichen unter den Vorgaben des Art. 60 BayBesG erteilt.

Gewährung einer Rahmenezulage/-zuschlags für Mitarbeitenden der Stadt Nürnberg

Stadtintern wurde eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertreterinnen und Vertretern von DIP, PA und dem Competence Center Stellenbewertung (Ref. I/II CC) beauftragt, ein Konzept zur Steigerung der Attraktivität von Einsatzbereichen mit besonders intensivem und belastendem Parteiverkehr auszuarbeiten. Solche Einsatzbereiche sind insbesondere durch eine täglich hohe Anzahl von unmittelbaren und wechselnden Kontakten mit Bürgern, belastenden Arbeitsbedingungen, konfliktreichen Entscheidungen sowie Sprachbarrieren im prägendem Umfang gekennzeichnet. In Abstimmung mit GPR und den örtlichen Personalvertretungen, aber auch mit den betroffenen Geschäftsbereichen und Dienststellen wird vorgeschlagen, auf der Basis der in der folgenden Abbildung dargestellten Kriterien und Voraussetzungen Tarifbeschäftigten eine sogenannte **Rahmenezulage** bzw. Beamtinnen und Beamten **einen Rahmenezuschlag** zu gewähren:

Kriterien	Voraussetzungen für die Gewährung einer Rahmenzulage/-zuschlags (Die Voraussetzungen müssen kumulativ erfüllt sein)
Wofür und für wen?	<ul style="list-style-type: none"> • Wahrnehmung hoheitlicher Aufgaben • Ausgleich für Mitarbeitende mit erschwerten Rahmen- und Arbeitsbedingungen ¹⁾ • Dauerhafter Einsatz im Parteiverkehr mit direktem Bürgerkontakt (Face to Face, ausgenommen telefonisch und online) in Dienststellen mit überdurchschnittlich hohem Kundenaufkommen • Direkter Kundenkontakt umfasst mind. 50% der individuellen Arbeitszeit • Die Mitarbeitenden nehmen vollumfänglich (qualitativ und quantitativ) die Aufgaben des Parteiverkehrs wahr ²⁾ • Tarifbeschäftigte bis inkl. EGr. 9a • Beamtinnen und Beamte der 2. Qualifikationsebene (bis BGr. A 9)
In welcher Höhe?	<p><u>Tarifbeschäftigte</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bis Eingruppierung in EGr. 8: Zulage in Höhe von 150 EUR brutto monatlich • Eingruppierung in EGr. 9a: Zulage in Höhe von 75 EUR brutto monatlich <p><u>Beamtinnen und Beamte der 2. Qualifikationsebene</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • BGr. A 6 BayBesG bis A 8 BayBesG Zuschlag in Höhe von 100 EUR brutto monatlich ³⁾ • BGr. A 9 BayBesG Zuschlag in Höhe von 50 EUR ³⁾
Zeitraum der Gewährung der Zulage/des Zuschlags	<ul style="list-style-type: none"> • Ab 01.01.2021 bis 31.12.2022 (2 Jahre)
Dienststellen und ihre Einsatzbereiche mit überdurchschnittlich hohem Kundenaufkommen	<ul style="list-style-type: none"> • OA: Abteilung Kfz-Zulassung • OA: Abteilung Fahrerlaubnisse • OA: Abteilung Sicherheits- und Ordnungsangelegenheiten: Gewerbemeldestelle • EP: Abteilung Einwohnermeldewesen (ohne Service-Center) • EP: Abteilung Ausländerangelegenheiten • BA/NOS - Bürgerdienste, Ordnungs- und Sozialverwaltung • StN: Erst- und Nachbeurkundungen, Urkunden

¹⁾ Einsatzbereiche sind insbesondere durch eine täglich hohe Anzahl von unmittelbaren und wechselnden Kontakten mit Bürgern, belastenden Arbeitsbedingungen, konfliktreichen Entscheidungen sowie Sprachbarrieren im prägendem Umfang gekennzeichnet

²⁾ Mitarbeitende, die den Dienststellen (u.a. nach ihrer Ausbildung) personalwirtschaftlich zugewiesen werden, erhalten die Zulage/den Zuschlag nach erfolgreicher Einarbeitung und vollumfänglicher Wahrnehmung der Tätigkeiten bei der Abwicklung des Parteiverkehrs, bestätigt durch die jeweilige Dienststelle

³⁾ Gem. Art. 60 Abs. 2 Satz 1 BayBesG darf der Zuschlag monatlich 10 v. H. der ersten Stufe des Grundgehalts (Anfangsgrundgehalt) der entsprechenden Besoldungsgruppe, Grundgehalt und Zuschlag dürfen zusammen das Endgrundgehalt der entsprechenden Besoldungsgruppe nicht übersteigen.

Durch die Staffelung der Zulagenhöhe bzw. der Zuschlaghöhe soll das Tarifgefüge weiterhin gewahrt werden. So soll verhindert werden, dass z. B. das individuelle Tabellenentgelt inkl. Rahmenzulage höher ist als das individuelle Tabellenentgelt einer darüber liegenden Entgeltgruppe ohne Rahmenzulage. Andernfalls könnte die Bereitschaft von Mitarbeitenden, entsprechend höherwertige Aufgaben zu übernehmen, gemindert werden.

Die Rahmenzulage bzw. der Rahmenschlag wird tätigkeitsbezogen gewährt und entfällt mit dem Wechsel auf eine Stelle ohne Berechtigung bzw. wenn auf der Stelle die entsprechenden Voraussetzungen nicht mehr erfüllt werden. Bei Teilzeitbeschäftigung wird die Rahmenzulage bzw. der Rahmenschlag anteilig gewährt. Bei längeren bezahlten Abwesenheitszeiten (z.B. Mutterschutz, Krankheit) wird die Rahmenzulage als Teil des monatlichen Gesamtentgeltes entsprechend der gesetzlichen bzw. tariflichen Maßgaben fortgezahlt. Die gewährte Rahmenzulage wird als Teil des monatlichen Gesamtentgeltes auch bei der Jahressonderzahlung berücksichtigt; der Rahmenschlag für Beamtinnen und Beamte hingegen bleibt dabei unberücksichtigt.

Die Rahmenzulage bzw. der Rahmenschlag soll vorbehaltlich der Haushaltsgenehmigung mit Wirkung zum 01.01.2021 eingeführt und zunächst auf die Dauer von 2 Jahren (bis 31.12.2022) befristet werden. Die dafür erforderlichen Mittel werden mangels konkreter Daten zunächst überschlägig ermittelt. Nach Beschlussfassung durch den POA werden verwaltungsintern die relevanten Stellen anhand von aktuellen Arbeitsplatzbeschreibungen von DIP gemeinsam mit den beteiligten Dienststellen auf Basis der oben beschriebenen Kriterien und Voraussetzungen konkret benannt. Die für die Gewährung einer Rahmenzulage/-zuschlags relevanten Stellen werden hierzu im Stellenplan durch einen Stellenvermerk "R (Rahmenzulage)" gekennzeichnet. Anhand dieser Stellenvermerke kann die Entwicklung der Rahmenzulagen/-zuschlagsgewährung ausgewertet und nachvollzogen werden. Die überschlägige Kostenkalkulation ist in der folgenden Tabelle dargestellt.

Dst.	Bereich	Vollkraftanteile EGr. E5 - E9a TVöD BGr. A6 – A9 BayBesG
OA	Abteilung Kfz-Zulassung	ca. 30 VK
	Abteilung Fahrerlaubnisse	ca. 15 VK
	Abteilung Sicherheits- und Ordnungsangelegenheiten: Gewerbemeldestelle	ca. 5 VK
EP	Abteilung Einwohnermeldewesen (ohne ServiceCenter)	ca. 65 VK
	Abteilung Ausländerangelegenheiten	ca. 70 VK
BA/NOS	BA/N - Bürgerdienste ,Ordnungs- und Sozialverwaltung	ca. 5 VK
	BA/O - Bürgerdienste ,Ordnungs- und Sozialverwaltung	ca. 10 VK
	BA/S - Bürgerdienste ,Ordnungs- und Sozialverwaltung	ca. 10 VK
STN	Erstbeurkundungen (Ehe, Geburten, Sterbefälle)	ca. 10 VK
	Nachbeurkundungen, Urkunden	
SUMME		ca. 220 VK
Kostenkalkulation (Überschlägig)		
	Grundkosten 12 x 150 € * ca. 205 VK	369.000
	Grundkosten 12 x 75 € * ca. 15 VK	13.500
	zzgl. Jahressonderzahlung 79,51 %	25.500
	zzgl. Zusatzversorgung 7,75 %	30.500
	zzgl. AG-Kosten Soz.Versicherung 20 %	81.500
	SUMME EUR (Jährlich)	520.000

Die Bezifferung des konkreten Mittelbedarfs zur Finanzierung der Rahmenzulage/-zuschlags werden in die Haushaltsberatungen zum Haushalt 2021 eingebracht.

Vor Ablauf der Zweijahres-Frist wird die Verwaltung die geltenden Rahmenbedingungen (z.B. Personalkapazität, Raumsituation, Ausweitung digitaler Angebote, Umfang und Intensität des Parteiverkehrs) neu analysieren und weitere Handlungsempfehlung erarbeiten. Dies kann auch den Wegfall der Rahmenzulage/-zuschlags bedeuten.

b) Personalbedarfsplanung

Die Fachdienststellen werden zukünftig im jährlich stattfindenden strategischen Planungsgespräch gemeinsam mit PA und DIP die kurz-, mittel- und langfristigen Personalbedarfe im Voraus festlegen. Insbesondere werden absehbare personalwirtschaftliche Bedarfe durch Ruhestand und einer durchschnittlichen Fluktuationsquote ermittelt. Auch werden die Auswirkungen auf den Stellenbedarf durch Veränderungen der Aufgabenwahrnehmung durch gesetzliche Veränderungen, aber auch durch die sich verändernde Stadtgesellschaft berücksichtigt.

c) Vorgriffsweise Zuweisung von Nachwuchskräften

Im Stellenplan von EP, OA und von StN wurden im Teil B Stellen unter der Überschrift „Vorgriffsweise Zuweisung von Nachwuchskräften“ ausgewiesen. Dieser Stellenpool ermöglicht es PA den Publikumsdienststellen unterjährig nach Abschluss deren Ausbildung junge Nachwuchskräfte zuzuweisen, unabhängig, ob im Stellenplan Teil A freie Stellen verfügbar sind. Durch dieses Instrument kann seit einiger Zeit gewährleistet werden, dass im Rahmen der seit Jahren vorherrschenden Fluktuation in den Einstiegsstellen die Stellen im Schalterbereich zügig durch eingearbeitete Mitarbeitende besetzt werden können. Nach Ansicht aller Beteiligten hat dieses Instrument nachweislich zur Entspannung der Ist-Personalsituation beigetragen. Zwischenzeitlich nutzt PA diesen Stellenpool auch, um im Rahmen von externen Stellenausschreibungen geeignete Bewerberinnen und Bewerber einstellen zu können und über den Zertifikatslehrgang Verwaltung (ZLV) mit den Fachrichtungen „Ausländerecht, Pass-, Ausweis- und Meldewesen“, Kfz-Zulassung“ und künftig auch „Fahrerlaubnisrecht“ bei der Bayer. Verwaltungsschule speziell für die Bedarfe bei EP und OA zu qualifizieren.

d) Frühzeitige Stellen(wieder)besetzung bei absehbarer Fluktuation

Im Rahmen von Jahresgesprächen (vgl. auch Buchst. a) wertet PA gemeinsam mit den Dienststellen die aktuelle Personalsituation aus und berücksichtigt dabei auch die kurz-, mittel – und langfristigen Personalbedarfe durch Ruhestandsversetzungen o. ä.. Stellenbesetzungsverfahren werden in Folge dessen frühzeitiger als in der Vergangenheit bereits im Vorfeld von planbaren freiwerdenden Stellen initiiert. Dadurch konnte die durchschnittliche Vakanzzeit von unbesetzten Stellen verkürzt werden.

e) Festlegung von Fristen zwischen Abschluss eines Zertifikatslehrgangs (ZLV) und Beginn eines Beschäftigtenlehrgangs (BL) I

In den vergangenen Jahren wurde durch die Kombination aus Zuteilung von Nachwuchskräften mit Verwaltungsausbildung (siehe Buchst. c) in Verbindung mit externer Einstellung ohne Verwaltungsausbildung und entsprechender Qualifizierung über die Bayer. Verwaltungsschule eine Entspannung der Personalsituation in den betroffenen Dienststellen erreicht. Wie in der Vergangenheit bereits praktiziert soll es neuen Mitarbeitenden ermöglicht werden, am Beschäftigtenlehrgang I (BL I bzw. früher AL I) teilzunehmen. Verstärkt soll jedoch eine Qualifizierung zunächst über den fachbezogenen, aber mit rd. 116 Unterrichtsstunden deutlich kürzeren, Zertifikatslehrgang (ZLV) erfolgen. Dennoch soll es den neuen Mitarbeitenden nicht verwehrt werden, sich über den Beschäftigtenlehrgang langfristig auch für andere Bereiche innerhalb der Stadtverwaltung zu qualifizieren. Um jedoch gleichzeitig eine gewisse Verweildauer in den entsprechenden Dienststellen zu gewährleisten, wird zwischen Abschluss des ZLV und Beginn des BL I eine Wartezeit von 2,5 Jahren festgeschrieben. Die Dauer des BL I liegt bei etwa 1,5 Jahren, sodass eine Mindestverweildauer im entsprechenden Fachbereich von etwa 4 Jahren erwartet wird.

f) Entwicklung eines Fortbildungs- und Personalentwicklungskonzeptes

Die Entwicklung und Fortschreibung eines Fortbildungs- und Personalentwicklungskonzeptes, das auch die Bedürfnisse und die konkrete Situation der Dienststelle berücksichtigen muss, soll parallel zu den weiteren Maßnahmen erfolgen.

3.5.2. Organisation

a) Regelmäßige Aktualisierung der Stellenbemessung

Neben einer Fortschreibung der Bemessungsgrundlagen werden Zug um Zug für die Publikumsdienststellen die Stellenbemessungsgrundlagen überprüft und angepasst. Für den Bereich der Kfz-Zulassung liegt eine aktualisierte Stellenbemessung vor. Für die Abteilung „Fahrerlaubnisangelegenheiten“ des Ordnungsamtes und der dezentralen Bürgerämter wird derzeit eine entsprechende Maßnahme vorbereitet bzw. durchgeführt.

b) Schaffung von Springerstellen zum Haushalt 2020 sowie vorzeitige Stellenbesetzung durch das Instrument der budgetwirksamen Personalkapazitätsaufstockung

Im Rahmen des Stellenplanverfahrens zum Haushalt 2020 wurden für OA und BA/NOS jeweils 2 VK der EGr. 8 (Schalterkräfte) als sog. Springerstellen geschaffen. Die sog. Springerkräfte von BANOS werden derzeit eingearbeitet; das Besetzungsverfahren für die neu geschaffenen Stellen bei OA läuft derzeit.

3.5.3. Digitalisierung / IT

a) Ausbau der Digitalangebote der Stadtverwaltung

Das Internet-Portal der Stadt Nürnberg (www.nuernberg.de) stellt in einer übersichtlichen Struktur und einem barrierefreien Zugang das vielfältige Angebot für (auch zukünftige) Bürgerinnen und Bürger Nürnbergs dar. Das Angebot ist gegliedert in die vier großen Themenblöcke ‚Stadt und Bürger‘, ‚Reiseziel Nürnberg‘, ‚Kultur und Freizeit‘ sowie ‚Wirtschaft und Innovation‘. Darüber hinaus stehen eine Suchfunktion sowie mit ‚Ämter A-Z ein Behördenwegweiser zur Verfügung.

Das Angebot an Dialoganwendungen und elektronischen Formularen wurde in den letzten Jahren kontinuierlich ausgebaut. Die Publikumsdienststellen halten ein vielfältiges Online-Angebot (siehe Anlage 2) vor – in der Regel ist eine persönliche Vorsprache im Amt nur noch dann erforderlich, wenn dies faktisch notwendig (z.B. zur Fingerabdruckabnahme im Rahmen der Pass- und Ausweisanträgen) oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

Eine moderne Stadtverwaltung ist ohne digitale Organisations- und Kommunikationstechniken nicht mehr funktionsfähig. Die Prozesse der Verwaltung müssen daher laufend an die neuen technischen Möglichkeiten der Digitalisierung angepasst und als Chance begriffen werden. Mit dem Digitalisierungsprojekt „Neue Kundenkommunikation der Ausländerbehörde“ wird ein neues Level der Digitalangebote erreicht: Durch die Koppelung des städtischen Servicekontos „Mein Nürnberg“ und dem Fachverfahren der Ausländerbehörde können zum einen eine verbesserte Steuerung des Kundenverkehrs und zum anderen eine durchgängige medienbruchfreie elektronische Kommunikation mit den Kunden erreicht werden. Derzeit erfolgt eine Ertüchtigung des Systems, um das im Testsystem erreichte Entwicklungskonzept in das Produktivsystem zu überführen. Schwerpunkte sind hier u.a. verbesserte Online-Anwendungen bzw. Assistenten, digitale und datenschutzkonforme Kommunikation mit den Kunden sowie die Verknüpfung Kontaktaufnahme mit dem Fachverfahren. Mit Produktivsetzung wird eine medienbruchfreie Antragstellung und Übermittlung bis zur Sachbearbeiter-ebene umgesetzt. Hierdurch entfallen Liege- und Transportzeiten, zeitgleich wird die Möglichkeit einer elektronischen Rückfrage durch die Stadtverwaltung im Einzelfall geschaffen.

b) Einführung mobiler Bürgerdienste

Die Stadtverwaltung kommt zukünftig mit geeigneter mobiler Arbeitsplatzausstattung nach Vereinbarung oder zu festgelegten regelmäßigen Terminen zu Standorten, die gut und barrierefrei erreichbar sind, an denen große Publikumsströme zu erwarten sind oder sich spezielle Kundengruppen aufhalten. Dabei wird mittels Laptop eine sichere Verbindung zum städtischen Verwaltungsnetz aufgebaut und eine abschließende Sachbearbeitung von Dienstleistungen vor Ort angeboten. Die Fahrerlaubnisbehörde des Ordnungsamtes erprobt diese Art der aufsuchenden Dienstleistungserbringung zwischenzeitlich seit Ende 2019 derzeit bereits bei Fahrschulen (Beantragung von Fahrerlaubnissen) und auch bei der Taxizentrale (Personenbeförderungsscheine) und der Fahrschule der VAG. Trotz Anfangsproblemen bei der Nutzung mobiler Techniken ist dieses neue Dienstleistungsangebot bereits nach kurzer Zeit eine sinnvolle Ergänzung der stationären Fachämter. Für OA/2 ergeben sich Vorteile der termingebundenen Abwicklung der Vorsprachen mit ähnlichen Antragsverfahren an einem Ort. Sobald belastbare Erfahrungswerte aus diesem Erprobungsprojekt vorliegen, wird verwaltungsintern zeitnah über eine Übertragung des Konzeptes der mobilen Bürgerdienste auf weitere Dienstleistungen (z.B. Kfz-Zulassung, Meldebehörde usw.), aber auch weitere Zielgruppen (z.B. Universitäten und Hochschulen bei Semesterbeginn zur An- und Ummeldung von Studenten, Wohnungsbaugesellschaften usw.) beraten und wenn möglich zeitnah verwaltungsseitig umgesetzt. Bei der Grundsatzentscheidung sind jedoch auch Kosten-, aber vor allem auch Datenschutz- und Sicherheitsaspekte zu berücksichtigen. Auch wenn es aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger wünschenswert wäre, sind auch bei der mobilen Dienstleistungserbringung von hoheitlichen Aufgaben strenge gesetzliche Vorgaben zu beachten. Dieses Zusatzangebot wird nicht überall möglich sind. Ein entsprechende Handlungsleitfaden ist hierfür für die Stadtverwaltung zu entwickeln.

c) Verbesserte Dienstleistungs- und standortübergreifende Publikumssteuerung

Das Kundenaufkommen bei den Bürgerdienststellen variiert bzgl. Verweildauer, Planbarkeit und saisonalen Spitzen erheblich mit der Folge langer Wartezeiten für Bürgerinnen und Bürger. Zur optimalen Steuerung der Kundenströme stellt ein intelligentes, webbasiertes Terminmanagementsystem einen weiteren Verbesserungsfaktor dar: Der Service bei der Terminvergabe sowie die Steuerung der Publikumsströme der Spontankunden und der erforderlichen Personalkapazitäten wird zukünftig mit einem standort- und dienststellenübergreifenden einheitlichen System zum Terminmanagement unterstützt. Derzeit wird das bei der Ausländerbehörde seit einigen Jahren im Produktivbetrieb im Einsatz befindliche System sukzessive auf weitere Publikumsdienststellen ausgerollt. Im Umtauschcenter der Fahrerlaubnisbehörde und in Kürze beim Bürgeramt Nord wird dieses bereits eingesetzt. Zeitnah wird auch der Einsatz bei der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde sowie der Fahrerlaubnisbehörde, der Kfz-Zulassungsstelle und dem Standesamt angestrebt. Auch für das Erprobungsprojekt „Städtische Dienstleistungen in Sparkassenfilialen“ wird das Online-Terminreservierungssystem verwendet.

4. Weiteres Vorgehen Zeit-, Maßnahmen- und Ressourcenplanung inkl. Kostenschätzung

Die in diesem Bericht aufgezeigte Zielsetzung, den Einwohnerinnen und Einwohnern Nürnbergs ein verbessertes Service- und Dienstleistungsangebot durch die sog. Bürgerdienststellen zur Verfügung zu stellen, soll durch das Ausschöpfen und die Erweiterung der unterschiedlichen Zugangskanäle zu den städtischen Dienststellen erreicht werden. In einem transparenten Prozess gemeinsam mit Mitarbeitenden aus den beteiligten Dienststellen, der Personal- und Gesamtschwerbehindertenvertretung sowie der Querschnittsverwaltung werden bereits in den nächsten Monaten in einer bis Ende des Jahres 2020 befristeten Erprobungsphase entsprechende Erfahrungen für die verschiedenen Handlungsansätze gesammelt. Die Details für die Erprobungsphase werden in Kürze durch die Verwaltung noch festgelegt.

Bei dem Veränderungsprozess sollen auch die Ergebnisse der Mitarbeiter/-innen-Befragung 2019 der jeweiligen Dienststellen mit einbezogen werden. Dies bedingt jedoch eine Einzelfallbetrachtung und entsprechender Maßnahmenliste je Dienststelle bzw. Standort.

Die referatsübergreifende Projektsteuerungsgruppe begleitet die verschiedenen (Teil-)Projekte zur Verbesserung des städtischen Bürgerservice engmaschig. Bei auftretenden Problemen und Schwierigkeiten wird nach Analyse der Situation vor Ort ein kurzfristiges Eingreifen und das Ergreifen von geeigneten Gegenmaßnahmen sichergestellt. Dem POA wird über den Projektfortschritt in regelmäßigen Abständen berichtet.

Um das Ziel „Stärkung des Bürgerservice“ realisieren zu können und um die derzeit vorhandenen Projektrisiken (z. B. Ausweitung von Wartezeiten bei unvorhergesehenen Andrang bei Publikumsdienststellen, weniger Zeit für Terminvergaben und Hintergrundbearbeitung, längere Bearbeitungszeiten, zusätzliche Überstunden, personelle Engpässe) zu minimieren, muss in den betroffenen Dienststellen auch in den nächsten Jahren eine adäquate Personal- und Sachressourcenausstattung gegeben sein.

Die Fortschreibung der Maßnahmenliste zur Verbesserung des Bürgerservice werden in der referatsübergreifenden Arbeitsgruppe in den nächsten Monaten diskutiert und die Einführung für die einzelnen Dienststellen bzw. die Gesamtstadt abgestimmt. Nach Zustimmung des Personal- und Organisationsausschusses zur Serviceoffensive 2020 und den geplanten Teilprojekten wird durch die Gesamtprojektleitung eine Konkretisierung der Zeit-, Maßnahmen- und Umsetzungsplanung (Anlage 3) erstellt. Parallel hierzu werden die erforderlichen Umsetzungsschritte eingeleitet.

Die derzeit nur als grobe Schätzung vorliegende Kosten für die Maßnahmen werden in die Haushaltsberatungen zum 2021 eingebracht, soweit diese nicht durch zur Verfügung stehende Budgetmittel gedeckt werden können. Für die interimsweise Unterbringung der Ausländerbehörde stehen bereits Mittel im Haushalt 2020 zur Verfügung.

Beschlussvorschlag

1. Der POA nimmt den Bericht über das Projekt „Serviceoffensive 2020“ und dessen Teilprojekte zur Kenntnis.
2. Den durch die referatsübergreifende Projektsteuerungsgruppe vorgeschlagenen Maßnahmen der fünf Teilprojekte der „Serviceoffensive 2020“ und deren Umsetzungsplanung wird zugestimmt. Die Verwaltung wird mit der Realisierung der verschiedenen Maßnahmen beauftragt.
3. Mitarbeitende des Einwohneramtes (EP), des Ordnungsamtes (OA), des Standesamtes (StN) und der Bürgerämter (BA/NOS), die die Voraussetzungen gemäß Ziffer 3.5.1 des Sachverhaltes (fachlich und persönlich) erfüllen, erhalten vorbehaltlich der haushaltsrechtlichen Mittelbereitstellung ab 01.01.2021, befristet bis 31.12.2022,

a) als Beschäftigte eine monatliche Rahmenzulage (RZ) in Höhe von 150,- € brutto (bis EGr. 8 TVöD) bzw. 75,- € brutto (in EGr. 9a TVöD)

b) als Beamtinnen und Beamte der 2. Qualifikationsebene einen monatlich Rahmenezuschlag (RZ) in Höhe von 100,- € brutto (bis BGr. A 8 BayBesG) bzw. 50,- € brutto (in BGr. A 9 BayBesG) unter Beachtung von Art. 60 Abs. 2 Satz 1 2. Halbsatz 2 BayBesG.

Die Verwaltung wird ermächtigt, nähere Einzelheiten zur Rahmenezulage bzw. Rahmenezuschlags unter Beachtung der Mitbestimmungsrechte der Personalvertretung zu regeln und die betroffenen Stellen mit einem entsprechenden Stellenvermerk zu kennzeichnen. Dies gilt auch für spätere Anpassungen des fachlichen Geltungsbereiches, soweit hoheitliche Aufgaben bei EP, OA, StN und BA/NOS wahrzunehmen sind.

Die Zahlung der Rahmenezulage bzw. -zuschlags kann mit sofortiger Wirkung für die Zukunft geändert oder widerrufen werden, wenn

- a) durch einen die Stadt Nürnberg bindenden Tarifvertrag oder eine tarifliche Entgeltordnung die durch die Rahmenezulage begünstigten Beschäftigten spezielle Einkommensverbesserungen (lineare Einkommensverbesserungen bleiben außer Betracht) erhalten oder
- b) der KAV Bayern seine Ermächtigung zur Zahlung dieser Zulage bzw. der Freistaat Bayern sein Einverständnis zur Gewährung von Zuschlägen zur Sicherung der Funktions- und Wettbewerbsfähigkeit (Art. 60 BayBesG) in Parteiverkehrsbereichen rechtsverbindlich widerruft oder
- c) wenn wirtschaftliche Gründe dies erfordern.

4. Dem Personal- und Organisationsausschuss ist regelmäßig über den Projektfortschritt der „Serviceoffensive 2020“ zu berichten.

III. Ref. I/II -POA

Nürnberg, 06.02.2020
Referat für Finanzen, Personal, IT
und Organisation
i.A.

gez. Riedel (5222)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck:

BgA
OBM
2. BM
PA
DIP

EP
OA
StN
BA/NOS
GPR
PR OBM
PR 2. BM
GSBV

Anlagen

Anlage 1: Ist-Situation bei den publikumsintensiven Fachdienststellen

Anlage 2: Übersicht über die wichtigsten städtischen Online-Dienste

Anlage 3: Zeit- und Maßnahmenplanung

Ist-Situation der publikumsintensiven Dienststellen in Nürnberg

1. Räumliche Lage und Erreichbarkeit

Die zentralen Fachämter für die bürgernahen Dienstleistungen im Bereich Recht und Sicherheit konzentrieren sich vor allem in der Nürnberger Innenstadt und sind untereinander fußläufig zu erreichen:

- Einwohneramt – Melde, Pass- und Ausweisbehörde, Äußere Laufer Gasse 19-27
- Einwohneramt – Versicherungsamt und Ausländerbehörde, Hirschelgasse 32
- Ordnungsamt, Innerer Laufer Platz 3
- Ordnungsamt – Kfz-Zulassung, Rathenauplatz 18
- Ordnungsamt – Kfz-Zulassung – Dependance, Großreuther Str. 115 b
- Standesamt, Hauptmarkt 18
- Standesamt, Sterbefälle, Spitalgasse 1

Obwohl die verschiedenen Stellen in den einzelnen Rathäusern fußläufig zu erreichen sind, wird bei der Bearbeitung der Bürgeranliegen auch zwischen dem Einwohneramt, dem Ordnungsamt, dem Standesamt in der Nürnberger Innenstadt sowie den Bürgerämtern bereits verstärkt nach dem Motto verfahren, nicht die Bürger/innen müssen laufen, sondern die benötigten Daten/Anträge werden bewegt.

Bei einem innerstädtischen Umzug kann z. B. der Bürger/die Bürgerin neben der eigentlichen melderechtlichen Änderung auch seine Ausweispapiere und den Fahrzeugschein beim zentralen Einwohneramt oder bei den drei dezentralen Bürgerämtern anpassen lassen. Diese lebenslagenbezogenen bei einem Behördengang zu erledigenden Dienstleistungen sollen zukünftig noch stärker kommuniziert werden. Daneben erfolgt der erforderliche innerbehördliche Informations- und Datenaustausch verstärkt elektronisch.

Neben den in der Innenstadt gelegenen Fachdienststellen sind darüber hinaus bereits seit 1972 viele häufig benötigte Verwaltungsdienstleistungen in drei dezentrale Bürgerämter im Norden, Osten und Süden des Stadtgebietes eingerichtet:

- Bürgeramt Nord (BAN), Großgründlacher Hauptstraße 51
- Bürgeramt Ost (BAO), Fischbacher Hauptstraße 121
- Bürgeramt Süd (BAS), Hans-Traut-Str. 8

Da es beim Zugang zu den Bürgerämtern keine örtliche Beschränkung gibt, können **alle** Bürgerinnen und Bürger alle drei Bürgerämter, aber auch die zentralen Fachämter aufsuchen. Die Bürgerinnen und Bürger können sich für das Amt entscheiden, das für sie am günstigsten liegt. Das bedeutet kurze Wege von Wohnort, Arbeitsplatz oder Firmensitz.

2. Stellenausstattung für die publikumsintensiven Dienststellen seit 2005:

Die Stellenausstattung für die publikumsintensiven Dienststellen hat sich seit 2005 wie folgt entwickelt:

Jahr	BA/NOS	EP insges.	Davon EP/1 Meldebe- hörde	Davon EP/2 Ausländer- behörde	OA Insges.	Davon OA/1 Kfz-Zulas- sung	Davon OA/2 Fahrerlaub- nis	StN
2005	106,56	135,76	62,19	51,07	113,24	42,46	17,5	30,43
2006	102,06	135,11	61,04	51,57	113,24	45,24	17,5	30,43
2007	97,71	142,07	61,00	58,57	109,31	42,81	17,5	30,43
2008	97,93	142,07	61,00	58,63	107,81	42,81	17,0	30,43
2009	55,89	143,26	63,50	58,64	159,77	42,81	16,5	30,43
2010	55,43	137,26	61,00	58,10	107,81	36,26	15,5	32,43
2011	55,43	137,23	60,97	58,14	107,35	36,98	17,5	32,43
2012	56,24	147,73	64,98	65,14	106,44	34,98	17,5	32,43
2013	55,86	153,24	66,18	68,14	104,70	34,05	18,5	33,04
2014	56,74	155,88	66,15	70,58	104,91	34,05	18,5	33,04
2015	53,12	168,77	67,15	81,35	101,41	34,05	18,5	33,55
2016	53,96	180,75	71,12	92,85	102,06	35,2	19,5	34,55
2017	53,96	192,45	73,94	101,35	103,26	36,4	19,5	34,43
2018	53,76	220,56	73,94	109,35	111,76	36,4	19,5	38,43
2019	55,26	226,56	72,84	115,35	115,35	36,4	22	39,43
2020	57,76	234,82	77,84	118,60	120,76	36,4	25	39,43

3. Aufgaben-/Leistungsspektrum

In den einzelnen Dienststellen ist folgende Situation vorzufinden:

3.1 Einwohneramt

Das Einwohneramt ist die Dienststelle mit der höchsten Publikumsdichte. Neben der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde (EP/1) und der Ausländerbehörde (EP/2) ist auch das Versicherungsamt (EP/3) eine Abteilung des Amtes.

Einführung von Sicherheitskontrollen:

Bedingt durch den hohen Parteiverkehrsdruk und die speziellen Überlastungssituationen im Zusammenhang mit der Zuwanderung 2015/2016 wird bei EP seit 2016 Sicherheitspersonal eingesetzt, um in bestimmten Bereichen den Parteiverkehr zu ordnen und zu lenken bzw. in den Eingangsbereichen Einlasskontrollen durchzuführen. Durch Taschenkontrollen soll sichergestellt werden, dass die Bürgerinnen und Bürger keine gefährlichen Gegenstände und/oder Alkohol mit ins Gebäude nehmen, die in einer evtl. Konfliktsituation zu einer Eskalation führen könnten.

Der allgemein stetig problematischer werdende Parteiverkehr (Verständigungsprobleme, Aggressivität) erforderte zudem die Einführung eines Alarmierungssystems und die Durchführung von Schulungen (Deeskalation, Polizeischulung). Um zudem der Kundschaft serviceorientierter begegnen zu können, wurden für alle Beschäftigten Englisch-Kurse angeboten, die speziell auf die Bereiche Melde- oder Ausländerwesen ausgerichtet waren.

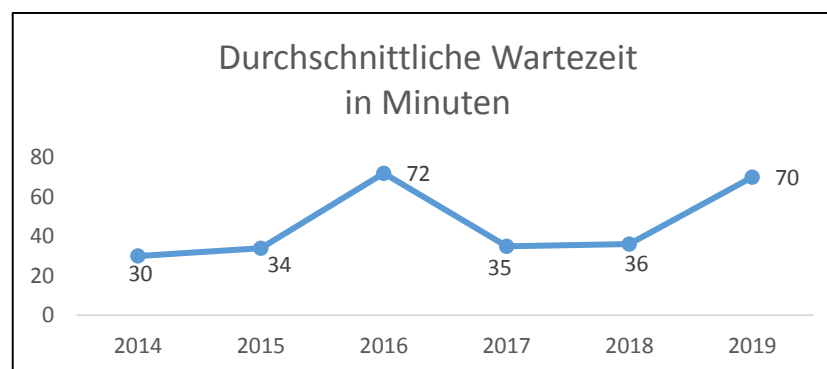
Die Melde-, Pass- und Ausweisbehörde (EP/1) versteht sich mit folgendem Leistungsportfolio als **die** Parteiverkehrsdienststelle und erste Anlaufstelle für Neubürgerinnen und Neubürger:

- An-, Ab- und Ummeldungen
- Auskünfte und Bescheinigungen aus dem Melderegister
- Antragsbearbeitung, Ausstellung und Ausgabe von Personalausweisen, Reisepässen und Kinderreisepässen (auch vorläufige Personalausweise und Reisepässe)
- Antragsbearbeitung Führungszeugnisse
- Adressänderung auf Kfz-Papieren
- Amtliche Beglaubigungen
- Antragsbearbeitung und Ausstellung von Bewohnerparkausweisen

Insgesamt steht eine Schalterhalle mit 28 Bedienplätzen sowie 4 Sonderschaltern und 4 Schaltern der Passausgabe sowie einem „Express-Schalter“ mit 3 Arbeitsplätzen zur Abwicklung der Bürgervorsprachen und weiteren 13 Arbeitsplätzen im Backoffice zur Verfügung. In der Schalterhalle müssen in Spitzenzeiten bis zu 1.400 Vorsprachen pro Tag, im Jahresdurchschnitt ca. 800-900 Vorsprachen pro Tag abgewickelt werden. Die Besucherzahlen stiegen in den vergangenen Jahren mit rund 244.000 Besuchern konstant.

Im Gebäudekomplex sind 4 Kassenautomaten zur Abwicklung der Zahlvorgänge mittels Bargeld, Geldkarte oder EC-Karte installiert.

Die durchschnittlichen Wartezeiten erhöhten sich trotz einer Vielzahl von organisatorischen Maßnahmen in 2019 im Vergleich zu den Vorjahren deutlich. Im Jahr 2019 mussten im Jahresdurchschnitt ebenfalls Wartezeiten von durchschnittlich 70 Minuten (in Spitzenzeiten bis zu 3 Stunden) in Kauf genommen werden:



Umfangreiche Baumaßnahmen im Jahr 2019 erforderten deutliche Einschränkungen bei der Abwicklung des Parteiverkehrs; im November 2019 musste die Melde-, Pass- und Ausweisbehörde für 14 Tage schließen. Auch aktuell bedingen u.a. die Bauarbeiten, dass es immer wieder zu langen Wartezeiten und Kapazitätsproblemen kommt.

Im Frühjahr 2021 wird eine neue Fachanwendung eingeführt; die hierfür umfangreichen Vorarbeiten werden im Hintergrund nach einem abgestimmten Umstellungsplan abgearbeitet.

Durch den Express-Schalter, welcher räumlich im Untergeschoss des Gebäudes in unmittelbarer Nähe zur Passausgabe eingerichtet wurden, konnte eine Entlastung der Schalterhalle von sog. Kurzkontakten erreicht werden. Hiermit wird vermieden, dass Kund(inn)en für einen Vorgang, der lediglich wenige Minuten in Anspruch nimmt, längere Zeit warten muss. Wenige ausgewählte Einzeldienstleistungen wurden zunächst für den „Express-Schalter“ ausgewählt; durch die Installation eines weiteren Kassenautomaten im Untergeschoss des Gebäudes wurde eine zusätzliche Möglichkeit zur Gebühreinzahlung realisiert. Am Express-Schalter wurden die Leistungen Führungszeugnisse, Beglaubigungen und Meldebescheinigungen mit in Summe 24.000 Vorgängen pro Jahr abgewickelt. An Spizentagen werden bis zu 300 Vorsprachen an diesen drei Schaltern bearbeitet. Dies bedeutet neben einer Entlastung der Wartezone der Schalterhalle und Entzerrung des Kundenaufkommens auch eine Wartezeitverkürzung für einen Teil des Publikums. Umso schwerer wiegt dann in der Folge ein Ausfall der Nutzungsmöglichkeit des Express-Schalters.

Mittels verbindlichen Filter- und Vorprüfungsfunktion am Infoschalter direkt im Eingangsbereich der Schalterhalle können Vorbereitungs- und Arbeitsschritte in den Wartebereich verlagert werden. Neben der Ausgabe der notwendigen Formulare, der Prüfung der Zulässigkeit von Pass- und Ausweisbildern (bzw. ggf. Zurechtschneiden der Bilder) und der Übergabe von Informationsmaterial für Neubürger/innen bei der Anmeldung kann auch die Vollständigkeit der mitgebrachten Unterlagen überprüft werden. Damit kann eine Vorsprache bei nicht abschließend zu bearbeiteten Angelegenheiten vermieden werden.

Seit 2010 erfolgt die Archivierung der Antragsunterlagen im stadtweiten DMS. Hierdurch können auch die Mitarbeitenden der dezentralen Bürgerämter auf die Unterlagen zugreifen, ohne dass, wie bisher, ein Arbeitsaufwand für Recherche und Übermittlung bei EP/1 ausgelöst wird.

Das Internetangebot von EP wurde in den letzten Monaten grundlegend überarbeitet und mit bürgernaher Sprache versehen. Auch stehen eine Vielzahl von Online-Assistenten zur Verfügung, die eine digitale Antragstellung ermöglichen. Bei An-, Ab- und Ummeldungen müssen die Anträge aufgrund gesetzlicher Vorgaben ausgedruckt, eigenhändig unterschrieben und an EP geschickt werden. Zur Zeit wird geprüft, ob eine digitale Übermittlung der gescannten Antragsunterlagen zulässig ist.

In der Schalterhalle EP/1 wurde eine sog. SpeedCaptureStation aufgestellt, um vor Ort im Vorfeld der Schaltervorsprache biometrische Daten vorzuerfassen (ehemals Fotoautomat).

Die Ausländerbehörde (EP/2) ist für rund 135.000 Einwohner/innen zuständig. Mit Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT), welcher durch die Bundesdruckerei in Berlin hergestellt wird, erfolgte eine Verdoppelung des Parteiverkehrs im Bereich der aufenthaltsbegleitenden Maßnahmen für die nunmehr mindestens zweimaligen Vorsprachen in der Schalterhalle für die Antragstellung einerseits und die Abholung andererseits erwartet. Um die Folgen abzumildern wurde das System der verbindlichen Terminvereinbarung auf Basis einer auf den jeweiligen Einzelfall abgestimmten Zeitvorgabe eingeführt. Nur in definierten Ausnahmefällen oder dringenden Angelegenheiten ist eine direkte Vorsprache ohne Termin möglich. Derzeit wird der Mittwoch als adhoc-Vorsprachetag genutzt (ohne Termin), da der Bedarf an spontanen/schnellen Terminen z.B. durch den Zuwanderungsdruck gerade in niedrig-qualifizierte Beschäftigung hoch ist und in diesen Bereichen häufige Stellenwechsel an der Tagesordnung sind, die sofortige Entscheidungen der Ausländerbehörde nötig machen, um Arbeitsplatzverlust zu vermeiden.

Aktuell läuft ein Projekt mit EP/2 (Digitale Antragstellung und Einladung zum Termin inkl. sog. Mitbringliste), das eine verbesserte Steuerung des Kundenverkehrs und eine elektronische Kommunikation mit den Kunden ermöglichen soll. Es erfolgt derzeit eine Ertüchtigung der Systems, um das realisierte Entwicklungskonzept auch technisch umsetzen zu können. Schwerpunkte sind hier u.a.:

- verbesserte online-Anwendungen bzw. Assistenten
- digitale und datenschutzkonforme Kommunikation mit den Kunden
- Verknüpfung Kontaktaufnahme mit dem Fachverfahren

Das Versicherungsamt (EP/3) hat seit 2005 für die Abwicklung des Publikumsverkehrs das System der verbindlichen Terminvereinbarung eingeführt. Hierdurch konnten trotz Stellenreduzierungen die Wartezeiten abgebaut und die Belastungen für die Mitarbeitenden so gering wie möglich gehalten werden. Innerhalb eines festgelegten Zeitraums (max. 3 Wochen) ist es den Bürgerinnen und Bürgern möglich, einen verbindlichen Termin für eine Beratung und Antragstellung zu vereinbaren. Für Notfälle oder kurzfristig zu beantragende Renten ist darüber hinaus eine sofortige Bearbeitung vorgesehen. Künftig wird in diesem Bereich aufgrund des breiten Angebots auch der Deutschen Rentenversicherung in Nürnberg ein weiteres Abschmelzen des Personalbestandes und eine Konzentration auf die Kernaufgaben erfolgen; der gesetzliche Auftrag erlaubt derzeit jedoch kein völliges Einstellen des Bürgerservice; zudem erfolgt hier ein stadtinterner Service für Sozialversicherungsangelegenheiten anderer Dienststellen.

3.2 Ordnungsamt

Das Ordnungsamt weist in den Bereichen Kfz-Zulassung (Rathenauplatz 18 und Großreuther Straße 115 b), Fahrerlaubnisse sowie Gewerbean-, -um- und -abmeldungen (beide Innerer Laufer Platz 3) starken Publikumsverkehr auf. An beiden Standorten sind Kassenautomaten im Einsatz, an dem die anfallenden Gebühren für alle Dienstleistungen der Dienststelle mittels Bargeld, Geldkarte oder EC-Karte bezahlt werden können.

Die Kfz-Zulassungsstelle (OA(1)) verfügt über eine zentrale Information mit 4 Plätzen, eine große Schalterhalle mit 16 Bedienplätzen und 4 eine kleine Schalterhalle mit 7 Bedienplätzen für den Terminkunden und Postbearbeitung, sowie einige Zimmer für die Bearbeitung des Geschäftskundenbereichs. Zwischen Wartebereich und Bedienzone besteht eine Trennung, was sich aufgrund der Geräuschkulisse des intensiven Publikumsverkehrs bewährt hat. Die Bedienplätze sind aus Sicherheitsgründen gegenüber Mitarbeitenden und zum Schutz vor leichtem Zugriff auf nötige Blankodokumente durch einen Bedientresen getrennt. Die zentrale Kfz-Zulassungsstelle, bei der saisonale Arbeitsspitzen zu verzeichnen sind, ist von Montag bis Freitag zwischen 7:30 Uhr und 12:30 Uhr für Bürgervorsprachen geöffnet. Verstärkte Terminangebote ergänzen die Öffnungszeiten, bspw. am Dienstag bis 18 Uhr. Insbesondere die Frühöffnung und die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung wird intensiv genutzt.

Am Informationsschalter erfolgt eine Vorprüfung von Unterlagen sowie die Ausgabe von Wartenummern. Die zeitnahe Produktivsetzung einer Besuchersteuerung ermöglicht dann eine flexiblere und kundenorientiertere Steuerung von Kundenströmen.

Bei OA/1 werden seit dem Umzug am den Standort Rathenauplatz als erweitertes Serviceangebot sog. Händlerfächer vorgehalten, die auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten für Geschäftskunden (i.d.R. Zulassungsdienste) zugänglich sind.

Seit 2009 sind die Online-Anwendungen „Wunschkennzeichen“ und „Feinstaubplakette“ im Echtbetrieb im Einsatz und werden seitens der Bevölkerung sehr gut angenommen. Dagegen weisen die verschiedenen iKfz-Angebote (z.B. Onlineanmeldung von Fahrzeugen) einen kaum messbaren Anteil am Gesamtaufkommen und liegen in allen angebotenen Dienstleistungen unter 1%. Hauptursachen sind die erforderliche Identifikation durch den elektronischen Personalausweis und ein zeitverzögernder Medienbruch im Verfahren. Eine Steigerung der Onlineverfahren ist allenfalls mittelfristig zu erwarten.

Die durchschnittliche Wartezeit lag in 2019 bei 78 Minuten. In saisonal bedingten Spitzenzeiten sind an einigen Tagen auch Wartezeiten über drei Stunden zu verzeichnen. Trotz einer Anpassung der Personalkapazitäten ist die Wartesituation nicht erfreulich. Der demografische Umbruch, Fluktuation sowie Einarbeitungs- und Fortbildungszeiten von Nachwuchskräften sind dafür ebenso verantwortlich, wie eine immer komplexer werdende Gesetzgebung und Sonderbelastungen wie die (inzwischen jahrelange) Abgasaffäre. Auch steigende Bevölkerungszahlen sorgen für einen stetigen Mehraufwand. Mit Blick auf andere deutsche Großstädte kann jedoch trotzdem behauptet werden, dass Nürnberg ein vergleichsweise gutes und effizientes Dienstleistungsangebot für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen bietet.

Die Führerscheinstelle als Anlaufstelle für Fahrerlaubnisanträge (Erst- und Wiedererteilungen, Umschreibungen sowie Ausstellen eines internationalen Führerscheines) verfügt im Erdgeschoss über einen Wartebereich, der den Anforderungen der Kundenströme längst nicht mehr entspricht. Wartende im Treppenhaus sind aktuell eher die Regel denn die Ausnahme. Die Sachbearbeitung findet in mehreren Zimmern statt, im Rahmen der geplanten Ausweitung von Terminvergaben ist eine Tresenlösung angedacht.

Antragszahlen und Bearbeitungsaufwand sind in den letzten Jahren stark angestiegen. Das gesamte Antragsvolumen erhöhte sich – ausgehend vom Basiswert 2006 – bis 2018 auf 137% (25.048 Anträge), die dafür erforderliche Arbeitszeit sogar auf 153% (7.329 Arbeitsstunden). Der überproportional gestiegene Zeitaufwand belegt recht deutlich die zunehmende Komplexität der Aufgabeninhalte. Einzelne Fallarten weisen dabei exorbitante Zuwachsraten auf, was sich vor Ort dann auch in erheblich gestiegenem Besucherandrang bemerkbar macht. Beispielsweise sind bei Führerscheinum-schreibungen aus dem Ausland (EU und nicht EU) Steigerungen gegenüber dem Basiswert auf 606% bzw. 449% zu verzeichnen, aber auch das begleitete Fahren hat sich auf 352% erhöht.

Die stark angestiegenen Vorsprachen – also auch Anfragen informatorischer Art, die nicht zwangsläufig in einem Antrag münden - führen trotz umfangreicher Informationen im Online-Auftritt der Führerscheinstelle dazu, dass das gesamte Personal zunehmend für die Bedienung des Parteiverkehrs abgestellt werden muss. Zeit für die vielfältige, in Teilen auch höchst komplexe Hintergrund-sachbearbeitung verbleibt kaum. Die Anzahl der aus Zeitgründen nicht bearbeiteten Anträge steigt stetig an.

Wegen der Fluktuation in der Führerscheinstelle müssen laufend neue Mitarbeitende eingearbeitet werden, was mit einem erhöhten Arbeits- und Zeitaufwand für die erfahrenen Mitarbeitenden verbunden ist.

Die gesetzliche Umtauschpflicht führt zu einer dauerhaften Aufgabenausweitung. Seit Jahresbeginn 2020 ist das Umtauschcenter in der Äußeren Laufer Gasse 29 in Betrieb, dort wird zentral der Umtausch alter Führerscheine in neue Kartenführerscheine abgewickelt.

Die Gewerbemeldungen erfolgen derzeit in mehreren Einzel- oder Doppelzimmern im 1. OG mit Antragsannahme, Sachbearbeitung und Auskunft. Die räumlichen Verhältnisse sind sehr eng. Der Wartebereich befindet sich auf dem Flur. Der Eintritt wird derzeit über eine ARAS-Besucheraufrufanlage gesteuert.

3.3 Standesamt

Das Standesamt ist in der Innenstadt an zwei Standorten untergebracht. Die verschiedenen personenstandsrechtlichen Dienstleistungen mit Ausnahme der Dienstleistung „Sterbefallbeurkundung“ werden im Rathaus Hauptmarkt 18 angeboten; hier befinden sich auch die beiden Trausäle. Bei den Büros mit Publikumsverkehr handelt es sich überwiegend um Einzelbüros. Die Wartezonen befinden sich auf den Gängen im 2. und 4. Obergeschoss.

Die Abteilung Sterbefälle, die jährlich rund 6600 Sterbefälle bearbeitet, ist in räumlicher Nähe zur Friedhofsverwaltung getrennt vom übrigen Standesamt untergebracht. In zwei Büros wurden je drei Arbeitsplätze untergebracht, auf dem Gang befindet sich ein kleiner Wartebereich. Die räumliche Trennung von den übrigen Sachgebieten des Standesamts erschwert einen kurzfristig vorzunehmenden abteilungsübergreifenden Personaleinsatz bei StN.

Auf Grund mehrerer Langzeiterkrankungen, gestiegener Fallzahlen (v. a. auch im Bereich Geburten), einer geänderten Publikumsstruktur und einer erhöhten Fluktuation kam es in den vergangenen Jahren zu erheblichen Engpässen bei der Abwicklung des Publikumsverkehrs. Durch personelle Aufstockung („Springer“) und die Umwidmung von Verwaltungskraftstellen zu Standesbeamtenstellen konnte die Situation teilweise entschärft werden. Durch die Aufstockung hat sich jedoch die räumliche Situation verschärft. Aktuell fehlen in den Sachgebieten Eheschließung, Geburten und Urkunden zusätzliche Büros für die Abwicklung von Bürgervorsprachen, was sich wiederum auf die Wartezeiten negativ auswirkt.

Im Hauptmarkt 18 befindet sich die Hauptzahlstelle des Standesamts, die die anfallenden Gebühren größtenteils vereinnahmt. Zusätzlich ist in den Sachgebieten Urkunden und Sterbefälle je eine Nebenzahlstelle eingerichtet. Auf den Einsatz eines Kassenautomaten wird derzeit verzichtet (bis zur Klärung der räumlichen Situation). Ein Express- oder Info-Schalter ist nicht eingerichtet.

Das Aufgabengebiet „Personenstandsrecht“ wird zunehmend durch die Mobilität der Bürgerinnen und Bürger (immer mehr Paare heiraten im Ausland oder adoptieren im Ausland Kinder) sowie durch den steigenden Migrationshintergrund und den in den Heimatländern zu besorgenden Original-Urkunden geprägt. Dies zeigt sich insbesondere bei der Ehemeldung und der Beurkundung von Neugeborenen sowie in der Nachbeurkundung von im Ausland erfolgten Eheschließungen, Geburten (hier vor allem im Ausland durchgeführte Adoptionen) und Sterbefällen. Hierdurch werden mehrmalige Vorsprachen des Kunden/der Kundin zur Abwicklung erforderlich, meist mit Beteiligung einer dolmetschenden Person. Hinzu kommen neue Aufgaben durch den Gesetzgeber, zuletzt z. B. in den Bereichen „Ehe für alle“, Bekämpfung von Minderjährigenehen, Verhinderung missbräuchlicher Vaterschaftsanerkennungen und Intersexualität. Auch EU-Vorgaben spielen eine große Rolle, insbesondere im Namensrecht und bei der Anerkennung Entscheidungen (v. a. Scheidungsurteile, Adoptionsbeschlüsse). Dieser Aufwand kann durch StN nur bedingt beeinflusst werden.

3.4 Bürgerämter Nord, Ost und Süd

Bei den drei Bürgerämtern Nord, Ost und Süd werden die verschiedensten Dienstleistungen folgender Themen "unter einem Dach" angeboten:

- Einwohnermelde- und Passwesen
- Bewohnerparkausweise
- Kfz-Zulassungen und Änderungen (nur Bürgerämter Ost und Süd)
- Standesamt
- Friedhofsverwaltung
- Führerscheine
- Gewerbean-, -um- und -abmeldungen
- Sozialversicherung / Rente
- Liegenschaftsverwaltung
- Abfallwirtschaft
- Wohngeld und andere soziale Leistungen
- Stadtteilbüchereien

Die Bürgerämter stehen allen Einwohnerinnen und Einwohnern für die Erledigung ihrer Behördenanliegen offen. Dabei können diese für die Einrichtung wählen, welches für sie am günstigsten liegt. Lediglich die Leistungen der Liegenschaftsverwaltung sind auf den jeweiligen Stadtteil beschränkt.

Beim Bürgeramt Nord sprechen ca. **29.000** Kund(inn)en, beim Bürgeramt Ost **40.000** Kunden/innen und beim Bürgeramt Süd ca. **50.000** Kund(inn)en jährlich vor. Zum Ausgleich von Personalengpässen erfolgt - soweit möglich - ein Ausgleich zwischen den drei Bürgerämtern, um die Wartezeiten für die Kund(inn)en in einem vertretbaren Rahmen zu halten.

Das Bürgeramt Nord ist als kleinstes Bürgeramt im ehemaligen Rathaus von Großgründlach untergebracht. Info und Passausgabeschalter im Bereich Einwohnermeldewesen wurde eingerichtet, kann aber im Moment wegen hohem Krankenstand bei BA/N –EP nicht bedient werden. Im Bürgeramt Nord sind Zahlungen mit Bargeld, Geldkarte und EC-Karte möglich.

Das Bürgeramt Ost ist im ehemaligen Rathaus Fischbach untergebracht. Das Gebäude wurde 2011 energetisch saniert. Im Bereich Meldewesen wurde ein Backoffice-Bereich (u.a. für vertrauliche Gespräche) geschaffen. Ebenso konnte im Juli 2019 im Bereich des Sachgebietes für Einwohnermelde- und Passangelegenheiten ein Info- und Ausgabeschalter eingerichtet und in Betrieb genommen werden. Im Eingangsbereich wurde zum Jahreswechsel als barrierefreier Zugang für das Erdgeschoss die erforderliche Rampe/Aufzug bereitgestellt. Zur Vereinnahmung der Gebühren ist im Bürgeramt Ost ein zentraler Kassenautomat mit EC-Kartenzahlung im Einsatz. Die Steuerung des Publikumsverkehrs erfolgt mit Zusatzschildern und verschiedenen Aufrufanlagen. Für die Abholung von Ausweisdokumenten und den Bearbeitungsstatus der Anträge ist eine örtlich gesteuerte Bandansage vorhanden.

Beim Bürgeramt Süd konnte vor einigen Jahren durch einen Um- und Ausbau der Räumlichkeiten in Katzwang eine deutliche Entlastung der Bedien- und Wartesituation erzielt werden. Seit 2009 sind die Bereiche Kfz-Zulassungsstelle sowie Melde-, Pass- und Ausweisstelle räumlich getrennt. Der Warteraum im Bereich Zulassungsstelle ist nun auch für Stoßzeiten ausreichend dimensioniert. In beiden Stockwerken wird zur Erhebung der Gebühren jeweils ein Kassenautomat zur Vereinnahmung der anfallenden Gebühren für alle Dienstleistungen der Dienststelle mittels Bargeld und EC-Karte verwendet. Ein Info- und Passausgabeschalter im Bereich Einwohnermeldewesen ist eingerichtet. Die Steuerung des Publikumsverkehrs erfolgt mit verschiedenen Eingängen und verschiedenen Aufrufanlagen.

Im Internet bereits abrufbare Online-Dienste, die teilweise einen persönlichen Behördengang unnötig machen

Melde-, Pass- und Ausweisbehörde

- Bewohnerparkausweis
- Briefwahlunterlagen
- Melderegisterauskunft (einfach oder erweitert)
- Meldebescheinigung (einfach oder erweitert)
- Statusabfrage für Personalausweise und Reisepässe
- Wohnungsgeberbestätigung
- Übermittlungssperre
- An- und Ummeldung
- Abmeldung

Ausländerbehörde

- Erteilung/Verlängerung eines Aufenthaltstitels
- Ausländerrechtliche Bescheinigung
- Ausstellung eines neuen Kartenkörpers eAT
- Verpflichtungserklärung für Besuchseinreisen bis zu 90 Tagen
- Verpflichtungserklärung für längere Aufenthalte über 90 Tagen
- Erteilung eines deutschen Passersatzpapiers
- Feststellung des Fortbestandes der Niederlassungserlaubnis

Fahrerlaubnisbehörde

- Fahrerlaubnis (Erstantrag)
- Internationaler Führerschein
- Karteikartenabschrift
- Statusabfrage für Führerscheine

Kfz-Zulassung

- Reservierung eines Wunschkennzeichens
- Anmeldung eines Kraftfahrzeugs
- Abmeldung eines Kraftfahrzeugs
- Halterauskunft
- Bankbrief-Auskunft
- Schadstoff-/Feinstaubplakette

Standesamt

- Anforderung von Personenstandsurkunden und Bescheinigungen (v.a. Geburtsurkunde, Sterbeurkunde, Heiratsurkunde)
- Geburtszeitanfrage online
- Anforderung einer Bescheinigung über die Anmeldung zur Eheschließung
- Bestellung von Stammbüchern



Zeitplanung für die einzelnen Teilprojekte bis ins Jahr 2024

