

CSU-Stadtratsfraktion Rathausplatz 2 90403 Nürnberg

Herrn Oberbürgermeister  
Dr. Ulrich Maly  
Rathausplatz 2  
90403 Nürnberg

Wolff'scher Bau des Rathauses  
Zimmer 58

Rathausplatz 2  
90403 Nürnberg

Telefon: 0911 231 – 2907

Telefax: 0911 231 – 4051

E-Mail: [csu@stadt.nuernberg.de](mailto:csu@stadt.nuernberg.de)

[www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de](http://www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de)

06.06.2019

König

POA

OBERBÜRGERMEISTER	
11. JUNI 2019 /.....Nr.....	
I/II	1 Zur Kts.
EP/OA	2 X z.w.V.
	3 Zur Stellungnahme
	4 Antwort vor Absendung vorlegen
	5 Antwort zur Unterschrift vorlegen

z.B.M. *Mu*

### Verbesserter Kundenservice der Stadtverwaltung – „Bürgerstores“

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

wie sich aus vielen Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern wie auch aus persönlichen Erfahrungen zeigt, sind die städtischen Dienststellen, die klassisch im Kundenkontakt tätig sind, seit einiger Zeit überlastet. Das Ordnungsamt mit Führerscheinstelle und Zulassungsstelle sowie das Einwohneramt mit Melde- und Ausländerbehörde und Einbürgerungen aber auch das Standesamt.

Ein solches Bild bietet sich u.a. aufgrund des großen Zuzuges in die Städte auch in anderen (Groß-)Städten. Für die Nürnberger Bürgerinnen und Bürger bedeutet dies lange Wartezeiten auf Termine, Warteschlangen und Frustration bzw. eine große Portion an notwendiger Geduld. Auch die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ämter sind hierdurch stark belastet. Vor allem die räumliche und personelle Ausstattung scheint hier eines der Hauptprobleme zu sein.

Die CSU-Stadtratsfraktion stellt daher zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

#### Antrag:

1. Die Verwaltung berichtet über die aktuelle Situation in den betroffenen Dienststellen (Anzahl von Bürgervorsprachen, Wartezeiten in den Ämtern, Wartezeiten auf Termine u. ä.).
2. Es wird geprüft, ob die klassischen Parteiverkehrsdienststellen - insbesondere das Einwohneramt als DIE Bürgerdienststelle - im Stadtgebiet verteilt, zusätzlich zu den vorhandenen Bürgerämtern, Dependancen bzw. "Bürgerstores" einrichten können.

Dies könnte in gut erreichbar gelegenen Einkaufszentren durch Anmietungen in den Ladenpassagen, z.B. im Admira-Center (West), im Frankencenter (Süd) oder Mercado (Nord), umgesetzt werden, um bei kürzeren Wegen für die Bürgerinnen und Bürger typische Dienstleistungen anzubieten.

Durch diese "Bürgerstores" würde der große Andrang auf die räumlichen Kapazitäten der Dienststellen entzerrt, ein zeitgemäßes Dienstleistungsangebot geschaffen und klassische Behördengänge könnten "um die Ecke" erledigt werden. So kommt die Stadt zu ihren Kunden, nicht umgekehrt.

Mit freundlichen Grüßen



Marcus König  
Fraktionsvorsitzender