

SPD Stadtratsfraktion | Rathaus | 90403 Nürnberg

An den Oberbürgermeister  
der Stadt Nürnberg  
Marcus König  
Rathaus  
90403 Nürnberg

*Integriert, POA*

OBERBÜRGERMEISTER	
16. JULI 2020	
/.....Nr. ....	
<i>ER</i>	1 Zur Kts.
<i>TH</i>	2 z.w.V. <input checked="" type="checkbox"/>
<i>ET</i>	3 Zur Stellungnahme
	4 Antwort vor Absendung vorlegen
	5 Antwort zur Unterzeichnung vorlegen

*Kopie: Lan, BJA/B*

Nürnberg, 16. Juli 2020  
Antragstellerin: Liberova

### Erreichbarkeit des Ausländeramtes

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

seit der Einführung der Online-Service-Plattform „Mein Nürnberg“ bei der städtischen Ausländerbehörde, erreichen uns vermehrt Rückmeldungen von spezifischen Problemen bei Bedienbarkeit und dem Zugang zum System. So wird berichtet, dass die Anmeldung leider sehr kompliziert sei und man zudem ohne Anmeldung bei „Mein Nürnberg“ leider nur unzureichend die Möglichkeit habe, einen Termin zu vereinbaren - die Behörde sei aktuell leider weder per Telefon noch per E-Mail erreichbar. Entsprechend berichten Beratungsdienste, Ehrenamtliche und auch Rechtsanwälte, dass eine Kommunikation mit der Behörde für die Klienten kaum möglich sei.

Mit der Einführung der neuen Service-Plattform gehen aus unserer Sicht zwei konkrete Ziele einher: Einerseits sollen einfache und niedrigschwellige Zugangsmöglichkeiten für Bürger/innen zur zuständigen Verwaltungseinheit geschaffen werden. Zum anderen sollen Bürger\*innen und Mitarbeitende durch die neuen Möglichkeiten entlastet werden. Wir wollen, dass in dem entsprechenden Prozess keine der angesprochenen Gruppen verloren gehen und stellen deshalb zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

### Antrag:

Die Verwaltung berichtet, welche Erfahrungen bei der Einführung der neuen Plattform bisher gemacht wurden. Dabei geht sie insbesondere auf folgende Punkte ein:

- Wie wird die Plattform bisher angenommen und welche Maßnahmen werden dabei ergriffen, um das Anmelden für Menschen (auch ohne gültige Ausweisdokumente oder mit abgelaufenen Aufenthaltserlaubnissen) zu ermöglichen?
- Wie sind die Erfahrungen der Nutzung aus den zuständigen Verwaltungsteilen und aus Sicht der betroffenen Mitarbeitenden?
- Welche Wege der Terminvergabe bei der Ausländerbehörde werden Menschen angeboten, die keine Möglichkeit haben sich online anzumelden?

- 2 -

- Ist es angedacht einen öffentlich zugänglichen Raum einzurichten, der technisch und vor Ort die Anmeldung/Registrierung auf der Service-Plattform ermöglicht? Falls ja, besteht die Möglichkeit, dass Mitarbeitende hierbei unterstützend tätig werden und in das System einführen?
- Aufgrund von Sprachproblemen sind manche Bürger\*innen bei der Inanspruchnahme der Leistungen des Ausländeramtes auf Unterstützung durch „Dritte“ (z.B. Verwandte, Vertreter/Innen der Migrationsberatung etc.) angewiesen. Bestehen dafür entsprechende Möglichkeiten, um in Vertretung auf der Service-Plattform Termine zu vereinbaren und ggf. Informationen zu beantragten Dokumenten einzusehen?

Mit freundlichen Grüßen



Thorsten Brehm  
Fraktionsvorsitzender



Diana Liberova  
integrationspolitische Sprecherin