

110-10.42.10-19/134/7

Einwohneramt Nürnberg

hier: Aktueller Sachstandsbericht

Bezug: Antrag der Stadtratsfraktion der SPD vom 26.06.2020
Antrag der Stadtratsfraktion der SPD vom 16.07.2020
Antrag der Stadtratsfraktion der Bündnis 90/Die Grünen vom 20.07.2020

- I. Die Probleme bei der Abwicklung des Parteiverkehrs der publikumsintensivsten Fachdienststelle Einwohneramt (EP) wurden bereits in der Vergangenheit von der Verwaltung und dem Stadtrat aufgegriffen. Um die Situation in den Bürgerdienststellen für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für die Mitarbeitenden zu verbessern, wurde im September 2019 das geschäftsbereichsübergreifende Projekt „Serviceoffensive 2020“ mit dem Ziel aufgesetzt, 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. Die verschiedenen Handlungsfelder und organisatorischen Maßnahmen wurden zuletzt dem POA in dessen Sitzung am 18.02.2020 vorgestellt, welche in Ableitung der strategischen Ziele „einfacher, nutzerorientierter Zugang zum städtischen Dienstleistungsangebot“ sowie „hohe Servicequalität“ konkret wie folgt ausgestaltet wurden:
- 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“)
 - Qualifizierung und Serviceorientierung der Mitarbeitenden 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

Der POA hat in o.g. Sitzung den von der Verwaltung vorgeschlagenen Projekten und Einzelmaßnahmen zugestimmt. Die Verwaltung hat in Folge an der Umsetzung gearbeitet, bis die Corona-bedingten Maßnahmen zu einer Einschränkung der Projektarbeit führte. Vielmehr mussten sich die publikumsintensiven Dienststellen intensiv mit den Auswirkungen der festgelegten Einschränkungen auseinandersetzen. Trotz der Schließung der Publikumsdienststellen für den allgemeinen Parteiverkehr ab 17.03.2020 war die Melde-, Pass- und Ausweisbehörde für wirkliche Notfälle und dringende unaufschiebbare Anliegen der Bürgerinnen und Bürger stets erreichbar. Mit Wirkung zum 6. April 2020 wurde der Dienstbetrieb im deutlich eingeschränkten Umfang mit zwischenzeitlich realisierten Schutzmaßnahmen (Spuckschutzscheibe, Reduzierung der Bedienschalter zur Einhaltung der Abstandsregelung usw.) wiederaufgenommen. Obwohl in den folgenden Wochen an den Betriebsabläufen nachjustiert wurde und die zur Verfügung stehende Bedienkapazität an die zulässigen Grenzen des Machbaren geführt wurde, sind auch weiterhin die eingeschränkten Bedienkapazitäten für die Bürgerinnen und Bürger erkennbar. Eine spontane Vorsprache wie in der Vergangenheit bisher ist aufgrund der einzuhaltenden Abstandsregelungen derzeit nicht möglich.

Mit Schreiben vom 26.06.2020 beantragte deshalb die Stadtratsfraktion der SPD, dass die Verwaltung ein dem Gesundheitsschutz von Mitarbeitenden und Besuchern angemessenes Konzept für die Wiederaufnahme von Publikumsverkehr ohne Terminvergabe in den städtischen Ämtern mit hohem Publikumsanteil entwickelt. Mit Schreiben vom 16. Juli 2020 beantragte die SPD darüber hinaus, dass die Verwaltung über die Erfahrungen bei der Einführung der neuen Bürgerserviceplattform „Mein Nürnberg“ berichtet. Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen stellte mit Schreiben vom 20.07.2020 den Antrag, dass die Verwaltung über die Zugangssituation zum Einwohneramt berichtet.

Die Anträge werden bewusst gemeinsam behandelt, da die grundsätzlichen Fragestellungen auf die Qualität und Zugänglichkeit zu den städtischen Dienstleistungen der publikumsintensiven Dienststellen abzielen.

1) Öffnung der Publikumsdienststellen für den freien Parteiverkehr und Zugang zum Einwohneramt

Die von der Bayer. Staatsregierung festgelegten Rahmenbedingungen in Form von im Dienstbetrieb einzuhaltenden Abstandsregelungen in Höhe von 1,5 m in Kombination mit der Maskenpflicht bestimmen derzeit die Abwicklung des Parteiverkehrs der Stadtverwaltung. Die Auswirkungen der Einschränkungen sind maßgeblich von der baulichen Gestaltung bzw. den räumlichen Möglichkeiten vor Ort abhängig. Beim Einwohneramt bedeutet dies trotz der abgeschlossenen Bauarbeiten im Ämtergebäude Äußere Laufer Gasse, dass wegen der Schalterhallen- und der Zugangs-/Ausgangssituation in allen Bereichen weiterhin starke Einschränkungen in Kapazität und Organisation gelten. Bei der Melde- und Passbehörde (EP/1) können aus o.g. Gründen aktuell (ca.) 50 Personen als Kundinnen/Kunden gleichzeitig im Gebäude sein, um die Abstandsregelungen beim Einlass, an der Information und im Wartebereich bzw. am Schalter (inkl. Zugang zu diesem) einzuhalten. Bei einer Öffnung der Dienststelle für Parteiverkehr ohne Termin ist sicherzustellen, dass ausschließlich die o. g. Kapazität durch den Sicherheitsdienst ins Gebäude gelassen werden darf. Während dies bei Terminen möglich ist (Kapazitätsplanung mittels Terminlisten), ist dies bei Spontansprachen nur bedingt möglich. Ohne aufwändige technische Unterstützung mittels digitalen Kundenzähler an den beiden Eingängen des Ämtergebäudekomplexes „Äußere Laufer Gasse“ und „Hirschelgasse“ ist dies nicht umsetzbar. Der Sicherheitsdienst kann die Situationen in der Schalterhalle und den Wartebereichen nicht einsehen. Somit verlagert sich zudem der „Wartebereich“ auf die Straße vor den Eingängen. Trotz Terminvereinbarungen kam es zuweilen zu problematischen Szenen, wenn sich Personen ohne Termin (trotz Information im Internet, Beschilderungen usw.) trotzdem anstellen, Eingänge blockieren und Personen mit Termin deswegen nicht zum Eingang gelangen können. Diese Probleme bestehen mittlerweile kaum noch.

Die Äußere Laufer Gasse, aber auch die Hirschelgasse ist zudem öffentlicher Raum, es besteht hier kein Hausrecht. Der Sicherheitsdienst hat hier „nur“ Jedermann-Rechte. Die Erfahrungen der letzten Monate zeigen, dass sich die Menschen oftmals nicht an Abstandsregelungen halten, obwohl im öffentlichen Raum die Verordnungen des Freistaats gelten. Bei einer Öffnung für spontanen Parteiverkehr kann eine Eskalation im Außenbereich nicht ausgeschlossen werden. Dies wäre zudem mit einem deutlich gesteigerten Beschwerdevolumen verbunden. Der Bereich vor den Dienststellen ist zudem auch Verkehrsraum, d.h. es muss Fußgängerverkehr (Kinderwägen, Rollstühle o.ä.) möglich sein. Dies ist mit der Einrichtung „erweiterter Wartezonen“ nicht vereinbar; rechtlich wäre dies auch eine genehmigungspflichtige Sondernutzung.

Die Abholmöglichkeit von Pässen/Personalausweisen („Passausgabe“) ist indes durch eine Abtrennung im Eingangsbereich seit Anfang Juni ohne Termin als Spontankunde möglich. Dies ist gewährleistet, da der Abholbereich in unmittelbarer Nähe und Sichtweite zum Eingang in der Äußeren Laufer Gasse liegt. Damit kann dieser von den Mitarbeitenden des Sicherheitsdienstes überwacht werden. Obwohl dadurch eine aufwändige Trennung der Kundenströme nötig ist, ist die Abholung als Kurzkontakt auch zukünftig ohne Termin möglich.

Das Versicherungsamt (EP/3) und die Ausländerbehörde (EP/2) arbeiten ohnehin seit Jahren ausschließlich mit Terminen. Das bereits seit vielen Jahren praktizierte Verfahren hat sich bewährt. Einzige Ausnahmen hiervon sind der „offene Mittwoch“ der Ausländerbehörde, an dem in „Vor-Corona-Zeiten“ ohne Termin für dringende Angelegenheiten Spontan-Besuche möglich waren und der Bereich Asyl, der nunmehr auch mit Terminen arbeitet.

Zugang für Menschen mit Handicap:

Allen Bürgerinnen und Bürger steht das sich im weiteren Ausbau befindliche Angebot der Terminreservierungsmöglichkeiten zur Verfügung. Das Einwohneramt ist zudem nach umfangreichen Umbaumaßnahmen auch im Gebäude Äußere Laufer Gasse 25 barrierefrei. Bei der Eingangskontrolle ist trotz der Corona-Maßnahmen ein erleichterter Zugang für Menschen mit Handicap möglich. Aktuell ist der Sicherheitsdienst angewiesen, bei Personen mit Handicap, die dringende Anliegen haben bzw. ohne Möglichkeit sind, die regulären Zugangswege zu nutzen, die Mitarbeiter/-innen des Einwohneramts zu kontaktieren, damit unmittelbar Hilfe geleistet werden kann. Damit kann den Betroffenen bevorzugt und rasch bei Ihren Anliegen geholfen werden.

2) Termingesteuerte Publikumssteuerung

Bei der Wiedereröffnung Anfang April hat EP in enger Zusammenarbeit mit dem Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation (DiP) sowie dem Amt für Informationstechnologie (IT) das seit Jahre etablierte Terminreservierungssystem der Ausländerbehörde auch bei der Melde- und Passbehörde eingeführt. Mit der Implementierung der neuen Anwendung wurde das Terminreservierungssystem überarbeitet. Zwischenzeitlich werden Terminslots zur Buchung zum einen längerfristig 3 Monate im Voraus angeboten. Darüber hinaus werden jeweils am Ende der Woche (freitags) ein weiteres Kontingent für die Folgeweche und auch tagesaktuell ein kurzfristiges Kontingent ab 7.00 Uhr für Termine am selben Tag freigeschaltet. Zur Zeit werden Termine zwischen 7.30 Uhr bis 16.00 Uhr bzw. 18.00 Uhr am Dienstag angeboten. Es stehen also rd. 600 Termine täglich Termine in der Woche zur Buchung zur Verfügung (wobei ein Termin auch mehrere Personen umfassen kann, z.B. Familien). Das Terminangebot wird laufend überprüft und angepasst. In Kürze wird auch das Service-Center nach Einarbeitung der zusätzlichen personellen Kapazität telefonische Terminbuchungen vornehmen.

„Notfälle“ sind darüber hinaus immer möglich und können per Mail oder telefonisch über das Service-Center geschil- dert werden. Nach interner Bewertung der Unaufschiebbarkeit werden diese Fälle sofort bearbeitet. Bei akuten Vorsprachen ohne Termin wird der Sicherheitsdienst bei erkennbar hilfsbedürftigen Personen oder Menschen mit Handicap ein Kontaktformular aushändigen. Nach Rückgabe des ausgefüllten Formulars nehmen die Mitarbeitenden der Melde- und Passbehörde kurzfristig schnell Kontakt auf.

Ausblick

Nach Beendigung der einschränkenden Abstands- und Hygieneregulungen ist geplant, die Möglichkeit für spontanen Parteiverkehr wieder einzuführen. Dabei ist jedoch bereits jetzt darauf hinzuweisen, dass die termingebundene Vorsprache für beide Seiten Vorteile aufweist. Dies gilt es den Bürgerinnen und Bürgern näher zu bringen, um einen linearen Publikumszustrom zu den Bedienbereichen für notwendige Behördengänge zu erreichen. Darüber hinaus wurde das Online-Angebot insbesondere beim Einwohneramt, Ordnungs- und Standesamt deutlich ausgebaut und wird seit Frühsommer auch verstärkt kommuniziert.

3) Sachstand Einführung Mein Nürnberg bei Ausländerbehörde

Die Ausländerbehörde am Einwohneramt und die gesamte Stadtverwaltung Nürnberg hat sich zum Ziel gesetzt, die Digitalisierung aktiv zu nutzen. Die Gründe sind vielfach:

- Anforderungen der Kundschaft in Bezug auf online-Abwicklung von Dienstleistungen erkennen und kunden- freundlich umsetzen
- Effizienzpotenziale in der Bearbeitung nutzen und zu schnelleren Reaktionszeiten kommen
- Umsetzen aller datenschutzrechtlichen Anforderungen an eine bidirektionale Kommunikation zwischen Antragstellenden und Sachbearbeitenden
- Fokussierung der Kommunikation auf Inhalte statt auf Sachstandsanzeigen
- Optimierung und Verschlanung der Antragsprozesse und vieles mehr

Am 19.05.2020 wurde das neue digitale Angebot der Ausländerbehörde (auslaenderbehoerde.nuernberg.de) produktiv gesetzt und damit die vielfältigen Möglichkeiten der rechtsverbindlichen elektronischen Antragstellungen eröffnet. Die Ausländerbehörde nimmt dabei keine „bloßen“ Online-Formulare entgegen, sondern die Nutzenden werden über mehrere Dialogseiten durch Online-Dienste hindurchgeführt. In diesem Kontext werden alle fachlich relevanten Daten und Angaben abgefragt und die notwendigen Unterlagen zum Upload angezeigt. Die Mitarbeitenden der Ausländerbehörde können bei Nutzung eines „Mein Nürnberg“-Kontos dabei bei Bedarf, elektronisch Rückfragen stellen und mittels Upload-Möglichkeit weitere Informationen oder Dokumente angefordert werden. All dies online in einer gesicherten Umgebung, sodass – erstmals in Deutschland – auch personenbezogene Daten und Inhalte übermittelt werden können. Dies geht auch weit über eine gesicherte Daten- bzw. E-Mail-Verbindung hinaus, die ja dem Großteil der Kundschaft nicht zugänglich ist. Ist die Sachbearbeitung abgeschlossen, bekommen die Antragstellenden bzw. die Bevollmächtigten die Dokumente elektronisch zur Verfügung gestellt. Freier Text oder freie Korrespondenz ist – dank der o.g. Nutzerführung bei den Online-Diensten – letztlich nicht notwendig bzw. wird von der Ausländerbehörde initiiert. Insofern ist es sehr wohl möglich, im Falles eines konkreten Anliegens anlassbezogen zu kommunizieren.

Über das neue Angebot wurde dem POA in dessen Sitzung am 17.03.2020 berichtet und das Live-System vorgestellt.

Bis Mitte September 2020 wurden zwischenzeitlich rd. 8.800 Nutzerkonten neu eröffnet und über 5.300 Anträge in ausländerrechtlichen Angelegenheiten eingereicht. Diese rechtsverbindlichen Antragstellungen werden seit der realisierten Koppelung der technischen Systeme direkt ins das Fachverfahren eingespielt und stehen ohne weitere Liege- und Transportzeiten zur Sachbearbeitung zur Verfügung. Die digital rechtsverbindlich gestellten Anträge werden dabei im Fachverfahren grundsätzlich nach dem Prinzip „First In- First Out“ abgearbeitet, sofern bei der ersten Sichtung durch die Mitarbeitenden kein akuter Handlungsbedarf aufgrund von Fristsetzungen u.a. festgestellt werden kann.

Unabhängig von der Ausländerbehörde setzt die Nutzung einer digitalen Kommunikationsplattform natürlich voraus, dass die Nutzenden ein „Konto“ einrichten/besitzen. Um rechts- und datenschutzkonforme Kommunikation zu ermöglichen, muss die/der Betreffende klar identifiziert sein; dies ist auch bei „mein Nürnberg“ so. Ein Kundenkonto kann rein digital mit dem Personalausweis oder dem elektronischen Aufenthaltstitel mittels einer PIN eingerichtet werden. Alternativ dazu kann ein Konto durch Anmeldung und spätere Vorsprache bei autorisierten Stellen (beim Einwohneramt, beim Ordnungsamt, bei den dezentralen Bürgerämtern oder beim Jugendamt) unter Vorlage von Ausweisdokumenten eröffnet werden (ähnlich dem Post-Ident-Verfahren). Über 4.500 Nutzende haben bei der Registrierung die Möglichkeit des sog. behördenbestätigten Registrierungsverfahrens genutzt. Von den nun rd. 10.500 Benutzerkonten (insgesamt) sind über 320 für juristische Personen bzw. Bevollmächtigte eingerichtet; die Registrierung wurde in ganz Deutschland durchgeführt.

Rd. 30 % der Antragstellungen bei der Ausländerbehörde erfolgten in Form eines Gastzugangs; bereits 70 % werden unter Nutzung eines Nutzerkontos eingereicht. Dies ermöglicht den gesicherten Rückkanal zwischen Stadtverwaltung und Kunden.

Die Abwicklung aller Online-Dienste der Ausländerbehörde steht selbstverständlich den Nutzenden vollumfänglich zur Verfügung – auch und gerade für Dritte/Vertreter/Bevollmächtigte. Das ermöglicht auch Dritten (z.B. Verwandten und Vertreter/innen der Migrationsberatung) mit entsprechendem Nachweis u. a. bei Sprachproblemen bei der Antragstellung im Verwaltungsverfahren zu unterstützen.

Seit der Produktivsetzung wurde der Kommunikationsaufwand deutlich gesteigert, um den Bürgerinnen und Bürgern die Vorteile näher zu bringen und die konkrete Nutzung zu erläutern:

- Einrichtung einer Hotline unter Telefonnr. 0911/231-4 50 00, welche Fragen zu Mein Nürnberg telefonisch und digital beantwortet
- Ausbau der Internetseite mein.nuernberg.de und Bereitstellung einer FAQ-Liste
- Einrichtung eines Online-Dialogs zur digitalen Freischaltung zum Ausgleich der Corona-bedingten Zugangseinschränkungen. Dabei kann aktuell der Antrag und ein Foto des Ausweisdokumentes über eine upload-Möglichkeit übermittelt werden.
- Bereitstellung von Erklärvideos
- Flyer mit Schritt-für-Schritt-Anleitung über die Kontoeröffnung

Zwischenzeitlich erreichen die Ausländerbehörde, aber auch Mein Nürnberg-Redaktion größtenteils positive Rückmeldungen. Das gesamte System wurde in intensiver Zusammenarbeit auch mit Kundinnen/Kunden erarbeitet und auch aus Kunden/-innen-Sicht gedacht, d.h. es wurde Wert auf alltagstaugliche Sprache und Orientierung gelegt, es wurde auch inhaltlich so einfach wie möglich aber so rechtlich spezifisch wie nötig angelegt. Dies ist natürlich als kontinuierlicher Prozess angelegt, der ständige Anpassungen auf Basis der Rückmeldungen ermöglicht und sogar erfordert.

Sonderbereich Asyl:

Viele Asylantragstellenden bzw. Duldungsinhaber/-innen verfügen oftmals nicht über Identitätsdokumente oder ihre Identität kann nicht zweifelsfrei geklärt werden. Damit kann dieser Personenkreis grundsätzlich mangels ungeklärter Identität nicht mittels Nutzerkonto an der Plattform „mein Nürnberg“ partizipieren. Jedoch ist die Nutzung der „mein Nürnberg“-Plattform mittels eines Gast-Zugangs möglich. Dieser bietet jedoch aus rechtlichen Gründen nicht die vollen Möglichkeiten des Bürgerkontos. Für die vorstehend genannte Personengruppe werden durch die Ausländerbehörde jedoch auch passende Antragsassistenten für die wichtigsten Anliegen bereitgestellt, die eine digitale Antragstellung zur Ausstellung bzw. Verlängerung einer Aufenthaltsgestattung oder Duldung, aber auch Zulassung zur Be-

schäftigung, Auflagenänderungen usw. in diesem Kontext, in Form von Gastzugängen ermöglichen. Die Verwaltungsentscheidungen werden in Folge an den Antragsteller jedoch aus rechtlichen Gründen postalisch verschickt.

Anders als z.B. bei der Meldebehörde arbeitet die Ausländerbehörde seit Jahren mit Terminen, die von der Ausländerbehörde selbst angestoßen werden, z.B. werden Betroffene von der Ausländerbehörde aktiv angeschrieben, wenn der Aufenthaltstitel in naher Zukunft ausläuft o.ä. (sog. „Ablaufliste“). Termine werden also nicht von den Bürgerinnen und Bürgern gebucht, sondern nach Kontaktaufnahme/Antragstellung vergeben. Der eigentliche Termin, der wegen Fingerabdrucknahme stets nötig ist, findet also am Ende Bearbeitungsprozesses statt, wenn u.a. alle Unterlagen eingereicht wurden und die Prüfung faktisch abgeschlossen ist. Eine Erledigung der Anliegen in einem (Spontan-)Termin ist somit gar nicht möglich. Dieses System wurde in „Mein Nürnberg“ bzw. in online-Assistenten übertragen, d.h. die Kundschaft wird in Dialogassistenten für konkrete Anliegen (z.B. „neue Aufenthaltserlaubnis“ oder „Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis“) geleitet. Das neue digitale Angebot war also nie als bloßes Terminverwaltungs- bzw. Buchungssystem gedacht.

Grundsätzlich bleibt die Ausländerbehörde analog erreichbar; es ist möglich, Schreiben an die Ausländerbehörde zu richten, Faxe zu senden bzw. über das Service Center Telefonkontakt aufzunehmen, was aktuell durch das hohe Anruf-Aufkommen oftmals mit langen Wartezeiten verbunden ist. Eine komplette telefonische Abwicklung von Anliegen ist aber ohnehin aus Datenschutzgründen nicht möglich.

Bis zur Einführung der Corona-Maßnahmen war zudem an einem Tag in der Woche (Mittwoch) eine spontane Vorsprache ohne Termin möglich, um dringende Anliegen regeln bzw. anstoßen zu können. Dies soll auch später wieder so aufgenommen werden. Die Ausländerbehörde versucht zwischenzeitlich im Herbst den „offenen Mittwoch“ durch einen „Telefon-Mittwoch“ zu kompensieren versuchen; hier sollen dringende Angelegenheiten – soweit datenschutzrechtlich möglich – identifiziert und behandelt werden können – entscheidend ist der Kontakt zur Behörde, der oftmals schon für eine Entspannung oder Beruhigung sorgt.

4) Einrichtung einer Servicestelle mein.nuernberg.de

Das Einwohneramt ist die Keimzelle zur Verbesserung des Bürgerservice und der begonnenen Multikanalstrategie und gestaltet federführend für den Bürgerservice den digitalen Wandel in der Kundenbeziehung der Stadtverwaltung. Städtische Leuchtturmprojekte (siehe das Projekt „Neue Kundenkommunikation der Ausländerbehörde“ – Bericht im POA am 17.03.2020) wurden in den vergangenen Jahren entwickelt und ermöglicht. Zur Gewinnung von Synergieeffekten sind die in der Praxis erprobten Maßnahmen in die verschiedenen Fachdienststellen und Geschäftsbereiche zu transferieren. Obwohl das Servicekonto „Mein Nürnberg“ seit 2015 produktiv im Einsatz ist, ergab der Produktivstart des neuen Online-Angebotes der Ausländerbehörde die Gewissheit, dass das bundesweit beachtete digitale Angebot des Bürgerservicekonto „Mein Nürnberg“ in den letzten Jahren nicht wirklich Präsenzwirkung in der Stadtbevölkerung erreicht hat. Um den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch den Mitarbeitenden in den Fachämtern, die verschiedenen realisierten digitalen Angebote (Mein Nürnberg, medienbruchfrei Antragstellung inkl. Bezahlen und Upload-Möglichkeit, sichere Kommunikation sowie die elektronische Aktenführung usw.) näher zu bringen, wurde direkt nach Produktivstart auf die ersten entsprechenden Kundenrückmeldungen reagiert: Es wurde in den ehemaligen Räumen des Dienstleistungszentrum „Veranstaltungen“ eine zentrale Servicestelle mein.nuernberg.de geschaffen, welche zeitgleich zukünftig auch als Erprobungsraum fungieren soll und zeitgleich Nutzenpotenziale der Digitalisierung sowie die Vorteile der digitalen Kommunikation für die Kunden deutlich herausstellen soll. Zielgruppe sind die Bürgerinnen und Bürger, aber auch die Mitarbeitenden in den verschiedenen Fachämtern. Bei der Einrichtung und dem Betrieb dieser Servicestelle waren folgende Grundsätze handlungsleitend:

- Hilfestellung für Bürgerinnen und Bürger:
Es wird u. a. Hilfestellung bei der Einrichtung und Freischaltung des Bürgerkontos, Aktivierung und Nutzung der elektronischen Identität des Personalausweises (eID) bzw. Aufenthaltstitels (eAT) — innerhalb von erweiterten kundenfreundlichen Öffnungszeiten (Mo-Fr von 9-17.00 Uhr) geschaffen. Damit schafft man die Bereitschaft zur orts- und zeitunabhängigen Erledigung von Behördengängen mittels der digitalen Angebote. Dabei sollen geschulte persönliche Ansprechpartner/innen für Fragen rund um die digitalen Angebote vor Ort sein.
- Transparenz und Offenheit:
An unterschiedlichen Bedien-/Beratungsplätzen bzw. Terminals werden Online-Dienste, „Mein Nürnberg“-Nutzung und andere digitale Angebote präsentiert. An Selbstbedienungsterminals können die Angebote auf Wunsch auch unter Anleitung erprobt werden.

- Weiterentwicklung:
Im direkten Dialog mit den Anwenderinnen und Anwendern werden die Online-Dienste weiterentwickelt. Nutzungsprobleme bei einzelnen Diensten eruiert, Vorschläge der Nutzenden sowie Wünsche nach weiteren Diensten und Funktionen festgestellt, etc.
- Virtuelle Lösungen:
Es werden Tutorials („Erklärvideos“) bereit gestellt.

Auch ein intensiver Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern, und den Mitarbeitenden, aber auch weiteren Akteuren der Nürnberger Stadtgesellschaft, der Wissenschaft und Unternehmen wird an diesem Standort angestrebt. Die Servicestelle mein.nuernberg.de ist dem Einwohneramt als Kernelement „Bürgerdienste“ zugeordnet. Damit können die derzeit über E-Mail einlaufende Anträge zur Freischaltung zur Nutzung von „mein Nürnberg“ (nicht nur für die Ausländerbehörde) sowie zur Freischaltung des Bürgerkontos von interessierten Bürgerinnen und Bürgern bei persönlichem Erscheinen und zur (telefonischen) Beratung in unmittelbarer Nähe zur Meldebehörde erfolgen.

5) Einrichtung von Personal-Pool zum Abbau der Corona-Folgen sowie frühzeitige Sicherstellung von Nachfolgelösungen

In Absprache zwischen H. Oberbürgermeister, dem Finanz- und Personalreferenten, dem Leiter des Direktoriums Bürgerservice, Digitales und Recht wurde eine Begutachtung überplanmäßiger Personalkapazität im Umfang von 23 Vollkraftstellen vorgenommen, um die durch die Corona-bedingten Einschränkungen des Dienstbetriebes aufgelaufenen Rückstände in den publikumsintensiven Bereichen abzarbeiten. Die Aufstockung der Kapazität ist wie folgt vorgesehen:

7 VK der EGr. 7	Melde- und Passbehörde (EP)
7 VK der EGr. 5	Service-Center (EP)
2 VK der EGr. 7	Führerscheinstelle (OA)
2 VK der EGr. 7	Kfz-Zulassungsstelle (OA)
3 VK der EGr. 7	dezentrale Bürgerämter (BA/NOS)

Die Bereitstellung erfolgt größtenteils im Vorgriff auf die geplanten Stellenschaffungen zum Haushalt 2021. Die Stellenbesetzungsverfahren konnten zwischenzeitlich teilweise bereits abgeschlossen werden.

Ausblick

In Corona-Zeiten ist die Erbringung der städtischen Dienstleistungen, insbesondere in publikumsintensiven Bereichen wie dem Einwohneramt, nochmals deutlich erschwert. Trotz aller Anstrengungen der Beteiligten können die Auswirkungen nicht gänzlich vermieden, sondern nur abgemildert werden. Das bereits beschlossene umfangreiche Maßnahmenpaket des Projektes „Serviceoffensive 2020“ wird auch in den kommenden Monaten mit Nachdruck weiterverfolgt, um eine Stärkung des Bürgerservice in naher Zukunft zu erreichen. Damit ist ein erhöhter Koordinierungs- und Steuerungsaufwand sowie ein konkretes Programm- und Projektmanagement beim Direktorium Bürgerservice, Digitales und Recht verbunden. Die letzten Wochen und Monate haben gezeigt, dass eine konsequente Weiterentwicklung und Ausbau des städtischen Dienstleistungsangebotes, aber auch die Erarbeitung von Standards für den städtischen Bürgerservice erforderlich ist.

II. Ref. I/II-POA

Nürnberg, 18.09.2020

Direktorium Bürgerservice, Digitales und Recht

gez. Kuch (37 00 2)

(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck:

EP

GPR

PR OBM

GSBV