

Beschluss
des Nürnberger Rates für Integration und Zuwanderung
vom 17.09.2020

- öffentlich -
- 19:1 angenommen -

**Bürgerfreundlichere Gestaltung der Erreichbarkeit der
Ausländerbehörde**

Der Nürnberger Integrationsrat möge bei der Stadtverwaltung intervenieren, damit die Ausländerbehörde ihre Erreichbarkeit bürgerfreundlicher gestaltet.

Begründung:

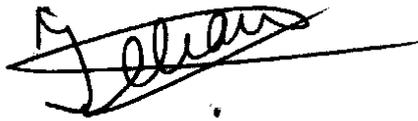
Die Ehefrau des Integrationsratsmitglieds Herr Jacques Laurent kümmert sich ehrenamtlich um einen jungen Geflüchteten, dessen Aufenthaltstitel jetzt verlängert werden muss, was sich als großes technisches Problem entpuppte:

1. „Nutzen Sie dafür die Service-Plattform ‚Mein Nürnberg‘ und arbeiten Sie digital mit uns zusammen“, so zu lesen auf der Homepage der Ausländerbehörde der Stadt Nürnberg. Leider funktionierte (Ende August) die Registrierung auch nach mehrmaligen Anläufen nicht.
2. Ein Versuch, den Antrag samt Anlagen per Email an die Ausländerbehörde zu verschicken, scheiterte ebenso: alles kam zurück. Die bis dato gültige Email-Adresse ist jetzt ungültig!
3. Anruf bei der Zentralen Anlaufstelle Migration (ZAM) der Stadt Nürnberg: Dort ist nur die alte, nicht mehr gültige Email-Adresse bekannt. Ebenso kennt man auch dort das Problem der Online-Registrierung, die zu kompliziert ist und nicht funktioniert. Frau Laurent wurde freundlich empfohlen, die Aufenthaltstitel-Verlängerung auf Papier zu beantragen und - „wichtig“ - eigenhändig in den Briefkasten der Ausländerbehörde zu werfen!
4. Auch die telefonische Erreichbarkeit ist kompliziert: Die für eventuelle Fälle auf der Homepage der Ausländerbehörde angegebene Service-Nummer stellt sich als zentrale Auskunftsnummer der Stadt Nürnberg heraus (Service-Center). Laut Homepage wird die Frage dann schriftlich weitergeleitet; „Wir melden uns dann per Post bei Ihnen. Dies kann einige Tage dauern“!
5. An der Ausländerbehörde Hirschelgasse 32 (so die Postanschrift) befinden sich 4 Briefkästen, keiner davon ist jedoch mit „Ausländerbehörde“ oder „Ausländeramt“ gekennzeichnet. Drei tragen die Aufschrift „Einwohneramt“. Ist das die Ausländerbehörde?? Außerdem sind an einem Montagvormittag um 11 Uhr zwei der drei Briefkästen so voll, dass kein weiterer Brief hineinpasst, beim dritten musste der Brief gequetscht werden.

Fazit: Die Erreichbarkeit der Ausländerbehörde der Stadt Nürnberg ist sehr unbefriedigend. Eventuell dringend einzuhaltende Termine könnten verpasst werden. Außerdem haben nicht alle zugewanderten Mitbürger, die die Dienste der Ausländerbehörde in Anspruch nehmen müssen, die dafür notwendige digitale Ausrüstung bzw. das dazu benötigte Wissen.

Nürnberg, 18.09.2020

Der Vorsitzende

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ilhan Postaloglu', written over a horizontal line.

Ilhan Postaloglu

Schriftführerin

Edona Wylezich