

**Einwohneramt Nürnberg – Zugang zum Einwohneramt; Erreichbarkeit der Ausländerbehörde
hier: Aktueller Sachstandsbericht**

Bezug: 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“ 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. Die verschiedenen Handlungsfelder und organisatorische 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“)
- 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

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 des Lock-Downs der Stadtverwaltung 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 bisher ist derzeit nicht möglich.

Mit Schreiben vom 26.06.2020 beantragt 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 darüber hinaus 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 (Terminlisten), ist dies bei Spontanvorsprachen 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 nicht einsehen. Somit verlagert zudem sich der „Wartebereich“ auf die Straße vor die Eingänge. Trotz Terminvereinbarungen kam es zuweilen zu problematischen Szenen, wenn sich Personen ohne Termin (trotz Information online, 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 (Kinderwagen, 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. Die 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 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). 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 Vor-
sprachen ohne Termin wird der Sicherheitsdienst bei erkennbar hilfsbedürftigen Personen oder Menschen mit Han-
dicap ein Kontaktformular aushändigen. Nach Rückgabe des ausgefüllten Formulars nehmen die Mitarbeitenden der
Melde- und Passbehörde ggf. schnell Kontakt auf.

Ausblick

Nach Beendigung der einschränkenden Abstands- und Hygieneregungen ist geplant, die Möglichkeit für spontanen
Parteiverkehr wieder einzuführen. Dabei ist jedoch bereits jetzt darauf hinzuweisen, dass die termingebundene Vor-
sprache für beide Seiten Vorteile aufweist. Dies gilt es den Bürgerinnen und Bürgern näher zu bringen, um einen li-
nearen 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 bi-direktionale Kommunikation zwischen An-
tragstellenden und Sachbearbeitenden
- Fokussierung der Kommunikation auf Inhalte statt auf Sachstandsanzeigen
- Optimierung und Verschlinkung der Antragsprozesse und vieles mehr

Am 19.05.2020 wurde das neue digitale Angebot der Ausländerbehörde produktiv gesetzt und damit die vielfältigen
Möglichkeiten der rechtsverbindlichen elektronischen Antragstellungen eröffnet. Die Ausländerbehörde nimmt dabei
keine „bloßen“ Online-Formulare entgegen, sondern führen die Nutzenden über mehrere Dialogseiten durch Online-
Dienste hindurch. In diesem Kontext werden alle fachlich relevanten Daten und Angaben abgefragt und die notwen-
digen Unterlagen zum Upload angezeigt. Die Mitarbeitenden der Ausländerbehörde können dabei bei Bedarf, elekt-
ronisch Rückfragen stellen und mittels Upload-Möglichkeit weitere Informationen oder Dokumente angefordert wer-
den. All dies online in einer gesicherten Umgebung, sodass – erstmals in Deutschland – auch personenbezogene
Daten und Inhalte übermittelt werden können. Ist die Sachbearbeitung abgeschlossen, bekommen die Antragstellen-
den 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 konkreten Verfahren
anlassbezogen zu kommunizieren.

Zwischenzeitlich wurden bis Mitte September 2020 rd. 8.800 Nutzerkonten neu eröffnet und über 5.300 Anträge in
ausländerrechtlichen Angelegenheiten eingereicht. Diese rechtsverbindlichen Antragstellungen werden seit der reali-

sierten 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 gehen seitdem direkt in das Fachverfahren ein. Die Anträge werden dabei 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.

Rd. 30 % der Antragstellungen erfolgen in Form des Gastzugangs; bereits 70 % werden unter Nutzung eines Nutzerkontos eingereicht. Dies ermöglicht den gesicherten Rückkanal.

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 den Möglichkeiten des Personalausweises oder des elektronischen Aufenthaltstitels mittels einer PIN eingerichtet werden. Alternativ dazu kann ein Konto durch Anmeldung und spätere Vorsprache bei autorisierten Stellen unter Vorlage von Ausweisdokumenten eröffnet werden (ähnlich dem Post-Ident-Verfahren).

Von den nun rd. 10.500 Benutzerkonten (insgesamt) sind über 320 für juristische Personen bzw. Bevollmächtigte eingerichtet; die Registrierung wurde in ganz Deutschland durchgeführt.

Über 4.500 Nutzende haben dabei die Möglichkeit des sog. behördenbestätigten Registrierungsverfahrens genutzt.

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 coronabedingten 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 positive Rückmeldungen.

Die Abwicklung aller Online-Dienste der Ausländerbehörde steht selbstverständlich 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.

Dies geht auch weit über eine gesicherte Daten- bzw. E-Mail-Verbindung hinaus, die ja dem Großteil der Kundschaft nicht zugänglich ist.

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; natürlich ist dies ein weiter laufender Prozess, der angepasst werden kann und soll.

Sonderbereich Asyl:

Die Asylantragstellenden bzw. Duldungsinhaber/-innen verfügen oftmals nicht über Identitätsdokumente und können somit nicht mittels Nutzerkonto an der Plattform „mein Nürnberg“ partizipieren.

Zudem ist eine Gast-Nutzung der „mein Nürnberg“-Plattform möglich, die aber natürlich nicht die vollen Möglichkeiten des Bürgerkontos bieten kann. In der Folge kann diese Plattform aus o.g. Gründen nicht komplett genutzt werden von Personen, deren Identität nicht geklärt ist bzw. die nicht über Identitätsdokumente verfügen. Für den Bereich Asyl/Duldungen wurden aber auch online-Assistenten eingerichtet, über die Duldungen, Gestattungen verlängert oder vergeben werden können; diese werden in der Folge 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 konkreten Anliegen (z.B. „neue Aufenthaltserlaubnis“ oder „Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis“) geleitet. Das System 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 versenden 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 wird aber 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.

3) 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 nicht wirklich Präsenzwirkung 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 im Mai 2020 auf die ersten Kundenreaktionen 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. Nutzenpotenziale der Digitalisierung realisieren und die Vorteile digitaler Kommunikation für die Kunden deutlich herauszustellen. 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:

- 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.
- 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 geschaffen. Damit schafft man die Bereitschaft von orts- und zeitunabhängiger Erledigung von Behördengängen. Dabei sollten geschulte persönliche Ansprechpartner/innen für Fragen rund um die digitalen Angebote vor Ort sein.

- Weiterentwicklung:
Im direkten Dialog mit den Anwenderinnen und Anwendern werden die Online-Dienste weiterentwickelt. Nutzungsprobleme bei einzelnen Diensten, Vorschläge der Nutzer*innen, Wünsche nach weiteren Diensten und Funktionen, 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.

Betreiber dieser Service-Stelle mein.nuernberg.de ist das Einwohneramt als Kernelement der Bürgerdienste. 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.

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 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. KuF

Nürnberg, 15.09.2020
BDR

Kuch