POA
vom 14.09.2021

011-00.30.40-1/1/1

Abarbeitung der Rückstände in Dienststellen mit Publikumsverkehr

Antrag der SPD-Stadtratsfraktion vom 13.07.2021

I. 1. Ausgangssituation

Seit gut eineinhalb Jahren prägen die wechselnden Regelungen rund um die Pandemiesituation den Arbeitsalltag, auch in den Publikumsdienststellen der Stadt Nürnberg. Ohne an dieser Stelle im Detail darauf einzugehen, mussten Abstandregelungen, Maximalbelegungen, Maskenpflicht, Home-Office-Pflicht etc. umgesetzt und praktiziert werden. Gerade in den räumlich teils sehr beengten dezentralen Bürgerämtern Nord, Ost und Süd führte dies auch zu einer Reduzierung der Schalterkapazität.
Zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde vom offenen Parteiverkehr auf Terminvereinbarung umgestellt. Zudem wurden die Räumlichkeiten mit Schutzscheiben ausgestattet, Desinfektionsmittelspender aufgestellt, Laufwege markiert, in Wartebereichen die Zahl der Sitzplätze verringert, einzelne Schalter bei zu geringem Abstand gesperrt und vieles andere mehr.

In vielen Bereichen ist bei den Publikumsdienststellen kein Home-Office möglich bzw. nur eingeschränkt, überwiegend im Back-Office-Bereich, praktizierbar. Um im Falle von COVID19-Infektionen die Arbeitsfähigkeit sicher stellen zu können wurden zudem organisatorische Maßnahmen wie beispielsweise Gruppentrennung, teilweise im Schichtbetrieb (bei gleichzeitiger Ausweitung der Öffnungszeiten), getroffen.

Diese grob skizzierte Situation führte zu Veränderungen bei der Performance der Leistungserbringung, aber auch bei der Nachfrage für bestimmte Leistungen. Die Fallzahlen für klassische Parteiverkehrsleistungen stellen sich vor diesem Hintergrund folgendermaßen dar:

	bearbeitete Anträge jeweils Mai - August des Jahres		
	2019	***2020***	***2021***
Personalausweise und Reisepässe (BAM)	30.381	22.748	32.262
Personalausweise und Reisepässe (BA/NOS)	10.359	7.329	9.148
Beurkundungen[1] (BAM - Standesamt)	12.726	11.261	11.579
Beurkundungen[1] (BA/NOS)	1.388	1.256	1.696
Kfz-Zulassungen (OA)	19.279	16.829	18.105
Kfz-Zulassungen (BA/NOS)	13.795	11.894	12.115
Führerscheine (OA)	8.877	6.767	8.692
Führerscheine (BA/NOS)	1.732	620	760
Gewerbemeldungen[2] (OA)	3.369	2.842	3.044
Gewerbemeldungen[2] (BA/NOS)	70	241	249

Zum Vergleich wurden die Zeiträume im „normalen“ Jahr 2019, in dem von der Pandemie geprägten Jahr 2020 sowie die aktuelle Situation im Jahr 2021 herangezogen.

[1] Geburten, Sterbefälle, Eheschließungen, Folgebeurkundungen, Anmeldungen der Eheschließung und Erklärungen (Vaterschaftsanerkennungen, Namenserklärungen und Kirchenaustritte)
[2] Gewerbeanmeldung, Gewerbeummeldung, Gewerbeabmeldung

Insbesondere die Nachfrage nach Personalausweisen und Reisepässen ist aktuell, wohl aufgrund der Besserung der Pandemiesituation und der damit verbundenen größeren Freizügigkeit und Reiselust sehr groß. Auch ein gewisser Nachholeffekt von in den letzten Monaten nicht erneuerten Ausweisen dürfte eine Rolle spielen.
Ähnliches gilt im Bereich des Führerscheinwesens nach der Wiedereröffnung der Fahrschulen und dem Auslaufen zahlreicher, gesetzlich vorgesehener Erleichterungen zur Verlängerung ausländischer Führerscheine auf Grund der Corona-Pandemie. Die Kfz-Zulassungszahlen bilden dagegen insbesondere die konjunkturelle Lage ab.

Im Bereich der Beurkundung von Geburten (Mai-Aug. 2019: 2.661 Geburten, 2020: 2.759 Geburten und 2021: 2.937 Geburten) ist ebenfalls eine Steigerung zu beobachten.

Die dargestellten Fallzahlen zeigen, dass - trotz der beschriebenen, im Berichtszeitraum noch vorhandenen Corona-Restriktionen - die Bearbeitungszahlen hoch liegen und kaum zurück gegangen bzw. gestiegen sind. Die Zahlen zeigen jedoch die bearbeiteten Anträge und nicht die Nachfrage nach der jeweiligen Leistung. Diese war insbesondere im Bereich Personalausweise und Reisepässe noch deutlich höher.

Neben den beschriebenen Auswirkungen der Corona-Pandemie kommen aktuell zudem neue oder erweiterte Aufgabenstellungen auf die Bürgerdienststellen zu:

So müssen beispielsweise seit 01.08.2021 verpflichtend Fingerabdrücke bei der Beantragung eines neuen Personalausweises genommen werden, für das Projekt „Brücken bauen (Sommerschule)“ wurden geschätzt 500 erweiterte Führungszeugnisse zusätzlich benötigt.

Der Führerscheinstelle steht die Mammutaufgabe bevor, alle unbefristeten Führerscheine sukzessive, d.h. nach Stufen gestaffelt, umzutauschen - so muss aktuell der Umtausch der alten Papier-Führerscheine für die ersten Geburtsjahrgänge[3] bis 19.01.2022 abgeschlossen sein. Von den ursprünglich seitens DiP begutachteten 7,50 Vollkraftstellen (VK) sind aktuell Kapazitäten im Umfang von 4 VK besetzt. Ein Großteil der Anträge auf Führerscheinumtausch der ersten Tranche wird in den nächsten Wochen eingehen. Zur fristgerechten Abarbeitung dieser Anliegen ist OA auf die Vorabbesetzung der für den Haushalt 2022 zu schaffenden Stellen im Umfang von 3 VK bereits im Herbst 2021 angewiesen.

Ganz aktuell stehen die Bundestagswahlen und die Erstellung der Wahlregister, ein Volksbegehren und evtl. ein Volksentscheid zudem der Zuzug neuer Auszubildender und Studierender nach Nürnberg traditionell zum/im September auf der Agenda.
Darüber hinaus sind vor allem die Bürgerdienststellen in besonderer Weise von der digitalen Transformation und dem Pflichtprogramm des Onlinezugangsgesetzes (OZG) betroffen.

Bei den publikumsintensiven Sozialdienststellen der Stadt Nürnberg (SHA, J) und dem Jobcenter Nürnberg-Stadt (JCN) zeigt sich folgendes Bild:

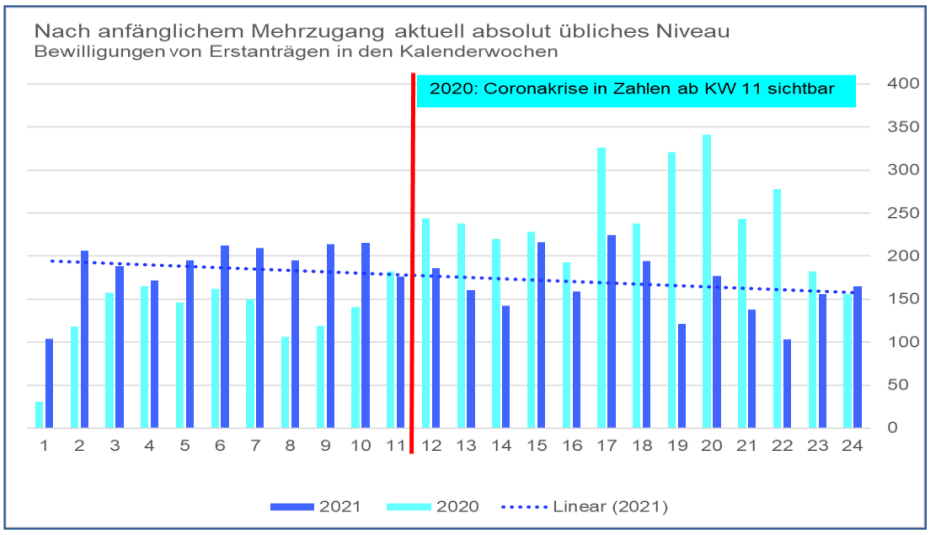
	jeweils Januar bis Juni des Jahres		
	2019	***2020***	***2021***
Anträge			
BAföG (J)[4]	898	722	881
Unterhaltsvorschuss - UVG (J)	1.227	1.095	1.123
Übernahme Kinderbetreuungskosten (J)	3.311	4.783	6.220
Wohngeld (SHA)	5.596	7.678	7.008

[3] Jahrgänge 1953 bis 1958; rund 20.000 Fälle
[4] einschließlich Aufstiegs-BAföG

	jeweils Januar bis Juni des Jahres		
	2019	2020	2021
Grundsicherung für Arbeitssuchende - Erstbewilligungsanträge (JCN)	*liegt nicht vor*	5.078	4.403
Grundsicherung für Arbeitssuchende - Weiterbewilligungsanträge (JCN)	*liegt nicht vor*	16.833	12.523
Weitere Leistungsdaten			
Bescheinigungen zur Auskunft über Alleinsorge (J)	763	690	760
Beurkundungen elterliche Sorge (J)	ca. 1.200	ca. 1.060	ca. 1.800
Hilfe zum Lebensunterhalt (SHA)[5]	768	742	683
Grundsicherung im Alter (SHA)[5]	7.083	7.248	7.352
Asylbewerberleistungsgesetz (SHA)[5]	2.143	1.898	1.678
Bildung und Teilhabe (SHA)	16.647	14.456	12.797
Wohnungsvermittlung[5] (SHA)	8.195	7.220	6.446

Beim Wohngeld ist eine deutliche Steigerung der Fallzahlen seit dem Jahr 2019 erkennbar. Im Bereich Übernahme der Kinderbetreuungskosten gab es zum 01.08.2019 eine Gesetzesänderung, durch die eine Steigerung der Antragszahlen - auch aufgrund kürzerer Bewilligungszeiträume - zu erwarten war.

Das Antragsvolumen beim Jobcenter Nürnberg-Stadt (JCN) entspricht im Kern in etwa dem Vorkrisenniveau. Es kam im Februar und März 2021 jedoch zu einem verstärkten Zugang, der zu einem großen Teil durch vermehrte Übertritte aus dem Rechtskreis SGB III in den Rechtskreis SGB II (von der Agentur zum Jobcenter) zu erklären ist.
Auch im April und Mai lag noch ein relativ hoher Zugang z.T. aus dieser Gruppe vor, der jedoch bereits Anzeichen einer Verringerung aufwies, die im aktuell wieder erreichten üblichen Niveau von 100 bis 150 bewilligten Neuanträgen kumuliert (siehe Abbildung).



Seit 07.06.2021 stehen persönliche Beratungstermine wieder allen Personengruppen zur Verfügung (auf eigene Veranlassung oder auf Veranlassung des Jobcenters). Hierzu werden weiterhin zunächst ausschließlich die eigens eingerichteten Kundenbüros genutzt, die alle Hygienestandards erfüllen

[5] durchschnittliche Fälle/wohnungssuchende Haushalte im ersten Halbjahr (Januar bis Juni)

Aktuell stehen hier rund 1.000 Zeitfenster für persönliche terminierte Beratungen wöchentlich zur Verfügung, dies entspricht einem Anteil von rund 1/3 im Vergleich zur Vor-Corona-Zeit. Andere Kontaktwege (telefonisch, digital) werden bei JCN sehr intensiv genutzt.

2. Ausbau Online-Terminvereinbarungen

Durch die Verpflichtung zur Einhaltung der Corona-Distanzregelungen und Kontaktbeschränkungen waren und sind besondere Herausforderungen beim täglichen Parteiverkehr zu meistern. Die Umsetzung der Regeln konnte durch eine verbindliche vorherige Terminvereinbarung sichergestellt werden, die jedoch einen nicht unerheblichen Teil der Personalkapazität gebunden hat.

Aus diesem Grund wurde die Einführung des Terminvereinbarungssystems TeVIS zur Kundensteuerung in den letzten Monaten forciert und statt der ursprünglich vorgesehenen beschränkten Lizenz eine stadtweite Lizenz erworben. Die schrittweise Implementierung von TeVIS als Online-System führte zu einer Reduzierung des Anteils der Terminanfragen über andere Kanäle (Telefon, E-Mail, Kontaktformulare).

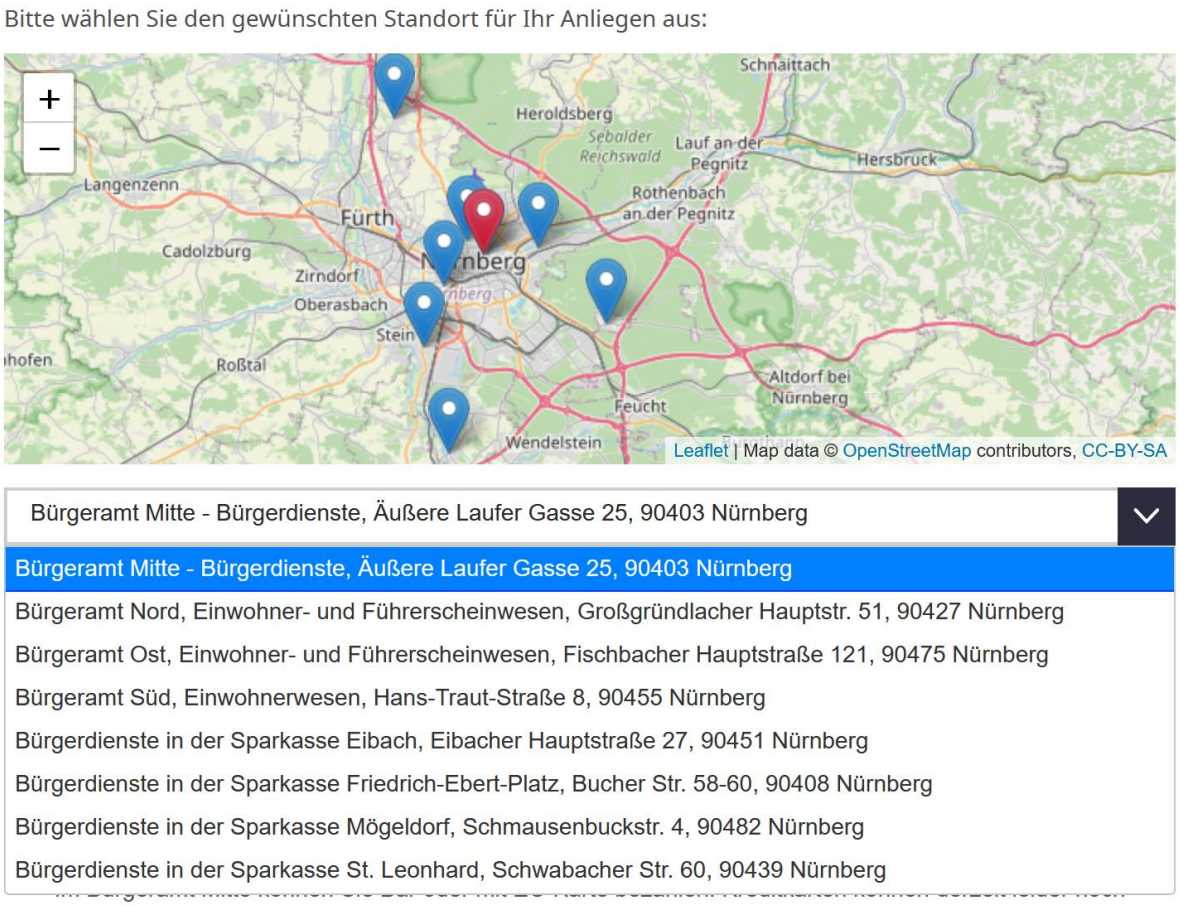
TeVIS wurde zwischenzeitlich für folgende Bereiche[6] produktiv gesetzt (terminvereinbarung.nuernberg.de):

- Ausweis- Pass- und Meldeangelegenheiten
- Bauarchiv
- Führerscheine und Fahrerlaubnisse
- Gewerbe, Ordnung und Sicherheit
- Jugendamt - Beistands- und Amtsvormundschaft
- Kraftfahrzeugzulassung
- Standesamt

Das frühere organisationsbezogene System wurde dabei auf ein anliegenbasiertes System umgestellt. Konkret bedeutet dies, dass nicht in mehreren Organisationseinheiten nach einem freien Termin gesucht werden muss, sondern nach Auswahl der gewünschten Leistung Termine an allen Standorten angeboten werden, an denen die gewünschte Leistung zur Verfügung steht.

Einen neuen Personalausweis kann man beispielsweise an folgenden Standorten beantragen, wobei der Standort vorgeschlagen wird, der den frühesten Termin anbietet:

[6] Darüber hinaus wird TeVIS bei Amt für Migration und Integration ein einer eigenen Domäne mit eigenen Prozessabläufen eingesetzt.



(Screenshot aus dem TeVIS-Produktivsystem vom 31.08.2021)

Wie die exemplarischen Fallzahlen unter Nr. 1 zeigen, ist der „Durchsatz“ durch die Einführung der Terminvereinbarung in den meisten Fällen nicht geringer als beim „offenen Parteiverkehr“.
Insgesamt hat sich das System bewährt: eine umfängliche Rückkehr zum früheren offenen und ungesteuerten Parteiverkehr mit seinen teilweise stundenlangen Wartezeiten ist, sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Beschäftigten, nicht sinnvoll. Von den Bürgerinnen und Bürgern wird mittlerweile der geringere und leichter planbare Zeitbedarf für ihre Anliegen überwiegend geschätzt.

Gleichwohl sollen auch die gegenwärtigen Probleme nicht verschwiegen werden:

a) Wartezeit auf Termine

Insbesondere im Bereich des Einwohnermelde-, Pass- und Ausweiswesens kam es in den letzten Monaten, seit der Lockerung der Corona-Regeln und dem Beginn der Reisesaison, zu einem starken Anstieg der Nachfrage. Das Terminangebot konnte hier leider nicht mit der Nachfrage mithalten, obwohl zusätzliche Termine in den Randzeiten und am Mittwochnachmittag angeboten wurden.
Um dringende Anliegen rechtzeitig bearbeiten zu können, werden beim Bürgeramt Mitte zudem sechs Terminspuren für „Notfalltermine“ vorgehalten. Diese Termine sind nicht online buchbar, sondern werden aufgrund persönlicher[7] oder telefonischer Vorsprache vergeben.

Der durchschnittliche Zeitraum bis zum nächsten freien Termin lässt sich aufgrund der unterschiedlichen, an die jeweilige Situation angepassten, Terminfreischaltung nicht ermitteln. Da neue Termine häufig täglich freigeschaltet werden sind, auch in den „Problembe-

[7] beim Sicherheitsdienst am Eingang.

reichen“, kurzfristige Termine am selben Tag oft möglich.

Grundsätzlich anders stellt sich die Situation beispielsweise in der Zulassungsstelle (OA/1) dar: Hier sind Termine auch kurzfristig verfügbar. In diesem Fall werden die zur Verfügung stehenden Termine folgendermaßen gebucht:

Spontanbuchungen		***mittelfristige Buchungen***		***langfristige Buchungen***
Buchungen für den gleichen Tag	Buchungen für den Folgetag	Buchungen in 3- 5 Tagen	Buchungen in 5-10 Tagen	Buchungen ab 11 Tagen
26%	16%	17%	29%	12%

(Auswertung im Zeitraum vom 01.07. bis 07.07.2021 bei durchschnittlicher Personalkapazität. Daten für Privatkunden und Unternehmen außerhalb der Automobilbranche in der Schalterhalle.)

42% der Termine werden am gleichen Tag bzw. mit einem Tag Vorlauf gebucht – das kommt einer Spontanvorsprache gleich bzw. sehr nah. Langfristige Termine werden von den Kundinnen und Kunden beabsichtigt so gebucht. Bei den mittelfristigen Buchungen wird es sicher einen (überschaubaren) Anteil geben, der einen frühzeitigeren Termin wünscht.
Insgesamt zeigt die hier gegen Null tendierende Beschwerdesituation bei OA/1, dass das System der (ausschließlichen) Terminsteuerung grundsätzlich funktioniert, sofern ausreichend Termine zeitnah zur Verfügung gestellt werden können.

Die Bearbeitungs- und Wartezeiten bei den Anträgen und Anfragen der publikumsintensiven Dienststellen Sozialamt, Jugendamt und Jobcenter bewegen sich mehrheitlich im mehrheitlich im gleichen Rahmen wie vor der Pandemie. In vielen Bereichen wird dabei verstärkt auf Antragstellung und Kommunikation ohne persönliches Erscheinen gesetzt (Post, Telefon, E-Mail, Digital).

Im Bereich Wohngeld ergibt sich durch einen erhöhten Antragseingang und der angespannten personellen Situation (unbesetzte Stellen) derzeit eine längere Bearbeitungsdauer. Im Jahr 2020 wurden im Vergleich zum Vorjahr rund 32 % mehr Anträge gestellt. Der Anstieg ist aus Sicht der Verwaltung auf die Ausweitung des Wohngeldanspruchs (Wohngeldnovellen zum 01.01.2020 und 01.01.2021) und durch ergänzende Leistungen für Personen in Kurzarbeit bzw. mit geringem Einkommen zurückzuführen. Dringende Fälle werden bevorzugt bearbeitet, um Mietzahlungen zu sichern.

Nachfolgend wird für einige exemplarischen Bereiche die Situation dargestellt:

Bereich	***Terminkapazität[8] und Freischaltung***	***Öffnungszeiten***	***Bearbeitungsquote vor Corona/ aktuell***	***Notfallkunden***
BAM/1 (Ausweis- Pass- und Meldebehörde)	600 Termine / Tag 50% Freigabe vierteljährlich, 30% wöchentlich, 20% täglich	Mo, Mi, Do 08.00 – 15.30 Uhr Di 10.00 – 18.00 Uhr Fr 07.30 – 12.30 Uhr Erste Termine täg-	106 %	Notfallkunden erhalten Termin telefonisch nach Ticket des Service-Centers, E-Mail oder durch Kontaktformular beim Sicherheitsdienst

[8] Gerundete Angaben: Die absolute Zahl der Termine ist von der Terminart und -dauer abhängig. Sofern nicht anders dargestellt: Termine bei Ganztagsöffnung.

Bereich	*Terminkapazität[8] und Freischaltung*	*Öffnungszeiten*	*Bearbeitungsquote vor Corona/ aktuell*	*Notfallkunden*
		lich bereits ab 07.30 Uhr		
BAM/1 (in Sparkassen-Geschäftsstellen)	8 Termine/Öffnungstag: Eibach, St. Leonhard, Friedrich-Ebert-Platz 16 Termine/Öffnungstag: Mögeldorf Freigabe im 2-Wochen-Rhythmus	halbtags 09.00 – 12.00 Uhr, ganztags 09.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr	entfällt	Notfallkunden werden im Bürgeramt Mitte bedient
BAM/2 (Standesamt)	60 Termine/Tag Freigabe täglich daneben ca. 30 Vorsprachen/Tag ohne Termin	07:30 – 15:30 Uhr mit Termin 08:30 – 10:30 Uhr, ohne Termin, (einzelne Sachgebiete)	91 %[9]	Notfallkunden erhalten kurzfristige Termine (Kontakt v.a. telefonisch/Service Center oder Kontaktformular)
OA/1 (Zulassungsstelle)	300 Termine/Tag 30% Freigabe täglich, 70% Freigabe im 4-Wochen Rhythmus	Mo, Di, Do 7:00–15:30 Uhr Mi, Fr 7:00-mind.12:30 Uhr	100 %	Notfallkunden (unabweisbare Notfälle) erhalten Termin telefonisch oder vor Ort durch Sicherheitsdienst
OA/2 (Führerscheinstelle)	150 - 225 Termine/Tag 35% Freigabe täglich, 65% Freigabe wöchentlich	Mo - Do 8:00-15:30 Uhr Fr 8:00-12:30 Uhr	100 %	Notfallkunden (unabweisbare Notfälle) erhalten Termin telefonisch oder vor Ort durch Sicherheitsdienst
OA/3 (Gewerbemeldestelle)	15 - 20 Termine/Tag 75% Freigabe im 8-Wochen-Rhythmus 25% Freigabe täglich	Mo, Di, Do 8:00-15:30 Uhr Mi, Fr 8:00-12:30 Uhr	100 %	Notfallkunden (unabweisbare Notfälle) erhalten Termin telefonisch oder vor Ort durch Sicherheitsdienst
BA/NOS (Ausweis- Pass- und Meldebehörde)	110 Termine/Tag. + ca. 170 Abholtermine/ Tag (inkl. Führungszeugnisanträge und sonstiger „schneller“ Anliegen)	Mo, Di, Do 8:00-15:30 Uhr Mi, Fr 8:00-12:30 Uhr	100 %	Notfallkunden (unabweisbare Notfälle) erhalten Termin telefonisch, per E-Mail oder vor Ort durch Sicherheitsdienst
BA/NOS (Standesamt)	38 Termine/Tag	Mo, Di, Do 8:00-15:30 Uhr Mi, Fr	100 %	Notfallkunden (unabweisbare Notfälle) erhalten Termin telefo-

[9] Hauptgrund hierfür ist die zurückgegangene Anzahl von Eheschließungen und -anmeldungen, da viele aufgrund der eingeschränkten Feiermöglichkeiten in Coronazeiten nicht heiraten möchten.

Bereich	*Terminkapazität[8] und Freischaltung*	*Öffnungszeiten*	*Bearbeitungsquote vor Corona/ aktuell*	*Notfallkunden*
		8:00-12:30 Uhr		nisch, per E-Mail oder vor Ort durch Sicherheitsdienst
BA/NOS (Zulassungsstelle)	120 Termine/Tag + ca. 90 Händlerzulas-sungen/Tag	Mo, Di, Do 8:00-15:30 Uhr Mi, Fr 8:00-12:30 Uhr	100 %	Notfallkunden (unabweisbare Notfälle) erhalten Termin telefo-nisch, per E-Mail oder vor Ort durch Sicherheitsdienst
BA/NOS (Führerscheinstelle)	16 Termine/Tag	Mo, Di, Do 8:00-15:30 Uhr Mi, Fr 8:00-12:30 Uhr	100 %	Notfallkunden (unabweisbare Notfälle) erhalten Termin telefo-nisch, per E-Mail oder vor Ort durch Sicherheitsdienst

b) Termintreue

Die Termintreue für die einzelnen Leistungen ist sehr unterschiedlich. Gerade in Bereichen, in denen die Wartezeiten auf einen Termin am längsten und die Fallzahlen am höchsten sind, ist die Termintreue am geringsten.

Die Quote sogenannter „No-Show-Termine“ (vereinbarte Termine, die weder storniert noch verschoben werden, bei denen jedoch niemand erscheint) liegt beispielsweise bei BAM/1 (Abt. Bürgerdienste) oder OA/1 (Kraftfahrzeugzulassung) im Durchschnitt bei rund 20 %. An einzelnen Tagen betrug die „No-Show-Quote“ bei den dezentralen Bürgerämtern (BA/NOS) auch schon bis zu 50 %.

Dieser Problematik wird durch verschiedenen Maßnahmen begegnet (Erinnerungs-E-Mail eine Woche vor dem Termin, Hervorhebung und Platzierung des Stornierungs-Links etc.). Bei OA/1 werden Doppel- und Mehrfachbuchungen zudem täglich manuell mit erheblichem Aufwand gefiltert und storniert.
Insgesamt ließ sich die „No-Show-Quote“ jedoch leiden bislang nicht signifikant senken.

Durch die hohen „No-Show-Quoten“ stehen, gerade in Bereichen bei denen Termine ohnehin knapp sind, weniger produktive Termine zur Verfügung. Um die Auswirkungen zu minimieren wird hier daher gezielt „überbucht“, also mehr Termine vergeben als eigentlich zur Verfügung stehen. Dadurch können zwar Leerläufe bei der Terminbearbeitung reduziert und „No-Show-Termine“ im Durchschnitt ausgeglichen werden. Da sich die „No-Show-Termine“ aber nicht gleichmäßig auf jeden Tag verteilen, können - an Tagen ohne/mit geringerem Terminausfall - wieder Wartezeiten vor Ort entstehen.

Exkurs:
Mitte Juli kam es an Freitagen zu einer Überlastung der TeVIS-Online-Server, die von einem externen Dienstleister für die Stadt Nürnberg betrieben werden. In der Folge kam es bei der Stadt Nürnberg zu Mehrfachbuchungen des gleichen Termins. Für die/den ersten Nutzer/in wurde der Termin gebucht, spätere Nutzer/innen erhielten vom System E-Mails, dass der Termin bereits vergeben wurde.
Durch verschiedene technische und organisatorische Änderungen, u. a. dem Umzug des städtischen Dienstes auf einen eigenen Server beim externen Dienstleister, konnte das

Problem zwischenzeitlich verringert werden. Für eine grundsätzliche Beseitigung ist ein Software-Update erforderlich, an dem der Softwarehersteller arbeitet.

3. Ausbau und Erfahrungen mit digitalen Dienstleistungen

Bereits seit Jahren arbeitet die Stadt Nürnberg intensiv am Ausbau ihrer Online-Angebote. Dabei ist grundsätzlich zwischen interaktiven Dialoganwendung (innerhalb oder außerhalb des Portals „Mein Nürnberg“) und PDF-Formularen zum Download zu unterscheiden:
Bei interaktive Dialoganwendungen erfolgt der Antragsprozess digital online, während PDF-Formulare heruntergeladen und (am PC oder handschriftlich) ausgefüllt werden müssen. Bis April 2020 mussten PDF-Formulare zudem physisch zur Behörde gesandt werden; seit Mai 2020 könnten PDF-Formulare über einen neu eingerichteten Upload-Assistenten - soweit rechtlich zulässig - auch elektronisch übermittelt werden.

Die Anzahl der zur Verfügung stehenden Dialoganwendungen und PDF-Formulare hat sich stadtweit in den letzten Jahren folgendermaßen entwickelt:

	Juni 2019	***Juni 2020***	***Juni 2021***
Interaktive Dialoganwendungen	192	230	348
PDF-Formulare	302	266	328

Daneben existiert bei der Stadt Nürnberg eine Vielzahl von Online-Fach-Portalen für verschiedenste Themen (z. B. Kursanmeldung bei BCN/BZ, Onleihe bei BCN/StB, GIS-Anwendungen bei Geo). Im Kontext dieser Vorlage ist hier insbesondere das KiTa-Online-Portal bei J für die Suche und Online-Anmeldung für einen Kinderbetreuungsplatz in Nürnberg zu nennen.
In dieser Vorlage werden die Online-Fach-Portale der Stadt Nürnberg nicht näher beleuchtet.

Andere Online-Lösungen, wie beispielsweise iKfz als bundesweit einheitliche und verpflichtende Möglichkeit der Kfz-Online-Zulassung oder die Möglichkeit ein polizeiliches Führungszeugnis direkt beim Bundeszentralregister online zu beantragen existieren neben dem städtischen Angebot.
Der Nutzungsgrad von iKfz liegt jedoch beispielsweise bei nur etwa 0,2% des Nürnberger Gesamtaufkommens. Die fehlende Akzeptanz ist bundesweit zu beobachten und kein spezifisches Problem Nürnbergs.

Vor dem Hintergrund des Online-Zugangsgesetzes (OZG) wird das städtische Online-Angebot in der nächsten Zeit weiter ausgebaut.

Auch die Nutzung der digitalen Angebote ist in den letzten Jahren stark gestiegen. Exemplarisch werden nachfolgend die Nutzungszahlen der publikumsintensiven Dienststellen BAM, J, OA und SHA insgesamt dargestellt:

	Online-Anträge jeweils Januar - Juni		
	2019	***2020***	***2021***
Amt für Existenzsicherung und soziale Integration - Sozialamt (SHA) Dialoganträge	175	179	3.132
Amt für Existenzsicherung und soziale Integration - Sozialamt (SHA) Download PDF-Formulare	2.724	17.815	18.229
Amt für Kinder, Jugendliche und Familien (J) Dialoganträge	2.591	3.202	5.063

	Online-Anträge jeweils Januar - Juni		
	2019	***2020***	***2021***
Amt für Kinder, Jugendliche und Familien (J) Download PDF-Formulare	604	488	278
Bürgeramt Mitte, Abt. Bürgerdienste (BAM/1) Dialoganträge	8.539	11.794	13.532
Bürgeramt Mitte, Abt. Bürgerdienste (BAM/1) Download PDF-Formulare	60.703	131.880	192.981
Bürgeramt Mitte, Abt. Standesamt (BAM/2) Dialoganträge	2.591	4.233	9.075
Bürgeramt Mitte, Abt. Standesamt (BAM/2) Download PDF-Formulare	2.724	2.920	14.890
Ordnungsamt (OA) - Dialoganträge	3.006	3.208	9.190
Ordnungsamt (OA) - Download PDF-Formulare	27.810	39.107	56.317

(früher: Einwohneramt, Abt. Bürgerdienste (EP/1) und Standesamt (StN); für die dezentralen Bürgerämter BA/NOS wurden keine eigenen Online-Dienste eingerichtet)

In allen Bereichen ist eine deutliche Steigerung der Online-Nutzung zu erkennen. Dabei hat die Corona-Situation (mit der ad hoc geschaffenen stadtweiten Möglichkeit PDF-Formulare weitestgehend online einzureichen) wohl ebenso einen Anteil, wie der Ausbau und die Akzeptanz der Online-Dienste allgemein.

Auf einzelne exemplarische Leistungen (interaktive Dialoganträge) herunter gebrochen zeigt sich ein ähnliches Bild:

	Online-Anträge jeweils Januar - Juni		
	2019	***2020***	***2021***
Wohnberechtigungsschein[10] Amt für Existenzsicherung und soziale Integration - Sozialamt (SHA)	-	2	305
Wohngeld[11] Amt für Existenzsicherung und soziale Integration - Sozialamt (SHA)	-	-	1.337
Auskunft über Alleinsorge Amt für Kinder, Jugendliche und Familien (J)	189	234	315
Bewohnerparkausweis Bürgeramt Mitte, Abt. Bürgerdienste (BAM/1)	5.369	6.889	9.407
Urkundenbestellung Bürgeramt Mitte, Abt. Standesamt (BAM/2)	2.468	3.977	8.563
Gewerbeauskunft Ordnungsamt (OA)	2.260	1.237	1.118

Auffällig in diesem Zusammenhang ist der Rückgang der Fallzahlen bei der Gewerbeauskunft des Ordnungsamtes. Hier liegt die Vermutung nahe, dass die auf die beiden Lockdowns im jeweils ersten Halbjahr 2020 und 2021 zurückzuführen ist.

Die Entwicklung der Akzeptanz der Online-Angebote ist insgesamt sehr erfreulich. Dies zeigt

[10] wurde Ende des ersten Halbjahres 2020 eingeführt

[11] stand im 1. Halbjahr 2019 und 2020 noch nicht zur Verfügung

sich auch im Kunden-Feedback, das am Ende jedes interaktiven Dialogantrags möglich ist. Pro Monat gehen im Schnitt 1.100 Feedbacks ein. In einem Schulnotensystem können Geschwindigkeit, Layout und Benutzerfreundlichkeit des jeweiligen Dialogantrags bewertet werden. Der Bewertungsdurchschnitt sieht dabei folgendermaßen aus:

	Geschwindigkeit	***Layout***	***Benutzerfreundlichkeit***
alle Online-Dienste	**1,4**	**1,8**	**1,8**
Wohnberechtigungsschein	*1,2*	*1,7*	*1,9*
Wohngeld	*1,6*	*1,7*	*1,9*
Auskunft über Alleinsorge	*1,3*	*1,6*	*1,7*
Bewohnerparkausweis	*1,2*	*1,7*	*1,4*
Urkundenbestellung	*1,4*	*1,8*	*1,7*
Gewerbeauskunft	*1,3*	*1,7*	*1,5*

Neben den Schulnoten sind auch Text-Feedbacks im Freitext möglich, die naturgemäß schlecht zu clustern sind. Um dennoch einen Eindruck der Feedbacks der Bürgerinnen und Bürger zu erhalten, werden exemplarisch einige Schlaglichter dargestellt:

Feedback zum Wohnberechtigungsschein

- *Alles super.*
- *Das Formular bzw. die Navigation des Online-Assistenten ist einfach verständlich. Meiner Meinung nach gibt es zu wenig Möglichkeiten, freie Einträge, Ergänzungen o.ä. hinzuzufügen.*
- *Ich war angenehm überrascht. Danke und weiter so.*

Feedback zur Auskunft über Alleinsorge (früher: Negativbescheinigung elterliche Sorge)

- *Wenn man am Smartphone ein Datum festlegen will kann man dies nicht einfach schreiben, sondern muss durch alle Jahre rückwärts durchklicken. Das ist sehr umständlich. Am PC geht das, aber an den Smartphones nicht.*
- *Ich bin gut zurechtgekommen und hoffe die Negativbescheinigung wird mir schnell zugesandt, da ich sie für die Anmeldungen an der weiterführenden Schule benötige.*
- *Das ging jetzt ziemlich fix. Ich dachte, ich muss jetzt bestimmt wieder irgendwelche Unterlagen raussuchen, aber das ging so schnell, dass ich ganz überrascht bin :) Super!*
- *Leider konnte ich keine Abweichende Zustelladresse angeben. Es wäre mir sehr wichtig.*

Feedback zum Bewohnerparkausweis

- *Alles sehr gut geklappt. Sehr einfach.*
- *Also ich hatte überhaupt keine Probleme. Ich wurde perfekt durch das Menü geleitet, ohne dass es ein einziges Mal gehakt hätte. Ansonsten ist die Seitengestaltung sehr übersichtlich und ansprechend.*
- *Die Auswahl für eine Mitbestellung einer Schutzhülle für 1€ war leider nirgends zu finden.*
- *Alles Super! Danke!*
- *Wäre super, wenn auch eine PayPal- oder Kreditkarten-Zahlung möglich wäre. Danke.*

Feedback zur Urkundenbestellung

- *Finde ich echt gut. Hat alles gut funktioniert. :)*
- *Ich fände eine Bezahlung über PayPal praktisch.*
- *Alles bestens! Wenn es immer so einfach ginge ¿*

- *Beim Feld Geburtsname war nicht klar, ob hier Vor- und Nachname gewünscht sind - oder nur der Nachname genügt. Hier könnte man eine Erklärung ergänzen. Ansonsten ein super Service! Toll, dass der Vorgang komplett digitalisiert ablaufen kann. Danke!*
- *Geburtsname der Mutter ist sehr verwirrend - bei ihrer oder bei meiner Geburt?*
- *Es wäre nett, die gebührenpflichtige Geburtsurkunde direkt mit der Geburtsanzeige bestellen zu können.*
- *BIS ich das Formular gefunden habe, hat es gedauert. Danach alles perfekt und flott und einfach.*
- *Ich habe den online Dienst von China, Shanghai aus benutzt. Ich war mir nicht sicher ob die Internetleitung stabil bleiben würde. Da auch meine Bezahlung angenommen wurde bin ich positiv, dass ich das Dokument auch erhalten werde.*

Feedback zum Gewerbeauskunft

- *alles OK. Eine Zusendung des Dokumentes per Email wäre einfacher*
- *etwas mehr Platz für die Kommentierung wäre schön.*
- *Alles schnell und übersichtlich!*

Insgesamt erfreuen sich die Dialoganträge großer Beliebtheit. Neben Lob und Kritik kommen in den Text-Feedbacks oft auch konstruktive Hinweise zu Verbesserungsmöglichkeiten, die - soweit möglich - in die Gestaltung der Antragsprozesse einfließen.

Die Stadt Nürnberg arbeitet derzeit am weiteren Ausbau der digitalen Möglichkeiten. Leider ist aufgrund rechtlicher Vorgaben (z. B. dem Erfordernis einer persönlichen Vorsprache) nicht in allen Bereichen eine digitale Antragstellung möglich. Bei Bund und Land sollen daher Rahmenbedingungen geschaffen werden, die die Digitalisierung weiter vorantreiben und rechtliche Hindernisse aus dem Weg räumen (z. B. Registermodernisierungsgesetz, Once-Only-Prinzip).

Digital gestellte Anträge entlasten auch die teilweise angespannte Terminsituation vor Ort, müssen aber gemeinsam mit der Personalkapazität für Tätigkeiten am Schalter betrachtet werden.
In diesem Zusammenhang muss auch darauf hingewiesen werden, dass in der aktuellen Transitionsphase in die digitale Welt für die Bearbeitung von Online-Anträgen zum Teil erhebliche zusätzliche Aufwände anfallen. Diese sind teilweise begründet durch unvollständig ausgefüllte Anträge, fehlende Anlagen, unbrauchbare Fotos etc., die zu Rückfragen und Bearbeitungsschleifen führen.
Auch prozessuale Probleme, wie beispielsweise fehlende Schnittstellen in Fachverfahren oder rechtliche Notwendigkeiten führen zu internen Mehraufwänden gegenüber der Sachbearbeitung am Schalter.

An diesen Problemen wird intensiv gearbeitet. So versucht die Stadt Nürnberg das biometrische Bildprüfprogramm von der Bundesdruckerei in die Online-Antragstellung zu integrieren oder durch Robotic Prozess Automation (RPA) manuelle Aufwände zu verringern. Im Rahmen einer End-to-end-Betrachtung der Prozesse muss in den nächsten Jahren deshalb verstärkt die Datenübernahme in die Fachverfahren forciert werden.

Gleichwohl entsteht für digitale Anträge derzeit in vielen Bereichen Mehraufwand:

Bereich	***Aufwand***	***Anmerkungen***
BAM/1 (Ausweis- Pass- und Meldebehörde)	+ 50 %	Manuelles verschicken und ablegen, teilweise umfangreiche Rückfragen, viele „Mehrfachbuchungen“
BAM/2 (Standesamt)	+ 30 %	Manuelles verschicken und ablegen, vermehrt Rückfragen und Probleme beim Bezahlen

Bereich	*Aufwand*	*Anmerkungen*
OA/1 (Zulassungsstelle)	+ 30 % bis 50%	Bei extrem niedrigen Fallzahlen
OA/2 (Führerscheinstelle)	+ 75 %	Insb. wg. fehlender Schnittstelle zum Fachverfahren und mangelnder Qualität biometrischer Fotos
OA/3 (Gewerbemeldestelle)	-	

4. Maßnahmen zum Abbau der Rückstände

Die Situation bei den publikumsintensiven Dienststellen wird - neben der besonderen Corona-Situation - durch eine Vielzahl von Rahmenbedingungen bestimmt, die die Lage prägen:

- eine sich verändernde Stadtgesellschaft und Kundenstruktur, die zu einer aufwändigeren Beratungstätigkeit führt,
- eine Mehrbelastung aufgrund sich ständig ändernder rechtlicher Vorgaben und zusätzlichen Aufgaben (beispielweise Pflichtumtausch von Führerscheinen, Berufskraftfahrerqualifikationsregister, verkürzte Geltungsdauer Kinderausweis, Pflicht zur Aufnahme von Fingerabdrücken in den Personalausweis, Ausweitung der Möglichkeit von Auskunftssperren zur Bekämpfung von Rechtsextremismus und Hasskriminalität)
- hohe Fluktuation, verbunden mit entsprechenden Stellenvakanzen, die teils mangels Resonanz auf Stellenausschreibungen gar nicht mehr zu besetzen sind, und zu einer überproportionalen Belastung durch die ständige Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen

Durch den Engpass bei besonders nachgefragten Leistungen steigen zudem telefonische Nachfragen, E-Mails und Beschwerden bei allen betroffenen Dienststellen, die wiederum Bearbeitungskapazität binden. Beispielhaft können hier die vom BürgerInformationsZentrum (BIZ) bearbeiteten E-Mails und Mängelmeldungen aufgeführt werden:

BürgerInformationsZentrum	*2019*	*2020*	*2021 (Januar -August)*
E-Mails	5.579	14.149	10.523
Mängelmeldungen	787	1.425	1.039

Zur Bewältigung der starken Nachfrage in bestimmten Bereichen und zum Abbau der Rückstände wurde eine Reihe von Maßnahmen getroffen, die in der Summe helfen sollen, die Situation, insbesondere für die Bürgerinnen und Bürger zu verbessern:

- Ausbau des Online-Terminvereinbarungssystems
  Terminvereinbarungen, die unter Corona-Bedingungen weiterhin erforderlich sind, binden ohne Softwareunterstützung in nicht unerheblichem Maß Personalkapazität, die dann für die Sachbearbeitung fehlt. Vor diesem Hintergrund soll die Online-Terminvereinbarung auf weitere Leistungen ausgedehnt werden.

- Ausweitung der Terminlinien
  Im Rahmen der vorhandenen Personalkapazität wurden zusätzliche Termine am Mittwochnachmittag und täglich zu den Randzeiten zur Verfügung gestellt. Dies wurde u.a. auch durch die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen ermöglicht.

- Übernahme von Aufgaben der Meldebehörde durch das BürgerInformationsZentrum und die Servicestelle Mein Nürnberg
  Bei (schriftlichen) Ummeldungen übernehmen das BürgerInformationsZentrum am Hauptmarkt und die Servicestelle Mein Nürnberg in der Äußeren Laufer Gasse, zusätzlich zu ihren eigentlichen Aufgaben, die Änderung[12] der Ausweisdokumente (Personalausweis, elektronischer Aufenthaltstitel, Pass).
  Dadurch kann die Meldebehörde von diesen Aufgaben entlastet werden und den Bürgerinnen und Bürgern stehen zwei Anlaufstellen auch ohne Terminvereinbarung zur Verfügung.

- Freiwillige Samstagsarbeit, Aufstockung von Teilzeitbeschäftigten
  Zur Abarbeitung aufgelaufener Rückstände, insb. in den Bereichen An-/Ummeldungen (BAM) und Wohngeld (SHA), arbeiteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freiwillig am Samstag.
  Darüber hinaus wurde mit Teilzeitbeschäftigten der Führerscheinstelle im beiderseitigen Einverständnis Mehrarbeit (bis hin zur Vollbeschäftigung) vereinbart.

- Einsatz von Hilfskräften
  Für die telefonische Vereinbarung von Notfall-Terminen, für telefonische Auskünfte und einfache Hintergrundarbeiten wurden übergangsweise/befristet Hilfskräfte zusätzlich eingestellt. Durch diese Hilfskräfte werden die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter von diesen Tätigkeiten entlastet und stehen für zusätzliche Termine und zur Abarbeitung von Rückständen zur Verfügung.

- Festlegung von Bearbeitungsschwerpunkten
  In einem eingeschränkten Umfang ist es möglich, bestimmte nicht zeitkritische Leistungen zugunsten stark nachgefragter zeitkritischer Leistungen zurückzustellen und so Bearbeitungsschwerpunkte zu setzen. Davon wird zugunsten von Ausweisdokumenten sowie im Bereich der An- und Ummeldung Gebrauch gemacht.

- Optimierung von Arbeitsabläufen
  An der Optimierung der Prozesse wird ständig und intensiv gearbeitet.
  Dies gilt auch für kurzfristig auftretende Anforderungen wie beispielsweise dem Projekt „Sommerschule“, für das kurzfristig ein Bedarf von ca. 500 erweiterten Führungszeugnissen für Unterstützungslehrkräfte identifiziert wurde. Hierfür wurde - neben der bestehenden Möglichkeit einer digitalen Antragstellung - ein vereinfachter schriftlicher Antrag, ohne die Notwendigkeit einer persönlichen Vorsprache, entwickelt.

Mittels der beschriebenen und weiteren Maßnahmen, wie dem Versuch Ruheständlerinnen bzw. Ruheständler zur qualifizierten Unterstützung zu reaktivieren, wurde im Rahmen der personellen und organisatorischen Möglichkeiten versucht, die durch die Corona-Einschränkungen und die hohe Nachfrage entstandene Situation zu entschärfen. Die Reaktionsmöglichkeiten sind aufgrund der räumlichen Verhältnisse und der mangelnden kurzfristigen Verfügbarkeit von zusätzlichem qualifizierten Personal jedoch leider eingeschränkt.

Die genannten Maßnahmen wurden im Übrigen in enger und vertrauensvoller Abstimmung auch mit der Personalvertretung getroffen, die die Problematik dankenswerterweise sehr konstruktiv begleitet.

5. Rückkehr zum regulären Publikumsverkehr

Wie unter Nr. 2 bereits dargestellt, hat sich die Umstellung auf Terminvereinbarungen insgesamt bewährt: auch nach einem Ende der Corona-Restriktionen ist eine generelle Rückkehr zum früheren offenen Parteiverkehrssystem mit den teilweise stundenlangen Wartezeiten,

[12] Änderung Daten auf dem Ausweis-Chip sowie Aufbringung eines Aufklebers mit den neuen Daten

sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Beschäftigten, nicht sinnvoll.

Die aktuelle Kritik richtet sich auch nicht gegen das Terminvereinbarungssystem als solches, sondern insbesondere gegen die eingeschränkte Verfügbarkeit von (kurzfristigen) Terminen. An diesem Punkt wird weiter intensiv gearbeitet. Eine Verringerung der „No-Show-Quote“ sowie die Beobachtung und Optimierung der Terminsteuerung kann, zusammen mit einem Abflachen der hohen Nachfrage, hier eine Verbesserung bringen.

Auch an einer Verbesserung der Terminbuchungsmöglichkeiten, insbesondere für Bürgerinnen und Bürger ohne Online-Zugang, wird gearbeitet: in Kooperation mit der Technischen Hochschule Nürnberg (THN) wurde ein Pilotprojekt zur Entwicklung eines telefonischen Terminbuchungs-Chat-Bots gestartet. Außerdem wird seit 16.08.2021 die telefonische Terminbuchung durch das Service-Center für den Bereich der Meldebehörde (einschließlich der Sparkassen-Geschäftsstellen) erprobt.

Obwohl bereits jetzt für dringliche Anliegen eigene „Notfall-Termine“ zur Verfügung stehen, darf nicht vergessen werden, dass es auch künftig dringende Anliegen geben kann, für die ein Zugang ohne vorherige Terminvereinbarung erforderlich ist. Dies gilt auch für Personengruppen, die - aus welchen Gründen auch immer - für Terminvereinbarungen nicht zugänglich sind.

Für die Zeit „nach Corona“ ergeben sich damit folgende Eckpunkte für den Publikumsverkehr:

- Beibehaltung des Sicherheitsdienstes zur Publikumssteuerung
- Grundsätzliche Beibehaltung und Optimierung des Terminvereinbarungssystems
- Erarbeitung eines Konzeptes für Spontanvorsprachen bei den zentralen Publikumsdienststellen
- Verbesserung der personellen und organisatorischen Rahmenbedingungen

6. <u>Angebote des Bürgerservice in den Geschäftsstellen der Sparkasse</u>

Die Stadt Nürnberg bietet gemeinsam mit der Sparkasse Nürnberg die Leistungen der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde der Bürgerämter im Rahmen eines Pilotprojektes auch in ausgewählten Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg an.

Die Leistungen werden seit der 30. Kalenderwoche 2021 in folgenden Geschäftsstellen angeboten:

- Geschäftsstelle Friedrich-Ebert-Platz (Montag, 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Geschäftsstelle Eibach (Dienstag, 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Geschäftsstelle St. Leonhard (Mittwoch, 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Geschäftsstelle Mögeldorf[13] (Donnerstag, 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr)

Das Angebot wird von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Nürnberg in einem gesonderten, barrierefreien Beratungsraum der Sparkasse angeboten. Um Wartezeiten zu vermeiden ist das städtische Angebot in den Geschäftsstellen der Sparkasse nur mit Termin nutzbar.

In den Geschäftsstellen Mögeldorf und St. Leonhard befinden sich darüber hinaus im Selbstbedienungsbereich Abholautomaten der Stadt Nürnberg, an denen die Nürnbergerinnen und Nürnberger fertige Pässe oder Ausweise rund um die Uhr (24/7) abholen können.

Die Kooperation der Stadt Nürnberg mit der Sparkasse Nürnberg ist ein Pilotprojekt, das zu-

[13] Pilotbetrieb seit 27.05.2021

nächst befristet ist. Nach einer sechsmonatigen Pilotphase, also im Februar 2022, soll das Angebot evaluiert und über eine Fortführung bzw. den weiteren Ausbau entschieden werden. Dem POA wird zu gegebener Zeit berichtet und ein entsprechender Vorschlag unterbreitet.

Erste Erfahrungen nach wenigen Wochen Betrieb zeigen eine hohe Akzeptanz des Angebotes. In ersten Schlaglichtern wünschen sich die Bürgerinnen und Bürger, dass in jeder Geschäftsstelle Abholautomaten zur Verfügung gestellte werden, damit die Ausweise in der gleichen Geschäftsstelle der Sparkasse abgeholt werden können, in der sie beantragt wurden.

Es zeigt sich allerdings auch, dass der aktuell hohe Termindruck vor dem Angebot in den Sparkassen-Geschäftsstellen nicht Halt macht und auch dortige Termine schnell ausgebucht sind. „No-Show-Termine“ haben darüber hinaus gravierendere Auswirkungen als im zentralen Bürgeramt Mitte, da - bei einer Terminlinie, um Wartezeiten zu vermeiden - nicht überbucht werden kann.

7. Aktuelle Entwicklungen

Die Regelungen rund um die Pandemie sind einem ständigen Wandel unterworfen. Sie haben häufig Auswirkungen auf Arbeitsbedingungen und Möglichkeiten des Kundenkontakts, so dass hier laufend nachgesteuert werden muss.
Sollten sich in der Zeit zwischen der Erstellung dieser Vorlage und der Sitzung des POA gravierende Änderungen ergeben, wird in der Sitzung mündlich darüber berichtet.

II. Ref. I/II/POA

Nürnberg, 03.09.2021
Direktorium Bürgerservice, Digitales und Recht

gez. Kuch (37 00 4)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck:

Ref. V
BAM
BA/NOS
DiP
OA
PR OBM
PR Ref. V
GPR