Personal- und
Organisationsausschuss
vom 25.01.2022

011-00.30.40-1/2/1

Einrichtung einer Außenstelle der Meldebehörde auf „The Q“
hier: Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 07.06.2021

UND

Aktueller Planstand von „TheQ“
hier: Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 19.07.2021

I. Aufgrund der projektspezifischen Zusammenhänge werden die beiden oben genannten Anträge im Folgenden gemeinsam behandelt.

1. Der **Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 07.06.2021** wurde im Hinblick auf die infrastrukturellen Rahmenbedingungen und die technische Ausstattung geprüft und ein Vorschlag zur Realisierung entwickelt.

1.1 Rahmenbedingungen und technische Ausstattung auf „The Q“

Um eine Außenstelle der Meldebehörde auf „The Q“ einzurichten, sind insbesondere folgende Rahmenbedingungen vor Ort bei der Planung zu berücksichtigen:

- zentral und leicht erreichbar – möglichst im Erdgeschoss
- Sicherheitspersonal
- barrierefreier Zugang
- Toiletten (für Personal und Besucher)
- Wartebereich (evtl. auch gemeinsamer Wartebereich mit mehreren Dienststellen) mit Aufrufmonitor(en)
- datenschutzgerechte Abtrennung und Ausgestaltung der Serviceplätze untereinander und zum Wartebereich
- ausreichende Anzahl LAN-Anschlüsse (WLAN im Hinblick auf die Spezial-Hardware des Meldewesens technisch nicht machbar – Stand: heute)
- Möglichkeit, abgetrennte/geschlossene Beratungsräume zu buchen

Darüber hinaus sollte neben diesen infrastrukturellen Anforderungen, die Arbeit der Serviceplätze durch die verschiedenen technischen Einheiten, wie sie bereits in den Bürgerdienststellen zum Einsatz kommen bzw. geplant sind (z. B. SB-Bürgerterminal), unterstützt werden. Insbesondere handelt es sich um:

- Selbstbuchungsterminal für das Terminvereinbarungssystem TeVIS
- Kassenautomat oder EC-Terminal
- SB-Bürgerterminal (insbesondere für Lichtbildaufnahmen vor Ort)
- Abholautomat – Zugänglichkeit 7/24 mit Videoüberwachung

Durch die gemeinsame Nutzung vorhandener Infrastruktur durch mehrere Dienststellen (z.B. Wartebereiche, Sicherheitsdienst, Kassensysteme) können ggf. Synergieeffekte erzielt werden

1.2 Vorschlag seitens Gesamtprojektleitung *TheQ* (ZSFP)

Der Vorschlag wurde im Rahmen der Planungen für „The Q“ geprüft. Es besteht die Möglichkeit, vier Serviceplätze im EG (Foyer) gut zugänglich zu realisieren. Vorgeschlagen wird eine offene Thekensituation mit dahinter befindlichen höhenverstellbaren Schreibtischen. Der Abholautomat könnte ebenfalls im Foyer verortet werden. Der aktuelle Planungsstand ist in der *Anlage 1* dargestellt.

Auch wenn weitere Details noch zu klären sind, ist der Vorschlag im Hinblick auf die Kapazitäten auf „The Q“ realisierbar.

1.3 Personalkapazität und organisatorische Anbindung der Serviceplätze an BAM

Im Hinblick auf den Bürgerservice ist eine Außenstelle von BAM auf „The Q“ wünschenswert, da der Westen des Nürnberger Stadtgebietes relativ stark besiedelt ist (in den statistischen Stadtteilen Südwestliche Außenstadt, Westliche Außenstadt und Nordwestliche Außenstadt lebten am 31.12.2020 rund 107.000 Personen). Zudem wurden die Planungen für ein Bürgeramt West zwischenzeitlich gestoppt. Es ist vor diesem Hintergrund damit zu rechnen, dass eine Außenstelle des Meldewesens auf „The Q“ von Seiten der Bürgerschaft sehr gut angenommen und stark ausgelastet sein wird.

Grundsätzlich geht die Einrichtung einer zusätzlichen Außenstelle jedoch stets mit erhöhten Personalaufwand einher. Der Einsatz der Mitarbeiter vor Ort muss geplant und organisiert werden. Die Möglichkeit, sich mit Vorgesetzten abzustimmen, muss sowohl planmäßig wie auch spontan gewährleistet sein. Auf Vertretungsanfordernisse muss ggf. auch kurzfristig reagiert werden. Es ist daher u. a. mit einem Anstieg an Organisations-, Kommunikations- und Wegeaufwand zu rechnen.

Die Verlagerung von Arbeitsplätzen an eine zusätzliche Außenstelle – ohne gleichzeitig zusätzliche Personalkapazität zur Verfügung zu stellen - würde ohnehin knappe Personalkapazität „rauben“ und damit der Grundidee, den Bürgerservice durch die zusätzliche Anlaufstelle zu stärken, zu wider laufen.

Vor diesem Hintergrund ist es erforderlich, die auf „The Q“ zu etablierende Einheit durch zusätzliche Personalkapazität zu unterfüttern. Nur so kann im Ergebnis eine Verbesserung des Bürgerservice erreicht werden.

1.4 „Vollwertige“ Außenstelle auf „The Q“

Vor dem Hintergrund des großen Einzugsbereiches einer Außenstelle auf „The Q“ und den beengten räumlichen Verhältnissen in der Schalterhalle des Bürgeramts Mitte in der Äußeren Laufer Gasse wäre die Etablierung eines vollständigen Teams mit ca. zehn Serviceplätzen sowie einer Teamleitung und einem Hintergrundarbeitsplatz auf „The Q“ sinnvoll. Dadurch könnte die voraussichtliche Nachfrage noch besser befriedigt und der Bürgerservice vor Ort ausgebaut werden. Mit einer Einheit dieser Größenordnung könnte den Erwartungen von Seiten der Bürgerschaft an Terminverfügbarkeit und Leistungsspektrum (einige Leistungen werden nur von Teamleitungen erbracht) auch besser Rechnung getragen werden, als dies mit einer kleineren Einheit möglich ist.

Vor dem geschilderten Hintergrund wurde daher auch die Etablierung eines entsprechendes Teams auf „The Q“ geprüft.

Leider ist jedoch insbesondere aufgrund der infrastrukturellen Anforderungen, welche an die

Serviceplätze zu stellen sind, die Realisierung einer größeren Einheit nach derzeitigem Planungsstand nicht möglich. Die Voraussetzung für die Verortung eines Bürgerservice in *TheQ* war und ist, dass die Fläche öffentlich zugänglich und für den Publikumsverkehr geeignet sein muss mit dem Ziel, Synergien im Betrieb mit J und SHA zu schaffen. Daher wurde nachträglich zur bereits erfolgten Belegungsplanung nach einer geeigneten Frontoffice-Fläche gesucht, welche diese Bedingung erfüllt. Da solche Flächen bereits weitestgehend durch die bisherigen Nutzer mit regelmäßigem Publikumsverkehr belegt sind, reicht die Kapazität für eine vollwertige Außenstelle in *TheQ* nicht aus.

2. Im Folgenden wird der aktuelle Planungsstand von „TheQ“ – wie im **Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 19.07.2021** gewünscht – hinsichtlich der Belegung (Dienststellen und deren Kapazität) sowie hinsichtlich des realisierten Raum- und Bürokonzeptes dargestellt.

   2.1 Belegungsplanung (Dienststellen und deren Kapazitäten)

   Folgende Dienststellen mit den angegebenen und für das Jahr 2024 prognostizierten Mitarbeitendenzahlen werden künftig auf „TheQ“ untergebracht:

   - Amt für Migration und Integration (MI) mit rund 196 MA
   - Amt für Informationstechnologie (IT) mit rund 308 MA
   - Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation (DiP) mit rund 58 MA
   - Amt für Kinder, Jugendliche und Familien – Jugendamt (J) mit rund 475 MA
   - Amt für Existenzsicherung und soziale Integration – Sozialamt (SHA) mit rund 395 MA

   2.2 Zu realisierende Raum- und Bürokonzept

   Das geplante Raum- und Bürokonzept, welches auf „TheQ“ zur Anwendung kommt, wird als *Aktivitätsbasiertes Bürokonzept (ABBK)* bezeichnet. Wodurch sich dieses auszeichnet, welche Vorteile damit einhergehen, wo es derzeit bereits Anwendung findet und welche Elemente es beinhaltet erfährt man im **Konzeptpapier „Aktivitätsbasiertes Bürokonzept“**, welches separat seitens Ref. I/II in den POA eingebracht wird.

3. Beschlussvorschlag:

   Die Einrichtung einer Außenstelle der Ausweis-, Pass- und Meldebehörde (BAM/1) wird zunächst mit vier Serviceplätzen in den laufenden Planungen für „TheQ“ berücksichtigt. Sollten sich an den aktuellen Planungen für TheQ Änderungen ergeben, die die Einrichtung einer vollwertigen Außenstelle für das Meldewesen ermöglichen, wird dies geprüft.

   Die zusätzliche erforderliche Personalkapazität wird in das Stellenschaffungsverfahren zum Haushalt 2024 eingebracht.

   Der dargestellte Planungsstand von „TheQ“ hat zur Kenntnis gedient

II. Laufweg im DMS
⟨Unterschriftenliste⟩

III. Ref. I/II -POA

<Schlusszeichnung>

Weitere Anlagen:
- Grundriss EG Foyer

Abdruck:
BAM
DiP
GPR
PR OBM