

110-10.42.10-96/1/3

Situation beim Bürgeramt Mitte und zu den Maßnahmen im Bürgerservice

Anträge

der SPD-Stadtratsfraktion vom 31.01.2022

der CSU-Stadtratsfraktion vom 07.02.2022

der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 10.02.2022, 11.02.2022 und 15.02.2022

POA am 14.09.2021

I. 1. Aktuelle Planungen und Maßnahmen im Bürgerservice; Optimierung der Terminvergabe

Die Situation beim Bürgeramt Mitte (BAM) und zum Teil auch bei den dezentralen Bürgerämtern Nord, Ost und Süd (BA/NOS) ist unbefriedigend. Maßgeblich hierfür sind viele Gründe, die in der POA-Vorlage vom 14.09.2021 ausführlich dargestellt wurden. Dort ist auch die Situation rund um die Verfügbarkeit von Terminen, die diesbezüglichen Planungen und der Ausbau von Online-Diensten dargestellt.

Seit über zwei Jahren prägt die Corona-Pandemiesituation auch den Arbeitsalltag in den Publikumsdienststellen der Stadt Nürnberg. Eine Vielzahl von wechselnden Maßnahmen mussten hier umgesetzt werden (Abstandregelungen, Maximalbelegungen, Maskenpflicht, Home-Office-Pflicht usw.).

Zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde vom offenen Parteiverkehr auf Terminvereinbarung umgestellt (verbesserte Auslastung und Steuerung des Publikumsverkehrs), 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.

Um im Falle von COVID19-Infektionen die Arbeitsfähigkeit sicher stellen zu können, wurden zudem organisatorische Maßnahmen getroffen. Trotz pandemiebedingter Personalausfälle (Krankheit, Isolation, Quarantäne) konnte so die Arbeitsfähigkeit der Bürgerdienststellen während der gesamten Pandemiezeit aufrechterhalten werden. Sie waren keinen einzigen Arbeitstag geschlossen.

Daneben wird intensiv, gemeinsam von BDR und Ref. I/II, weiterhin daran gearbeitet, den Bürgerservice zu verbessern, räumlich näher an die Bürgerinnen und Bürger zu bringen und digital anzubieten. Leider greifen viele Maßnahmen nicht sofort und benötigen eine gewisse Vorlaufzeit. Bei der digitalen Beantragung sind z.B. auch die teilweise erforderlichen rechtlichen Änderungen noch nicht abgeschlossen.

Im Folgenden werden die bereits ergriffenen Maßnahmen sowie kurz- und mittelfristige Planungen dargestellt:

a) Bereits ergriffene Maßnahmen

(Wirksamkeit zum Teil noch nicht vollständig eingetreten)

Personal

- Interimsweise Bereitstellung zusätzlicher Personalkapazität zum Abbau coronabedingter Rückstände
Bei den Publikumsdienststellen wurden Ende 2020 insgesamt 23 Mitarbeitende (Stellen in

Vollzeit), davon 7 für die Bereiche Pass-/Ausweiswesen und Meldewesen beim Bürgeramt Mitte zusätzlich eingesetzt, um pandemiebedingte Rückstände abarbeiten zu können.

- Einführung einer Zulage zur Steigerung der Attraktivität von Einsatzbereichen mit besonders intensivem Parteiverkehr
Um die hohe Fluktuation zu verringern und die Attraktivität der Arbeitsplätze zu steigern, wurde mit Wirkung ab 01.01.2021 eine Zulage für Mitarbeiter/innen der 2. Qualifikationsebene bzw. entsprechende Tarifbeschäftigte mit unmittelbarem Parteiverkehr in Höhe von 50 € bis 150 € pro Monat eingeführt (vgl. POA-Beschluss vom 18.02.2020).
- Einführung von permanenten bzw. regelmäßigen Stellenausschreibungen für den Publikumsbereich der Bürgerdienste und Einführung eines Nachrück-Pools mit dem Ziel, die Dauer der Vakanzen von unbesetzten Stellen möglichst kurz zu halten (Oktober 2021).
- Öffnung des Bewerberkreises bei Stellenausschreibungen über „verwaltungsnahe“ Berufe hinaus, um ausreichend Bewerberinnen und Bewerber für die vakanten Stellen finden zu können. Beispielsweise wurden sämtliche kaufmännischen Berufe in den Bewerberkreis aufgenommen (Oktober 2021).
Zusätzlich zur Einarbeitung im Job müssen neue Mitarbeiter/innen ohne Verwaltungsausbildung innerhalb des ersten Beschäftigungsjahres berufsbegleitend einen Zertifikatslehrgang Verwaltung (ZLV) der Fachrichtung „Pass, Ausweis-, Meldewesen“ (insgesamt ca. 3 Wochen) an der Bayerischen Verwaltungsschule besuchen.
Ohne diese Qualifizierung können die Beschäftigten nicht entsprechend ihren übertragenen Aufgaben nach EGr. 7 TVöD eingruppiert werden.
- Abbau von Rückständen im Meldewesen (schriftliche An-/Um-/Abmeldungen, die zu Pandemiezeiten geduldet waren) durch freiwillige Samstagsarbeit der Mitarbeiter/innen des Bürgeramts Mitte, den Einsatz von Nachwuchskräften aus anderen Dienststellen und den vorübergehenden Einsatz ehemaliger Mitarbeiter/innen des Bürgeramts Mitte, die aus anderen Dienststellen der Stadtverwaltung zurückgeholt wurden.

Räumliche Situation/Aufgabenverteilung

- Einbindung der Service-Stelle „Mein Nürnberg“ in der Äußeren Laufer Gasse und des BürgerInformationsZentrums am Hauptmarkt in den Bürgerservice bei Aufgaben mit kurzer Bearbeitungszeit (z. B. Änderung Ausweis bei schriftlicher Ummeldung, Beratungen/Bescheinigungen/Beglaubigungen).
- Erbringung von Leistungen des Bürgerservice in vier Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg seit Juli 2021 (Sparkassen-Kooperation).

Termine

- Bearbeitung aller Anliegen ohne vorherige Terminvereinbarung am Mittwochvormittag (seit 12.01.2022). Dieser „offene Mittwoch“ soll dazu dienen, dringende Anliegen erledigen zu können bzw. es auch Personen, denen es nicht möglich ist, Termine online oder telefonisch zu vereinbaren, zu ermöglichen, ihre Angelegenheiten zu regeln. Der „offene Mittwoch“-Vormittag soll für die Dauer der Corona-Pandemie bestehen bleiben.
Seit Einführung des „offenen Mittwochs“ konnten am Mittwoch insgesamt knapp 2.300 Tickets und Termine angeboten werden (Stand bis einschl. 16.02.2022). Bis auf wenige Ausnahmen konnten jeweils an alle Wartenden Tickets vergeben und deren Anliegen bearbeitet/erledigt werden.
- Bearbeitung von An-/Um-/Abmeldungen des Wohnsitzes an allen Tagen ohne vorherige Terminvereinbarung (seit Januar 2022)

- Permanente Nachsteuerung der Terminvergabe um die bestmöglichen Ausnutzung der verfügbaren Kapazitäten sicherstellen zu können. Hierzu werden beispielsweise Mehrfachbuchungen durch Bürgerinnen und Bürger für gleiche Terminarten überprüft und ggf. storniert. Dies dient der Reduzierung der No-Show-Termine (Termine die ohne Absage nicht wahrgenommen werden), so dass diese Termine wieder für andere Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung gestellt werden können.
Um möglichst viele Termine mit den vorhandenen Ressourcen anbieten zu können, werden außerdem die Termindauer der einzelnen Terminarten nachjustiert und im Rahmen der No-Show-Quote die Kalender überbucht.
Darüber hinaus wurde das Terminangebot in den Randzeiten, über die regulären Öffnungszeiten hinaus, ausgeweitet.

b) Maßnahmen, die kurzfristig umgesetzt werden

- Öffnung des BürgerInformationsZentrums am Hauptmarkt als Außenstelle des Bürgeramts Mitte und Ausbau der Kapazität
Ab 21.02.2022 werden im Erdgeschoss des Rathauses Hauptmarkt 18 an fünf Bedienplätzen (bisher zwei) alle Anliegen, die auch in der Schalterhalle des Bürgeramts Mitte angeboten werden, bearbeitet. Entsprechende Hinweise werden bei BAM und medial bekanntgemacht.
- Ausweitung der Öffnungszeiten beim Bürgeramt Mitte vom 18.02.2022 bis 30.04.2022 an jedem Freitagnachmittag bis 17:00 Uhr.
Um die hohe Nachfrage, insbesondere nach Ausweisdokumenten (Personalausweis, Reisepass, Kinderreisepass), auch kurzfristig besser befriedigen zu können, öffnet das Bürgeramt Mitte ab sofort zusätzlich Freitags von 12:30 Uhr bis 17:00 Uhr. Die Bürgerämter in Fischbach (Bürgeramt Ost) und Katzwang (Bürgeramt Süd) bieten in geringerem Umfang ebenfalls zusätzliche Termine an.
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten hierfür Überstunden.
- Einrichtung eines „Pop-Up-Bürgeramts“ mit 12 zusätzlichen Mitarbeiter/innen rechtzeitig vor der Hauptreisesaison 2022.
Derzeit laufen Gespräche über die Anmietung einer ehemaligen Geschäftsstelle der Sparkasse Nürnberg um darin ein „Pop-Up-Bürgeramt“ einzurichten. Durch diese Zweigstelle des Bürgeramts Mitte soll die erwartete hohe Nachfrage nach Reisedokumenten vor Beginn der Hauptreisezeit 2022 befriedigt werden können.
Die Standortsuche konzentriert sich dabei auf die Nürnberger Südstadt um in diesem dicht besiedelten Gebiet die Leistungen für viele Bürgerinnen und Bürger in räumlicher Nähe anbieten zu können. Sollte sich bis zur Stadtratssitzung am 23.02.2022 ein konkreter Standort herauskristallisieren, wird in der Sitzung berichtet.
- Verstärkung der Personalkapazität im Schalter- und Back-Office-Bereich
Ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgeramts Mitte und der Bürgerämter Nord/Ost/Süd, die sich in den letzten Jahren innerhalb der Stadtverwaltung weiterentwickelt haben, werden zur Verstärkung vorübergehend wieder im Bürgeramt Mitte eingesetzt. Darüber hinaus laufen Gespräche, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Post, der Bahn, der Deutschen Telekom, der Rentenversicherung sowie des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge im Rahmen der Amtshilfe unterstützend einsetzen zu können.
- Verschiebung der Teilnahme von neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Zertifikatslehrgang Verwaltung mit der Fachrichtung „Pass-, Ausweis-, Meldewesen“
Wie oben ausgeführt, wurde der Bewerberkreis bei Stellenausschreibungen im Bürgerservice geöffnet, um ausreichend Personal gewinnen zu können. Neue Mitarbeiter/innen ohne Verwaltungsausbildung müssen am ZLV teilnehmen. Aus Gründen der Qualitätssicherung soll der ZLV innerhalb eines Jahres nach Einstellung absolviert werden. Der nächste ZVL würde standardmäßig Anfang März 2022 mit 18 Teilnehmer/innen von BAM

beginnen. Da ein Großteil dieser Mitarbeiter/innen - zwischenzeitlich eingearbeitet und voll produktiv - jedoch in der aktuellen Situation für die Sachbearbeitung fehlen würde und damit weniger Termine angeboten bzw. Anliegen bearbeitet werden könnten, wird die Teilnahme von acht Mitarbeiter/innen am ZLV verschoben.

Da den betroffenen Mitarbeiter/innen dadurch keine Nachteile entstehen sollen, wird gebeten, den am Ende dieser Stadtratsvorlage dargestellten Beschluss zu fassen.

- **Weiteres Feintuning des Termin-Reservierungssystems**
Durch ein neues Termin-Bereitstellungskonzept sollen die langfristig zur Verfügung stehenden Terminspuren zugunsten kurzfristiger Termine in der aktuellen Woche und der Folgewoche reduziert werden. Konkret sollen an jedem Werktag neue Termine für jeden Werktag der Folgewoche freigeschaltet werden. Durch diese Erhöhung der kurzfristigen Verfügbarkeit von Terminen soll eine Reduzierung der No-Show-Quote erreicht werden, da bei längerfristigen Terminen die No-Show-Quote stark ansteigt. Zudem werden täglich gleichmäßig Termine bereitgestellt, was eine Ballung am Freitag vermeiden soll. Die Änderung greift ab Ostern 2022, da bis zu diesem Zeitpunkt noch eine Vielzahl von langfristig gebuchten Termine besteht.
Darüber hinaus wurde vom Hersteller unserer Termin-Reservierungssoftware auf Drängen der Stadt Nürnberg zugesagt, die Performance bei der Terminbuchung zu verbessern und insbesondere die Buchungslogik so umzustellen, dass Buchungskollisionen künftig ausgeschlossen sind (März/April 2022).
- **Konzentration der zur Verfügung stehenden Ressourcen auf den Bürgerservice**
Durch interne Prozessvereinfachungen/-verbesserungen sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Routine- und Hintergrundtätigkeiten entlastet werden um die gewonnenen Ressourcen für den direkten Bürgerservice bereit zu stellen.
Als Beispiele können hier der Einsatz von Robotic-Prozess-Automation (Piloteinsatz bei der Führerscheinstelle), die Automatisierung von Druck und Versand der Bewohnerparkausweise, die Prozessstraffung beim Kirchenaustritt und natürlich die Onlinedienste, an denen im Rahmen der OZG -Umsetzung gearbeitet wird, genannt werden.
Ganz aktuell wird unter anderem an einem Onlinedienst gearbeitet, der eine automatisierte Melderegisterauskunft mit einer sofortigen Downloadmöglichkeit eines entsprechenden PDF-Dokuments bietet, ohne dass Mitarbeitende der Bürgeramts im Normalfall noch tätig werden müssen.

c) Mittelfristige Maßnahmen

- **Räumliche Verbesserung beim Bürgeramt Nord**
Durch die aktuelle räumliche Situation im Bürgeramt Nord in Großgründlach ist der Bürgerservice limitiert.
Um hier die Situation nachhaltig zu verbessern ist geplant, für das Bürgeramt Nord zusätzlich die ehemalige Geschäftsstelle der Sparkasse Nürnberg in Großgründlach (Großgründlacher Hauptstr. 21, ca. 200 Meter vom Bürgeramt entfernt), die im Laufe des Jahres geschlossen werden soll, anzumieten. Die Eröffnung ist für Anfang 2023 geplant.
- **Eröffnung einer Außenstelle des Bürgeramtes Mitte auf dem ehemaligen Quelle-Areal „The Q“ (Fürther Straße)**
In den Räumlichkeiten auf dem ehemaligen Quelle-Areal („The Q“), in denen im Laufe des Jahres 2024 auch das Amt für Existenzsicherung und soziale Integration - Sozialamt, Amt für Kinder, Jugendliche und Familien - Jugendamt und das Amt für Migration und Integration untergebracht werden, soll eine Außenstelle des Bürgeramtes Mitte angesiedelt werden. Ref.I/II hat in Gesprächen mit dem Vermieter kurzfristig die Möglichkeit eröffnet, im ehemaligen „Casino“ eine moderne Außenstelle mit mindestens 10 Arbeitsplätzen, evtl. sogar mehr unterzubringen. Die Prüfung läuft aktuell mit Hochdruck. Ziel ist es, den Westen des Nürnberger Stadtgebietes deutlich besser zu erschließen und die Zentrale des Bürgeramtes in der Äußeren Laufer Gasse zu entlasten.

- Eröffnung einer Außenstelle des Bürgeramtes Mitte im Schocken Carré (Landgrabenstraße, Ecke Siebenkeesstraße)
Darüber hinaus laufen die Planungen, auch in der Südstadt eine Außenstelle des Bürgeramtes Mitte zu etablieren. Zusammen mit den bereits bestehenden bzw. oben beschriebenen Standorten kommen die Leistungen des Bürgeramtes damit näher an die Bürgerinnen und Bürger.
Abhängig vom Baufortschritt des Komplexes „Schocken Carré“ ist mit einer Inbetriebnahme 2024/2025 zu rechnen.
- Einführung eines Voice-Bots zur Buchung von Terminen (automatisierte telefonische Terminvereinbarung)
Ein Großteil der Anrufe beim Service-Center drehen sich um das Thema telefonische Terminvereinbarung. Durch die hohe Nachfrage nach Terminen ist die Erreichbarkeit des Service-Centers beeinträchtigt.
Aktuell wird deshalb mit Hochdruck an einem Chat-Bot gearbeitet, mit dem sprachgesteuert telefonisch Termine gebucht werden können („Voice-Bot“). Da die Entwicklung des Voice-Bots und die Anbindung an das Terminvereinbarungssystem von verschiedenen (Software-)Partnern abhängig ist, kann aktuell noch kein Termin für die Einführung genannt werden.

Die Stadt Nürnberg arbeitet an vielen Themen um den Bürgerservice zu verbessern. Die obige Darstellung ist dabei nicht abschließend, es gibt eine Vielzahl weiterer Ansätze, an denen intensiv gearbeitet wird. Beispielhaft können hier Verbesserungen bei der Bezahlung von Leistungen, der Bereitstellung von Informationen zu den Angeboten des Bürgerservice oder auch die Optimierung analoger Vordrucke, gemeinsam mit anderen Akteuren, genannt werden.

Leider bedürfen manche Themen einem gewissen zeitlichen Vorlauf bis sie umgesetzt werden und Wirkung entfalten können. Auch kann durch rechtliche Rahmenbedingungen nicht alles sofort umgesetzt werden, was wünschenswert wäre. Die Stadt Nürnberg, aber auch das Land und der Bund, arbeiten jedoch an einer Vielzahl von Ansätzen um den Service für die Bürgerinnen und Bürger zu verbessern.

2. Ermöglichung von Beglaubigungen; Kartenzahlungen

Zur amtlichen Beglaubigung sind grundsätzlich alle Behörden des Freistaates Bayern, der Gemeinden und der Gemeindeverbände und der sonstigen der Aufsicht des Freistaates Bayern unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder Gerichte und Kirchen befugt („siegelführende Stellen“). Bei der Stadt Nürnberg bieten auch alle Bürgerämter (BAM, BA/NOS) diese Leistung an.

Beglaubigungen sind hier entweder über Termin (online oder telefonisch buchbar) oder im Rahmen des offenen Parteiverkehrs am Mittwochvormittag erhältlich. Diese Leistung wurde auch nie eingestellt. Das Problem dürfte, wie bei den anderen Leistungen auch, die Terminverfügbarkeit sein, an der intensiv gearbeitet wird.

Wie für die anderen Dienstleistungen auch, ist die Bezahlung von Beglaubigen in den Bürgerämtern auch mit EC-Karte möglich. Derzeit wird daran gearbeitet, die Zahlungsarten im Bürgerservice zu erweitern und zu vereinheitlichen. Dies gilt sowohl für Zahlungen vor Ort am Kassenautomaten, als auch für Zahlungen in den Online-Diensten. Konkret wird an einer Entscheidungsgrundlage für die Einführung von PayPal, Giropay/Paydirekt und Kreditkarte gearbeitet (Sommer 2022).

3. Gebührenbefreiung für Beglaubigungen zum Zwecke der Zeugnis- und Berufsanerkennung (einmalig) für allen Zugewanderten

Die von der Stadt Nürnberg erhobenen Kosten für Beglaubigungen beruhen auf den Vorgaben des Bayerischen Kostengesetzes (KostG) und der Verordnung über den Erlass des Kostenverzeichnisses zum Kostengesetz¹ (Kostenverzeichnis – KVz –). Danach betragen die Kosten für Beglaubigung von nicht von der Behörde selbst hergestellten Abschriften, Fotokopien und dergleichen:

- bei Schriftstücken in deutscher Sprache 0,75 € je angefangene Seite bis zu der für die Erteilung des Originals vorgesehenen Gebühr, mindestens 5 €;
- bei Schriftstücken, die nicht in deutscher Sprache abgefasst sind: 1,50 € je angefangene Seite, mindestens 10 €

Werden mehrere Abschriften, Fotokopien und dergleichen gleichzeitig beglaubigt, kann die Gebühr je Beglaubigung auf 50 % ermäßigt werden.

Nach Art. 1 KostG unterliegen alle Amtshandlungen der Behörde der Kostenpflicht. Sie bemisst sich nach dem Kostengesetz, soweit nicht Sondervorschriften etwas Anderes enthalten (z.B. Kostenfreiheit im Sozialverwaltungsverfahren nach §64 SGB X). Die Voraussetzungen der Art. 3 und 4 KostG über eine sachliche oder persönliche Kostenfreiheit liegen hier vor.

Art. 16 Abs. 2 KostG regelt die Möglichkeit, im Einzelfall auf eine Festsetzung von Kosten zu verzichten, wenn dies unbillig wäre. Bei der Stadt Nürnberg obliegt diese Entscheidung der Dienststellenleitung. Sie kann aus Billigkeitsgründen, wenn eine wirtschaftliche Notlage vorliegt, die existenzgefährdend wäre, auf die Erhebung von Kosten verzichten.

4. Erbringung mobiler Bürgerdienste durch „Bürgeramtskoffer“

Für den Einsatz sogenannter Bürgerkoffer gab es beim Einwohneramt (EP/1, jetzt BAM/1) bereits vor mehr als 10 Jahren Überlegungen. Diese wurden aus Kapazitätsgründen nicht weiterverfolgt, da Einsätze in Alten- und Pflegeheimen bzw. in der JVA zwar möglich gewesen wären, aber aufgrund von Wege- und Auf-/Abbauzeiten stark Personal gebunden hätten. Ein Einsatz des Personals in der Dienststelle erschien daher produktiver und sinnvoller.

Bei bettlägerigen Personen oder in ähnlichen Sonderfällen erfolgte und erfolgt die Versorgung mit Ausweisdokumenten über den städtischen Außendienst bei ZD. Coronabedingt war dies zuletzt jedoch leider nicht mehr möglich.

Der für den Einsatz im Melde- und Ausweiswesen optimierte Bürgerkoffer der Bundesdruckerei ist seit geraumer Zeit nicht mehr lieferbar. Die dem Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen beigefügten Unterlagen stammen z.T. aus dem Jahr 2015. Die Bundesdruckerei hatte für April letzten Jahres einen neuen Bürgerkoffer angekündigt, dieser ist bis jetzt nicht lieferbar und aus Fachkreisen ist zu hören, dass dies wegen technischer Probleme weiterhin so sein wird.

Nachdem BAM für die Öffnung in den vier Sparkassen-Geschäftsstellen eine ähnliche Lösung benötigte, wurde 2021 selbst die Initiative ergriffen und eine Firma, die bereits für andere Behörden tätig ist, beauftragt, eine Lösung zu entwickeln. Auch aufgrund einer Gesetzesänderung besteht mittlerweile ohnehin die Notwendigkeit, Bürgerservices z.B. in der JVA anzubieten. Die „Bürgerkofferlösung“ ist bei BAM also bereits in Umsetzung.

¹ I.V.m. lfd. Nr. 1.I.1/2, Tarifstelle 2 – 2.2 Kostenverzeichnis (KVz).

5. Kinderreisepässe

Hinsichtlich des Antrages zur Situation bei der Beantragung von Kinderreisepässen wird auf die allgemeinen Ausführungen verwiesen; naturgemäß sind Kinderreisepässe als ein Produkt von BAM und BANOS ebenso von den genannten Problemen betroffen wie die anderen Leistungen, sie sind ebenso Gegenstand der Lösungsansätze. Hierzu wird auch auf die allgemeinen Ausführungen, im speziellen auf die zusätzliche Öffnung am Freitagnachmittag, an dem nur Ausweisdokumente bearbeitet werden, verwiesen.

Wichtig ist darüber hinaus, darauf hinzuweisen, dass kraft bundesgesetzlicher Regeländerungen (nur noch einjährige Gültigkeit der Kinderreisepässe) der Aufwand für Bürger und Verwaltung stark gestiegen ist, ohne dass die Kommune darauf einen Einfluss hätte.

6. Stellungnahme von Ref. I/II zum Antrag der CSU vom 07.02.2022; Bewältigung der Engpässe bei den Parteiverkehrsdienststellen

Zu den speziellen personalwirtschaftlichen Fragestellungen aus dem CSU-Antrag, die oben bereits grob angerissen wurden, nimmt Ref. I/II folgendermaßen detailliert Stellung:

- **Die Verwaltung berichtet, warum es nach wie vor nicht möglich ist, die Stellen im Parteiverkehr nachhaltig und in höherer Geschwindigkeit zu besetzen.**

Bei den aktuell das Direktorat BDR umfassenden Dienststellen sind seit 2008 insgesamt 128,58 Stellen geschaffen worden, davon im Bereich BAM/1 in den Sachgebieten „Pass und Ausweiswesen“ und „Meldewesen“ insgesamt 39 Stellen, bei den Bürgerämtern (BA/NOS) 8,84 Stellen. Damit sind in den beiden zu betrachtenden Sachgebieten 87,69 Vollkraftstellen nach dem vom Stadtrat genehmigten Stellenplan zugewiesen. Hiervon sind 5,5 Vollkraftstellen im zulagenberechtigten Bereich mit hohem Parteiverkehr und 2,00 VK im sonstigen Bereich, also insgesamt 7,5 VK unbesetzt.

Konkrete Personalzuführung zu Bürgerdienststellen BAM und BANOS in 2020 und 2021
Die Aufstockung der Stellenausstattung wurde mit einer umfassenden Aufstockung der Personalkapazitäten bei BAM und BANOS begleitet. Im Jahr 2020 umfasste diese insgesamt 68 Personen und im Jahr 2021 insgesamt 37 Personen. Dies unterteilt sich wie folgt:

	Zugewiesene Nachwuchskräfte		Einstellungen extern		Summe
	2020	2021	2020	2021	
BAM (ehem. EP)	15	12	50	24	101
BANOS	1	-	2	1	4
Summe					105

Zusätzliche über den Stellenplan hinausgehende Kapazitäten:

Zu den im Stellenplan Teil A regulären Kapazitäten wurden BAM zudem noch weitere Personalkapazitäten zu Verfügung gestellt:

- a) Für den Bereich „Bürgerdienste/ Schalterhalle Meldewesen“ wurden ab 01.09.2020 zum Abbau der coronabedingten Rückstände bei der Abwicklung des Parteiverkehrs in den Publikumsdienststellen 7,00 VK in EGr. 7 TVöD/BGr. A7 BayBesG befristet bis 31.08.2022 begutachtet und die Finanzmittel zur Verfügung gestellt. Die Begutachtung erfolgte teilweise im Vorgriff auf geplante Stellenschaffungen. Es wurde darüber hinaus seitens BDR bzw. BAM der Querschnittsverwaltung kommuniziert, dass die budgetfinanzierten Kapazitäten im Laufe des Jahres 2021 reduziert werden können. Bis dato sind alle 7 Vollkraftstellen noch besetzt.

- b) Im Stellenplan Teil B, auf den Stellen „Vorgriffsweise Zuweisung nach Ausbildung“, stehen BAM insgesamt weitere 12,71 VK zur Verfügung – 1 Vollkraftstelle für die 3. QE in EGr. 9b TVöD und die restlichen Stellen für die 2. QE. Hierüber stehen aktuell 8,21 VK zur Verfügung.
- c) Kurzfristig wurde am 28.01.2022 beantragt, zusätzlich 12,00 VK ab 01.04.2022 überplanmäßig zu begutachten und entsprechende Stellen für den Haushalt 2023 zur Schaffung vorzuschlagen, um kurzfristig ein Pop-Up Bürgeramt in einer ehemaligen Geschäftsstelle der Sparkasse einrichten zu können und damit die Situation in der Schalterhalle zu entzerren. In KW 5 wurde entschieden, dass die geforderten Stellen überplanmäßig begutachtet werden.

Die Stellen „Vorgriffsweise Zuweisung nach Ausbildung“ wurden der Verwaltung zur Verfügung gestellt, um Nachwuchskräfte nach ihrem Abschluss hier zu verbuchen, bis eine reguläre Stelle im Stellenplan Teil A zur Verfügung steht. Seit Herbst 2021 wird dieses eigentlich für Nachwuchskräfte zur Verfügung stehende Kontingent über den ursprünglichen Zweck hinaus auch konstant mit externen Neueinstellungen („Quereinsteiger/innen“) „aufgefüllt“.

Vereinbartes und bereits erstmalig umgesetztes Verfahren zur Personalgewinnung

Im Rahmen von c) wurde im Oktober 2021 zudem zwischen BAM und PA zur Besetzung von Stellen bis einschließlich Entgeltgruppe 7 TVöD in den Bürgerdienststellen vereinbart, den Bewerberkreis möglichst weit zu öffnen und neben der bisherigen Öffnung für verwaltungsnahen Berufe (Rechtsanwaltsfachangestellten (w/m/d), Notarfachangestellten (w/m/d), Sozialversicherungsfachangestellten (w/m/d) und Steuerfachangestellten (w/m/d)) nun zusätzlich auch kaufmännische Berufsausbildungen zuzulassen. Tarifvertragliche Voraussetzung für die Eingruppierung ist dann die Teilnahme am berufsbegleitenden Zertifikatslehrgang der Bayerischen Verwaltungsschule, der nach Beschlusslage des KAV Bayern innerhalb eines Jahres nach Aufgabenübertragung (i. d. R. Einstellung) abzuleisten ist.

Die Ausschreibung war erfolgreich und es gab eine Vielzahl an geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern. Insgesamt sind auf die Ausschreibung 145 Bewerbungen eingegangen, 52 Personen wurden zu Vorstellungsgesprächen eingeladen und von den 42 am Gespräch teilnehmenden Personen sollen 22 Personen eingestellt werden. Hiermit können voraussichtlich alle zum heutigen Stand bekannten Vakanz (inkl. freierwerdender Stellen wegen Mutterschutz/Elternzeit oder internen Stellenwechseln) gedeckt werden.

Drei als Nachrücker/innen gelistete Bewerber/innen stellen sich bei OA für eine Stelle vor. Danach sollen voraussichtlich die anderen zwei Bewerber/innen, die bei OA nicht zu Zuge kommen, auch noch für BAM eingestellt werden, sodass voraussichtlich 24 Personen ein Einstellungs- bzw. bei den 4 internen Bewerber/innen ein Wechselangebot gemacht werden kann.

BAM hat am 10.02.2022 mitgeteilt, dass aus dieser Ausschreibung nochmals Gespräche mit 25 Personen stattfinden sollen um die überplanmäßig begutachteten Stellen für das Pop-Up-Bürgeramt zu besetzen.

Es wurde zwischen BDR, PR OBM und PA vereinbart, regelmäßig eine solche Stellenausschreibung zu veröffentlichen. Geeignete Bewerber/innen, die nicht unmittelbar auf freie Stellen eingesetzt werden können, werden für einen künftigen Bedarf vorgemerkt. Das Verfahren hierbei wurde effizient aufgestellt. BAM/SEE (Shared-Service-Einheit) führt eine Planungsübersicht über anstehende Vakanz/Nachbesetzungen, teilt den Bedarf PA mit und wählt die einzuladenden Bewerber/innen aus der turnusmäßigen Ausschreibung aus. Vorstellungstermine können, aufgrund des turnusmäßigen Veröffentlichens bereits für einen längeren Zeitraum vereinbart werden.

Zusätzlich wurde – wie bereits unter c) ausgeführt – vereinbart, dass die Stellen „Vorgriffsweise Zuweisung nach Ausbildung“ aus dem Stellenplan Teil B bei Freiwerden ganzjährig als „Nachbesetzungspool“ genutzt werden, damit, aus diesen eingearbeiteten Kräften bei Vakanz im Stellenplan Teil A unmittelbar nachbesetzt werden kann. In diesem Fall wird die freiwerdende Position im Stellenplan Teil B aus vorgemerkten Bewerbungen bzw. aus der turnusmäßigen Ausschreibung wiederbesetzt. Dadurch stehen permanent eingearbeitete Kräfte im Pool zur Verfügung, die bei Bedarf ohne lange Vakanz auf Stellen im Teil A gesetzt werden können. D.h. für BAM wurden zusätzlich 11,71 Stellen, die eigentlich im Stellenplan Teil B verortet sind, erstmalig im Oktober 2021 dauerhaft für die Besetzung freigegeben.

Kurzfristige überplanmäßige Begutachtungen in größerem Umfang, wie z.B. die 12,00 VK für das Pop-Up-Bürgeramt, die von BAM am 02.02.2022 beantragt und am 04.02.2022 begutachtet wurde, können aber auch aus diesem bestehenden Pool nicht abgedeckt werden. Hier wird, wie oben beschrieben, nun nochmals auf Bewerbende aus der turnusmäßigen Ausschreibung zurückgegriffen. Je nachdem ob die Bewerbenden aktuell in einem Beschäftigungsverhältnis stehen, sind aber Kündigungsfristen außerhalb unseres Einflussbereichs.

Die Öffnung des Bewerberkreises für kaufmännische Berufe hat dazu geführt, dass eine hohe Anzahl an „Quereinsteiger/innen“ rekrutiert werden kann. Zur Einarbeitung im Job muss innerhalb des ersten Beschäftigungsjahres berufsbegleitend der Zertifikatslehrgang (insgesamt ca. 3 Wochen) an der BVS besucht werden. Ohne eine entsprechende Qualifizierung durch den Zertifikatslehrgang könnten die Beschäftigten jedoch nicht ihren übertragenen Aufgaben entsprechend nach Entgeltgruppe 7 TVöD eingruppiert werden, sondern nur nach Entgeltgruppe 5 TVöD. Damit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine finanziellen Nachteile entstehen soll der unten dargestellte Beschluss gefasst werden.

Kurzfristige Unterstützung im Rahmen der Amtshilfe (insbes. Postnachfolgeunternehmen)

Insbesondere für Unterstützungstätigkeiten (Service Center, Service Stelle, Melderegisterauskünfte) wurde aktuell mit mehreren Behörden bzw. deren Nachfolgeunternehmen Kontakt aufgenommen und um Unterstützung gebeten. Konkret können bisher folgende Rückmeldungen berichtet werden:

Deutsche Rentenversicherung: keine Unterstützung möglich

Deutsche Post AG: Profile übermittelt, bisher noch kein Angebot

BaMF: Kontaktaufnahme erfolgt, Rückmeldung noch offen

Deutsche Bahn: bisher konnte eine Bewerbung übermittelt werden

Deutsche Telekom/Vivento: grds. Unterstützung signalisiert, Profile wurden übermittelt.

Im Rahmen der Corona-Krise erfolgt(e) eine breite Unterstützung durch Landesbehörden und die Bundeswehr. Dies erfolgte im Wege der Amtshilfe ohne Kostenerstattung an die Behörden. Bei den Bürgerdiensten handelt es sich um laufende Aufgaben der Stadt Nürnberg. Eine Unterstützung durch die genannten Betriebe/Behörden erfolgt ausschließlich gegen Kostenerstattung (i. d. R. in Höhe der bei einer regulären Beschäftigung anfallenden Personalkosten). Bei Beamt/innen erfolgt eine befristete Abordnung, bei Tarifbeschäftigten eine klassische Arbeitnehmerüberlassung. Ein dauerhafter Wechsel des Personals ist vom jeweiligen Einzelfall abhängig, wobei auch hier zwischen Beamt/innen und Tarifbeschäftigten zu unterscheiden ist.

Bei den beschriebenen Bedarfen handelt es sich um über den Stellenplan hinausgehende Kapazitäten. Bei geeigneten Bewerber/innen wird Umfang und Dauer mit BDR abgestimmt. Bei längerfristigen Bedarfen wird parallel eine Deckung durch externe Einstellungen aus vorliegenden Bewerbungen in Betracht gezogen.

- **Bindung der Mitarbeitenden im Parteiverkehr und Maßnahmen, die zur Schaffung eines attraktiveren Arbeitsumfelds beitragen können; Erweiterung/Erhöhung der bestehenden Zulagemöglichkeiten**

Im Rahmen der Serviceoffensive 2020 wurde mit POA-Beschluss vom 18.02.2020 eine Rahmenzulage/ein Rahmenzuschlag für Tätigkeiten mit intensivem und belastendem Parteiverkehr bei EP, OA, StN und BA/NOS ab 01.01.2021 befristet bis 31.12.2022 gewährt.

Die Höhe der Zulage/des Zuschlags (monatlich/brutto/Vollzeit) gestaltet sich wie folgt:

	bis EGr. 8/BGr. A6 bis A8	in EGr. 9a/BGr. A9 (Z)
Tarifbeschäftigte	150,- EUR	75,- EUR
Beamte/innen	100,- EUR	50,- EUR

Die Gewährung der Zulage/des Zuschlags knüpft an die 2020 festgestellten schwierigen Rahmenbedingungen in den genannten Bereichen an.

Daneben werden aktuell ausschließlich für Ärzte/innen bei Gh Arbeitsmarkt-/Fachkräftezulagen gewährt. Der Fokus liegt hier allerdings auf der extrem schwierigen externen Personalgewinnung. Aus diesem Aspekt heraus erwachsen zunehmend Forderungen auch in weiteren Bereichen, Arbeitsmarktzulagen zu gewähren, denen aktuell aus Haushaltsgründen nicht nachgekommen werden kann. Dabei ist festzuhalten, dass sich der Fachkräftemangel mittlerweile auf einen Großteil der städtischen Beschäftigtengruppen erstreckt. Beispielfhaft sind hier die Bereiche Technik und IT zu nennen.

In der POA-Vorlage zur Rahmenzulage/zum Rahmenzuschlag wurde festgehalten: „Vor Ablauf der Zweijahres-Frist wird die Verwaltung die geltenden Rahmenbedingungen (z.B. Personalkapazität, Raumsituation, Ausweitung digitaler Angebote, Umfang und Intensität des Parteiverkehrs) neu analysieren und weitere Handlungsempfehlung erarbeiten. Dies kann auch den Wegfall der Rahmenzulage/-zuschlags bedeuten.“ Auf die weiteren Ausführungen zu den Rahmenbedingungen der Zulage/des Zuschlags wird verwiesen.

Eine Evaluation der Rahmenzulage kann nach etwas über einem Jahr der Gewährung nur sehr eingeschränkt erfolgen. Dies ist für Herbst 2022 vorgesehen. Aufgrund der aktuellen Entwicklung ist eher von einer Fortsetzung auszugehen. Die ersten Erhebungen zur Fluktuation zeigen, dass durch die Gewährung der Rahmenzulage/des Rahmenzuschlags im Vergleich zu den Jahren vorher (seit 2014) noch keine gestiegene Bindungswirkung erkennbar ist.

Bei der Einführung der Rahmenzulage / des Rahmenzuschlags wurde die Höhe der Zulagengewährung sowie die Staffelung der Zulagenhöhe bewusst gewählt, damit das Tarifgefüge weiterhin gewahrt werden kann. So soll verhindert werden, dass z. B. das individuelle Tabellenentgelt inkl. Rahmenzulage höher ist als das individuelle Tabellenentgelt einer darüber liegenden Entgeltgruppe ohne Rahmenzulage. Andernfalls könnte die Bereitschaft von Mitarbeitenden, entsprechend höherwertige Aufgaben zu übernehmen, gemindert werden.

- **Verbesserung der Personalgewinnung und Außenwirkung**

Die oben beschriebene Vorgehensweise der turnusmäßigen Ausschreibung und dauerhaften Besetzung der Stellen „Vorgriffsweise Zuweisung nach Ausbildung“ wurde erst im Herbst 2021 beschlossen. Das erste Verfahren lief sehr erfolgreich. Aus Sicht des Personalamts ist eine Evaluation zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht sinnvoll. Es sollte mindestens noch eine Ausschreibung abgewartet werden, damit das Verfahren bewertet werden kann. Insbesondere bleibt aber abzuwarten, wie die Qualität der Bewerber/innen bzw. dann neu eingestellten Mitarbeiter/innen mit kaufmännischen Berufen nach Abschluss des

ZLV seitens BAM bewertet wird.

Für eine Tätigkeit im Bereich der Bürgerdienste wird im Rahmen sämtlicher Personalmarketingaktivitäten von PA intensiv geworben. So wird in erster Linie durch zielgruppenorientierte Ausschreibungskanäle auf unser Angebot aufmerksam gemacht. Besonders durch den erweiterten Bewerberkreis für verwaltungsnahe und kaufmännische Berufsausbildungen bieten sich für die Ausschreibungen breit aufgestellte, regionale Online-Jobbörsen wie Stellenanzeigen.de an. Hier trägt auch die Gestaltung unserer modernen Online-Stellenanzeigen zur Personalgewinnung bei, welche z. B. die für die Zielgruppe wichtigen Benefits wie Arbeitsplatzsicherheit und sinnhafte Tätigkeiten hervorhebt. Regelmäßig werden die Bürgerdienste auch in der 14-tägigen Imageanzeige in den Nürnberger Nachrichten / Nürnberger Zeitung beworben bzw. auch in Sonderbeilagen z. B. für Arbeitgeber in der Region.

Zudem sind Jobmessen als sehr erfolgreicher Werbekanal für die Akquise bei den Bürgerdiensten zu bewerten. Das Interesse von Quereinsteiger/innen u. a. aus dem kaufm. Bereich an einer Beschäftigung bei der Stadt Nürnberg steigt vor allem seit Beginn der Pandemie stark an. So war die Besucher- und Gesprächszahl dieser Zielgruppen an unserem Messestand bei den beiden vor Ort (!) stattfindenden Messen - 5. Jobmesse Nürnberg am 19. - 20.09.2020 sowie 6. Jobmesse Nürnberg am 23. - 24.10.2021 - sehr hoch.

Ferner trägt zur Personalgewinnung im Bereich der Bürgerdienste auch die Werbung für die Arbeitgeberin vor Ort bei. Seit Mitte 2021 liegt unser neuer Ausbildungsflyer bei BAM aus sowie seit Anfang 2022 auch bei BA/NOS, damit die Bürgerinnen und Bürger die Bürgerdienste auch mit einem möglichen Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatz verbinden und die Stadt Nürnberg als Arbeitgeberin wahrnehmen. Da die Flyer bereits nachbestellt wurden, ist geplant das Angebot auch in Form von Plakaten vor Ort in den Gebäuden auszuweiten. Außerdem bewerben wir den Bereich der Bürgerdienste im seit November veröffentlichten Imagevideo der Stadt Nürnberg mit einer Markenbotschafterin. Dieses Video ist prominent auf unserer sehr gut besuchten Karriereseite, dem Youtube-Kanal der Stadt Nürnberg etc. platziert und sorgt hier für weitere authentischen Bewerbung der Bürgerdienste. Regelmäßige Stellenausschreibungen sowie die Möglichkeit des Jobabos runden die Werbemaßnahmen ab, was sicherlich auch zu den guten Bewerbungszahlen der letzten Ausschreibung geführt hat.

Eine Verbesserung der Außenwirkung hängt auch maßgeblich davon ab, inwieweit die von BDR und Ref.I/II auf Initiative der Fraktionsanträge vorgenommenen Maßnahmen wie zusätzliches Personal, zusätzliche Außenstellen und Öffnungszeiten so schnell wie möglich greifen und eine spürbare Verbesserung der Wartesituation sowie der Belastung der dort arbeitenden Mitarbeiter/innen eintritt. BDR und Ref. I/II arbeiten hieran mit Nachdruck.

Beschlussvorschlag

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei BAM, denen aufgrund der aktuellen Situation von der Stadt Nürnberg nicht innerhalb eines Jahres die Teilnahme am ZLV der Fachrichtung „Pass-, Ausweis-, Meldewesen“ ermöglicht werden kann, wird auf der Basis des Beschlusses des Hauptausschusses des Kommunalen Arbeitgeberverbandes Bayern e. V. vom 15.01.2018 weiterhin, bis zum Abschluss des fachbezogenen Lehrgangs bei der Bayerischen Verwaltungsschule, Entgelt nach EGr. 7 TVöD gewährt. Die Qualifizierung soll möglichst bis zum Abschluss des zweiten Beschäftigungsjahres nachgeholt werden.

II. BgA/Stadtrat

Nürnberg, 17.02.2022
Referat für Finanzen,
Personal und IT

gez. Riedel

(52 00)

Nürnberg, 17.02.2022
Direktorium Bürgerservice,
Digitales und Recht

gez. Kuch

(37 000)

Abdruck:

BAM
BA/NOS
DiP
PA
GPR
PR OBM