POA
vom 28.01.2025

Kundenfreundlichkeit im Bereich der Bürgerdienste

Antrag der SPD-Stadtratsfraktion vom 06.12.2024

Ausgangssituation

Über die Situation im Bereich der Bürgerdienste wurde im POA bereits mehrfach berichtet. Bei den publikumsintensiven Dienststellen wird die Situation seit einiger Zeit und in unterschiedlichem Maße durch eine Reihe von Entwicklungen bestimmt, die die Lage prägen:

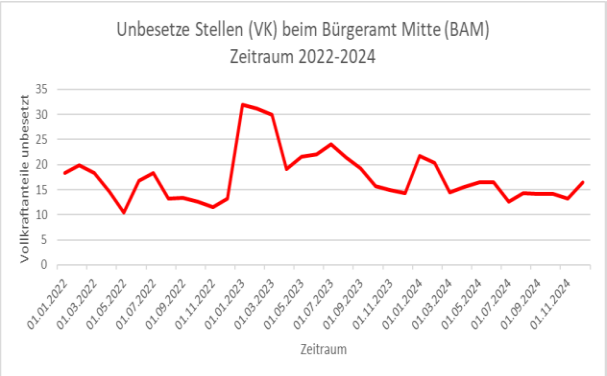
- eine sich verändernde Stadtgesellschaft und Kundenstruktur, die zu einem höheren Beratungs- und Bearbeitungsaufwand führt,
- sich ständig ändernde gesetzliche Vorgaben und zusätzliche Aufgaben (z.B. Ausgabe des PIN-Briefes für den Personalausweis am Schalter statt Versand durch die Bundesdruckerei, Änderungen im Staatsangehörigkeits- und Namensrecht, Selbstbestimmungsgesetz),
- Probleme bei der Personalgewinnung und mit langwierigen Stellenbesetzungsverfahren, die zu entsprechenden Stellenvakanzen, hohen Belastungen durch die ständige Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Ausfallzeiten für tariflich vorgeschriebene Fortbildungen führen.

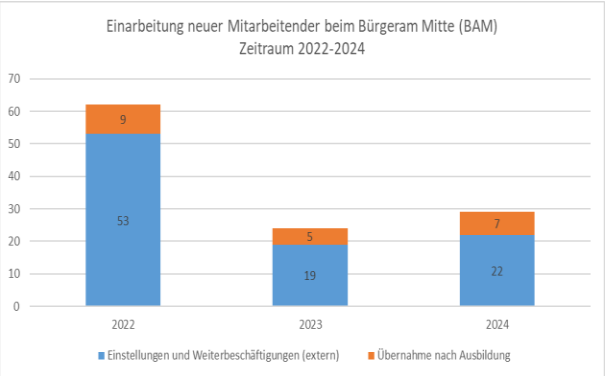
Um die Aufgabenerfüllung in den Bürgerdienststellen sicherstellen zu können, ist Dreh- und Angelpunkt das hierfür notwendige Personal mit der notwendigen Qualifikation in möglichst kurzer Zeit gewinnen und im täglichen Dienstbetrieb einsetzen zu können.

Auch im öffentlichen Dienst stehen Personalabteilungen vor der Herausforderung, qualifiziertes Personal in einem zunehmend wettbewerbsintensiven Arbeitsmarkt zu gewinnen und zu halten. Gesetzliche und tarifvertragliche Hürden und langwierige Verfahren erschweren oft die schnelle Besetzung offener Stellen. Dabei sind die seit Jahren zu verzeichnenden Aufgaben-/Stellenzuwächse, aber auch die im stadtweiten Vergleich erhöhte Fluktuation (als Auswirkung der Funktion als Einstiegsamt nach der Ausbildung), die zunehmende Veränderungsbereitschaft, aber auch die veränderten Anforderungen der Generation Z an den eigenen Arbeitgeber im geeigneten Maß zu berücksichtigen.

So waren bei BAM im Durchschnitt der letzten drei Jahre (2022-2024) im Schnitt 9,83 % der Stellen im Stellenplan Teil A unbesetzt.

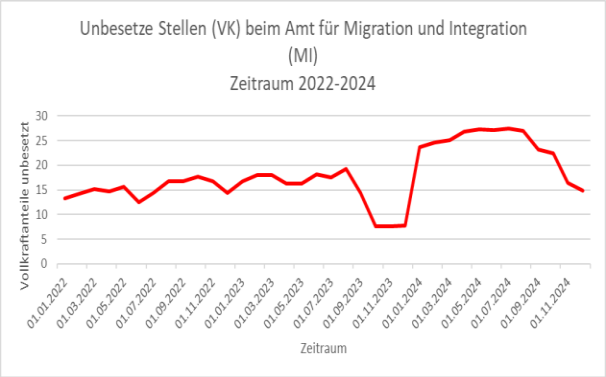
Ohne Berücksichtigung innerstädtischer Wechsel wurden im gleichen Zeitraum 115 Mitarbeitende neu eingearbeitet. Zur Einordnung: Der Soll-Stellenplan (Teil A) von BAM umfasst zum Stichtag 01.12.2024 183,34 VK.

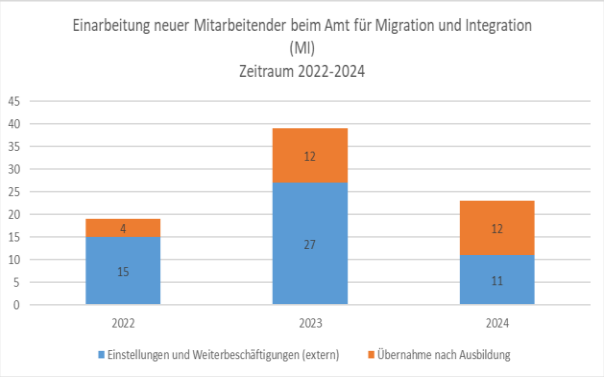




Bei MI lag der Schnitt im gleichen Zeitraum (2022-2024) mit 13,44 % an unbesetzten Stellen im Stellenplan Teil A nochmals höher.

Wiederum ohne Berücksichtigung innerstädtischer Wechsel wurden im gleichen Zeitraum 81 Mitarbeitende neu eingearbeitet. Auch hier zur Einordnung: Der Soll-Stellenplan (Teil A) von MI umfasst zum Stichtag 01.12.2024 143,60 VK.





.

Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen ist es durch eine Reihe von Maßnahmen gelungen, die Situation an etlichen Stellen zu verbessern. Dazu gehört neben organisatorischen Änderungen ein breites Angebot an Online-Diensten, wo dies rechtlich zulässig (bei der Beantragung von Personalausweisen oder Reisepässen ist beispielsweise persönliches Erscheinen notwendig) und technisch möglich (beim Online-Dienst zur elektronischen Wohnsitzanmeldung ist beispielsweise eine Identifizierung mittels eAT[1] nicht vorgesehen) ist.

Die Nutzung von Online-Diensten führt – teilweise erst nach dem Ausmerzen von „Kinderkrankheiten“ – zu einer Entlastung. Die elektronische Wohnsitzanmeldung nutzen beispielsweise rund 400 Personen pro Monat. Damit werden 400 Termine/Monat in einem der Bürgerämter eingespart, was entsprechende Termine für andere Anliegen ermöglicht.
Ähnlich ist die Situation bei der Kfz-Zulassung. Im Durchschnitt des letzten halben Jahres wurden über 1.100 Vorgänge pro Monat online abgewickelt.

Trotz dieser erfreulichen Entwicklung ist das Nutzungspotenzial der Online-Dienste deutlich größer. So entfallen knapp 1.000 Kfz-Zulassungsvorgänge pro Monat auf die Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen. Die übrigen Online-Angebote rund um die Kfz-Zulassung (Neuzulassung, Wiederzulassung, Umschreibung, Adressänderung) werden vergleichsweise wenig genutzt.
Um die Nutzung der Online-Dienste und den Bekanntheitsgrad weiter zu steigern, wird neben einer verbesserten Darstellung im neuen Behördenwegweiser und mit Erklärvideos, auch an einer Kommunikationskampagne gearbeitet.

Darüber hinaus arbeitet BDR intensiv an der Thematik und dem weiteren Ausbau der digitalen Möglichkeiten, auch um die Personalsituation in den Bürgerdiensten zu entlasten. Leider kommt es hier aufgrund von Personalengpässen im Amt für Informationstechnologie (IT) zu Verzögerungen. So konnte z.B. der neue Bewohnerparkausweis, der eine vollautomatische Hintergrundbearbeitung ermöglicht und den Antragstellern bei Vorliegen der Voraussetzungen den Bewohnerparkausweis innerhalb weniger Sekunden per E-Mail zusendet, immer noch nicht in Betrieb genommen werden. Neben dem verbesserten Service würde die automatische Bearbeitung auch Personalkapazitäten freisetzen, die dringend für andere Aufgaben benötigt werden.

[1] eAT = elektronischer Aufenthaltstitel im ausländerrechtlichen Bereich

Auch die Anbindung des Amtes für Migration und Integration (MI) an die demnächst vier Dokumentenausgabeboxen verzögert sich aufgrund von Kapazitätsengpässen seitens IT. Eine gemeinsame Nutzung der Abholstationen für die Ausgabe von elektronischen Aufenthaltstiteln und Reiseausweisen könnte ebenfalls den Bürgerservice verbessern (kürzere Wege, da dezentrales Angebot; 24/7 Öffnung) und die angespannte Personalsituation im MI entlasten.

Bei den genannten Lösungen handelt es sich auch nicht um Randthemen, sondern um potenziell zehntausende Fälle pro Jahr.

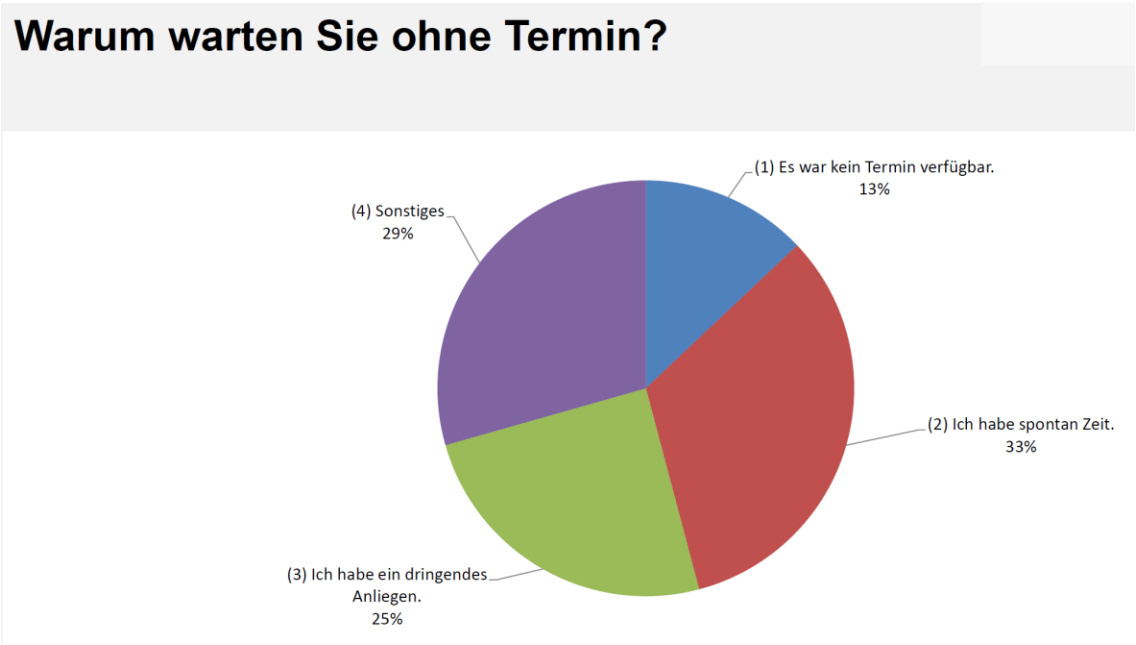
Trotz der teilweise schwierigen Rahmenbedingungen zeigen sich an vielen Stellen deutliche Verbesserungen durch die umgesetzten Maßnahmen - auch neben den Online-Diensten. Dies zeigt auch eine Aktion, die im November 2024 in allen Bürgerämtern durchgeführt wurde: Die Kundinnen und Kunden der Bürgerämter wurden um ein Feedback via Google-Bewertung gebeten. Dies ist natürlich keine repräsentative Umfrage, zeigt aber, dass unsere Bemühungen Früchte tragen. Folgende Google-Bewertungen (maximal 5 Sterne sind möglich) haben die Bürgerämter im Aktionszeitraum erhalten:

Bürgeramt Mitte	4,7 Sterne
Bürgeramt Frankenstraße	5,0 Sterne
Bürgeramt Nord	5,0 Sterne
Bürgeramt Ost	4,7 Sterne
Bürgeramt Süd	4,8 Sterne

Auf die einzelnen Punkte des Antrags der SPD-Stadtratsfraktion wird im Folgenden konkret eingegangen.

1. ***Der „offene Mittwoch" wird um die Möglichkeit einer baldigen (innerhalb von 3 Wochen) Terminbuchung vor Ort erweitert. Dies kann z.B. durch ein „Lauf-Schalter-Angebot" geschehen. Darunter verstehen wir eine Person, die mithilfe des digitalen Zugangs zum Terminvergabesystem die Termine mit den Bürger:innen direkt vereinbart. Zu prüfen wäre auch, inwieweit eine solche Maßnahme z.B. im Rahmen eines Projektes erfolgen kann, bei dem die dafür eingesetzte Mitarbeitenden im Sinne einer Personalgewinnungsmaßnahme für Quereinsteigende ihr Interesse und ihre Kompetenzen für einen möglichen Einsatz in der Stadtverwaltung überprüfen kann.***

   Vor der Umstellung vom Mischsystem auf das aktuelle Terminsystem mit dem „Offenen Mittwoch" wurden an zwei Tagen im Januar 2024 die wartenden Bürger/innen vor dem Gebäude Äußere Laufer Gasse und die Wartenden vor dem Info-Schalter im Gebäude befragt. Ziel dieser von BDR durchgeführten Befragung war es insbesondere herauszufinden, warum die Bürgerinnen und Bürger keinen Termin gebucht haben und ohne Termin gekommen sind.



In der Grafik fällt unter anderem der große Anteil „Sonstiges“ ins Auge. Unter dieser Rubrik verbergen sich eine Vielzahl unterschiedlicher Motivationen (Auszug):



Die überwiegende Motivation der Bürgerinnen und Bürger, das Bürgeramt ohne Termin aufzusuchen, war zum Zeitpunkt der Befragung der Zeitfaktor (dringendes Anliegen, spontan Zeit, kein Termin verfügbar).

Durch die Umstellung vom Mischbetrieb (Termine und freie Vorsprache parallel) auf den reinen Terminbetrieb mit dem „Offenen Mittwoch“ hat sich die Terminverfügbarkeit deutlich verbessert (Einzelheiten hierzu unter Nr. 3).

Neben der Online-Buchung können Termine auch telefonisch beim Service-Center oder persönlich bei der Service-Stelle gebucht werden. Dadurch wird sichergestellt, dass auch Personen, die online keinen Termin buchen können oder wollen, einen Termin erhalten. Bei dringenden Einzelfällen (z. B. Verlust eines Reisepasses unmittelbar vor Reiseantritt) werden auch durch den Info-Schalter im Eingangsbereich bei BAM kurzfristige Termine vergeben.

Insofern wird kein Bedarf für eine weitere Buchungsmöglichkeit an einem „Lauf-Schalter“ bei BAM gesehen. Zumal es zwar Konstellationen geben mag, in denen ein solcher Schalter hilfreich wäre, in der Regel aber ein doppelter Weg zum Bürgeramt (einmal zur Terminbuchung am „Lauf-Schalter“, einmal zum Termin selbst) vermieden werden sollte.

Darüber hinaus lässt sich feststellen, dass sich die Öffnung am Mittwochvormittag zwischenzeitlich gut eingespielt hat. In den letzten drei Monaten wurden im Durchschnitt 422,25 Anliegen am Mittwochvormittag bearbeitet. Damit lag der Anteil der offenen Vorsprache am BAM/1-Gesamtvolumen[2] bei 13,42 %. Bezieht man die Anliegen, die bei BA/NOS ausschließlich mit Terminvereinbarung erledigt werden, mit ein, wäre der Anteil der offenen Vorsprachen noch deutlich geringer.

Parallel zur Möglichkeit, bei BAM Mittwochvormittag ohne Termin vorzusprechen, arbeiten die Standorte Frankenstraße und Eberhardshof mittwochvormittags mit Termin, so dass Bürgerinnen und Bürger, die in diesem Zeitraum einen Termin wünschen, hier bedient werden können.

Insgesamt hat sich die Arbeit mit Terminen bei den Bürgerämtern gut etabliert und bietet Vorteile für die Bürgerinnen und Bürger, die Mitarbeitenden sowie für die Publikumssteuerung.
Der „Offene Mittwoch“ ist händelbar und für bestimmte Personengruppen eine wichtige Ergänzung des Terminangebots.

Vor dem geschilderten Hintergrund sollte am aktuellen Modell festgehalten werden. Für einen zusätzlichen „Lauf-Schalter“ wird kein Bedarf gesehen, da bereits drei Möglichkeiten der Terminbuchung bestehen und durch einen „Lauf-Schalter“ keine signifikante Steigerung der Terminquote erwartet wird.
Wesentlich für den Erfolg ist hier eine zeitnahe Verfügbarkeit vor Terminen. Mögliche Personalkapazitäten sollten deshalb vorrangig in der Sachbearbeitung eingesetzt werden.

2. *Der Termin-Assistent wird auf seine Wirksamkeit hin nochmals überprüft. Die Anzahl der über den Termin-Assistenten frei gehaltenen Termine wird zugunsten der buchbaren Zeitfenster reduziert.*

Mitte 2023 wurde der TeVIS Termin-Agent bei der Stadt eingeführt. Mit diesem Termin-Assistenten können Bürgerinnen und Bürger einen Terminwunsch hinterlassen, wenn am gewünschten Standort kein Termin für die gewünschte Dienstleistung verfügbar ist. Dabei können sowohl die Tage und Uhrzeiten als auch die Standorte angegeben werden, an denen ein Termin gewünscht wird.

Sobald ein Termin im gewünschten Rahmen verfügbar ist, erhält die Bürgerin/der Bürger eine E-Mail mit einem konkreten Terminvorschlag. Dieser kann angenommen oder abgelehnt werden. Im Falle einer Ablehnung wird - bis zu dreimal - ein alternativer Terminvorschlag

[2] ohne die Annex-Leistungen Pass- und Personalausweisausgabe

verschickt. Abgelehnte Vorschläge stehen anderen Bürgern/innen wieder zur Verfügung. Das System ist so konfiguriert, dass kein Termin „verloren“ gehen kann, sondern alle möglichen Terminangebote genutzt werden (z.B. wenn ein Vorschlag weder abgelehnt noch angenommen wird, wird er nach 24 Stunden wieder freigegeben).

Die Resonanz der Bürgerinnen und Bürger auf dieses Angebot ist sehr positiv. Sollte für eine gewünschte Dienstleistung kein Termin verfügbar sein, erspart man sich die regelmäßige Suche nach neuen Terminen und wird per E-Mail über den Wunschtermin informiert.

Dabei werden keine Termine für den Termin-Agenten „freigehalten“. Wurde einer Bürgerin/einem Bürger ein konkreter Termin vorgeschlagen, so wird dieser Termin für 24 Stunden für diese Person reserviert. Sollte der Terminvorschlag innerhalb dieses Zeitraums nicht angenommen werden, wird die Reservierung aufgehoben und der Termin steht wieder allgemein zur Verfügung. Das System ist so konfiguriert, dass für die anschließende Buchung ausreichend Zeit zur Verfügung steht und keine Termine ungenutzt bleiben. All dies geschieht vollautomatisch.

Manuell kann flexibel gesteuert werden, welcher Anteil der verfügbaren Termine für die direkte Online-Buchung oder für den Termin-Agenten zur Verfügung steht. Termine, die vom Terminagenten nicht genutzt werden, können automatisch online gebucht werden.
Die Terminsituation wird kontinuierlich beobachtet und – auch der Anteil der dem Termin-Agenten zur Verfügung stehenden Termine – nachgesteuert.

Wie im SPD-Antrag erwähnt, kann es – an einzelnen Tagen - trotz gebuchtem Termin zu Wartezeiten kommen. Die Situation ist nicht zu 100 % planbar: So werden z.B. in den Bürgerämtern Mehrfachanträge bearbeitet, auch wenn der Termin nur für einen Antrag gebucht wurde (statt eines gebuchten Reisepasses werden drei Reisepässe für die Familie benötigt). Diese Vorgehensweise ist zwar kundenfreundlich, da ein erneuter Besuch des Bürgeramtes vermieden wird, führt aber zu einer längeren Bearbeitungszeit, so dass sich Folgetermine verschieben können. Ein weiteres Verzögerungsrisiko besteht bei den Lichtbildern, die ggf. erst vor Ort gefertigt werden müssen und das erst am Schalter bemerkt wird. Auch Personalausfälle oder technische Probleme können zu Wartezeiten führen.

Die Wartezeit wird jedoch kontinuierlich beobachtet und bei Überschreitung von 30 Minuten werden Gegenmaßnahmen ergriffen (z.B. Auflösung der Hintergrundbearbeitung zugunsten der Terminbearbeitung). Alternativ wäre natürlich auch eine Planung mit Puffer denkbar. Dies wäre jedoch im Hinblick auf die Anzahl der verfügbaren Termine und die Effizienz kontraproduktiv.

Seit einiger Zeit beobachten wir auch, dass Bürgerinnen und Bürger lange vor dem eigentlichen Termin in den Bürgerämtern erscheinen.

3. *Es wird angestrebt, dass bei einer Terminanfrage über den Termin-Assistenten eine Rückmeldung an die Bürger:innen innerhalb von 3 Arbeitstagen erfolgt.*

Dieses Ziel wird uneingeschränkt unterstützt. Idealerweise sollten die Bürgerinnen und Bürger direkt - ohne Wartezeit - den gewünschten Termin buchen können. Dies ist in vielen Fällen auch möglich. Die Nutzung des Terminagenten ist nur dann erforderlich, wenn online keine buchbaren Termine zur Verfügung stehen.

In den letzten drei Monaten betrug die durchschnittliche Wartezeit auf den ersten Terminvorschlag des Termin-Agenten im Bürgeramt Mitte 0,60 Tage. Aktuell (Stand 12.12.2024) unterbreitet der Termin-Agent den ersten Terminvorschlag nach durchschnittlich 0,38 Tagen.

Wartezeit auf ersten Terminvorschlag	
Oktober 2024	0,65 Tage
November 2024	0,73 Tage
Dezember 2024	0,44 Tage

Es soll an dieser Stelle nicht verschwiegen werden, dass im Mai/Juni 2024 vereinzelt Spitzenwerte von ca. 8 Tagen bis zum Terminvorschlag erreicht wurden. Seit Juli 2024 sind die Wartezeiten rückläufig, seit Anfang August wird der angestrebte Maximalwert (< 3 Tage) erreicht bzw. unterschritten[3].

Diese positive Entwicklung ist von einer Vielzahl von Faktoren abhängig. Wesentlichen Einfluss haben - neben der Höhe der Kundennachfrage - die personelle Situation (unbesetzte Stellen, Krankenstand, Abwesenheit aufgrund von Zertifikats-/Beschäftigtenlehrgängen). Die Verwaltung ist bestrebt, den angestrebten Maximalwert auch in Zeiten hoher Nachfrage nicht zu überschreiten.

4. *Das Angebot und der Ressourceneinsatz in den Sparkassen wird evaluiert bzw. überprüft, um die Personalressourcen ggf. gezielter einzusetzen*

Die Stadt Nürnberg bietet gemeinsam mit der Sparkasse Nürnberg die Leistungen der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde auch in ausgewählten Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg an:

- Geschäftsstelle Friedrich-Ebert-Platz (Montag, 9:20 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Geschäftsstelle Eibach (Dienstag, 9:20 Uhr bis 12:00 Uhr; 14:00 -16:00 Uhr)
- Geschäftsstelle Mögeldorf (Donnerstag, 9:20 Uhr bis 12:00 Uhr; 14:00 -17:30 Uhr)
- Geschäftsstelle St. Leonhard (Freitag, 9:20 Uhr bis 12:00 Uhr)

Das Angebot wird von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgeramts Mitte 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.

Die Resonanz der Bürgerinnen und Bürger auf das Angebot in den Geschäftsstellen der Sparkasse Nürnberg ist sehr gut, die Nachfrage nach Terminen dort hoch. Gerade für ältere oder mobilitätseingeschränkte Menschen ist dies ein wichtiges wohnortnahes Angebot. Andererseits ist der Personaleinsatz dort im Vergleich zu größeren Einheiten tatsächlich weniger effizient: Wegezeiten, Auf- und Abbau sowie wenig Flexibilität bei Nichterscheinen von Bürger/innen.

Im Vergleich zum Start des Angebots Mitte des Jahres 2021 konnte mit der Sparkasse vor rund zwei Jahren eine zeitliche Ausweitung des Angebots um einen weiteren Nachmittag vereinbart werden. Dadurch konnte das Terminangebot bei vergleichbarem Personalaufwand leicht ausgeweitet und etwas effizienter gestaltet werden. Dennoch bleiben die Möglichkeiten aufgrund der räumlichen Gegebenheiten in den Geschäftsstellen und der eingeschränkten Öffnungszeiten der Geschäftsstellen begrenzt.

[3] Bei Terminwünschen, die sich auf einen kleineren Standort beschränken oder zeitlich stark eingeschränkt sind, kann es zu längeren Wartezeiten auf einen Terminvorschlag kommen. Sollte die Wartezeit in ungünstigen Konstellationen länger als 7 Tage dauern, erhält die Kundin/der Kunde eine Mail, in der der Terminwunsch nochmals bestätigt und um etwas Geduld gebeten wird.

Vor diesem Hintergrund wurden dezentrale, aber größere Einheiten, geschaffen, die Leistungen näher an der Bürgerin/am Bürger (aber effizienter) anbieten:

Das vor zwei Jahren eröffnete und ursprünglich als Übergangslösung geplante Pop-Up-Bürgeramt Frankenstraße wird aufgrund des großen Kundenzuspruchs und der überaus positiven Resonanz aus der Bürgerschaft als „Bürgeramt Frankenstraße“ dauerhaft weitergeführt.
Zusätzlich wurde am 16.12.2024 das Bürgeramt Eberhardshof in der Fürther Straße als Interimslösung bis zur Fertigstellung des Stadthauses Q eröffnet. Das Bürgeramt Eberhardshof bietet das gleiche Leistungsspektrum wie das Bürgeramt Frankenstraße in einer vergleichbaren Größenordnung an.

Die positive Resonanz auf solche dezentralen Lösungen zeigt sich beispielsweise auch in der aktuellen Google-Bewertung von 4,8 (von 5 möglichen) Sternen oder im VSVBB-Ranking[4] 2024 der bestbewerteten Einzelbehörden Deutschlands: Hier erreichte das Pop-Up-Bürgeramt Frankenstraße den zweiten Platz im Ranking der beliebtesten Behörden Deutschlands.

Vor dem geschilderten Hintergrund sollte das Angebot in den Geschäftsstellen der Sparkasse zunächst beibehalten, aber nicht weiter ausgebaut werden.
Im Zusammenhang mit der Inbetriebnahme des Stadthauses Q und dem Ausbau der Online-Angebote sowie deren fortschreitender Nutzung sollte das Angebot jedoch evaluiert werden.

5. Amt für Migration und Integration

Die Ausländerbehörden spielen eine zentrale Rolle bei der Verwaltung von Einwanderung, Aufenthaltstiteln und anderen administrativen Angelegenheiten für Migrantinnen/Migranten und Flüchtlinge. In den letzten Jahren haben jedoch bundesweit viele dieser Behörden mit einer erheblichen Überlastung zu kämpfen. Wesentliche Gründe für die aktuell sehr herausfordernde Situation sind:

Internationale Krisen (Ukraine-Krieg, Syrien-Konflikt, Rückkehr der Taliban an die Macht in Afghanistan etc.), aber auch der Bedarf an Fachkräften haben in den letzten Jahren zu hohen Fallzahlen und damit zu einem erheblichen Anstieg des Antragsvolumens geführt.

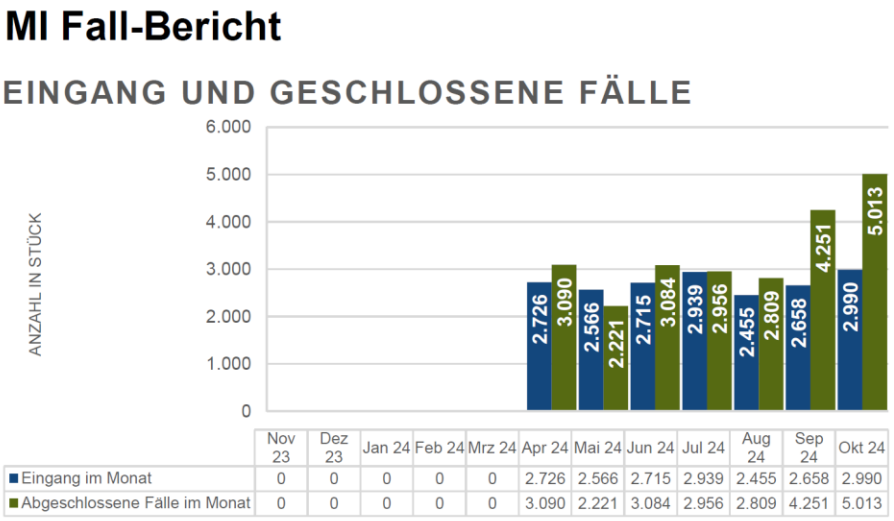
Hinzu kommen komplexe und häufige Änderungen im Zuwanderungsrecht, neue Aufgaben und Anforderungen, die höhere Fallzahlen verursachen und zusätzliche Schulungen für die Mitarbeiter/innen und Anpassungen der Arbeitsabläufe erfordern. Diese Änderungen erhöhen den Verwaltungsaufwand und können die Effizienz der Bearbeitung beeinträchtigen.

Wie bereits erwähnt, hat MI auch mit einem Mangel an qualifiziertem Personal und einer hohen Fluktuation zu kämpfen. Auch dies führt zu Verzögerungen und erhöht die Frustration sowohl beim Personal als auch bei den Antragstellenden.

Vor dem geschilderten Hintergrund wurde eine Reihe von Maßnahmen in die Wege geleitet, um die Lage bei MI zu verbessern. Exemplarisch kann hier die temporäre Einführung einer erhöhten Rahmenzulage (MI-Zulage), der Einsatz von Leiharbeitnehmern, die eingeleitete Prüfung einer externen Vergabe von Teilleistungen oder eine Prozessoptimierung genannt werden.

[4] Verbraucherschutzverein Berlin/Brandenburg e.V.
(https://vsvbb.de/vsvbb-behoerden-ranking-6/)

Die im Mai 2024 eingeführte neue MI-Statistik zeigt, dass die Maßnahmen greifen und die Zahl der abgeschlossenen Fälle/Monat die Antragseingänge/Monat seit Mitte 2024 deutlich übersteigt. Es bleibt zu hoffen, dass damit - und weiteren noch anstehenden Maßnahmen - eine Trendwende eingeleitet werden konnte, auch wenn noch erhebliche Rückstände bestehen:



	Nov 23	Dez 23	Jan 24	Feb 24	Mrz 24	Apr 24	Mai 24	Jun 24	Jul 24	Aug 24	Sep 24	Okt 24
Eingang im Monat	0	0	0	0	0	2.726	2.566	2.715	2.939	2.455	2.658	2.990
Abgeschlossene Fälle im Monat	0	0	0	0	0	3.090	2.221	3.084	2.956	2.809	4.251	5.013

5.1 Es wird die Einführung eines Info-Schalters geprüft, der den Bürger:innen die Möglichkeit gibt, ein Feedback zu bekommen, inwieweit das entsprechende Anliegen (beim Amt) eingegangen ist und die Unterlagen vollständig sind.

Leider ist es am aktuellen Standort von MI (Interim Regensburger Str. 231) nicht möglich, einen Info-Schalter anzubieten. Hierzu sind weder die Räumlichkeiten im Gebäude, noch die Situation vor dem Gebäude geeignet.

Seit Beginn der Planungen für das Stadthaus Q ist jedoch im dortigen Foyer ein MI-Servicepoint (mit 4 Arbeitsplätzen) als Anlaufstelle vorgesehen.

Da der dortige Servicepoint fundiert Auskunft geben soll, ob alle erforderlichen Unterlagen eingegangen und vollständig sind, muss er aufgrund der vielfältigen Fall- und Rechtskonstellationen mit qualifiziertem Personal besetzt werden.

In der aktuellen Situation würde dieses Personal für die inhaltliche Bearbeitung und Entscheidung der Fälle nicht zur Verfügung stehen. Vor dem Hintergrund des geschilderten Personalmangels, sollten die begrenzten Kapazitäten derzeit in der Sachbearbeitung eingesetzt werden.

Dennoch sind eine bessere Erreichbarkeit von MI und kürzere Bearbeitungszeiten wichtige Themen, an denen mit Nachdruck gearbeitet wird.

5.2 Eine ähnliche Möglichkeit wird über die „Mein-Nürnberg“ Kommunikation geprüft bzw. ergänzend eingeführt.

In der aktuellen Version von Mein Nürnberg ist diese Möglichkeit nicht gegeben. Hier ist das sogenannte „Ping-Pong-System“ implementiert: Die Behörde kann in Mein Nürnberg Kontakt mit der/dem Antragsteller/in aufnehmen (Ping), diese/r kann die Anfrage im Mein-Nürnberg-Postfach beantworten (Pong). Eine initiative Kontaktaufnahme durch den/die Antragsteller/in oder eine erneute Anfrage durch die Behörde (ohne vorherige Antwort) sind

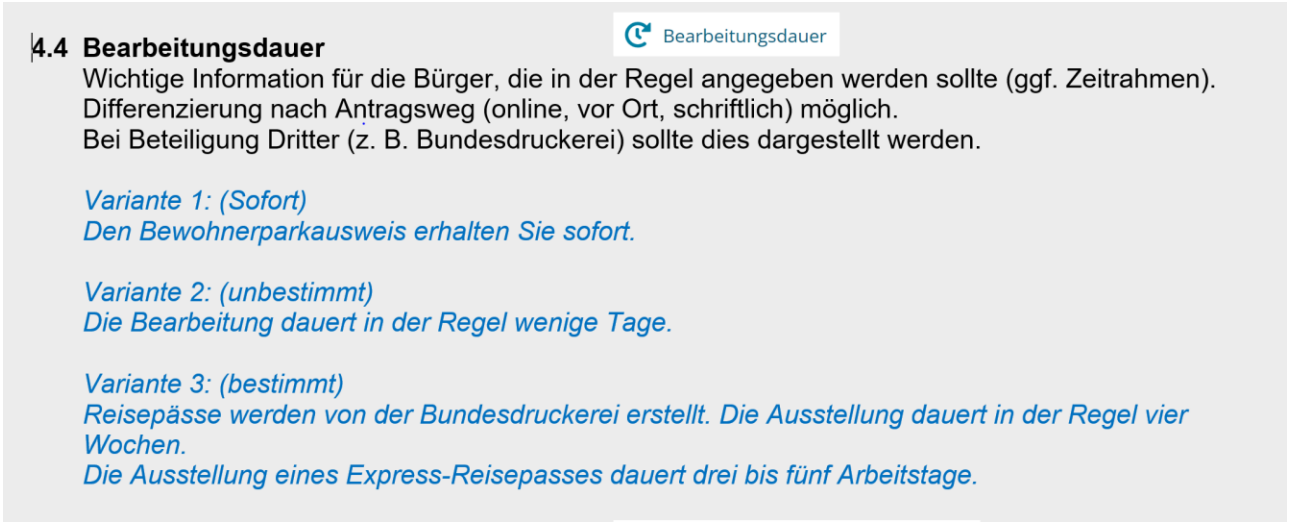
nicht möglich.

Anfang 2025 sollen die meisten bisherigen MI-Online-Dienste durch zentral bereitgestellte EfA-Dienste[5] und die Einführung der BundID als Serviceportal abgelöst werden. Damit wird es für die Antragsteller/innen auch möglich, eigeninitiativ via BundID-Postfach Kontakt mit der Behörde aufzunehmen.

Da noch nicht für alle Leistungen EfA-Dienste zur Verfügung stehen, müssen für eine Übergangszeit alte und neue Dienste parallel betrieben werden. Je nach Anliegen steht die neue Kommunikationsmöglichkeit daher früher oder später zur Verfügung.

5.3 Es wird angestrebt, den Bürger:innen einen ungefähren Zeitrahmen für die Bearbeitung des Anliegens mitzuteilen.

Im zentralen Online-Informationsinstrument, dem neuen „Behördenwegweiser", werden grundsätzlich bei allen Leistungen der Bürgerdienste die voraussichtlichen Bearbeitungszeiten angegeben.



(Auszug Leitfaden Behördenwegweiser)

Bei MI sind die Bearbeitungszeiten jedoch stark vom jeweiligen Einzelfall abhängig und können - auch wegen der erforderlichen Einbindung Dritter (Bundesagentur für Arbeit, Auslandsvertretungen, …) - sehr stark variieren. Vor diesem Hintergrund wird bei MI in der Regel von der Angabe von Bearbeitungszeiten abgesehen.

5.4 Es wird geprüft, ob ein Service- Schalter für die Arbeitgeber-Anfragen sowie für städtische Kolleg:innen eingeführt werden kann. Dies dient vor allem der Absicherung der Arbeitsverhältnisse, da es bisher beim Ablaufen der Titeldauer oder beim Wechsel aus der Ausbildung in die Arbeit immer wieder zu Übergangsproblemen kommt und es zur Unsicherheit bei den Arbeitgebern bis hin zu Kündigungen führt.

MI ist kontinuierlich dabei die Arbeitsabläufe zu überprüfen und zu optimieren. Nachdem in letzter Zeit die Personalgewinnungsmaßnahmen auch zu Stellenbesetzungen führten, stellt sich die Personalsituation - eine wesentliche Ursache für die Rückstände - derzeit besser dar.

[5] EfA = Einer für Alle (Entwicklungsprinzip OZG)

Ein gesonderter Serviceschalter für Arbeitgeber-Anfragen sowie städtische Kolleginnen und Kollegen ist, wie bereits unter Nr. 5.1 (Info-Schalter) dargestellt derzeit leider nicht möglich. Zudem würde durch eine solche Bevorzugung der Eindruck einer offensichtlichen Ungleichbehandlung entstehen.

Die zeitkritischen Übergangszeiten (ob nun durch die Antragstellende/den Antragstellenden selbst oder durch die Rahmenbedingungen wie Ausbildungsende und Beschäftigung verursacht) sind MI bekannt. Da der Gesetzgeber für diese Fälle keine pragmatische gesetzliche Lösung vorgesehen hat, können Ausländerbehörden hier nur durch eine schnellere Antragsbearbeitung zum Ziel kommen.

MI nutzt hier alle zur Verfügung stehenden Möglichkeiten. Beispielsweise informiert MI regelmäßig in Gesprächen mit Ausbildungsbetrieben (über die Industrie- und Handelskammer (IHK), die Handwerkskammer (HWK) oder in Einzelinformationen) welche Unterlagen erforderlich sind, auch um eine schnellere Bearbeitung bei vollständigen Unterlagen zu erreichen. Damit werden Nachfragen und die Nachforderung von Unterlagen entbehrlich.

Auch die vollständige Darstellung der erforderlichen Unterlagen im neuen Behördenwegweiser soll zu diesem Ziel beitragen.

5.5 Um Verbesserungen bezüglich der Erreichbarkeit und eine zügigere Abwicklung zu erreichen, wird zudem angestrebt, die Beschäftigten mit ihren Erfahrungen z.B. in Workshops bei der Weiterentwicklung kontinuierlich (oder jeweils) einzubeziehen

Die Erfahrungen der Beschäftigten sind eine wichtige Grundlage für die Weiterentwicklung von MI.

Im Frühjahr 2024 fanden unter Beteiligung von BDR Prozess- und Schwachstellenanalysen für ausgewählte Prozesse vor Ort bei MI statt. Dabei wurden gemeinsam mit den Beschäftigten vor Ort Ideen und Vorschläge aufgenommen und diskutiert. Aufgrund der Personalknappheit und der Tatsache, dass derzeit nur noch wenige erfahrene Mitarbeiter/innen vorhanden sind, wurde bisher von großflächigen Workshop-Serien abgesehen.

Ideen und Vorschläge der Mitarbeiter/innen können jedoch jederzeit über die Vorgesetzten oder BDR eingebracht werden.

II. <u>Laufweg im DMS</u>

OE	Unterschrieben am	Unterschrieben von	Unterschriftenart	Bemerkung
BDR	03.01.2025	Kuch, Olaf	Genehmigung	
MI	03.01.2025	Wiesner, Ute	Kenntnisnahme	
BAM	03.01.2025	Heckel, Dagmar	Kenntnisnahme	

Nürnberg, 03.01.2025
Direktorium Bürgerservice,
Digitales und Recht

gez. Kuch (37 004)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)