

SPD-Stadtratsfraktion | Rathausplatz 2 | 90403 Nürnberg

An den Oberbürgermeister  
der Stadt Nürnberg  
Marcus König  
Rathaus  
90403 Nürnberg

Nürnberg, 6. Dezember 2024  
Antragsteller: Liberova, Penzkofer-Röhl, Dr. Blaschke

## **Kundenfreundlichkeit im Bereich der Bürgerdienste**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

nicht zuletzt das Onlinezugangsgesetz verpflichtet die Kommunen, ihre Dienste verstärkt auch online anzubieten. Insbesondere die durch die Zugangsbeschränkungen in der Zeit von Corona gemachten Erfahrungen, gekoppelt mit den neuen digitalen Möglichkeiten der Stadt, haben die Stadt Nürnberg zu der Entscheidung bewegt, die Terminvergabe für die Bürgerdienste im Bereich der Kfz-Zulassung, des Ordnungsamtes sowie der Bürgerdienste (Passangelegenheiten, Meldeangelegenheiten u.a.) sowie des Amtes für Migration und Integration (MI) bis auf einige Ausnahmen auf die digitale Terminvergabe umzustellen. Dies soll zudem die extrem langen Warteschlangen vor den Bürgerämtern verhindern.

In mehreren Sitzungen wurde der Stadtrat in den entsprechenden Ausschüssen über die aktuellen Entwicklungen informiert. Dabei wurde auf einzelne Bedarfe sowohl auf der Seite der Bürgerschaft wie auch seitens der Mitarbeitenden eingegangen. Wir beobachten diesen Prozess sehr eng.

Besonders wichtig ist für uns die Niederschwelligkeit der Terminvergabe und die Zugänglichkeit der Dienste der Stadt für den digital nicht affinen Teil der Bürgerschaft.

Wir stellen fest, dass es in den vergangenen zwei Jahren Verbesserungen bezüglich der Zugänglichkeit der Onlinebuchungen gegeben hat. Dennoch ist es für die Bürger:innen ohne die Kenntnis, wann welche Termine freigeschaltet werden, nur schwer möglich, zeitnah einen Termin online zu buchen.

Außerdem haben wir uns den „Termin- Assistenten“ genauer angeschaut. Das aktuelle System der Zurückhaltung von Buchungszeiten für die Vergabe durch den Terminassistenten sollte genauer evaluiert werden.

Zudem hören wir immer wieder, dass es trotz getakteter Terminvergabe häufig längere Wartezeiten in einer fast überfüllten Schalterhalle gibt und es aufgrund der vorab erhaltenen Terminnummern nicht möglich ist, die Wartezeit abzuschätzen. Dies sollte nach Möglichkeit für die Planungssicherheit ergänzt werden.

Um die Erreichbarkeit der Termine, die Zufriedenheit der Bürgerschaft wie auch der Mitarbeitenden zu erhöhen, stellt die SPD-Stadtratsfraktion zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

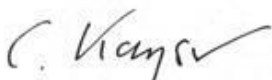
**Antrag:**

- 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.
- 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.
- Es wird angestrebt, dass bei einer Terminanfrage über den Termin-Assistenten eine Rückmeldung an die Bürger:innen innerhalb von 3 Arbeitstagen erfolgt
- Das Angebot und der Ressourceneinsatz in den Sparkassen wird evaluiert bzw. überprüft, um die Personalressourcen ggf. gezielter einzusetzen

Für die besonders herausfordernde Dienststelle von MI, die aktuell über keine durch die Bürger:innen selbstbestimmte Möglichkeit der Kommunikation verfügt, werden zudem folgende Punkte geprüft:

- 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.
- Eine ähnliche Möglichkeit wird über die „Mein-Nürnberg“ Kommunikation geprüft bzw. ergänzend eingeführt.
- Es wird angestrebt, den Bürger:innen einen ungefähren Zeitrahmen für die Bearbeitung des Anliegens mitzuteilen.
- 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 Ablauf 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.
- 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

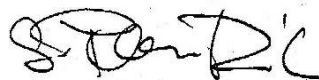
Mit freundlichen Grüßen



Christine Kayser  
Fraktionsvorsitzende



Diana Liberova  
Stadträtin



Gabriele Penzkofer-Röhl  
Stadträtin



Dr. Ulrich Blaschke  
Stadtrat