



CSU-Stadtratsfraktion Rathausplatz 2 90403 Nürnberg

**Herrn Oberbürgermeister  
Dr. Ulrich Maly  
Rathausplatz 2  
90403 Nürnberg**

Wolff'scher Bau des Rathauses  
Zimmer 58  
Rathausplatz 2, 90403 Nürnberg  
Telefon: 09 11 / 231 - 2907  
Telefax: 09 11 / 231 - 4051  
E-Mail: [csu@stadt.nuernberg.de](mailto:csu@stadt.nuernberg.de)  
[www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de](http://www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de)

er / 15.3.2010  
Dr. Reindl

Bürgerfreundliche Verwaltung  
Serviceoffensive 2010

**Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,**

**eine bürgerfreundliche, leistungsfähige und effektiv arbeitende Stadtverwaltung ist ein zentrales Anliegen der Nürnberger Kommunalpolitik. Um den Bürgern kurze Wege zu ermöglichen und lange Wartezeiten bei Ämtern und Dienststellen zu vermeiden, bedarf es vielfältiger Anstrengungen der Stadt Nürnberg. Dabei erscheint es unabdingbar, von Zeit zu Zeit eine kritische Bestandsaufnahme der vorhandenen Strukturen vorzunehmen und auf Verbesserungsmöglichkeiten zu untersuchen.**

**In den letzten Jahren wurden im Zuge der Bemühungen sogenannten „E-Governments“ vielfältige „Online-Angebote“ der Stadt Nürnberg eingerichtet, die den Bürgern einen persönlichen Gang zu den Behörden ersparen sollen. Doch manche Behördenangelegenheiten, insbesondere Anträge und Anfragen bedürfen nach wie vor einer Anwesenheit des Bürgers vor Ort und/oder einer eingehenden Beratung bzw. einer Unterschrift, so dass eine reine online-Abwicklung nicht möglich ist. Zudem sind stets die Belange des Datenschutzes zu wahren.**

**In diesem Zusammenhang sind in jüngster Zeit auch verstärkt Klagen der Bürger wie auch anderer Behörden (z.B. Polizei) über lange Wartezeiten, kundenunfreundliche Öffnungszeiten und unübersichtliche Zuständigkeiten laut geworden. So hat beispielsweise die durchschnittliche Wartezeit im Einwohneramt (EP1) im Jahr 2008 45,63 Minuten betragen; in dieser Dienststelle stellt dies eine Erhöhung der Wartezeit von 114,67 % im Vergleich der Jahre 2006 und 2008 dar! Die stadtweiten regelmäßigen Öffnungszeiten von 8.30 Uhr bis 15.30 Uhr (mit teilweise massiven zeitlichen Einschränkungen des Parteiverkehrs) sind bürgerunfreundlich und entsprechen nicht dem Bild einer modernen, an den Kundenerfordernissen orientierten Verwaltung. Der Bürger muss insoweit wieder mehr als "Kunde" in den Vordergrund der Betrachtungen rücken und eine Erhöhung der Dienstleistungsqualität angestrebt werden.**

**Selbstverständlich ist Servicequalität auch eine Personalfrage. In Zeiten knapper öffentlicher Haushalte stellt sich daher die Frage, wie mit dem vorhandenen Personal durch die Optimierung von Verwaltungsstrukturen und Prozessabläufen eine spürbare Verbesserung der Dienstleistungsqualität erreicht werden kann. Dazu sind auch im Rahmen der**

Untersuchungen des externen Gutachters zu Einsparmöglichkeiten in der Organisation einzelner Dienststellen der Stadtverwaltung Verbesserungsvorschläge gemacht worden, deren fachliche und politische Bewertung im Hinblick auf deren Umsetzbarkeit noch aussteht.

Dies gilt umso mehr, als dass gerade in der gesamtstädtischen Organisation, d.h. „zwischen“ den Dienststellen ein noch größeres Potential für verbesserte Effizienz zu erwarten ist (Reibungsverluste, Doppelzuständigkeiten, etc. sind zu vermeiden). Auch durch die beschlossene sukzessive Einführung der "elektronischen Akte" lassen sich hoffentlich bald Effizienzverbesserungen erreichen.

Vor diesem Hintergrund stelle ich für die CSU-Stadtratsfraktion zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

#### Antrag:

1. Die Verwaltung berichtet über die vorhandenen Strukturen zur bürgerfreundlichen Erledigung häufig vorkommender Standardprozesse (sog. „Massengeschäfte“ wie z.B. im Meldewesen, Kfz-Zulassung, Bauverwaltung, Sozialverwaltung etc.) bei Ämtern und Dienststellen der Stadt Nürnberg.

Dabei ist insbesondere ein Überblick zu geben über

- die vorhandenen „Schalterstellen“ (EP, Kfz-Zulassung, etc.) mit und ohne Kassen bzw. Kassenautomaten (Auflistung der Orte sowie der jeweils dort vorhandenen Möglichkeiten der Erledigung welcher Behördenangelegenheiten)
  - die jeweiligen gewöhnlichen Öffnungszeiten (ggf. differenziert nach vorhandenen üblichen Sprechzeiten für den Parteiverkehr und die Möglichkeit, außerhalb dieser Sprechzeiten Termine zu vereinbaren)
  - die bereits eingeführten Serviceverbesserungen, wie z.B. online-Angebote, Sonder- und Express-Schalter, spezielle Angebote für Behinderte oder ältere Personen, EDV-Einsatz o.ä.
2. Die Verwaltung berichtet über gewöhnliche Öffnungszeiten im Rahmen des allgemeinen Parteiverkehrs von Dienststellen und Ämtern in anderen vergleichbaren Städten in Bayern (z.B. Würzburg, Augsburg, Regensburg und München) sowie der Bundesrepublik Deutschland (z.B. Essen, Leipzig, Bremen, Hannover, Köln und Stuttgart).
  3. Die Verwaltung stellt die von dem Gutachter Rödl & Partner **bisher aufgezeigten Verbesserungsmöglichkeiten** zur Optimierung der Verwaltungsstrukturen der Stadt Nürnberg vor und stellt dabei auch **eigene Überlegungen zur Zusammenlegung einzelner Behördenangelegenheiten in zentralen Serviceeinrichtungen an einem Beispielfall** (z.B. Bürgerbüro für Angelegenheiten bei EP, OA, BANOS oder Sozialrathaus für soziale und Familienangelegenheiten etc.) an. Dabei soll auch auf die **künftigen Möglichkeiten des Einsatzes der "elektronischen Akte"** eingegangen werden, insbesondere ob dadurch eine räumliche Trennung von "Antrags- bzw. Anliegenannahme" in zentralen Bürgerservicepunkten und Antrags- bzw. Anliegenbearbeitung in dezentralen Fachbehörden leichter möglich sein wird.

- 4. Die Verwaltung unterbreitet** Vorschläge für künftige mögliche Modellversuche zur Erprobung anderer Öffnungszeiten (**z. B. Dienstleistungsabend mit Parteiverkehr bis 18.00 Uhr**) und der Konzentration des Parteiverkehrs in zentralen Bürgerservicepunkten.

**Mit freundlichen Grüßen**

**Sebastian Brehm**  
**Fraktionsvorsitzender**