

Beschluss
des Nürnberger Rates für Integration und Zuwanderung
vom 16.06.2026

- öffentlich -

- einstimmig angenommen –

**Verbesserung der Erreichbarkeit des Amtes für Migration und Integration –
Einführung von Kontaktformularen und Stärkung des Kundenmanagements**

Antragsteller: Soroush Mawlahi

Der Integrationsrat der Stadt Nürnberg stellt folgenden Antrag:

1. Alle Geschäftsbereiche der Stadt Nürnberg sollen für Bürgerinnen und Bürger mindestens über ein Online-Kontaktformular erreichbar sein; ebenso mindestens einen Tag in der Woche telefonisch.
2. Die Verwaltung wird gebeten, dringend zu prüfen, ob die Abteilung Kundenmanagement im Amt für Migration und Integration trotz der angespannten personellen und finanziellen Lage erweitert werden kann.
3. Nach dem Vorbild des Einbürgerungsbereichs soll ein niedrighschwelliges Kontaktformular für das Amt für Migration und Integration eingerichtet werden.
4. Die Verwaltung wird gebeten, der Kommission für Integration über den Stand der Umsetzung und die getroffenen Maßnahmen zu berichten.

Begründung:

In den vergangenen Monaten wenden sich zunehmend Bürgerinnen und Bürger mit Anliegen an den Integrationsrat, die das Amt für Migration und Integration betreffen. Ein wiederkehrendes Problem: Das Amt für Migration und Integration ist für die Betroffenen häufig nicht oder nur sehr schwer erreichbar. Dies betrifft vereinzelt auch andere städtische Bereiche, im Mittelpunkt der Beschwerden steht jedoch klar das Amt für Migration und Integration.

Uns ist bewusst, dass die Arbeitsbelastung in der Verwaltung hoch ist. Es kann jedoch nicht sein, dass Behörden bei Nachfragen oder Folgeanträgen keine Antwort geben – oder schlichtweg nicht kontaktierbar sind.

Die bestehende Kundenmanagement-Abteilung im Amt für Migration und Integration ist derzeit faktisch nur über zwischengeschaltete Institutionen wie den Integrationsrat, die AWO oder andere Beratungsstellen erreichbar. Viele Menschen stellen ihre Anträge jedoch persönlich und ohne Unterstützung durch solche Einrichtungen. Gerade Menschen mit Migrationsgeschichte kennen diese Strukturen oft nicht oder haben keinen Zugang zu ihnen.

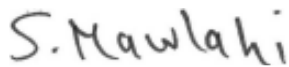
Die Kommune ist die erste Instanz, die Menschen mit dem Staat und der Demokratie in Berührung bringt. Wenn wir für die Bürgerinnen und Bürger nicht erreichbar sind, verlieren sie das Vertrauen in die Verwaltung – und wir verlieren an Glaubwürdigkeit.

Wir fordern daher:

- Eine personelle Stärkung des Kundenmanagements im Amt für Migration und Integration
- Die Einrichtung direkter Kontaktwege für Bürgerinnen und Bürger, mindestens in Form eines Online-Kontaktformulars
- Einen Bericht der Verwaltung in der Kommission für Integration über die Prüfungsergebnisse und geplanten Maßnahmen

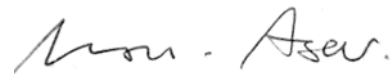
Nürnberg, 16.06.2026

Der Vorsitzende



Sorush Mawlahi

Schriftführerin



Gülay Incesu-Asar