

*Betreff:***Künftige Verfahrensänderung in den Bezirksgeschäftsstellen;  
Terminvergaben für die Publikumszeiten***Organisationseinheit:*

Dezernat II

10 Fachbereich Zentrale Dienste

*Datum:*

19.06.2019

*Adressat der Mitteilung:*

Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 112 Wabe-Schunter-Beberbach (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 113 Hondelage (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 114 Volkmarode (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 120 Östliches Ringgebiet (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 131 Innenstadt (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 132 Viewegsgarten-Bebelhof (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 211 Stöckheim-Leiferde (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 212 Heidberg-Melverode (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 213 Südstadt-Rautheim-Mascherode (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 221 Weststadt (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 222 Timmerlah-Geitelde-Stiddien (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 223 Broitzern (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 224 Rüningen (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 310 Westliches Ringgebiet (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 321 Lehdorf-Watenbüttel (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 322 Veltenhof-Rühme (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 323 Wenden-Thune-Harxbüttel (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 331 Nordstadt (zur Kenntnis)  
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 332 Schunteraue (zur Kenntnis)

**Sachverhalt:**

Die beigefügte Mitteilung wurde im Verwaltungsausschuss am 18.06.2019 behandelt. Aus dem Gremium heraus wurde die Bitte geäußert, die Mitteilung allen Stadtbezirksräten zur Kenntnis zu geben (s. Anlage).

Ruppert

**Anlage/n:**  
Mitteilung Nr. 19-10965

Betreff:

**Künftige Verfahrensänderung in den Bezirksgeschäftsstellen  
Terminvergaben für die Publikumszeiten**

Organisationseinheit:

Dezernat II  
10 Fachbereich Zentrale Dienste

Datum:

06.06.2019

Beratungsfolge

Verwaltungsausschuss (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

18.06.2019

Status

N

**Sachverhalt:**

Am 12. November 2018 ist die Abteilung Bürgerangelegenheiten im Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit in das Dienstgebäude Friedrich-Seele-Straße 7 umgezogen. Im zeitlichen Kontext hat sich die Frequentierung der Bezirksgeschäftsstellen in Wenden, Volkmarode, Stöckheim und Broitzem insbesondere im Bereich des Melde-, Ausweis- und Passwesens deutlich erhöht. Im Vergleich 2018/2019 sind Steigerungsraten zwischen 56 und 85 %, zu verzeichnen. Ursächlich für die verstärkte Inanspruchnahme der Bezirksgeschäftsstellen dürfte neben der vergleichsweise gute ÖPNV-Anbindung einzelner Bezirksgeschäftsstellen auch die Tatsache sein, dass die Friedrich-Seele-Straße weniger zentral gelegen ist als der Standort Wendenstraße, an dem die Abteilung Bürgerangelegenheiten bisher ihren Service erbracht hat.

Die Bezirksgeschäftsstellen haben an vier Wochentagen im Wechsel vor- bzw. nachmittags jeweils drei Stunden geöffnet. Hinzu kommt eine einheitliche Öffnungszeit freitags zwischen 9:00 und 12:00 Uhr sowie am ersten Sonnabend im Monat, ebenfalls zwischen 9:00 und 12:00 Uhr. Die Serviceeinheiten schließen die Zugangstüren erst zum tatsächlichen Ende der Öffnungszeit. Publikum, das sich zu diesem Zeitpunkt in den Warteräumen aufhält, wird im Interesse eines kundenorientierten Vorgehens auch noch aufgerufen. Die derzeitigen Wartezeiten, sowohl innerhalb wie auch über die eigentliche Öffnungszeit hinaus, führen immer wieder zu Kritik durch die wartenden Bürgerinnen und Bürger, da aufgrund der räumlichen Voraussetzungen keine bzw. nur eingeschränkte Wartemöglichkeiten bestehen.

Weder die räumlichen, organisatorischen noch personellen Kapazitäten in der Abteilung Bezirksgeschäftsstellen sind für eine dauerhafte Serviceerweiterung ausgelegt. Da sich die Besucherzahlen auf hohem Niveau stabilisieren, müssen künftig nachhaltige Steuerungsinstrumente eingesetzt werden.

Die Verwaltung wird daher für die Bezirksgeschäftsstellen das Instrument einer durchgehenden Terminvergabe einführen. Mit der gleichen Vorgehensweise hatte die Verwaltung schon in der Bürgerberatung Abhilfe geschaffen, als es dort zu Wartezeiten gekommen ist. Vorgeesehen ist, sog. Wartekreiskalender, wie sie bereits in der Abteilung Bürgerangelegenheiten zum Einsatz kommen, zu beschaffen. Insofern handelt es sich um eine Erweiterung des eingesetzten Systems. Bei Vorgängen, die von der Abteilung Bürgerangelegenheiten wie auch den Bezirksgeschäftsstellen bearbeitet werden können (z. B. An- und Ummeldungen), kann die/der Bürger/in künftig anhand der angebotenen freien Zeitfenster auswählen, welche Serviceeinheit aufgesucht werden soll. Bei Angelegenheiten, die in den ausschließlichen Zuständigkeitsbereich der Abteilung Bürgerangelegenheiten fallen (z.B. die sofortige Ausstellung von vorläufigen Ausweisdokumenten), wird nur der Terminkalender der Abteilung Bürgerangelegenheiten geöffnet. Diese Vorgehensweise bietet Bürger/innen verlässliche Dispo-

sitionsmöglichkeiten, belässt den bisherigen Service in den Bezirksgeschäftsstellen und berücksichtigt die vor Ort vorhandenen räumlichen und personellen Kapazitäten. Zudem wird erwartet, dass durch die Terminvergabe in den Bezirksgeschäftsstellen eine stärkere Frequentierung des Dienstgebäudes in der Friedrich-Seele-Straße erfolgt.

Die Konfigurationsarbeiten sollen bis Ende Juli 2019 abgeschlossen sein. In der zweiten Julihälfte ist eine Presseveröffentlichung geplant, in der auf die Freigabe der Kalender ab dem 1. August 2019 hingewiesen wird. Das Arbeiten nach erfolgter Terminvergabe in den Bezirksgeschäftsstellen soll nach bisheriger Planung ab dem 15. August 2019 erfolgen.

Es ist beabsichtigt, zunächst probeweise für drei Monate in den Bezirksgeschäftsstellen entsprechend zu verfahren. In diesem Zeitraum wird sich zeigen, ob sich die in der Bürgerberatung mittlerweile etablierte Regelung auch für die Bezirksgeschäftsstellen bewährt.

Ruppert

**Anlage/n:**  
keine