

**Betreff:****Terminvergaben für die Publikumszeiten in den Bezirksgeschäftsstellen;  
Erfahrungsbericht und weiteres Vorgehen**

<i>Organisationseinheit:</i> Dezernat II 10 Fachbereich Zentrale Dienste	<i>Datum:</i> 30.07.2020
--	-----------------------------

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Sitzungstermin</i>	<i>Status</i>
Verwaltungsausschuss (zur Kenntnis)	11.02.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 321 Lehndorf-Watenbüttel (zur Kenntnis)	12.02.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 332 Schunteraue (zur Kenntnis)	20.02.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 322 Veltenhof-Rühme (zur Kenntnis)	25.02.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 112 Wabe-Schunter-Beberbach (zur Kenntnis)	26.02.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 221 Weststadt (zur Kenntnis)	26.02.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 114 Volkmarode (zur Kenntnis)	03.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 310 Westliches Ringgebiet (zur Kenntnis)	03.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 212 Heidberg-Melverode (zur Kenntnis)	04.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 211 Stöckheim-Leiferde (zur Kenntnis)	05.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 213 Südstadt-Rautheim-Mascherode (zur Kenntnis)	10.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 323 Wenden-Thune-Harxbüttel (zur Kenntnis)	10.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 131 Innenstadt (zur Kenntnis)	17.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 120 Östliches Ringgebiet (zur Kenntnis)	18.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 331 Nordstadt (zur Kenntnis)	19.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 132 Viewegsgarten-Bebelhof (zur Kenntnis)	25.03.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 222 Timmerlah-Geitelde-Stiddien (zur Kenntnis)	16.04.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 223 Broitzem (zur Kenntnis)	21.04.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 224 Rüningen (zur Kenntnis)	23.04.2020	Ö
Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 113 Hondelage (zur Kenntnis)	05.05.2020	Ö

**Sachverhalt:**

Zur Sitzung am 18. Juni 2019 erhielten die Mitglieder des Verwaltungsausschusses Informationen dazu, dass ab August 2019 in den Bezirksgeschäftsstellen (Wenden, Volkmarode, Stöckheim und Broitzem) zur Bearbeitung von Melde-, Ausweis- und Passangelegenheiten Termine vergeben werden (Ds 19-10965). Hierzu wurden sog. Wartekreiskalender, die auch in der Abteilung Bürgerangelegenheiten eingesetzt werden, beschafft.

Bei Vorgängen, die sowohl in der Abteilung Bürgerangelegenheiten wie auch in den Bezirksgeschäftsstellen bearbeitet werden können, stehen seit August 2019 den Bürgerinnen und Bürgern somit buchbare Zeitfenster in unterschiedlichen Serviceeinheiten zur Auswahl zur Verfügung. Die Termine können über das Internet, das Bürgertelefon bzw. durch direkte Anrufe vereinbart werden.

Auf die Mitteilung (DS-19-10965) nehme ich Bezug, in dieser wurde eine Mitteilung nach viermonatiger Laufzeit der Verfahrensumstellung angekündigt. Nunmehr kann ausnahmslos die eingeführte organisatorische Veränderung als verfahrensoptimierend bewertet werden. Bürgerinnen und Bürger haben verlässliche Zeiten und können daher besser disponieren. Die Möglichkeit, einige Anliegen, die nur geringen Aufwand verursachen und nur wenig Zeit binden, terminfrei zu erledigen (z.B. Abholung von Ausweispapieren), wird von den Bürgerinnen und Bürgern positiv und als Zeichen eines flexiblen Verwaltungshandelns gewertet.

Um die Anzahl der Besucherinnen und Besucher der Bezirksgeschäftsstellen, die vortragen vor der Notwendigkeit einer Terminvereinbarung keine Kenntnis zu haben, weiter zu reduzieren, wird die Verwaltung im Internetauftritt der Stadt an den entsprechenden Stellen die entsprechenden Hinweise nochmals an prominenter Stelle verstärken und erneut eine Pressemitteilung herausgeben.

Eine spürbare Verschiebung der Fallzahlen von den Bezirksgeschäftsstellen in die Abteilung Bürgerangelegenheiten am Standort Friedrich-Seele-Straße ist bislang nicht zu verzeichnen.

Ruppert

**Anlage/n:**

keine