

**Betreff:****Notprechzeiten bei der Abteilung Bürgerangelegenheiten**

Organisationseinheit: Dezernat II 32 Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit	Datum: 04.05.2022
--	----------------------

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Status
Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)	04.05.2022	Ö

**Sachverhalt:**

Zur Anfrage der SPD-Fraktion vom 21. April 2022 (22-18613) wird wie folgt Stellung genommen:

Bei der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten richtet sich die Anzahl der zur Verfügung gestellten Termine nach der voraussichtlichen Anzahl anwesender Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine fixe Anzahl an Terminen wird über einen mehrwöchigen Zeitraum freigeschaltet. Je nach Mitarbeiterverfügbarkeit werden täglich zusätzliche Termine zur Buchung freigegeben.

Zusätzliche Termine werden für besonders dringende Anliegen vorgehalten. Diese können nur durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten vergeben werden.

Dies vorausgeschickt werden die Fragen wie folgt beantwortet:

Zu 1.:

Die oben erwähnten Termine für besonders dringende Anliegen stehen u. a. auch für aus der Strafhaft entlassenen Personen zur Beantragung gültiger Personaldokumente zur Verfügung. Bislang sind keine Fälle bekannt geworden, in denen diesem Personenkreis kein kurzfristiger Termin zur Verfügung gestellt werden konnte.

Den Sozialverbänden und Hilfseinrichtungen sind die Kontaktdaten der zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Terminvereinbarung bekannt. Bei Bedarf können diese erneut abgefragt werden.

Zu 2.:

Die Stornierung von Terminen ist telefonisch oder über die Internetseite zur Terminvereinbarung möglich. Stornierte Termine werden automatisch sofort wieder zur erneuten Buchung freigegeben.

Zu 3.:

Bisher wurden gute Erfahrungen mit der Terminvereinbarung gemacht. Insbesondere werden die Wartezeiten der Bürgerinnen und Bürger vor Ort minimiert. Daher ist aktuell nicht

vorgesehen, wieder allgemeine Sprechzeiten unter Nutzung von Wartenummern anzubieten. Ziel ist es aber, die Vorlaufzeiten zu verringern und in Zukunft vermehrt kurzfristige Termine anzubieten.

Dr. Pollmann

**Anlage/n:**

Keine