

Antrag

Fraktion der SPD

Ursprungsdrucksachenart: Antrag,
Ursprungsinitiator: Fraktion der SPDBeratungsfolge:

17.09.2014 BVV

BVV/ 025/VII

**Betreff: Bürgerfreundliche Verwaltung – Besuch des Bürgeramtes ohne
Terminvereinbarung wieder ermöglichen****Die BVV möge beschließen:**

Das Bezirksamt wird ersucht, ggf. in Abstimmung mit den anderen Bezirken, wieder die Möglichkeit zu schaffen, dass Bürgerinnen und Bürger Dienstleistungen des Bürgeramtes auch ohne vorherige Terminvereinbarung in Anspruch nehmen können. Des Weiteren sind die Modalitäten der Terminvergabe öffentlichkeitswirksamer zu publizieren.

Berlin, den 09.09.2014

Einreicher: Fraktion der SPD

Gez.: Rona Tietje, SPD-Fraktion

Begründung siehe Rückseite

Ergebnis: beschlossen
 beschlossen mit Änderung
 abgelehnt
 zurückgezogenAbstimmungsverhalten: EINSTIMMIG
 MEHRHEITLICH
 JA
 NEIN
 ENTHALTUNGEN

federführend

 überwiesen in den Ausschuss für
zusätzlich in den Ausschuss für
und in den Ausschuss für

Begründung:

Wie mittlerweile die meisten anderen Bürgerämter in Berlin, hat das Bürgeramt Pankow seit einiger Zeit seinen Service dahingehend umgestellt, dass Bürgerinnen und Bürger nur nach vorheriger Terminvergabe in die Sprechstunde kommen können. Dies ist insbesondere problematisch, wenn Dokumente schnell benötigt werden, da die Wartezeit auf einen Termin in der Regel mindestens drei Wochen, z. T. aber auch bis zu acht Wochen beträgt. Um in solchen Fällen im Bürgeramt kurzfristig bedient zu werden, muss die Dringlichkeit des Anliegens durch geeignete Dokumente nachgewiesen werden. Das versetzt die Betroffenen in eine unangenehme Rechtfertigungssituation und hat wenig mit einer bürgerfreundlichen Verwaltung zu tun.

Hinzu kommt, dass die Terminvergabe in erster Linie für Menschen gut funktioniert, die mit der Internetpräsenz der Berliner Verwaltung gut vertraut sind. Bei weniger internetaffinen Bürgerinnen und Bürgern fehlt häufig das Wissen um die Möglichkeit und Notwendigkeit einer Terminvergabe. Deshalb sollte wieder die Möglichkeit eröffnet werden, ohne vorherige Terminvereinbarung in die Sprechstunde des Bürgeramtes zu kommen. Da die Möglichkeit von terminlosen Besuchen in Bürgerämtern in den Bezirken, wo sie noch möglich sind, auch von vielen Einwohnerinnen und Einwohnern anderer Bezirke in Anspruch genommen wird, erscheint eine berlinweite Abstimmung der Bürgerämter, zumindest aber eine Abstimmung mit den Nachbarbezirken sinnvoll, um unnötig lange Wartezeiten zu vermeiden. Die gefundenen Regelungen müssen den Bürgerinnen und Bürgern darüber hinaus so bekannt gemacht werden, dass sie eine breitere Öffentlichkeit erreichen als dies im Zuge der jüngsten Umstellung der Fall war. Dabei sind insbesondere die Informationsmöglichkeiten von Bürgerinnen und Bürgern zu berücksichtigen, die keinen Zugang zum Internet haben oder mit dessen Umgang weniger versiert sind.