

Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Ricklingen (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	15-0116/2018 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	6.3.2.

**Antwort der Verwaltung auf die
Anfrage Terminvergabe in den Bürgerämtern
Sitzung des Stadtbezirksrates Ricklingen am 01.02.2018
TOP 6.3.2.**

Aktuell häufen sich Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich der Terminvergabe in den städtischen Bürgerämtern. Vor allem die Terminvergabe mittels des Internets und die damit verbundenen langen Vorlaufzeiten werden kritisch gesehen.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

1. Wie bewertet die Verwaltung die aktuelle Situation in den hannoverschen Bürgerämtern? In welcher Höhe sind Einsparungen geplant und in welcher Höhe konnten erste Einsparungen bereits realisiert werden?
2. Welche weiteren Maßnahmen sind seitens der Verwaltung zur Behebung der aktuellen langen Vorlaufzeiten für online vergebene Termine geplant?
3. Wie wird sichergestellt, dass die Bürgerinnen und Bürger in eiligen Fällen sofort einen Termin bekommen?

Antwort der Verwaltung

Zu Frage 1: Die im vergangenen Herbst aufgrund von Personalengpässen unbefriedigende Terminlage hat sich durch kurzfristige personalwirtschaftliche Maßnahmen und als Folge externer Neueinstellungen zurzeit deutlich entspannt. Einsparungen spielen in diesem Zusammenhang keine Rolle.

Zu Frage 2: Zurzeit beträgt der Vorlauf bei der Online-Terminvergabe 10 Tage. Durch weitere Optimierungen im Hinblick auf Arbeitsabläufe und Prozesse ist mit einer weiteren Verkürzung auch für die stärker nachgefragten Einrichtungen zu rechnen.

Zu Frage 3: Bürger*innen die in eiligen Fällen noch am selben Tag einen Termin benötigen, werden in allen Bürgerämtern entsprechend berücksichtigt. Darüber hinaus wird in den großen Bürgerämtern Aegi und Podbi-Park jeden Tag ein Kontingent von Wartemarken für Bürger*innen ohne vorherige Terminvergabe ausgegeben.

18.63.09.BRB / 32
Hannover / 29.01.2018