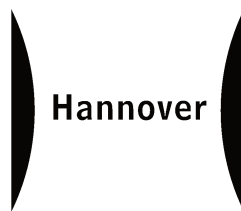


Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Misburg-Anderten (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	15-0420/2017 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	5.2.4.

---

### **Antwort der Verwaltung auf die Anfrage Terminvereinbarung an allen Bürgerämtern erforderlich Sitzung des Stadtbezirksrates Misburg-Anderten am 01.03.2017 TOP 5.2.4.**

---

Wie in Bürgerämtern ausliegenden Handzetteln zu entnehmen ist, ist ab 16.01.2017 in allen Bürgerämtern eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich. Nachdem die von Misburg/Anderten am kürzesten erreichbaren Bürgerämter Podbi-Park seit ca. zwei Jahren ausschließlich über Terminvereinbarung und das Bürgeramt Bemerode seit März letzten Jahres an zwei von fünf Wochentagen ausschließlich über Terminvereinbarung aufgesucht werden können.

#### **Wir fragen daher die Verwaltung:**

1. Wie und wann wurden die Bürger/-innen über die neue Regelung informiert?
2. Gab es finanzielle Gründe, oder welche anderen Gründe machten diese Maßnahme notwendig?
3. Was geschieht mit Bürger/-innen, die ohne vorherige Terminvereinbarung ein Bürgeramt wegen eines Anliegens aufsuchen, bzw. wie werden aus diesem Grunde lange Wartezeiten vermieden?

#### **Text der Antwort**

1. Vor Einführung der Terminvergabe „über alles“ wurde über das Internet (hannover.de) und durch Aushänge über die Erfordernis eines Termins und die Wege, einen Termin zu bekommen, informiert. Presseinformationen wurden seitens der HAZ in diesem Fall für redaktionelle Beiträge genutzt. Auch der NDR regional verfasste eine Reportage zu dem Thema.

2. Finanzielle Gründe spielten keine Rolle, wohl aber positive Erfahrungen mit den in der Anfrage erwähnten Vorläufermodellen der Terminvergabe und der Terminpflicht bei den Angeboten an Samstagen. Auch die positiven Erfahrungen anderer Städte unserer Größenklasse über die im Rahmen des interkommunalen Austausches zu erfahren war spielen natürlich eine Rolle.  
Start der Terminvergabe im Bürgeramt Podbi-Park war im Übrigen der Juli 2011.  
Mit der Online-Terminvergabe für alle Bürgerämter wurde im April/Mai 2015 gestartet.  
Die Regelung, nur mit Terminen an den sog. „langen Tagen“ (Öffnung bis 18 Uhr) zu arbeiten bestand seit März 2016.
3. Notfallsituationen und kurzfristig zu erledigende Geschäfte (Beglaubigungen, Führungszeugnisse oder vorläufige Dokumente) werden in den Bürgerämtern in der Regel eingeschoben. Wer sich in solchen Angelegenheiten rechtzeitig am Tag an ein Bürgeramt wendet, dem/der wird kurzfristig geholfen. Entweder wird ein Termin „dazwischen geschoben“ oder man erhält einen Termin im Laufe des Tages. Wer kurz vor Geschäftsschluss erscheint wird allerdings oft keinen Termin für den Tag erhalten.

Der Vorteil bei festen Terminen ist, dass man sich drauf einstellen kann, z.B. in der Nähe noch Besorgungen erledigen oder einen Kaffee trinken kann.

18.62.05  
Hannover / 27.02.2017