

Frau Bezirksverordnete Ute Schnur

über

den Vorsteher
der Bezirksverordnetenversammlung
Pankow von Berlin

über

Bezirksbürgermeister

Kleine Anfrage KA – 0554/ VI

über

Bürgeramt Weißensee

Das Bezirksamt wird um folgende Auskunft gebeten:

1. Wie werden die Öffnungszeiten im Bürgeramt im Ortsteil Weißensee publik gemacht?

Die Öffnungszeiten des Bürgeramtes Weißensee wurden und werden den Bürgerinnen und Bürgern in vielfältigster Form publik gemacht. Dazu gehören u. a.:

- die Internetseiten des Bezirksamtes Pankow unter <http://www.berlin.de> ;
- die Ausgabe von Flyern in den Bürgerämtern;
- verschiedene Broschüren und Veröffentlichungen des Bezirksamtes u. a. "Berlin-Pankow 2009/2010 – Informationen aus dem Rathaus";
- durch Pressemitteilungen;
- durch Darstellung im Wartefernsehen der Bürgerämter, das täglich von 7.00 – 19.00 Uhr eingeschaltet ist;

- durch Aushang in Form einer Metallplatte von 30 X 40 cm direkt an der Information und durch einen Aufsteller in der Größe von 40 x 50 cm neben dem Nummernautomaten im Bürgeramt selbst;
- im Informationspunkt (Pförtner, Wachschutz) der Berliner Allee 252 - 260, der ständig von 06.00 – 20.00 Uhr besetzt, durch Auslage der Flyer und Broschüren;
- telefonische Auskunft über das Berlinterfon 115 bzw. die Telefonhotline der Pankower Bürgerämter zu den angegebenen Sprechzeiten.

2. Kann man vor den Öffnungszeiten schon Nummern ziehen? Oder gibt es andere Möglichkeiten dienstags vor 11.00 Uhr eine Nummer zu bekommen?

Die Aufrufanlage einschließlich des Nummernautomaten ist an den Sprechtagen ab 8.00 Uhr (Montag, Mittwoch und Freitag) ab 7.25 eingeschaltet. An den Spätsprechtagen ab 11.00 Uhr (Dienstag und Donnerstag) erfolgt die Einschaltung ab 9.45 Uhr. Damit ist gewährleistet, dass bereits vor den Öffnungszeiten auch Nummern gezogen werden können, allerdings ohne allgemeine Beratung und Information. Eine Abfertigung erfolgt, außer bei speziellen Terminvereinbarungen, dann jedoch erst zu Beginn der Sprechzeiten.

3. Wie kommt es dann, dass sich jemand beschweren kann, dass er dienstags vor 11.00 Uhr keine Nummer ziehen konnte, und dennoch vor ihm Leute aufgerufen wurden, die vorher nicht im Warteraum waren?

Die Aufrufanlage ist immer, wie bereits gesagt, an den Spätsprechtagen ab 11.00 Uhr, also Dienstag und Donnerstag, ab 9.45 Uhr eingeschaltet.

In den Pankower Bürgerämtern ist seit nunmehr über einem halben Jahr ein Elektronisches Terminvereinbarungssystem in Betrieb, das durch alle Bürgerinnen und Bürger von zu Hause aus genutzt werden kann um einen Termin zu vereinbaren. Das System leitet die Bürgerinnen und Bürger schrittweise durch die Auswahl bis zur Übersicht über freie Termine an einem Termin der Wahl. Bei einem vereinbarten Termin entfällt dann in der Regel die Wartezeit für die Bürgerinnen und Bürger und die Abfertigung erfolgt direkt an einem Terminarbeitsplatz im Bürgeramt. Der „Umweg“ über den Warteraum entfällt damit.

In schwierigen Einzelfällen erfolgt auch eine gesonderte Terminvereinbarung mit Bürgerinnen und Bürgern außerhalb der Sprechzeiten, da noch Unterlagen nachgereicht und geprüft werden müssen bzw. die Bearbeitung ein normales Maß weit überschreitet.

Für den Leiter der Abteilung

Jens-Holger Kirchner
Bezirksstadtrat für Öffentliche Ordnung