

B E S C H L U S S

B e z i r k s a m t P a n k o w v o n B e r l i n

Beschlussgegenstand: Bei Terminfehlbuchungen einen Ausweichtermin für den gleichen Tag ermöglichen

Beschluss-Nr.: VIII-1412/2020 Anzahl der Ausfertigungen: 8

Beschluss-T.: 12.05.2020 Verteiler:
- Bezirksbürgermeister
- Mitglieder des Bezirksamtes (4x)
- Leiter des Rechtsamtes
- Leiter des Steuerungsdienstes
- Büro des Bezirksbürgermeisters

Das Bezirksamt beschließt:

Die aus der Anlage ersichtliche Vorlage ist der Bezirksverordnetenversammlung zur Kenntnis zu geben.

Sören Benn
Bezirksbürgermeister

An die
Bezirksverordnetenversammlung

Drucksache-Nr.:
VIII-0985

**Vorlage zur Kenntnisnahme
für die Bezirksverordnetenversammlung gemäß § 13 BezVG**

Schlussbericht

Bei Terminfehlbuchungen einen Ausweichtermin für den gleichen Tag ermöglichen

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

In Erledigung des in der 29. Sitzung am 22.01.2020 angenommenen Ersuchens der Bezirksverordnetenversammlung – Drucksache Nr.: VIII-0985

„Das Bezirksamt Pankow wird ersucht, künftig bei Bürger*innen, bei denen es zu einer Terminfehlbuchung kommt, das heißt ein bestätigter Termin im Bürgeramt, der weder aufgerufen wird noch sich im System befindet, einen sofortigen Ersatztermin am selben Tag zu ermöglichen. Auf Wunsch der Bürger*in kann eine Terminvergabe an einem anderen Tag erfolgen.“

wird gemäß § 13 Bezirksverwaltungsgesetz berichtet:

Die von der BVV gewünschte Herangehensweise ist seit Einführung des Zeitmanagementsystems für Berliner Behörden (ZMS) bereits „Best Practice“ in den Berliner Bürgerämtern. Es kann und wird immer wieder vorkommen, dass es sowohl durch technische oder menschliche Fehler zu Fehlbuchungen kommt. Sprechen diese Kund*innen in den Pankower Bürgerämtern vor, wird versucht zeitnah und nach Wichtigkeit des Anliegens geprüft, eine Lösung in Zusammenwirken mit dem Kund*innen zu finden. In den überwiegenden Fällen gelingt dies für den selben Tag.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

keine

Gleichstellungs- und gleichbehandlungsrelevante Auswirkungen

keine

Auswirkungen auf die nachhaltige Entwicklung

keine

Kinder- und Familienverträglichkeit

entfällt

Sören Benn
Bezirksbürgermeister

Vollrad Kuhn
Bezirksstadtrat für Stadtentwicklung und
Bürgerdienste