

Senatsverwaltung für Inneres und Sport, Klosterstr. 47 10179 Berlin

Nur per E-Mail

Bezirksverwaltungen – Ämter für Bürgerdienste  
ITDZ – Servicecenter Verwaltung

nachrichtlich:

RBm – SKzl VII A

SenFin

LABO, Abt. II

Geschäftszeichen (bitte angeben)

0294-4/2019-1-1

Bearbeiter/in: Kreuch

Dienstgebäude Berlin-Mitte

Klosterstraße 47, 10179 Berlin

Zimmer 3507

Telefon +49 30 90223 1184

Vermittlung +49 30 90223 – 0

intern 9223- 1184

PC-Fax +49 30 9028 4506

E-Mail Monitoring-

Buergerdienste@

SenInnDS.berlin.de

Elektronische Zugangsöffnung gemäß

§ 3a Abs. 1 VwVfG:

poststelle@seninnds.berlin.de.

Internet [www.berlin.de/sen/inneres](http://www.berlin.de/sen/inneres)

18.06.2019



## Rundschreiben InnDS V Nr. 3/2019

### zur fortwährenden Gültigkeit der „Definition von Notfallkunden im Bürgeramt“ im Zuge der Umsetzung des Teil B der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste

In Ergänzung meines Rundschreiben InnDS V Nr. 2/2019 zur Umsetzung der VV Monitoring & Steuerung BüD gebe ich aus aktuellem Anlass folgende Hinweise:

Kundinnen und Kunden, die unter die „Definition von Notfallkunden im Bürgeramt“<sup>1</sup> fallen, sind an den Standorten der Berliner Bürgerämter auch weiterhin ohne vorherige Terminvereinbarung zu bedienen.

Dies entspricht der bezirksübergreifend vereinbarten Praxis, dass unaufschiebbare Angelegenheiten von Bürgerinnen und Bürgern unabhängig von einer vorherigen Terminvereinbarung bearbeitet werden. Das Verfahren zur Bedienung von Notfallkunden bleibt somit vom Inkrafttreten des Teil B der VV Monitoring & Steuerung Bürgerdienste unberührt. Es liegt in der Organisationsverantwortung der Bezirksverwaltungen, eine möglichst zeitnahe Bedienung von Notfallkundinnen und -kunden sicherzustellen.

Ich bitte zudem alle an der Erteilung von Auskünften zu Bürgeramtsleistungen beteiligten Stellen, Notfallkundinnen und -kunden auf die Möglichkeit einer Anliegenerledigung ohne Termin aktiv hinzuweisen.

<sup>1</sup> <https://service.berlin.de/terminvereinbarung/hinweise/artikel.705293.php>

Zudem weise ich ausdrücklich auf die in der Sitzung der AG Steuerung BÜD am 12. Juni 2019 durch die hiesige Monitoring-Stelle dargestellte Entwicklung der berlinweiten Terminalsituation hin. Vor diesem Hintergrund bitte ich nachdrücklich darum, weiterhin sämtliche verfügbaren organisatorischen und personellen Maßnahmen zu ergreifen, die zu einer alsbaldigen Verbesserung beitragen können.

Bei Unterstützungsbedarfen steht Ihnen die Monitoring-Stelle Bürgerdienste der Abteilung V der Senatsverwaltung für Inneres und Sport unter den o.g. Erreichbarkeiten gerne zur Verfügung.

Das Rundschreiben ist unter [www.berlin.de/politik-und-verwaltung/rundschreiben/](http://www.berlin.de/politik-und-verwaltung/rundschreiben/) abrufbar.

Im Auftrag

Ganser