

Bürgerbüro: Eine vorherige Terminvereinbarung ist zwingend erforderlich

25.08.2020 13:28 von Martina Jansen (Kommentare: 0)



Hier erfahren Bürgerinnen und Bürger alles, was sie vor ihrem Besuch im Bürgerbüro wissen müssen

Das Bürgerbüro der Stadt Dorsten ist pro Jahr für rund 45 000 Dorstenerinnen und Dorstener eine Anlaufstelle. Hier, in den Räumlichkeiten im Erdgeschoss des Rathauses an der Halterner Straße 5, können sie Personalausweise und Pässe beantragen, sich an- oder ummelden und jegliche Bescheinigungen zu ihrem Wohnort erhalten. Rund 30 verschiedene Dienstleistungen bietet die Stadtverwaltung in ihrem Bürgerbüro an. Aufgrund der Corona-Pandemie und des daraus resultierenden Infektionsschutzes ist ein Besuch **nur nach vorheriger Terminvereinbarung** möglich.

Hier gibt es die Antworten auf die wichtigsten Fragen:

An welchen Tagen kann ich das Bürgerbüro besuchen?

Das Bürgerbüro Dorsten hat montags, dienstags, donnerstags, freitags und am ersten Samstag im Monat geöffnet. Seit der Umstellung in den angepassten Dienstbetrieb sind die Öffnungszeiten des Bürgerbüros auch auf den Mittwoch ausgeweitet. Der „lange Donnerstag“ hat natürlich weiterhin Bestand. Eine Übersicht der Öffnungszeiten: <https://www.dorsten.de/verwaltung/rathaus/buergerbuero.asp>

Gibt es in Zeiten der Corona-Pandemie noch Einschränkungen?

Damit gewährleistet bleibt, dass mögliche Infektionsketten nachvollziehbar und nicht zu viele Bürgerinnen und Bürger zur gleichen Zeit im Rathaus sind, ist eine ausschließliche Terminverwaltung im Bürgerbüro eingerichtet worden. In der Vergangenheit kam es nicht selten vor, dass bis zu 30 Personen vor dem Bürgerbüro gewartet haben. Das Abstandsgebot hätte nicht eingehalten werden können. Die Online-Terminbuchung ist selbst für Bürgerinnen und Bürger, die bisher nicht so firm mit dem Internet waren, nur eine kleine Übung. Die Terminverwaltung erfolgt vorrangig über ein Online-Buchungssystem, das viele Vorteile bietet. Am Eingang werden die Bürgerinnen und Bürger in Empfang genommen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen Sorge dafür, dass sich alle an die Spielregeln halten - dass sie also Mund-Nasen-Bedeckung tragen und ihre Hände desinfizieren.

Wie melde ich mich an?

Bürgerinnen und Bürger melden sich vor Ort an einem Terminal mit dem Geburtsdatum oder dem QR-

Code an, so dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bürgerbüro Bescheid wissen, dass sie auch tatsächlich vor Ort sind. Der Aufruf erfolgt dann über einen Monitor.

Welche Vorteile bringen eine vorherige Anmeldung mit sich?

Lästige Wartezeiten von bis zu zwei oder noch mehr Stunden entfallen. Der Großteil kann das Rathaus bereits nach 15 Minuten mit seiner gewünschten Bescheinigung wieder verlassen. Außerdem ist das System eine große Hilfe im Ablauf. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerbüros wissen im Vorfeld, welches Anliegen die Bürgerinnen und Bürger haben. Sie können den Vorgang im System aufrufen und sich auf den Termin vorbereiten. Zudem ermöglicht das System, eine passgenaue Vergabe von Terminzeiten einzurichten, sodass kein Leerlauf entsteht, wenn etwa Bescheinigungen oder Beglaubigungen angefragt werden, die nur wenige Minuten Bearbeitungszeit benötigen.

Was ist, wenn ich keinen Zugang zum Internet habe?

Zunächst werden Bürgerinnen und Bürger gebeten, dass sie auf Unterstützung im Familien-, Freundes- oder Bekanntenkreis zurückgreifen. Ein Termin ist innerhalb von einer Minute gebucht. Vor Ort im Rathaus melden sich die Bürgerinnen und Bürger ganz unkompliziert mit dem Geburtsdatum an, sodass kein Handy oder Ausdruck mitgebracht werden muss. Wenn keinerlei Chance auf eine Online-Terminbuchung besteht, helfen die Kolleginnen und Kollegen gerne weiter. Durch das Online-System ermöglicht das Bürgerbüro eine größtmögliche Anzahl an Terminverfügbarkeiten. Diese schränken sich ein, wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die telefonische Terminbuchung abgestellt werden müssen. Das eine Telefonat „tut natürlich nicht weh“, allerdings gibt es rund 76.000 Einwohner, die tagtäglich Anliegen im Bürgerbüro haben können.

Kann ich auch sehr kurzfristig einen Termin bekommen – etwa, wenn ich für eine spontane Dienstreise einen Reisepass brauche oder für einen Jobwechsel ein polizeiliches Führungszeugnis benötige?

Ja, das Bürgerbüro vergibt je nach Kapazität jeden Morgen eine Viertelstunde vor der Öffnung des Bürgerbüros - also im Regelfall gegen 7.45 Uhr - online auf der Buchungsseite weitere Termine am gleichen Tag. Diese stehen für eilige Anliegen zur Verfügung. Sollte es an dem einen Tag mal nicht geklappt haben, besteht am nächsten Tag wieder die gleiche Chance.

Was ist, wenn ich meinen Termin nicht wahrnehmen kann?

Über das Online-System erhalten Bürgerinnen und Bürger eine Terminbestätigung per E-Mail. In dieser Mail sind alle wesentlichen Informationen zum Ablauf vor Ort und die mitzubringenden Unterlagen benannt. Darin enthalten ist auch ein Link, mit dem sich ein Termin stornieren lässt. Ein neuer Termin kann über die Internetseite gebucht werden. Damit die Zeiten nicht unnütz geblockt sind, bittet das Team des Bürgerbüros darum, diese Stornierungsmöglichkeit auch zu nutzen, sodass andere die Chance haben, den Termin zu übernehmen. Termine können auch per E-Mail oder telefonisch abgesagt werden.

Im Video: Bürgermeister Tobias Stockhoff über die Terminvergabe im Bürgerbüro:

<https://youtu.be/UaBYMDL2PR4>

Quelle: Stadt Dorsten