

Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:
Ref. III/ 33

Verantwortliche/r:

Vorlagennummer:
33/049/2025

Anfrage Erlanger Linke - Bearbeitungszeiten Bürgerservice

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Stadtrat	24.07.2025	Ö	Kenntnisnahme	zur Kenntnis genommen
Beteiligte Dienststellen				

I. Kenntnisnahme

Die Antwort der Verwaltung zur Anfrage wird zur Kenntnis genommen.

II. Sachbericht

Das Bürgeramt führt zur Wartezeit derzeit keine auswertbaren Statistiken. Die jeweils aktuelle Aufrufnummer, die Anzahl der wartenden Personen sowie die durchschnittliche Wartezeit sind jedoch in Echtzeit auf der Homepage der Stadt Erlangen abrufbar

(<https://erlangen.de/themenseite/service/buerger/aktuelle-wartezeit>). Bürgerinnen und Bürger können sich somit vor dem Behördengang informieren und abschätzen, wie viel Zeit sie sich dafür voraussichtlich werden nehmen müssen. Außerdem ermöglicht es dieser Online-Dienst, das Rathaus nach Ziehen der Wartemarke zu verlassen, da beispielsweise mit dem Smart-Phone leicht kontrolliert werden kann, welche Nummer gerade an der Reihe ist.

Die Wartezeiten im Bürgerservice können sich stark unterscheiden. Abhängig von unterschiedlichen Faktoren (Tageszeit, Wochentag, Brückentag, Ferienzeit, Semesterbeginn) kann es erfahrungsgemäß nur fünf Minuten oder bis zu eineinhalb Stunden dauern. In der Regel wird die Wartezeit als kurz oder jedenfalls angemessen empfunden. Der Durchschnittswert liegt geschätzt zwischen 25 und 30 Minuten.

Beschwerden über lange Wartezeiten liegen daher so gut wie keine vor. Im Gegenteil erreichen die Verwaltung immer wieder positive Rückmeldungen, dass ohne Terminvereinbarung kurzfristig viele Anliegen mit einem Behördengang erledigt werden können.

Anlagen: Anfrage

III. Behandlung im Gremium

Beratung im Stadtrat am 24.07.2025

Ergebnis/Beschluss:

Die Antwort der Verwaltung zur Anfrage wird zur Kenntnis genommen.

Dr. Janik
Vorsitzende/r

Behringer
Schriftführer/in

IV. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

V. Zum Vorgang