



Datum: 17.11.2020

Bezug: Terminvereinbarung → Hinweise

## Hinweise zur Terminbuchung

Bitte informieren Sie sich vor Ihrer Terminbuchung zu den Voraussetzungen und notwendigen Unterlagen der gewünschten Dienstleistung. Informationen dazu finden Sie unter [www.gera.de/H35](http://www.gera.de/H35) unter der jeweiligen Dienstleistungsbeschreibung. Gern können Sie uns auch telefonisch oder persönlich ansprechen. Ein Termin bietet keine Garantie zur Dienstleistungserbringung.

### Wo können Termine vereinbart werden?

Termine für den StadtService H35 können online auf [www.gera.de/H35](http://www.gera.de/H35) oder telefonisch unter 0365-838-1900 vereinbart werden.

### Wie lange im Voraus kann ich einen Termin buchen?

Die Buchung von Terminen ist grundsätzlich bis zu 8 Wochen im Voraus möglich. Jeden Tag wird ein neuer Tag am Ende dieses Zeitraumes freigegeben.

Wir bitten um Verständnis, dass Terminbuchungen für 2021 aufgrund einer Systemumstellung voraussichtlich erst ab 21.12.2020 möglich sein werden.

### Gibt es Anliegen, die auch ohne Termin bearbeitet werden?

Folgende Dienstleistungen erfordern keinen Termin und werden am Empfang bearbeitet:

- Annahme von Fundsachen
- Ausgabe und Entgegennahme von Antragsformularen
- Aushändigung beantragter Dokumente
  - Personalausweis
  - Reisepass
  - Führerschein/Fahrerkarte
- Verkauf von Broschüren, Mietspiegel, Hundekottüten, Grünschnittkarten, Hausmüll- und Biomüllsäcke
- Zahlungsverkehr

Wenden Sie sich dazu vertrauensvoll an unsere MitarbeiterInnen am Empfang.

### Es ist kein Termin mehr frei, was kann ich tun?

Wenn die Terminsuche kurzfristig keinen freien Termin hergibt, kann sich dies aufgrund von Terminabsagen oder Kontingenterhöhungen jederzeit ändern. Bitte schauen Sie daher regelmäßig nach oder kontaktieren Sie uns telefonisch unter 0365-838-1900.

Sollten Sie Ihr Anliegen in einem Notfall, z.B. nach Verlust von Dokumenten oder aus anderen nachvollziehbaren wichtigen Gründen zeitnah erledigen müssen, sprechen Sie bitte ohne einen Termin in unserem StadtService vor und schildern Sie dort Ihren Notfall am Empfang. Es wird dann vor Ort nach einer individuellen Lösung Ihres Problems gesucht.

---

**Was passiert, wenn ich mich zu einem vereinbarten Termin verspäte?**

Bitte halten Sie vereinbarte Termine ein, da der Termin bei Verspätung grundsätzlich hinfällig wird. Sollte ein vereinbarter Termin nicht mehr benötigt werden, bitten wir um rechtzeitige Absage.