

Bürgeramt Marzahner Promenade	2
Anschrift	2
Postanschrift	2
Kontakt	2
Barrierefreie Zugänge	2
Öffnungszeiten	2
Hinweis für Terminkunden	2
Verkehrsanbindungen	3
Sonstige Hinweise zum Standort	4
Zahlungsmöglichkeiten	4
Personalausweis abholen	5
Voraussetzungen	5
Erforderliche Unterlagen	5
Formulare	6
Gebühren	6
Rechtsgrundlagen	6
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	6
Weiterführende Informationen	6
Hinweise zur Zuständigkeit	6

Bürgeramt Marzahner Promenade

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf

Anschrift

Marzahner Promenade 11
12679 Berlin

Postanschrift

Kontakt

Telefon: (030) 115

Informationen zum 115 Service-Center: <https://www.berlin.de/115/>

Fax: (030) 90293-2555

Internet:

<https://www.berlin.de/ba-marzahn-hellersdorf/politik-und-verwaltung/aemter/amt-fu-er-buergerdienste/buergeraemter/>

E-Mail: buergeramt.marzahnerpromenade@ba-mh.berlin.de

Barrierefreie Zugänge



[Erläuterung der Symbole \(https://service.berlin.de/hinweise/artikel.2699.php\)](https://service.berlin.de/hinweise/artikel.2699.php)

Öffnungszeiten

Montag: 07:30 - 15:00 Uhr (nur mit Termin)
Dienstag: 10:00 - 18:00 Uhr (nur mit Termin)
Mittwoch: 07:30 - 14:00 Uhr (nur mit Termin)
Donnerstag: 10:00 - 18:00 Uhr (nur mit Termin)
Freitag: 07:30 - 13:00 Uhr (nur mit Termin)

Hinweis für Terminkunden

• Erweiterter Bürgerservice - Terminfreie Angebote

Ab sofort bieten wir ausgewählte Dienstleistungen ohne vorherige Terminvereinbarung an. Damit wird das bestehende Terminangebot erweitert und der Bürgerservice noch flexibler gestaltet.

Folgende Dienstleistungen können Sie ohne Termin hier an diesem Standort erledigen:

- Meldebescheinigungen
- Führungszeugnisse
- Gewerbezentralregisterauskünfte
- PIN-Rücksetzungen (soweit technisch möglich)
- Abholung von Ausweisdokumenten (Personalausweis, Reisepass)

- Beratung zu Online-Dienstleistungen und schriftlichen Antragstellungen
[weiter zur Übersicht aller Dienstleistungen ohne Termin...](#)

Bitte beachten Sie, dass die Möglichkeit der spontanen Vorsprachen je nach Besucheraufkommen begrenzt sein kann.
Bringen Sie bitte alle erforderlichen Unterlagen vollständig mit, um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen.

Für alle anderen Dienstleistungen ist weiterhin eine vorherige Terminbuchung erforderlich.

Termine können wie gewohnt über das ServicePortal Berlin gebucht werden.
Viele Anliegen können Sie auch digital erledigen – Informationen zu den verfügbaren Online-Diensten finden Sie ebenfalls im [ServicePortal](#)

- **Kann ich in dringenden Angelegenheiten im Bürgeramt sofort vorsprechen?**

Nachgewiesene dringliche Angelegenheiten, sogenannte Notfallkunden, werden noch am Tag der Vorsprache in jedem Berliner Bürgeramt, verbunden mit einer Wartezeit, bearbeitet.

[weiter zur Definition von Notfallkunden im Bürgeramt](#)

- **Benötige ich einen Termin zur Abholung bereits gefertigter Dokumente?**

Zur Abholung gefertigter Dokumente erhalten Sie bei der Beantragung ein Terminangebot.

- **Was kann ich schriftlich erledigen?**

Es gibt Dienstleistungen, für die keine persönliche Vorsprache im Bürgeramt erforderlich ist, weil diese schriftlich oder auch online erledigt werden können.

[weiter zur Übersicht der Dienstleistungen ohne erforderliche Vorsprache](#)

- **Terminkunden**

Wir bitten um rechtzeitiges Erscheinen (5 Minuten vorher). Bitte halten Sie Ihre Vorgangsnummer bereit und nehmen im Wartebereich Platz. Sie werden über diese Vorgangsnummer aufgerufen.

Verkehrsanbindungen

S-Bahn

0.3km [S Marzahn](#)

S7

0.9km [S Raoul-Wallenberg-Str.](#)

S7

Bus

0.1km [S Marzahn](#)

191, 192, 195, 291, X54

0.2km [Marzahner Promenade](#)

191, 192, 195

 **Tram**

0.2km [S Marzahn](#)

16, M8, M6

0.3km [Marzahner Promenade](#)

16, M8, M6

Sonstige Hinweise zum Standort

- An diesem Standort ist ein kostenpflichtiges Selbstbedienungsterminal zur Erfassung von Ausweis-Daten/Passfotos vorhanden.
- Kopien zur Vorgangsbearbeitung sind bei Vorsprache bereits mitzubringen. Ein Kopierer ist vorhanden. In Einzelfällen können Kopien (kostenpflichtig) nachgefertigt werden.
- Ergänzender Hinweis zur Zahlungsmöglichkeit: in diesem Standort ist eine Zahlung nur mit EC-Karte, Kreditkarte (außer American Express) und Barzahlung möglich.

Zahlungsmöglichkeiten

Girocard (mit PIN)

Personalausweis abholen

Sie haben die Ausstellung eines Personalausweises beantragt. Nach ca. 3-4 Wochen ist Ihr neuer Personalausweis fertig und kann abgeholt werden.

Verfahrensablauf

1. Überprüfen Sie online den Bearbeitungsstatus Ihres Personalausweises. Sie können sich für eine Benachrichtigung mit Ihrer E-Mail-Adresse registrieren lassen und werden informiert, sobald Ihr Personalausweis zur Abholung bereit liegt.
2. Gehen Sie in das Bürgeramt, bei dem Sie Ihr Personalausweis beantragt haben. Die Abholung ist in allen Berliner Bürgerämtern auch ohne vorherige Terminbuchung möglich.
3. Mit dem Personalausweis erhalten Sie auch das Sperrkennwort für die Online-Ausweisfunktion (eID).
4. Sie können vor Ort sofort Ihre Online-Ausweisfunktion (eID) einsatzbereit machen.
 - Dafür bringen Sie den PIN-Brief (mit der Transport-PIN) mit, den Sie bei Antragstellung erhalten haben.
 - Ersetzen Sie dann die Transport-PIN durch eine selbstgewählte, sechsstellige PIN.
 - Alternativ können Sie die PIN jederzeit selbst an geeigneten NFC-fähigen Smartphones/Tablets oder an Ihrem PC (mit Kartenlesegerät) mit Hilfe einer Software (z.B. die AusweisApp) setzen.

Voraussetzungen

- **Bearbeitungsstatus online abfragen (optional)**
(<https://eww.berlin.de/buergerdienste/app/statusabfrage>)
 - Bitte geben Sie Ihr Geburtsdatum ein und halten Sie die Seriennummer bereit, sofern Ihnen diese bei der Beantragung des Dokumentes mitgeteilt wurde.
 - Um eine Abhol-Benachrichtigung zu erhalten, können Sie Ihre E-Mail-Adresse registrieren lassen.
- **Persönliches Erscheinen (Vertretung möglich)**
Bitte holen Sie Ihren Personalausweis persönlich ab.
 - Falls Sie Ihren Personalausweis nicht selbst abholen können, haben Sie die Möglichkeit eine andere Person schriftlich mit einer besonderen Erklärung zu bevollmächtigen.
 - Um den Personalausweis Ihres Kindes abzuholen, brauchen Sie die Vollmacht nur, wenn das Kind schon 16 Jahre oder älter ist.

Erforderliche Unterlagen

- **Alter Personalausweis (falls vorhanden)**
Bitte bringen Sie Ihren alten Personalausweis mit, falls Sie ihn noch haben. Sollte dieser in der Zwischenzeit in Verlust geraten sein, müssen Sie persönlich eine Verlustanzeige abgeben, um den neuen Ausweis zu erhalten.

- **PIN-Brief zur Aktivierung der Online-Ausweisfunktion (eID)**
(optional)
- **Bei Vertretung: Vollmacht**
Falls jemand anderes den Personalausweis für Sie abholt, geben Sie dieser Person bitte die „Vollmachtserklärung zur Abholung des Personalausweises“ mit. Andere Vollmachten können nicht anerkannt werden. Diese Person muss sich ebenfalls identifizieren.

Formulare

- **Vollmacht zur Abholung von Dokumenten**
(https://www.berlin.de/formularverzeichnis/?formular=/buergeramt/pass-und-ausweisangelegenheiten/_assets/vollmacht-zur-abholung-von-dokumenten_barrierefrei_2025_09.pdf)

Gebühren

keine

Rechtsgrundlagen

- **Personalausweisgesetz (PAuswG)**
(<https://www.gesetze-im-internet.de/pauswg/>)

Durchschnittliche Bearbeitungszeit

etwa 10 Minuten

Weiterführende Informationen

- **Der Personalausweis (Bundesministerium des Inneren)**
(<https://www.personalausweisportal.de/Webs/PA/DE/startseite/startseite-node.html>)
- **Der Online-Ausweis (Bundesministerium des Inneren)**
(<https://www.personalausweisportal.de/Webs/PA/DE/buergerinnen-und-buerger/online-ausweisen/online-ausweisen-node.html>)
- **Datenschutzhinweise gemäß EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zur Abfrage über den Bearbeitungsstatus des beantragten Dokumentes (Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten)**
(https://www.berlin.de/lab0/_assets/buergerdienste/20190118_datenschutzhinweise_gemaess_statusabfrage.pdf)

Hinweise zur Zuständigkeit

Bitte holen Sie den Personalausweis dort ab, wo sie ihn beantragt haben.

Neu eingebürgerte Personen, die Ihren Personalausweis in der Sellarstraße beantragt haben, können Ihren Personalausweis am Standort "Bürgeramt Klosterstraße - Abholung von Dokumenten" abholen.