

Magistratsvorlage

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Eingang Magistrats- geschäftsstelle: 02.09.2015	an den Magistrat ☒ zur Kenntnis ☐ zur Beschlussfassung	Beteiligt vor Magistratsbeschlussfassung:
Dezernat I Amt: Amt für Interne Dienste	an die Stadtverordnetenversammlung ☐ OBW zur Befassung ☒ zur Kenntnis ☐ zur Beschlussfassung ☐ zur abschließenden Beschluss- fassung Fachausschuss Behandlung in Ja Nein öffentl. Sitzung ☒ ☐	Dezernat II Dezernat IV ☐ OBW bei abschl. Beschlussfassung Magistrat
Verteiler: I, II, IV, 10.2, 10.3, 32	 Internetfähig Ja Nein ☒ ☐	Vorlage-Nr. 2015/0342 Magistratsbeschluss-Nr.
Produkt-Nr.: Kostenstelle: Kostenträger:		
Investitionsnummer: Sachkonto:		

Betreff: Darmstädter Bürgerhaushalt 2015 - Vorschlag # 119: Online-Termine mit der
Verwaltung vereinbaren

Vorlage vom: 11.08.2015

Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Anlagen:

Datenschutzrelevante Anlage: ☐

Folgekosten: ☒ Ja ☐ Nein

Beschluss des Magistrats vom

Begründung zur Magistratsvorlage vom 11.08.2015

Für den Darmstädter Bürgerhaushalt 2015 wurde folgender Vorschlag eingebracht:

Für die Verwaltung sollte ein System etabliert werden, mit dem Bürgerinnen und Bürger, Termine Online vereinbaren können. Dann könnte man als Bürger/in zuverlässige Zeiten bekommen und ohne längere Wartezeiten zum Amt gehen. Zur Steigerung der Kundenorientierung der Stadtverwaltung.

Der Vorschlag erhielt:

in der Online-Abstimmung: 69 Ja-Stimmen und 22 Nein-Stimmen

in der Vor-Ort-Abstimmung: 0 Ja-Stimmen und 0 Nein-Stimmen

Die Inanspruchnahme öffentlicher Dienstleistungen soll für die Bürgerinnen und Bürger bzw. Kundinnen und Kunden möglichst unbürokratisch und schnell abgewickelt werden. Gerade in publikumsintensiven Bereichen kann die Einführung einer „Online Terminvereinbarung“ positive Effekte nach sich ziehen. Folgende Vorteile werden hierbei immer wieder aufgeführt:

- Reduzierung / Vermeidung von Wartezeiten
- Vorabinformation hinsichtlich notwendiger Unterlagen
- Termine jederzeit online buchbar (24 h / 7 Tage)

Erfahrungen aus anderen Städten zeigen aber auch, dass die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung lediglich ein zusätzlicher Kanal sein kann.

Aus diesen Gründen hat die Verwaltung sich in einzelnen Bereichen bereits mit der Thematik befasst, um den mit der Einführung verbundenen Aufwand besser einschätzen zu können. Die technische Einbindung ist geprüft und kann entsprechend umgesetzt werden und die formellen internen Verfahren wurden durchlaufen.

Trotz allem bleibt festzuhalten, dass jeder Verwaltungsbereich aufgrund unterschiedlicher Anforderungen differenziert zu betrachten ist. Des Weiteren sind die anzubietenden Leistungen zu definieren, mit durchschnittlichen Bearbeitungszeiten zu versehen und die Informationen, welche den Bürgerinnen und Bürgern nach einer Terminvereinbarung jeweils zur Verfügung gestellt werden, entsprechend aufzubereiten.

Ziel ist es, die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung als Pilotprojekt zeitnah in einem Bereich des Bürger- und Ordnungsamtes einzuführen, die daraus resultierenden Ergebnisse zu evaluieren und das Angebot ggf. auf weitere Bereiche zu erweitern.

Darmstadt, den 11.08.2015

Dezernat I

Dezernat II

Dezernat IV

Jochen Partsch
Oberbürgermeister

Rafael Reißer
Bürgermeister

André Schellenberg
Stadtkämmerer