



## Antrag

TOP:  
Vorlagen-Nummer: **V/2012/10780**  
Datum: 06.06.2012  
Bezug-Nummer.  
PSP-Element/ Sachkonto: 1.11101.06/58110220  
Verfasser: Herr Oliver Paulsen  
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	27.06.2012	öffentlich Entscheidung
Ausschuss für Ordnung und Umweltangelegenheiten	12.09.2012 04.10.2012	öffentlich Vorberatung
Stadtrat	18.07.2012 26.09.2012 24.10.2012	öffentlich Entscheidung

**Betreff: Antrag der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zur Prüfung der Einführung eines Terminvergabesystems für den Bürgerservice**

### Beschlussvorschlag:

Der Stadtrat beauftragt die Stadtverwaltung, die Einführung eines Terminvergabesystems für die Bürgerservicestellen zu prüfen und dem Stadtrat eine Beschlussempfehlung vorzulegen.

gez. Oliver Paulsen  
Fraktionsvorsitzender

### Begründung:

Die Stadt Magdeburg hat für ihre Bürgerbüros kürzlich mit großem Erfolg ein automatisiertes, via Telefon und Internet nutzbares Terminvergabesystem eingeführt. Dieses ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern, sich vorab einen Termin vermitteln zu lassen, um dann ohne lange Wartezeiten ihre Angelegenheiten vorbringen und erledigen zu können.

Verwaltungsintern wird dieses ausgesprochen bürgerInnenfreundliche System offensichtlich durch die Reservierung eines gewissen Teilkontingents von Beratungszeiten ermöglicht, während parallel Besucherinnen und Besucher ohne Termin weiterhin im bekannten System nach Ankunftsreihenfolge zum Zuge kommen.

Ein solches Terminsystem stünde dem Servicegedanken einer Verwaltung in einer modernen Großstadt ausgesprochen gut zu Gesicht und verdeutlicht die neue Qualität von Bürgerservice, die mit IT-gestützten Verfahren möglich wird. Wir beantragen daher die Prüfung der Einführung auch in Halle, in einem ersten Schritt mindestens für die Bürgerservicestellen und die Ausländerbehörde. In dem vorzulegenden Prüfbericht zu einer möglichen Einführung sollten eine Abschätzung des Einrichtungsaufwands und eine Kostenschätzung enthalten sein.



Stadt Halle (Saale)  
Dezernat III  
Sicherheit und Gesundheit

Datum: 05.07.2012

**Antrag der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zur Prüfung der Einführung eines  
Terminvergabesystems für den Bürgerservice  
Vorlagen-Nr.: V/2012/10780**

**Stellungnahme der Verwaltung:**

Die Oberbürgermeisterin empfiehlt dem Stadtrat, den Antrag abzulehnen.

**Begründung:**

Bei der Einführung eines Terminvergabesystems für den Bürgerservice ist das Verwaltungshandeln und somit die Organisationshoheit der Oberbürgermeisterin betroffen.

Die Oberbürgermeisterin regelt die innere Organisation der Verwaltung in eigener Verantwortung.

Gleichwohl ist die Verwaltung bereits jetzt bemüht, durch ein manuelles Terminvergabesystem und ab dem 01.08.2012 durch eine Terminvereinbarung über das Bürgertelefon auf erhöhtes Publikumsaufkommen und damit verbundene längere Wartezeiten zu reagieren.

Dagmar Szabados  
Oberbürgermeisterin