



Stadt Halle (Saale)
Dezernat III
Sicherheit und Gesundheit

13. Juni 2012

Antrag der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zur Prüfung der Einführung eines Terminvergabesystems für den Bürgerservice, in der Sitzung des Stadtrates am 27.06.2012

Vorlagen-Nr.: V/2012/10780

Stellungnahme der Verwaltung:

Die Oberbürgermeisterin empfiehlt dem Stadtrat, den Antrag insoweit anzunehmen, dass dem Stadtrat eine Beschlussempfehlung vorlegt wird. Im Übrigen hat sich der Antrag erledigt.

Begründung:

Die Verwaltung hat bereits geprüft. Auf Grund des erhöhten Publikumsaufkommens und den damit verbundenen längeren Wartezeiten in den Bürgerservicestellen beabsichtigte die Stadt Halle (Saale) bereits im Jahr 2010, ein elektronisches Terminvergabesystem zur Verbesserung des Kundenservice einzuführen. Bislang standen dafür keine finanziellen Mittel zur Verfügung.

In den Bürgerservicestellen wurde daher vorerst ein manuelles System eingeführt: Termine können telefonisch, per E-Mail oder persönlich vereinbart werden. Über diesen Service werden monatlich ca. 200 Termine vergeben. Ab dem 01.08.2012 soll die Terminvereinbarung darüber hinaus über das Bürgertelefon 2210 möglich sein.

Die Einführung einer IT-gestützten Terminvereinbarung soll zudem in den Masterplan E-Government 2013-2020 aufgenommen werden. Die Umsetzung ist von der Verfügbarkeit der finanziellen Mittel abhängig.

Dr. Bernd Wiegand
Beigeordneter