

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0141/14	13.06.2014
zum/zur		
F0106/14 – FDP-Ratsfraktion, Fraktionsvorsitzender Hans-Jörg Schuster		
Bezeichnung		
Bürgerservice in BürgerBüros		
Verteiler		Tag
Der Oberbürgermeister		24.06.2014

1. Hat sich die individuelle Terminvergabe bewährt? In welchem Verhältnis stehen diese Termine zu „freien“ Terminen? Wie hoch ist der Auslastungsgrad? Wie werden die Termine überwiegend gebucht – online oder telefonisch?
2. Besteht aus Sicht der Verwaltung die Notwendigkeit, auch in anderen BürgerBüros Sonnabendtermine anzubieten, wenn in Mitte der Zuspruch so groß ist?
3. Ist bekannt, ob es zu Engpässen bei der Terminvergabe kommt? Wenn ja, welche Wochentage und Zeiten sind davon betroffen? Welche Wartezeiten sind durchschnittlich zu verzeichnen?
4. Wie gehen Bürger, die offline sind, mit den Angeboten um?
5. Kann man einschätzen, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger mit den Service-Angeboten in den BürgerBüros sind?

zu 1.

Das Terminvergabesystem hat sich in den beiden Jahren seit der Einführung bewährt und wird sehr gut angenommen.

Eine genaue Statistik, wie viele Kunden mit und ohne Terminvergabe bedient werden, liegt nicht vor, da aus datenschutzrechtlichen Gründen die TerminiDaten 24 Stunden nach Ablauf gelöscht werden.

Innerhalb der Woche hält sich der Kundenanteil zwischen Laufkundschaft und Terminkunden die Waage.

Der Auslastungsgrad der Terminreservierung ist hoch. Überwiegend werden Termine telefonisch gebucht.

zu 2.

Nach Veränderung der Samstagsregelung im April 2014 werden hier tatsächlich zu 90 Prozent Terminkunden bedient. Der übrige Teil setzt sich zusammen aus akuten und unaufschiebbaren Anliegen. Bürger, die nur einen Antrag abgeben möchten, wie den MD-Passantrag oder einen Wohngeldantrag haben selbstverständlich hierzu die Möglichkeit. Ergeben sich im Laufe des Tages Freiräume werden diese für Kunden ohne Termin genutzt.

Aus Sicht der Verwaltung besteht weder die Notwendigkeit in weiteren BürgerBüros sonnabends zusätzliche Öffnungszeiten anzubieten, noch die Anzahl der zurzeit angebotenen Termine für den Sonnabenddienst zu erweitern.

Bevor die neue Samstagsregelung eingeführt wurde, ergab sich die Überlastung nur aus dem erhöhten Zuspruch bei Kfz-Zulassungen aus dem kleingewerblichen Bereich. Diese Leistungen können auch an anderen Wochentagen in allen 5 BürgerBüros wahrgenommen werden.

zu 3. und 4.

Termine für den aktuellen Tag oder die nächsten 1-2 Tage sind nicht in allen BürgerBüros verfügbar. Ist der Kunde flexibel, kann er häufig auch in einem anderen BürgerBüro kurzfristig einen Termin erhalten.

Termine in den BürgerBüros Mitte, Nord und Süd werden am stärksten nachgefragt.

Die Sonnabendtermine sind überwiegend bereits am vorhergehenden Mittwoch ausgebucht. Terminkunden werden genau zum Termin aufgerufen. In Einzelfällen kommt es zu Wartezeiten von maximal 5- 10 Minuten. Dies ist in der Regel bedingt durch falsche oder unvollständige Angaben der Kunden bei der Terminzeitensuche oder durch zwischenzeitlich bediente Kunden ohne Termin.

Die Möglichkeit der Terminbuchung steht allen BürgerBüro-Kunden offen:

persönlich:

- in den BürgerBüros
- über die 115

online

- über www.magdeburg.de/buergerservice/terminreservierung.

Die Wartezeiten für Kunden ohne Termin differieren sehr stark und können in Einzelfällen bis zu 90 Minuten betragen.

Das Besucheraufkommen in den BürgerBüros ist abhängig von einer Vielzahl äußerlicher Einflüsse, wie Ferienzeiten, Jahreszeitenwechsel, Semesterbeginn uvm. Hieraus resultiert auch die saisonal unterschiedliche Inanspruchnahme von Dienstleistungen aus dem breiten Leistungsspektrum der BürgerBüros.

Das Terminvergabesystem ist hier ein effizientes Mittel, Kundeströme zu lenken und somit eine gleichmäßige Auslastung der BürgerBüros zu erreichen.

Nach wie vor ist der Dienstag immer noch als der Behördentag bekannt und wird von den Bürgern gern genutzt. Doch auch hier zeichnet sich ein Wandel ab. Kunden die heute noch ohne Termin warten, wollen für den nächsten Besuch im BürgerBüro auch einen Termin haben.

Die Behördenrufnummer, der Internetauftritt und das online basierte Terminvergabe- und Aufrufsystem sind hier wichtige Pfeiler bei der Fortentwicklung des Servicegedanken und werden ständig fortentwickelt.

Kunden ohne direkten Zugang zum Internet haben die Möglichkeit ihre Termine telefonisch über die 115 zu buchen. Selbstverständlich besteht auch die Möglichkeit in einem BürgerBüro vor Ort „auf dem Weg“ einen Termin zu vereinbaren.

zu 5.

Die überwiegende Mehrzahl der Bürger ist sehr zufrieden mit dem Service-Angebot der BürgerBüros. Vom online basierten Terminvergabe- und Aufrufsystem sind die Nutzer überaus angetan.

Holger Platz