

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

zum/zur

F0101/17 – Fraktion Magedburger Gartenpartei, SR Guderjahn

Bezeichnung

Terminvergabe Bürgerbüro

Verteiler

Tag

Der Oberbürgermeister

16.05.2017

Stadtamt

FB 32

Stellungnahme-Nr.

S0133/17

Datum

27.04.2017

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

seit dem 6. März 2017 sind die Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg zu den gewohnten Öffnungszeiten nur noch nach vorheriger Terminvergabe für die Bürgerinnen und Bürger geöffnet.

Im Bürgerbüro Nord kam es bereits mehrfach aus technischen Mängeln zu Problemen mit der Terminvergabe, trotz Terminreservierung mussten die Bürger eine Wartezeit von 2 Stunden hinnehmen.

1. Wann und wo wurde beschlossen in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Magdeburg grundsätzlich ausschließlich mit Terminreservierung zu arbeiten?
2. Wie kann zukünftig ausgeschlossen werden, dass die Termine seitens des Online-Reservierungssystems falsch erfasst und vergeben werden.

Beantwortung durch die Verwaltung

1. Wann und wo wurde beschlossen in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Magdeburg grundsätzlich ausschließlich mit Terminreservierung zu arbeiten?

Dies ist eine Festlegung des FB 32 in Abstimmung mit dem Beigeordneten. Dem Ganzen ging eine Erprobungsphase im Bürgerbüro Nord voraus. Diese Form der Terminvergabe hat sich bewährt.

2. Wie kann zukünftig ausgeschlossen werden, dass die Termine seitens des Online-Reservierungssystems falsch erfasst und vergeben werden.

Einzelne technische Ausfälle können auch künftig nicht ausgeschlossen werden, wobei die 2stündige Wartezeit nicht auf den Ausfall der Anlage zurückzuführen ist.

Wartezeiten von zwei Stunden sind bei korrekter Terminbuchung unrealistisch.

In Einzelfällen kommt es zu Problemen, wenn:

1. der Termin online gebucht, aber vom Bürger nicht bestätigt wurde; dann verfällt der Termin und wird demzufolge auch nicht aufgerufen;
2. es zu Missverständnissen bei der telefonischen Buchung kommt;
3. falsche Buchungen vorgenommen werden;
4. komplexe Vorgänge mehr Zeit beanspruchen und
5. dringende Anliegen der Bürger (ohne vorherige Terminreservierung) zwischendurch bearbeitet werden.

In den genannten Fällen vergibt das BürgerBüro Nord priorisierte Wartenummern, um die Wartezeit für den Kunden gering zu halten. Dies kann jedoch nur erfolgen, wenn der Bürger den Mitarbeiter an der Information anspricht.

Die oben aufgeführten Probleme haben ihre Ursache nicht in einem fehlerhaften System. Bei sachgemäßer Nutzung des Terminsystems sollten derartige Pannen ausgeschlossen sein.

Holger Platz