

Die Oberbürgermeisterin

Universitätsstadt Gießen • Dezernat | • Postfach 110820 • 35353 Gießen

FDP-Fraktion
Herr
Dr. Klaus Dieter Greilich

Berliner Platz 1
35390 Gießen

■ Auskunft erteilt: Dietlind Grabe-Bolz
Zimmer-Nr.: 02-009
Telefon: 0641 306-1001
Telefax: 0641 306-2001
E-Mail: dietlind.grabe-bolz@giessen.de

über Büro der Stadtverordnetenversammlung

Datum: 26. März 2019

Bericht zum Stand der Möglichkeit der Online-Terminbuchung in der Stadtverwaltung Gießen; STV/1394/2018

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu Ihrem Antrag berichte ich wie folgt:

In der Ausländerbehörde wurde die Online-Terminvereinbarung über das Programm „Tempus“ zum 01.04.2018 komplett für alle Dienstleistungen und Sachbearbeiter*innen eingeführt, nachdem es von zwei Sachbearbeiter*innen ab dem 01.02.2018 positiv getestet wurde. Maßgeblich für diese Entscheidung waren die Wartesituation im Warteraum und im Atrium des Rathauses sowie lange Warteschlangen schon weit vor den Öffnungszeiten.

Termine können unter der Homepage der Stadt Gießen, telefonisch und persönlich im ebenfalls neu eingerichteten „Infopoint“ der Ausländerbehörde vereinbart werden. Je nach zu erledigendem Amtsgeschäft ist ein Zeitraum vorgesehen, der den zeitlichen Aufwand entsprechend berücksichtigt.

In dem Zeitraum 01.04.2018 bis 31.01.2019 konnten 8445 Termine bearbeitet werden, pro Monat durchschnittlich 845. Die Wartezeit, die Zeit zwischen geplantem Beginn und tatsächlichem liegt im Durchschnitt bei 4 Minuten und 40 Sekunden. Es wird um Erscheinen 10 Minuten vor dem geplanten Termin gebeten, somit beträgt die Zeit vom Eintreffen im Rathaus bis zur Vorsprache in der Ausländerbehörde ca. 15 Minuten.

Der grundlegende Vorteil auf Seite der Behörde liegt darin, dass bekannt ist, wer wann zur Behörde kommt, so dass vorbereitende Tätigkeiten erledigt werden können. Es können aber auch Termine storniert werden, wenn die Angelegenheit noch nicht entscheidungsreif ist.

Derzeit liegt der Buchungsvorlauf bei 35 Tagen, d.h. täglich werden neue Termine für den 35. Tag freigeschaltet. Dies geschieht derzeit noch um Mitternacht, wird aber alsbald auf eine Uhrzeit am Tag geändert.

Die Schwierigkeiten, einen Termin zur passenden Zeit und in einem absehbaren Zeitraum zu erhalten, sind nicht Folge des Terminprogramms, sondern der Tatsache geschuldet, dass Mitarbeiter*innen noch nicht eingearbeitet sind, dass für Langzeiterkrankte mitgearbeitet werden muss und dass erfahrene Kräfte die Ausländerbehörde verlassen und nicht sofort ersetzt werden können.

Wenn Personal ausreichend vorhanden ist, spielt auch die Frage, wann die nächsten Termine freigeschaltet werden keine Rolle. Dabei muss aber nicht nur Personal ersetzt werden, sondern es muss auch der Steigerung der Zahl der in Gießen lebenden ausländischen Bevölkerung Rechnung getragen werden. So waren am 31.12.2014 10.966 Ausländer*innen in Gießen wohnhaft und am 31.12.2018 14.976.

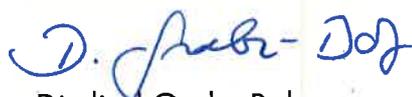
Das Programm und dessen Ablauf werden ständig evaluiert. So wird demnächst ein System eingeführt mit dem sich die Besucher*innen selbst unter Verwendung eines vorher übersandten QR-Codes einloggen können. Weiterhin ist vorgesehen, Buchungen von Terminen zu bestätigen. Damit sollen Doppelbuchungen und überflüssige Buchungen vermieden werden.

Das Terminprogramm in Verbindung mit ausreichendem Personal sollte zukünftig ermöglichen, auch zeitnah Termine zur Verfügung zu stellen. Derzeit ist durch die Einführung bereits die für alle Beteiligten sehr belastende Wartesituation weggefallen

Das Standesamt hat im Januar 2019 den Online-Traukalender mit Terminbuchung in Betrieb genommen. Der Dienst wird von den Bürger*innen rege genutzt, in den ersten drei Wochen wurden schon 30 Reservierungen darüber vorgenommen.

Über die Möglichkeit der Online-Terminbuchung sind alle weiteren Amtsleitungen informiert. Derzeit ist in keinem weiteren Amt bzw. Organisationseinheit die Einführung eines Online-Terminservices geplant.

Mit freundlichen Grüßen



Dietlind Grabe-Bolz
Oberbürgermeisterin

Verteiler:

Magistrat

SPD-Fraktion

CDU-Fraktion

Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

AfD-Fraktion

Fraktion Gießener Linke

FW-Fraktion

FDP-Fraktion

Fraktion Piratenpartei/Bürgerliste Gießen