



Stellungnahme zur Anfrage der		Vorlage Nr.:	343	
CDU-Ortschaftsratsfraktion Grötzingen		Verantwortlich:	OV Grötzingen	
vom: 25.9.2017				
Bürgerservice nur nach Terminvergabe und Nummer				
Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Ortschaftsrat Grötzingen	25.10.2017	5	x	-

1. Ist die Bedienung eines Bürgers auch ohne Termin oder Nummer möglich und unter welchen Voraussetzungen oder bei welchen Anliegen?

Die Bedienung eines Kunden / einer Kundin ohne Termin oder Nummer ist grundsätzlich möglich, wenn ein gebuchter Termin ausfällt. Dann können Zwischentermine mit kürzerer Bearbeitungszeit oder „Notfälle“ eingeschoben werden. Sofern es die Personallage zulässt, besteht die Möglichkeit auch weitere Kunden über den Wartemarkenspender zu bedienen.

2. Wie werden Anrufe gehandhabt?

Gespräche werden bei Nichtbelegung des Schalters sofort angenommen. Ist der Schalter mitmPublikum belegt, wird das Gespräch, auch aus Gründen des Datenschutzes, nicht angenommen. Eine Ausnahme ist nur in äußerst wichtigen Fällen möglich, wenn das Gespräch erwartet wird. Dann wird beim Kunden nachgefragt, ob die Annahme des Telefonates möglich ist und um etwas Geduld gebeten.

3. Wieviel Zeit wird pro Termin oder Nummer eingeplant?

Das ist je nach Bearbeitungsfall unterschiedlich. Es wird eine mittlere Bearbeitungszeit vorgegeben, die vom Ordnungsamt in Zusammenarbeit mit der Ortsverwaltung Grötzingen errechnet wurde. Der Antrag eines Personalausweises ist beispielsweise mit einer geringeren Bearbeitungszeit hinterlegt, hingegen die Neuanmeldung eines Fahrzeuges mit einer höheren Bearbeitungszeit.

4. Wie lange sind die durchschnittlichen Wartezeiten auf einen Termin bzw. beim Ziehen einer Nummer?

Online-Terminvereinbarung

Bei einer Terminbuchung entstehen keine oder nur geringe Verzögerungen. Diese entstehen, wenn sich die eingerechnete Zeit zur Bearbeitung durch den Kunden/die Kundin oder sonstige Gegebenheiten verzögert.

Wartemarke bei spontanem Vorsprechen

Beim Ziehen einer Nummer über den Wartemarkenspender sind die tägliche Inanspruchnahme und die personelle Besetzung des Bürger- und Servicebüros ausschlaggebend. Die Termine am Wartemarkendrucker werden pro Tag zusätzlich zum Online-Angebot hinzugefügt. Hierdurch sind personelle Ausfälle aufgrund von Krankheit oder Urlaub besser steuerbar. Im besten Fall gibt es zur Online-Terminvereinbarung zwei zusätzliche Schalter.

Ist ein Schalter innerhalb der nächsten 30 Minuten frei, erhält der Kunde sofort eine Wartemarke mit Zeitangabe, wann aufgerufen wird. Bei mehr als 30 Minuten Wartezeit kann gewählt werden zwischen dem nächsten freien Termin an diesem Tag oder alternativ an einem Wunschtermin innerhalb der nächsten Woche.

5. **Wie wird damit umgegangen, wenn trotz Terminvereinbarung oder gezogener Nummer der Bürger nicht erscheint?**

50% der gebuchten Zeit wird als Wartepuffer gewährt, danach erfolgt der Aufruf der nächsten Nummer. Diese Terminlücken können für Kunden ohne Termin genutzt werden. Voraussetzung ist allerdings, dass die Bearbeitungszeit für das Anliegen in den freien Zeiträumen bis zum nächsten Termin passt.

6. **Wie haben sich die Fallzahlen/Bearbeitungen in Grötzingen seit der Einführung entwickelt und zwar im Vergleich zu vorher?**

Die Abrechnung der Vorgänge erfolgt über den Kassenbaustein beim Ordnungsamt, eine Auswertung erfolgt von dort. Eine Auskunft ist aufgrund der Kürze noch nicht repräsentativ.

7. **Wie hat sich die Inanspruchnahme der Grötzingener Ortsverwaltung durch Bürger aus anderen Stadtteilen entwickelt im Vergleich vor der Einführung von Tempus und nach der Einführung von Tempus?**

Nach Einschätzung der Kolleginnen und Kollegen im Bürger- und Servicebüro ist die Inanspruchnahme im Gesamten vor und nach Einführung von Tempus in etwa gleich.

Nach Einführung von Tempus wurde eine erste Befragung im Zeitraum von zwei Wochen nach dem Herkunftsort mit folgendem Ergebnis durchgeführt:

Wartemarkenspender:	50%	Grötzingener Bürgerinnen und Bürger
	50%	von anderen Stadtteilen
Online-Terminschalter:	17,89 %	Grötzingener Bürgerinnen und Bürger
	82,11 %	von anderen Stadtteilen

8. **Die Fälle in Grötzingen sind sicher nicht mit den Massenabfertigungen in der Stadt zu vergleichen. Welche Möglichkeiten gibt es, Tempus flexibel einzusetzen, zum Beispiel nur an bestimmten Wochentagen Bürger wie bisher zu bedienen?**

Die Bürger und Bürgerinnen haben nach wie vor die Möglichkeit, zu den gleichen Zeiten wie früher mit max. drei Schaltern (1 Online-Schalter und 2 Schalter vor Ort) im Bürger- und Servicebüro bedient zu werden.

Neu ist die Einführung des Wartemarkenspenders für Termine vor Ort, da es auch schon vorher eine Online-Terminvergabe gab. Zusätzlich besteht weiterhin die Möglichkeit, einen Wunsch-Termin telefonisch über die „115“ zu buchen.