

Beschlussvorlage

- öffentlich -

Drucksache: VL-73/2019

Fachbereich: Bürgerbüro

Beratungsfolge	Termin
Magistrat	18.04.2019
HAFI	07.05.2019
Stadtverordnetenversammlung	09.05.2019

Aufhebung der Haushaltssperre für die Anschaffung eines Aufrufsystems im Bürgerbüro

a) Erläuterung:

Derzeit ist im Bereich des Bürgerbüros kein Aufrufsystem vorhanden. Wartezeiten können durch Bürger nicht abgeschätzt werden und eine geordnete Bearbeitung der Anliegen ist nicht gewährleistet. Zukünftig soll die Besuchersteuerung im Bürgerbüro, wie in anderen vergleichbaren Kommunen, über eine moderne computergesteuerte Aufrufanlage erfolgen. Über einen Anmeldeterminal haben die Besucher des Bürgerbüros die Möglichkeit, eine Wartemarke anzufordern. Eine Aufzählung der dem jeweiligen Themenfeld zugeordneten Dienstleistungen ist auf dem Auswahlbildschirm in verschiedenen Sprachen dargestellt. Über einen Bildschirm erfolgt dann der entsprechende Aufruf zu dem jeweiligen Sachbearbeiter. Durch die neue Anlage wird eine zügige und geordnete Bearbeitung der Anliegen, vor allem in den stark frequentierten Zeiten, gewährleistet. Den Besuchern verschafft die Aufrufanlage Orientierung und verhindert übermäßige Wartezeiten. Eine dadurch erreichte Straffung der Arbeitsabläufe soll vor allem zu mehr Kundenorientierung führen. Eine Erweiterung des Systems auf andere Fachbereiche wie z.B. Standesamt oder Gemeinschaftskasse (Infrastruktur vorausgesetzt) wäre genauso möglich wie eine automatisierte Terminvergabe.

Nach mehreren Gesprächen liegt inzwischen ein konkretes Angebot der ekom21 (in Kooperation mit der Fa. Kommunix) für das genannte Aufrufsystem vor. Eine Kostenaufstellung ist in der Anlage beigelegt.

Da die Bereitstellung der Hard- und Software sowie die Installation durch die ekom21 voraussichtlich einige Monate in Anspruch nehmen wird, ist eine zügige politische Entscheidung zur Aufhebung der Haushaltssperre unbedingt notwendig. Eine weitere Verzögerung bei der Bestellung des Systems hätte sonst zur Folge, dass bei Abschluss der Umbaumaßnahmen des Bürgerbüros keine Verbesserung der Besuchersteuerung möglich ist.

b) Gesetzliche Bestimmungen oder Richtlinien zur Beachtung:

keine

c) Finanzielle Auswirkung bei Beschlussfassung:

Kostenstelle:	Sachkonto:
Verfügbare Mittel laut Haushaltsplan: 15.000 €	
Tatsächlich verfügbare Mittel:	

d) Beschlussvorschlag:

Die Haushaltssperre bei der Investitionsnummer 20.10201901 Aufrufsystem Bürgerbüro wird aufgehoben.

Anlage(n):

1. Anschaffung TeVIS Besuchersteuerung{[
2. Anlage Aufrufsystem Bürgerbüro{[