

# Landkreis Gießen

Der Kreisausschuss

Gießen, 24.06.2020

## Dezernat I

Name:	Udo Liebich
Telefon:	06 41 - 93 90 17 30
Fax:	06 41 - 93 90 16 00
E-Mail:	udo.liebich@lkgi.de
Gebäude: F	Raum: F113a

## Antrag der CDU Kreistagsfraktion vom 28. Mai 2020 zu dem Thema

### „Verbesserung des Bürgerservice durch Ausweitung der Online-Terminreservierung“

Der Antrag verfolgt die Intention, den Bürgerservice durch die Implementierung einer Online-Terminreservierung in der Kreisverwaltung zu verbessern. Die Verwaltung soll diesbezügliche Umsetzungsmöglichkeiten prüfen.

Hierzu ist festzustellen, dass dieser Antrag als erledigt angesehen werden kann. Im Einzelnen:

Bereits seit Jahren besteht für die Bürger\*innen die Möglichkeit, Termine online in den Bereichen

- Zulassungsstelle Bachweg
- Zulassungsaußenstelle Laubach
- Gesundheitsamt Lebensmittelbelehrung

zu buchen. Dies hat sich sehr bewährt. Nicht nur für die Bürger\*innen ist es einfacher, einen Termin buchen zu können, auch die Verwaltungsprozesse werden effizienter, da häufige Arbeitsunterbrechungen durch telefonische Terminanfragen vermieden werden.

Seit dem III. Quartal 2019 ist bekannt, dass die Systeme in den vorgenannten Bereichen nur noch bis zum 31. Dezember 2020 nutzbar sind, da der Support durch den Anbieter eingestellt wird. Seit dieser Zeit sondiert der Fachdienst 13 (Informationstechnik) den Markt nach geeigneten Systemen und steht im Austausch mit anderen Verwaltungen bzgl. deren Erfahrungen mit einschlägigen Anwendungen und Anbietern.

Ziel war es, bis Ende diesen Jahres ein geeignetes Online-Terminreservierungssystem in der Verwaltung zu installieren, dass nicht nur als Nachfolgesystem in den bisherigen Bereichen zum Einsatz kommen soll sondern auch andere geeignete Bereiche einbindet.

Dann traf uns die Corona-Pandemie und der vollzogene Lockdown bezog die Kreisverwaltung mit ein, so dass ein Besuch durch Bürger\*innen in den meisten Bereichen der Verwaltung ab 17. März 2020 nicht mehr möglich war. Bereits seit dem 14. April 2020 öffnet sich die Verwaltung wieder schrittweise und bietet die Möglichkeit von persönlichen Vorsprachen.

Der Öffnungsprozess wird begleitet durch die Arbeitsgruppe „Öffnung der Verwaltung“. Im Rahmen der Verwaltungsöffnung besteht aus infektiologischer Sicht die Hauptherausforderung darin, die Besuche durch die Bürger\*innen so zu koordinieren, dass diese unter Einhaltung der erforderlichen Hygieneregeln erfolgen können – und dies vor dem Hintergrund, dass alle Verwaltungsgebäude von mehreren Organisationseinheiten genutzt werden. Dies ist nur durch eine zentrale Terminsoftware möglich.

Im Rahmen ihrer Sitzung am 29. April 2020 wurden die Anforderungen an die Funktionalitäten eines verwaltungseinheitlichen Online-Terminreservierungstools besprochen. Im Rahmen der Diskussion wurde deutlich, dass sich nicht alle Aufgabenstellungen für eine Online-Terminreservierung anbieten. In einigen Bereichen ist ein Verwaltungsbesuch durch ein vorangehendes Telefonat mit der\*em Sachbearbeiter\*in vorzubereiten, in anderen Bereichen ist ein Telefonat mit dem Infopoint ausreichend, der den Termin einbucht. Wieder andere Dienstleistungen können gut über ein Online-Tool direkt durch die Bürger\*innen gebucht werden.

Die Auswahl eines geeigneten Systems und die passgenaue Feinplanung bzgl. der Anwendbarkeit in der Verwaltung werden in den nächsten Wochen erfolgen.



Anita Schneider  
Landrätin