

Landkreis Gießen Der Kreisausschuss		Gießen, den 03.07.2020
Fachbereich Service, Sicherheit und Ordnung - Fachbereichsleitung -	Name:	Thorsten Becker
	Telefon:	1738
	Fax:	33448
	E-Mail:	Thorsten.Becker@lkgi.de
	Gebäude:	A
	Raum:	015

An Herrn
Kreistagsabgeordneten
Christopher Lipp

Verbesserung des Bürgerservice durch Ausweitung der Online-Terminreservierung
Antrag der CDU-Fraktion vom 28. Mai 2020 - Vorlage: 1414/2020
hier: Schriftliche Anfrage gemäß § 29 Absatz 2 Seite 4 HKO

Sehr geehrter Herr Lipp,

nachdem der entsprechende Berichtsantrag zur Verbesserung des Bürgerservice durch Ausweitung der Online-Terminreservierung der CDU-Fraktion durch den Kreistag für erledigt erklärt wurde, haben wir Ihre schriftliche Anfrage gemäß § 29 Absatz 2 Seite 4 HKO vom 30. Juni 2020 erhalten und nehmen zu den gestellten Fragen wie folgt Stellung:

1. Frage: In welchen Bereichen der Verwaltung des Landkreises Gießen bzw. für welche Dienstleistungen ist seitens des Kreisausschusses die Einführung der Online-Terminreservierung vorgesehen?

In der Kreisverwaltung wurden aufgrund des aktuellen Kundenaufkommens mehrere Bereiche für eine Online-Terminreservierung identifiziert. Für diese Organisationseinheiten findet derzeit eine passgenaue (individuelle) Feinplanung bezüglich der Anwendbarkeit in den nächsten Wochen statt. Dabei wird von besonderer Bedeutung sein, dass hierdurch ein hohes Kundenaufkommen vor Ort bereits durch vorherige Terminreservierung gesteuert werden kann und auf diese Weise im Hinblick auf die verstärkte Nutzung von Online-Tools für die Kreisverwaltung und die Kunden ein merkbarer Nutzen entsteht.

2. Frage: Welche Anforderungen werden seitens des Kreisausschusses an ein verwaltungseinheitliches Online-Terminreservierungstool gestellt?

Wir sind bestrebt ein anpassbares und einheitliches System, welches die Anforderungen durch die derzeitige Covid-19-Lage sowie die spezifischen Anforderungen der Organisationseinheiten erfüllt, und sich für den separaten

Normalbetrieb verwenden lässt, einzuführen. Es soll sich flexibel um weitere Organisationseinheiten, unter Einbeziehung wirtschaftlicher Gesichtspunkte, erweitern lassen.

Darüber hinaus planen wir ein modulares System, mit der Möglichkeit der einfachen Online-Terminreservierung, bis hin zum Aufbau eines kompletten Aufrufsystems mit Ticketautomat und Aufrufanlage.

Das System soll mehrsprachig zur Verfügung stehen. Die Anpassung des Layouts an das Corporate Design des Landkreises Gießen wird vorgenommen.

Die Buchung eines Termins soll über den Info-Point der Kreisverwaltung Gießen sowie über die Homepage (Online-Ticket) möglich sein. Die Kunden werden per E-Mail und gegebenenfalls per SMS benachrichtigt. Der Status der voraussichtlichen Wartezeit bei einem Aufrufsystem ohne Termin (beispielsweise die Wartezeit ohne Termin in der Kfz-Zulassungsstelle) soll auf der Homepage eingerichtet werden.

Insgesamt stellt es eine flexible Lösung dar, von der einfachen Terminreservierung bis hin zur Vorauswahl von Dienstleistungen durch Kunden und automatische Berechnungen der individuellen Termindauer.

Die Besuchersteuerung und Aufrufanlage, unter Verwendung der bestehenden Hardware (Ticketautomaten, Anzeigebildschirme) sowie die Möglichkeit der Anbindung eines Zahlungssystems werden geprüft.

Das Online-Terminreservierungstool geht mit der Datenschutz-Grundverordnung konform. Das System wird im Netzwerk der Kreisverwaltung oder durch eine Cloud-Lösung integriert. Bei einer Cloud-Lösung wird der Server-Standort in Deutschland sein, bei Nutzung eines externen Rechenzentrums.

Die Administration erfolgt durch den Landkreis Gießen. Es werden Support- und Pflegeverträge abgeschlossen. Derzeit stehen wir schon in Verbindung mit verschiedenen Anbietern solcher Systeme.

Mit freundlichen Grüßen



Hans-Peter Stock
Hauptamtlicher Kreisbeigeordneter