



Anschaffung Online-Terminvergabe

<i>Organisationseinheit:</i> Hauptamt <i>Bearbeitung:</i> Katrin Puffpaff-Ebert	<i>Datum</i> 27.04.2022
--	----------------------------

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Geplante Sitzungstermine</i>	<i>Ö / N</i>
Amtsausschuss (Entscheidung)	19.05.2022	Ö

Sachverhalt

Die Vergabe von Terminen, vornehmlich im Einwohnermeldeamt, hat sich bewährt. Die Sachbearbeiter können sich auf (schwierige) Fälle vorbereiten und steuern, dass dafür entsprechend mehr Zeit zur Verfügung steht. Aus Sicht der Verwaltung hat die Terminvorgabe den Vorteil, dass Leerlaufzeiten ohne Bürger und Stoßzeiten vermieden werden können. Die Bürger können umgehend oder nach einer sehr kurzen Wartezeit ihre Anliegen erledigen. Gerade dienstags ab 16.00 Uhr kam es vor der Einführung der Terminvergabe regelmäßig zu einem hohen Besucheraufkommen mit sehr langen Wartezeiten. Da die Bürger zur Terminvergabe Kontakt mit dem Amt aufnehmen und konkrete Auskünfte zu ihrem Anliegen erhalten (z.B. welche Unterlagen für die Beantragung eines Kinderreisepassen mitgebracht werden müssen), mussten deutlich weniger Bürger das Amt unverrichteter Dinge wieder verlassen, um die erforderlichen Unterlagen beizubringen.

Der Vorgang der Terminvergabe gestaltet sich jedoch sehr zeitaufwendig - zu Spitzenzeiten (vor Entlastung durch das Sekretariat) waren in der Sprechzeit von 13.00 Uhr bis 18.00 Uhr mehr als 60 Anrufe im Einwohnermeldeamt zu verzeichnen. Durch Presseartikel, in denen der Hinweis gegeben wurde, bitte außerhalb der Sprechzeiten anzurufen, und durch die Unterstützung des Sekretariats konnte etwas Entlastung herbeigeführt werden.

Der Vorgang der telefonischen Terminvergabe benötigt jedoch einen hohen zeitlichen Aufwand: Der Bürger ruft an, schildert sein Anliegen, auf Terminvorschläge seitens des Amtes folgt in vielen Fällen die hektische Suche nach dem Kalender und ebenfalls sehr häufig wird der (mühsam) gefundene Termin verworfen, weil doch noch ein anderer Termin ansteht oder besser passt. Zum Abschluss werden den Bürgern die erforderlichen Unterlagen (Passbild, Vollmacht etc.) genannt, welche sorgfältig aufgeschrieben werden. Auch bei Anfragen per E-Mail kommt es zu diversen Schriftwechsel, Rückmeldungen bleiben aus, Termine werden nicht bestätigt oder wahrgenommen.

Mit der Einführung und entsprechenden Bekanntmachung eines Online-Terminvergabesystems TEVIS können diese Vorgänge vereinfacht und die

Mitarbeiter entlastet werden. In der Onlineterminvergabe werden nach Auswahl des Anliegens die verfügbaren Zeitfenster angezeigt, welche zur Auswahl bereitstehen. Der Bürger erhält Hinweise, welche Unterlagen mitzubringen sind und bestätigt dies. Im Anschluss werden durch den Bürger seine Daten eingegeben und er erhält eine E-Mail mit allen Informationen, welche bestätigt werden muss, damit der Termin verbindlich ist.

Das Amt Klützer Winkel hat das Programm bereits im Einsatz: <https://tevis-online.mvnet.de/kluetzerwinkel/?rs>

ebenso die Hanse- und Universitätsstadt Rostock und das Amt Rostocker Heide beabsichtigt die Einführung der Onlineterminvergabe mit TEVIS.

Es können neben dem Einwohnermeldeamt weitere Abteilungen (insg. 10 Stück) hinzugefügt werden, so können beispielsweise, das Steueramt, die Wohngeldstelle, das Bauamt, das Ordnungsamt, das Gewerbeamt, die Bürgermeister (?) etc. einen eigenen Onlinekalender führen. Alle Vorgaben hinsichtlich Öffnungs- sowie Abwesenheitszeiten und auch Hinweise zu Besonderheiten können individuelle durch unser Amt angepasst werden. Die Anzahl der Nutzer, welche intern auf das Programm zugreift, ist nicht beschränkt, so dass alle Mitarbeiter diese Funktionen uneingeschränkt nutzen können. Des Weiteren ist die Anbindung an die VOIS-Plattform (Fachverfahren Einwohnermeldeamt, mittelfristig auch Gewerbeamt) möglich, so dass vor allem im Einwohnermeldeamt ein ständiges Wechseln zwischen dem Fachverfahren und dem Kalender entfällt.

Auswirkungen auf das Liegenschaftsamt:

keine

Beschlussvorschlag

Der Amtsausschuss des Amtes Carbak beschließt in seiner Sitzung am 19.05.2022 die Anschaffung der Online-Terminvergabe Software von der Firma TEVIS über den Rahmenvertrag des Zweckverband Elektronische Verwaltung MV.

Der Amtsvorsteher und sein Stellvertreter wird zur Unterzeichnung des Abrufscheines und eines entsprechenden Vertrages ermächtigt.

Finanzielle Auswirkungen

Im Haushalt des Amtes sind Mittel für diese Investitionsmaßnahmen nicht geplant. Eine Deckung wäre jedoch möglich unter Nutzung der Ansätze für folgende Maßnahmen

Nr. 3 11404 7844000 (0112001) Fundregister 1.100,- Euro > die Notwendigkeit zur Umsetzung in diesem Jahr ist nicht gegeben und kann ins Folgejahr verschoben werden

Nr. 7 11404 7841000 (0112000) neue Softwarelizenzen 2.700,- Euro > Pauschale

Nr. 8 11404 7857100 (0822400) neue Hardware 3.500,- Euro > Pauschale

so dass 7.300 Euro für die Einführung eines Online Terminkalenders zur Verfügung ständen, von denen 6.026,64 Euro für die Einführung und Lizenz benötigt werden.

Anlage/n

- 1 Rechenbeispiel_TEVIS (öffentlich)
- 2 Abrufschein TEVIS (öffentlich)
- 3 VOIS TEVIS Produktinformationen (öffentlich)