



Antwort zur Anfrage Nr. 1428/2023 der CDU im Ortsbeirat Mainz-Weisenau betreffend
Online-Termin bei der Ortsverwaltung (CDU)

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

1.) Wieviel Online-Termine wurden in den letzten 12 Monaten vergeben?

In der OV Weisenau wurden im Zeitraum 01.09.2022 – 31.08.2023 insgesamt 3.420 Termine vergeben.

2.) Wieviel davon haben stattgefunden?

Eine Auswertung der tatsächlich stattgefundenen Termine ist über das Terminvergabesystem nicht möglich.

3.) Wie schlüsseln sich die nicht stattgefundenen Termine auf in:

a. Stornierung durch die Verwaltung

b. Stornierung durch die Bürger

c. Nichterscheinen ohne Stornierung

Terminstornierungen gleich welcher Art werden aus dem System entfernt und sind daher nicht mehr auswertbar. Der Bürger bekommt in den Fällen unter a. und b. eine entsprechende Stornierung bzw. Stornierungsbestätigung per E-Mail zugesandt. Es findet keine Dokumentation bei Nichterscheinen statt.

4.) Im Fall der Stornierung durch die Verwaltung: Wieviel davon wurden mit folgendem Vorlauf storniert:

a. Weniger als 5 Arbeitstage

b. Mehr als 4 Arbeitstage, aber weniger als 10 Arbeitstage

c. Mehr als 9 Arbeitstage

Eine detaillierte Auswertung ist diesbezüglich nicht möglich. Es kann jedoch festgehalten werden, dass die Stornierungen der Verwaltung im Regelfall nur bei kurzfristigen Ausfällen (z.B. Krankheit der Sachbearbeiter:innen) vorgenommen werden und zumeist für weniger als 5 Arbeitstage erfolgen. In den wenigen Fällen der Stornierung unter b. und c. handelt es sich um Fälle bei längerer Krankheit der Sachbearbeiter:innen vor Ort und fehlenden Personalkapazitäten des Bürgerservice (z. B. unbesetzte Springerstellen) oder parallel Ausfälle bei mehreren OV welche ebenfalls nicht zu kompensieren sind.

5.) Besteht systemseitig die Möglichkeit, bei Stornierung durch die Verwaltung bevorzugte Ersatztermine anzubieten?

In der vom System generierten Stornierungsmail sind mehrere Alternativen für die Erledigung des Bürgeranliegens aufgeführt:

1. Nutzung Online-Dienste
2. Beglaubigungen über postalische Einreichung
3. Neue Terminvereinbarung für einen unserer 16 Standorte
4. Notfallterminvereinbarung telefonisch im Bürgerservice Mainz

Mainz, 10. Oktober 2023

gez.

Nino Haase
Oberbürgermeister