



Mainz, 27.01.2024

Betrifft: Terminvergabe Ortsverwaltung

Bezugnehmend auf die Antwort zur Anfrage Nr. 1428/2023 stellen wir folgenden Antrag:

1. Die Verwaltung möge zusätzlich zu den Online-Terminen mit der bekannten Terminvergabe auch die Möglichkeit von Adhoc-Terminen anbieten, bei denen auch ohne vorherige Terminvergabe die Möglichkeit besteht, Anliegen bei der Ortsverwaltung einbringen zu können.
2. Das Terminbuchungssystem möge so erweitert werden, dass Stornierungen ebenfalls in auswertbarer Form als Kennzahl für eine Weiterentwicklung und Verbesserung der Terminvergabe verwendet werden können. Da bei einer Stornierung bereits jetzt schon eine Email ausgelöst wird, kann an dieser Stelle auch die Erzeugung einer solchen Email als Zähler oder ähnliches erfasst werden.

Begründung

Zu 1: Nicht alle Bürger sind in der Lage mit dem Terminbuchungssystem Termine zu vereinbaren. Die Gründe hierfür sind vielseitig, wie z.B. kognitive Defizite, nicht vorhandene technische Kenntnisse oder fehlende technische Infrastruktur. Diese Bürger erhalten durch die Adhoc-Vereinbarung von Terminen ebenfalls die Möglichkeit zeitnah einen Termin zu erhalten.

Zu 2: Die momentane Methodik der Online-Terminvergabe lässt keine Rückschlüsse über ihre Effizienz zu. Ein Bürger hat aber Anspruch auf eine effizient arbeitende Verwaltung. Die Erfassung von entsprechenden Kennzahlen stellt dabei eine Grundvoraussetzung zu einer Steigerung von Verwaltungseffizienz da.

gez. Annette Wöhrlin