

Digitale Empfangsterminals im Einsatz

[02.12.2020] Die Online-Terminverwaltung für die Bereiche Zulassung und Führerschein-Ersterteilung der Stadt Frankfurt am Main wurde um drei digitale Empfangsterminals erweitert. Platziert im Ordnungsamt, unterstützen sie die Arbeit der Verwaltungsmitarbeiter.

Einen weiteren Schritt in Richtung der Digitalisierung von Arbeitsprozessen macht das Ordnungsamt der Stadt Frankfurt am Main. Die bereits zum 1. September 2020 eingeführte Online-Terminverwaltung ([wir berichteten](#)) für die Bereiche Zulassung und Führerschein-Ersterteilung wurde laut der Mainmetropole nun um eine weitere Komponente ergänzt. Seit der 47. Kalenderwoche seien im Ordnungsamt drei Empfangsterminals im Einsatz. Sie seien an das Online-Terminvergabesystem angebunden und würden als digitaler Empfangsdienst zur Registrierung anwesender Terminkunden dienen. Kunden könnten sich frühestens 15 Minuten vor dem eigentlichen Termin anmelden. Hierdurch würden den Bediensteten die registrierten Kunden frühzeitig als anwesend mitgeteilt. Das System garantiere dabei eine 100-prozentige Nachvollziehbarkeit der Terminwahrnehmung und ermögliche es, bei Terminausfällen personelle Ressourcen kurzfristig flexibel einsetzen zu können.

Stark beanspruchter Bereich

Kunden erhalten mit der Online-Buchung eines Termins eine Bestätigung mit Vorgangsnummer und QR-Code. Beides diene zur Registrierung an den Terminals und damit zur Aufnahme des jeweiligen Vorgangs in das Aufrufsystem.

Ordnungsamtsleiterin Karin Müller sagt: „Mich freut, dass wir beim Servicezentrum rund ums Auto weitere Arbeitsprozesse digitalisieren konnten. In einem derart stark beanspruchten Arbeitsbereich versetzt uns der Einsatz digitaler Helfer in die Lage, mit personellen Ressourcen noch flexibler umgehen zu können und insgesamt produktiver zu werden. Außerdem ermöglicht diese Technik, insbesondere in Corona-Zeiten, einen kontaktlosen und einfachen Zugang zu unseren Dienstleistungen.“

Reduzierte Bearbeitungszeit

Insgesamt hat das Servicezentrum rund ums Auto in der vergangenen Woche knapp 2.000 Terminvorsprachen abgearbeitet, informiert die Stadt. Allein 974 Termine seien im Zulassungsbereich wahrgenommen worden. Zu 260 Terminen, gut 20 Prozent der Gesamtterminzahl im Zulassungsbereich, seien Kunden nicht erschienen, ohne dies vorher mitzuteilen. Im Bereich der Führerscheinneuerteilung seien 384 Termine durchgeführt worden. Hier seien in 46 Fällen die angemeldeten Kunden nicht erschienen. Die Wartezeiten für Zulassungsangelegenheiten belaufen sich im Privatkundenbereich derzeit auf 2,5 Wochen. Hier seien jedoch online auch kurzfristig noch Termine zu haben. Bei gewerblichen Kunden betrage die Wartezeit aktuell vier Arbeitstage. Nicht zuletzt durch den Einsatz vieler Bediensteter, die teilweise auch an Samstagen zu Sonderdiensten erschienen, konnte laut Frankfurt die Bearbeitungszeit von rund 15 Arbeitstagen im Juli auf das Maß der Vor-Corona-Zeit reduziert werden.

(co)

Stichwörter: Fachverfahren, Kfz-Wesen, Frankfurt am Main, Fahrzeugzulassung, Bürgerservice, Termin-
Management