Stuttgart

Wartezeit-Vorhersage fürs Bürgerbüro

[06.10.2022] Wie lange muss ich im Bürgerbüro warten? Auf der Website der Stadt Stuttgart gibt es einen neuen Service, der Prognosen zur Wartezeit in den jeweiligen Bürgerbüros in Echtzeit anzeigt. So können Personen ohne Termin einen günstigen Zeitpunkt für ihren Besuch abpassen.

In der baden-württembergischen Landeshauptstadt Stuttgart will eine Taskforce Bürgerbüros die Servicequalität der städtischen Bürgerbüros erhöhen und die Angebote für Bürger nachhaltig verbessern. So soll künftig der Besuch eines Bürgerbüros besser planbar werden, auch wenn zuvor kein Termin vereinbart wurde. Ein neuer Online-Service zeigt in Echtzeit eine Prognose für die Wartezeiten vor den einzelnen Bürgerbüros an.
Entwickelt wurde der Service, der aktuell im Pilotbetrieb läuft, vom Amt für Digitalisierung, Organisation und IT und dem Amt für öffentliche Ordnung. Die Angabe der Wartezeiten wird vom Servicedienst der jeweiligen Bürgerbüros direkt vor Ort koordiniert – diese sind die Ansprechpartner für die Wartenden und haben Erfahrung darin, Wartesituationen abzuschätzen.
Die Wartezeiten werden von Mitarbeitern vor Ort ermittelt, per Smartphone-App an das System übertragen und dort sofort angezeigt. Ist das Besucheraufkommen so hoch, dass der Servicedienst keine Wartemarken mehr ausgeben kann, wird auch dies angezeigt. In dem Fall können die Bürger in ein Bürgerbüro mit geringerem Besucheraufkommen oder auf einen anderen Tag ausweichen.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Stuttgart