

Stuttgart

Echtzeitampel entlastet Wartende

[08.02.2023] Für weniger Wartezeit in den Stuttgarter Bürgerbüros sorgt seit Oktober 2022 eine online abrufbare Echtzeitampel. Sekundenaktuell zeigt sie den Nutzenden die voraussichtliche Wartezeit an. Die können gegebenenfalls ein weniger ausgelastetes Bürgerbüro ansteuern.

Um die Situation an den Bürgerbüros zu verbessern, bietet Stuttgart seit Oktober 2022 im Internet abrufbare Echtzeitampeln an. Sie zeigen laut der baden-württembergischen Landeshauptstadt mittels farbiger Balken sekundenaktuell die geschätzte Wartezeit vor den jeweiligen Bürgerbüros an. Drei Monate nach der Einführung verzeichnen der Service durchweg positive Rückmeldungen. Benutzerinnen und Benutzer geben beispielsweise an, dass sie für ihren Besuch deutlich weniger Wartezeit einplanen müssen. Auch können sie vorab prüfen, ob der Weg in ein weniger ausgelastetes Bürgerbüro in einem anderen Stadtteil lohnt. „Die Echtzeitampel ist keine bloße digitale Spielerei, sondern eine reale Möglichkeit, die Wartezeit zu verkürzen“, erklärt Fabian Mayer, Erster Bürgermeister der Stadt. „Wir hoffen, dass sich der Nutzen dieses Instruments weiter herumspricht und immer mehr Bürgerinnen und Bürger davon Gebrauch machen.“

Die Echtzeitampel ist nach Angaben der Stadt nur eine von mehreren Optimierungsmaßnahmen, die eine verwaltungsübergreifende Taskforce beschlossen hat. Verbesserungen in den Gebäuden und hier insbesondere bei der IT-Ausstattung der Arbeitsplätze der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seien weitere Ansatzpunkte. Vor allem gehe es um Maßnahmen, die dazu dienen, neues Personal zu gewinnen, es einzulernen und rasch einsetzen zu können – und selbstredend auch darum, die Fachkräfte zu halten. Zur Entlastung der Bürgerbüros trage außerdem bei, dass einige Serviceleistungen mittlerweile in den Bezirksämtern erhältlich sind. Dazu zähle etwa die Beantragung der Familiencard, weitere Services seien in Vorbereitung.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Stuttgart, Bürgerservice, Termin-Management, Besuchersteuerung