Magdeburg

Mehr Service für die Bürger

[13.02.2024] Magdeburg bringt die Verwaltungsdigitalisierung voran: Zahlreiche Dienstleistungen sind online, ein Chatbot wird pilotiert und das Terminvergabesystem optimiert. Dennoch bleibt viel zu tun.

Sachsen-Anhalts Landeshauptstadt Magdeburg hat in den vergangenen Monaten weitere digitale Serviceleistungen implementiert. In den kommenden Wochen soll zudem die Terminreservierung für die Bürgerbüros auf einen Vorlauf von zwei Wochen umgestellt werden, heißt es in einer Meldung der Stadt. Im zentralen Terminreservierungsportal ist es schon jetzt möglich, für verschiedene Stellen Termine zu reservieren, darunter Bürgerbüros, Ausländerbehörde (wir berichteten), Sozial- und Wohnungsamt (wir berichteten). Derzeit ist der Terminkalender noch sechs Wochen im Voraus geöffnet. Im März soll er auf einen Vorlauf von zwei Wochen umgestellt werden. Damit reagiert die Stadt laut eigenen Angaben auf einen steigenden Bedarf an kurzfristigen Terminen, der durch die Bereitstellung zusätzlicher Termine und die tägliche Kontingentsprechstunde in den Bürgerbüros nicht mehr aufgefangen werden kann.
Weitere Schritte zur Digitalisierung von Leistungen sind für den Bürgerservice und das Standesamt geplant. So ist nach erfolgreicher Pilotphase der Einsatz eines Chatbots für die Fragen der Bürgerinnen und Bürger vorgesehen. Außerdem wird mit der Einführung des Online-Traukalenders die Möglichkeit geschaffen, Termine für Hochzeiten nicht mehr nur innerhalb der nächsten sechs Monate, sondern auch für einen späteren Zeitraum reservieren zu können. Neu hinzugekommen ist die Möglichkeit, beim Sozial- und Wohnungsamt Anträge online zu stellen, darunter Elterngeld, Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung.

Optimierungs- und Nachholbedarf

Wie umfangreich inzwischen die Online-Angebote der Landeshauptstadt sind, zeigt laut der Pressemeldung ein Blick in das Digitale Rathaus. Dort bekommen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sortiert nach Themen und Lebenslagen den direkten Einstieg zu zahlreichen Serviceleistungen der Stadtverwaltung. Zudem gibt es auf der Seite einen Schnelleinstieg zu Terminreservierungen, Online-Services und dem Mängelmelder der Stadt. Regelmäßig würden neue Leistungen implementiert, die aber auch von der Verfügbarkeit entsprechender Schnittstellen zu anderen Programmen und Anbietern abhängen.
Trotz der erzielten Fortschritte bestehe in vielen Bereichen sowohl vor Ort als auch im Internet noch Optimierungs- und Nachholbedarf bei den Serviceleistungen, so Oberbürgermeisterin Simone Borris: „Die damit im Zusammenhang stehenden Herausforderungen sind groß und unsere Ansprüche hoch. Unser Ziel ist aber klar: Den Menschen in unserer Stadt einen möglichst schnellen und bedarfsgerechten Zugang zu allen Verwaltungsdienstleistungen zu ermöglichen.“

(sib)

Stichwörter: Panorama, Magdeburg, Bürgerservice, OZG