

Schwerin

Automatisierte Terminvergabe

[29.08.2013] Die Stadt Schwerin reagiert auf ein stark gestiegenes Besucheraufkommen und bereitet die Einführung eines automatisierten Terminvergabesystems vor. Wartezeiten, etwa im Bürgerbüro, sollen damit deutlich reduziert werden.

Die mecklenburg-vorpommerische Landeshauptstadt Schwerin will ein automatisiertes Besucherleitsystem mit Online-Terminvergabe und einer modernisierten Aufrufanlage einführen. „Wir reagieren damit auf stark gestiegene Besucherzahlen in unserem Bürgerbüro und im Dokumentenservice und wollen insbesondere die Wartezeiten reduzieren“, erklärt Schwerins Oberbürgermeisterin Angelika Gramkow. Nach Angaben der Stadtverwaltung müssen die Bürger derzeit im Schnitt etwa 45 Minuten warten, in Spitzenzeiten sind es bis zu zwei Stunden. Und die Besucherzahlen sollen Prognosen zufolge weiter steigen: Während 2013 rund 9.000 Bürger einen neuen Personalausweis beantragt haben, werden es 2015 fast 15.000 sein. Mit dem neuen System können die Bürger online einen Termin ihrer Wahl reservieren, erhalten eine Bestätigungsmail, eine Wartenummer und Hinweise zum ausgewählten Anliegen, etwa, welche Unterlagen benötigt werden. Der Online-Kalender wird in den Internet-Auftritt der Stadt Schwerin sowie in das Aufrufsystem im Stadthaus integriert. Umfangreiche statistische Auswertungen zu Besucherzahlen, Wartezeiten oder Bearbeitungszeiten ermöglichen einen gezielten Personaleinsatz und eine Verkürzung der Wartezeiten. Wie die Stadt Schwerin weiter mitteilt, soll die Einführung des Besucherleitsystems durch das vom Kreis Ludwigslust-Parchim und der Landeshauptstadt neu gegründete Unternehmen Kommunalservice Mecklenburg realisiert werden ([wir berichteten](#)). Dies ermögliche die gemeinsame Nutzung zentraler Komponenten und die Bündelung der erforderlichen Mitarbeiterlizenzen und reduziere den laufenden Betreuungsaufwand für das System.

(bs)

Stichwörter: Panorama, Schwerin, Termin-Management, Online-Terminvergabe, Bürgerservice, Kommunalservice Mecklenburg