

## Beschlussvorlage

**Vorlage Nr.: 2019/211**

Datum der Freigabe: 09.09.2019

Amt:	Ordnung und Soziales	Datum:	09.09.2019
Bearb.:	Inken Lorenzen	Wiedervorl.:	
Berichterst.:	Inken Lorenzen		

Beratungsfolge	Termin	Behandlung
Hauptausschuss	30.09.2019	öffentlich
Stadtvertretung Kappeln	02.10.2019	öffentlich

### Abzeichnungslauf

Finanzen und Controlling

### Betreff

Beschaffung einer Aufrufanlage für das Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro

### Sach- und Rechtslage:

Das Einwohnermeldeamt hat sich in den letzten Jahren aufgrund neuen und umfangreichen gesetzlichen Regelungen und Auflagen verändert.

Sowohl technisch als auch für die Arbeit am Kunden muss ein größerer Aufwand betrieben werden.

Dies hat zur Folge dass sich die Bearbeitungszeit und somit auch die Wartezeit für den Kunden verlängert.

Der Wartebereich im Bereich des Bürgerbüros füllt sich dann schnell und für die Sachbearbeiterinnen lässt es sich oft schwer nachvollziehen wer tatsächlich der nächste Kunde ist.

Weiterhin laufen die Bürger und Bürgerinnen oft einfach in die Büroräume und stehen dann vor der Sachbearbeiterin die häufig noch ein Telefonat führen muss oder den vorherigen Fall im System noch abschließend bearbeiten muss. Bittet man den Kunden dann in der Wartezone Platz zu nehmen trifft das häufig auf Unverständnis.

Um solche Missverständnisse zu vermeiden und den Ablauf im Einwohnermeldeamt, sowohl für die Bürger und Bürgerinnen als auch für die Mitarbeiterinnen so effizient und bürgerfreundlich wie möglich zu gestalten, ist der Einsatz einer Aufrufanlage notwendig.

Diese Anlage besteht aus einem Serviceterminal an dem eine Nummer gezogen werden kann.

Im Wartebereich wird dann ein Multifunktionsbildschirm angebracht auf dem der nächste Kunde mit der entsprechenden Nummer aufgefordert wird in die entsprechenden Büroräume einzutreten.

Der Bildschirm kann außerdem zusätzlich für Werbung, kleine Filme oder Diashows genutzt werden.

Der jeweilige Sachbearbeiter kann über seinen Computer sein Büro frei melden und den nächsten Kunden aufrufen.

Weiterhin ist es mit dem System möglich eine Terminvergabe, auch online, anzubieten und über eine App den aktuellen Stand der Wartezeiten abzufragen.

Es ist angedacht das Aufrufsystem zunächst an 3 Arbeitsplätzen zu installieren. Es ist jedoch auch die Erweiterung auf alle Arbeitsplätze im gesamten Fachbereich möglich.

Die Anschaffungskosten für das gesamte System belaufen sich auf 7.300,00 €.

Die monatlichen Kosten für Wartung und Durchführung der Onlinedienste belaufen sich auf

