

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	05.09.2016

Beantwortung zu AN/1339/2016

Frage:

- 1.: Ist eine solche Regelung in der Stadtverwaltung bereits angedacht?**
- 2.: Gibt es Gründe, die gegen eine solche Veränderung sprächen? Wenn ja, welche?**
- 3.: Welcher Zeitrahmen würde benötigt, um diese Möglichkeit umzusetzen?**

Die Verwaltung nimmt wie folgt Stellung:

1. Die Stadt Köln bietet bereits seit 2008 für wartende Bürgerinnen und Bürger in den Kundenzentren und in der Zulassungsstelle eine SMS-Benachrichtigung an. An der Infotheke, der ersten Anlaufstelle, erhalten diese mit der Aufrufmarke die Möglichkeit, ihre Handynummer zu hinterlassen, wenn mit einer längeren Wartezeit zu rechnen ist. So erhalten sie rechtzeitig vor Aufruf der Wartenummer eine automatische Benachrichtigungs-SMS aus der Software der Aufrufanlage. Damit können die Bürgerinnen und Bürger heute schon eine eventuelle Wartezeit effektiv nutzen und beispielsweise private Dinge erledigen. Mit dem Service sind bisher nur positive Erfahrungen gemacht worden und er wird von den Bürgerinnen und Bürgern gut angenommen.

Derzeit überlegt die Verwaltung, diesen Service mit einem Modul zu ergänzen. Über einen individuellen QR-Code (Quick Response Code) auf der Wartemarke gelangen Bürgerinnen und Bürger zu einer mobilen Seite mit der aktuellen Wartesituation, die sich minütlich aktualisiert.

2. Derzeit läuft für das Standesamt die Planung für eine Testphase, in der dieser Dienst erprobt werden soll. Hier macht es gerade deshalb Sinn, weil die Wartekreise eine unterschiedliche Bearbeitungs-/Wartezeit haben und deshalb die SMS-Benachrichtigung nicht angeboten werden kann. So wäre es für das Standesamt möglich, die „Anmeldung zur Eheschließung“ separat anzuzeigen, da hier die Wartezeit in der Regel wesentlich länger ist, als bei den restlichen Dienstleistungen.

3. Für Ende 2016 ist eine Teststellung des Moduls beim Standesamt geplant. Nach Auswertung des Piloten wird geprüft, ob sich das Modul für weitere Bereiche im Bürgerservice eignet.

Gez. Kahlen