

Stellungnahme zu einem Antrag öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	03.06.2019
Bezirksvertretung 9 (Mülheim)	17.06.2019
Bezirksvertretung 8 (Kalk)	27.06.2019
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	01.07.2019

Digitale Kundenwand beziehungsweise Anzeigetafel im Kundenzentrum

Die Bezirksvertretung beauftragt die Verwaltung, eine Internet-Abrufbarkeit der Informationstafel in der Meldehalle zu ermöglichen.

Die Stadtverwaltung nimmt wie folgt Stellung:

Ziel der Stadtverwaltung ist es, den Service für die Bürgerinnen und Bürger immer weiter zu optimieren und unter Nutzung aktueller technischer Möglichkeiten weiterzuentwickeln. Daher wird schon seit vielen Jahren eine Online-Terminvereinbarung angeboten sowie die Möglichkeit, sich auf der städtischen Internet-Seite über die aktuellen Wartezeiten in den jeweiligen Kundenzentren zu informieren. Dass die Bürgerinnen und Bürger alle Dienstleistungen, unabhängig von ihrem Wohnort, in jedem der neun Kundenzentren erledigen können, wird im Herbst dieses Jahres noch einmal aktiv beworben.

Daneben wird auch eine SMS-Benachrichtigung angeboten. Über diesen Service informieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Kundenzentren die Bürgerinnen und Bürger insbesondere dann, wenn höhere Wartezeiten nicht zu vermeiden sind. Die Bürgerin oder der Bürger erhält in den meisten Fällen 15 Minuten vor dem Aufruf ihrer/seiner Wartemarke eine SMS-Benachrichtigung, kann mit dem jeweiligen Kundenzentrum natürlich auch einen anderen Zeitraum vereinbaren.

Neben diesen Möglichkeiten werden derzeit aktiv Projekte zur Erweiterung von mobilen, barrierefreien Lösungen, auch zu einer mobilen Nutzung der Wartemarke, initiiert. Vor diesem Hintergrund würde die Übertragung per Webcam keine zusätzlichen Effekte erzielen.