

Nr.: 206-XVI./2019

■ Dezernat	I - Finanzen, Zentrales Management & Bildung	28.10.2019
■ Fachbereich	Personal & Organisation	
■ Verfasser/-in	Sander, Martin	
■ Telefon	07621 410-1200	

Beratungsfolge	Status	Datum
Verwaltungsausschuss	öffentlich	13.11.2019
Kreistag	öffentlich	20.11.2019

Tagesordnungspunkt

Zentrales Software-Tool für die digitale Terminplanung und -vereinbarung

Beschlussvorschlag

Der Anschaffung eines Zentralen Software-Tools für die digitale Terminplanung und -vereinbarung wird zugestimmt.

(siehe Variantenpapier, Teil I, Zeile 11)

Bezug zum Haushalt

Teilhaushalt 1 Finanzen & Zentrales Management

Produktgruppe 11.20 Organisation und IuK

Produkt(e)

Wirkungsziel / beabsichtigte Wirkung (Was soll erreicht werden?) Die kontinuierliche Digitalisierung (E-Government Lösungen) kommt den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen sowie den Mitarbeitern zu Gute

Leistungsziel / angestrebtes Ergebnis (Was müssen wir dafür tun?) Sicherstellung einer stabilen und leistungsfähigen EDV-Anbindung und -Ausstattung

Zielerreichungskriterium (Indikator, Kennzahl, Leistungsmenge):

■ **Personelle Auswirkungen:** nein ja, ggf. Erläuterung

■ **Finanzielle Auswirkungen:** nein ja,

im Ergebnishaushalt

Aufwand	Ertrag	einmalig in	wiederkehrend
10.000 €		€	X

im Finanzhaushalt

Investitions- kosten brutto	Zuschüsse u. ä.	Investitions- kosten LK netto	zeitliche Umsetzung
€	€	€	€

Mittelbereitstellung - in EUR -

ErgebnisHH		Zeilen-Nr.	2018	2019	2020	2021	ab 2022
Bedarf	Erträge						
	Personalaufwand						
	Sachaufwand				10.000	10.000	10.000
	Kalk. Aufwand						
Plan	Erträge						
	Personalaufwand						
	Sachaufwand						
	Kalk. Aufwand						
FinanzHH investiv		Zeilen-Nr.	2018	2019	2020	2021	ab 2022
Bedarf	Einzahlung						
	Auszahlung						
Plan	Einzahlung						
	Auszahlung						

■ **Deckungsvorschlag** (wenn Mittelbedarf größer als Plan)

Begründung

■ Sachverhalt

Wartezeiten auf dem Amt oder in der Telefonschleife zählen für viele Bürgerinnen und Bürger zu den kleinen oder größeren Ärgernissen bei der Erledigung Ihrer Behördengänge. Gleichzeitig ist es auch für die Mitarbeitenden suboptimal, wenn zu Stoßzeiten die Kundinnen und Kunden in Scharen kommen und zu Randzeiten Leerlauf herrscht. Als moderne und dienstleistungsorientierte Behörde bietet sich für das Landratsamt eine Lösung dafür an: die Einführung eines Software-Tools zur Online-Terminvereinbarung. Damit haben die Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr die Möglichkeit, bequem von Zuhause online spezifische Termine in einem Bereich des Landratsamts zu vereinbaren. Kommt der/die Kunde/Kundin dann zu entsprechendem Termin ins Landratsamt, erwartete ihn/sie keine unnötige Wartezeit. Da die Online-Terminvereinbarung es auch ermöglicht, bestimmte Besuchsgründe oder weitere Informationen abzufragen, kennt die Sachbearbeitung bereits vorab – wenn gewünscht – das Anliegen des Besuchers. Neben der Verringerung der Wartezeiten lässt sich zudem mithilfe der Online-Terminvereinbarung der Publikumsverkehr besser steuern, sie ermöglicht eine gleichmäßige Kundenverteilung über den Tag.

In der KFZ-Zulassung ist die Vereinbarung von Terminen über die Homepage des LRAs bereits seit 2018 möglich und wird sowohl vonseiten der Bürger/innen als auch vonseiten der Mitarbeitenden positiv angenommen. Da die dort eingesetzte Lösung ein Angebot der spezifischen, bereichsinternen Fachsoftware ist, ist diese leider nicht auf andere Bereiche übertragbar. Daher ist der Einsatz einer anderen Software vonnöten.

Die Online-Terminvereinbarung gewinnt insbesondere mit Blick auf den Neubau an Gewicht: aufgrund der gesonderten Besucherbereiche (Front-Office) und der dafür gesondert vorgesehenen Beratungsräume, müssen die Besucherströme intelligent gelenkt werden. Daher soll im Vorfeld für einzelne Bereiche in den derzeitigen Standorten eine Lösung zur Online-Terminvereinbarung implementiert werden, sodass bis zum Umzug in den Neubau Nutzererfahrungen gesammelt werden können und somit die richtige Software für den Neubau ausgewählt werden kann. Zum Einsatz kommen soll die Software zunächst bspw. im FB Gesundheit für Termine nach dem Infektionsschutzgesetz. Weitere geeignete Bereiche werden sich sukzessive anschließen, sodass ein Mehrwert für Mitarbeitende und vor allem für Bürgerinnen und Bürger geschaffen werden kann.

Marion Dammann
Landrätin

Alexander Willi
Dezernent

■