

Berliner Bürgerämter: Kundenumfrage zur Online-Terminbuchung gestartet

Berlin, 17. Mai - Die Online-Terminbuchung für die Berliner Bürgerämter wird derzeit umfassend weiterentwickelt. Im Zentrum stehen die Bedarfe der Bürgerinnen und Bürger. Deshalb ist heute eine Umfrage im Berliner Service-Portal gestartet.

Dazu **Staatssekretärin Sabine Smentek**: „Wir wollen, dass Bürgerinnen und Bürger künftig online schneller und einfacher ihren Wunschtermin bei den Berliner Bürgerämtern buchen können. Dafür ist es wichtig, sie von Anfang mit einzubeziehen. Verwaltung kann nur guten Service leisten, wenn sie die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger kennt. Ich bin schon jetzt gespannt auf die Ergebnisse der Online-Umfrage und freue mich, wenn sich möglichst viele beteiligen.“

Die Umfrage läuft bis zum 6. Juni 2018. Teilnehmen können Bürgerinnen und Bürger während und nach einer Online-Terminbuchung oder direkt unter <https://service.berlin.de/terminvereinbarung/>. Die Teilnahme ist freiwillig und anonym.

Auf Basis der Umfrageergebnisse wird eine Test-Version des neuen Terminbuchungs-Systems entwickelt. Die Nutzerfreundlichkeit wird im nächsten Schritt in einem „User Experience Lab“ mit Bürgerinnen und Bürgern untersucht. Anfang 2019 soll das System dann allen Berlinerinnen und Berlinern zur Buchung von Terminen bei den Berliner Bürgerämtern zur Verfügung stehen.

Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) unterstützt Berliner Ämter mit starkem Publikumsverkehr durch das so genannte Termin- und Zeitmanagementsystem (ZMS). Das System besteht aus zwei Modulen – der Terminvereinbarung im Vorfeld und dem Wartemanagement vor Ort. So kann die Wartezeit für die Bürgerinnen und Bürger deutlich reduziert werden.

Über das ITDZ Berlin

Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ist der zentrale IT-Dienstleister für die Berliner Verwaltung und unterstützt die Hauptstadt beim Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT). Das ITDZ Berlin berät und unterstützt die Verwaltung bei IT-Projekten sowie bei der Beschaffung von IT- und Telekommunikations-Hardware und -diensten.

Gemeinsam mit dem Land Berlin arbeitet das ITDZ Berlin zudem an der Umsetzung zentraler E-Government Projekte. Als einer der führenden kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland verstehen wir uns als Initiator und Motor für eine serviceorientierte, moderne und digitale Hauptstadtverwaltung. Dabei setzt das ITDZ Berlin auf hohe Sicherheitsstandards und agiert als Schnittstelle zwischen Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft und anderen öffentlichen IT-Dienstleistern. Tagtäglich unterstützen wir die rund 100.000 Mitarbeitenden in den Senats- und Bezirksverwaltungen, bei der Polizei und Feuerwehr, sowie den Gerichten und vielen weiteren öffentlichen Einrichtungen bei ihrer Arbeit für die 3,6 Millionen Bürgerinnen und Bürger Berlins. www.itdz-berlin.de