

# Stadt Essen sortiert ihren Online-Service neu

Termine oder Kita-Plätze: Bürger können mehr Anliegen im Netz regeln

Die Stadt Essen hat ihre Internetseite überarbeitet, nun sind alle städtischen Dienstleistungen, die online verfügbar sind, auf [www.essen.de/service](http://www.essen.de/service) gebündelt. „Wir möchten unsere Bürgerbüros entlasten und sich dem Umstand Rechnung tragen, dass sich immer mehr Menschen im Internet aufhalten“, sagt Stadtsprecherin Silke Lenz. Die neue Sortierung spare Zeit und erleichtere den Behördengang. Damit können nämlich unabhängig von den Öffnungszeiten der Stadtverwaltung wichtige Anliegen einfach erledigt werden.

Dazu gehören insbesondere die online-Terminvergabe der Bürger-

ämter und des Straßenverkehrsamtes. Je nach Anliegen, wie beispielsweise für An- oder Ummeldungen, wird der nächste freie Termin in einem der Bürgerämter angezeigt und kann direkt reserviert werden.

Früher sei es hingegen nötig gewesen, sehr früh ins Bürgeramt zu kommen, um am selben Tag sein Anliegen einem Sachbearbeiter darlegen zu können, erzählt Sprecherin Lenz. Mittlerweile werden 45 000 Terminreservierungen pro Monat online aufgegeben. Die Internetseite der Stadt zähle im selben Zeitraum etwa 915 000 Zugriffe, davon kämen übrigens 43 Prozent von Nutzern mobiler Endgeräte wie Smartphones und

Tablets, berichtet Lenz. „Wir gehen davon aus, dass schon bald mehr Zugriffe von Mobilgeräten kommen als von Desktop-Computern.“

Neu ist vor wenigen Monaten das Elternportal für Kinderbetreuungsplätze „Little Bird“ als Online-Service hinzugekommen. Hier können Eltern nach Kita-Plätzen suchen und ihr Kind für bis zu sieben Einrichtungen vormerken lassen.

## Bewerbungsgespräche per Skype

Auf der neuen Internetseite finden sich aber auch alle Online-Formulare für Bewerbungen bei der Stadt Essen, für Ausbildungs- oder Praktikumsplätze. „Gerade die junge Generation schickt ihre Bewerbung ausschließlich online“, weiß Lenz. Deshalb habe die Stadt ein online-basiertes Bewerbungsverfahren eingerichtet. „Zum Großteil führen wir Bewerbungsgespräche nun per Skype.“

Auch die Ausleihe der Stadtbibliothek und das Fortbildungsprogramm der Volkshochschule sind permanent verlinkt, sowie die Online-Bestellung für einen Sperrmüll-Termin. Manche Dienstleistungen stehen hingegen nur vorübergehend zur Verfügung, werden also bei Bedarf hinzugefügt. Dazu zählen terminabhängige Angebote, beispielsweise die „Anforderung von Briefwahlunterlagen“ oder die „Liveübertragung der Ratssitzung“