

Behördentermine online buchen

Mit einem elektronischen Terminverwaltungstool (ETV) des Innenministeriums können Termine bei den Landespolizeidirektionen und dem Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl online gebucht werden.

Vor mehr als zwei Jahren wurde für Fremde, die nach Österreich kommen und für ihre E-Card ein Foto abgeben mussten, eine Möglichkeit geschaffen, sich online einen Termin bei der Behörde zu buchen. Das Bundesministerium für Inneres (BMI) unterstützt damit die *Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)*. Mehr als 400.000 Termine wurden auf diesem Weg bereits vergeben, wobei der überwiegende Teil dieser Termine von den Fremden selbst gebucht wurde. Da sich schon nach kurzer Zeit herausgestellt hat, dass sich zum Beispiel Anrufe bei der Behörde zu dieser Angelegenheit um 50 Prozent reduziert hatten, wurde die Möglichkeit der Online-Buchung auf weitere Bereiche der öffentlichen Verwaltung ausgedehnt.

Für das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl wurde in den Regionaldirektionen die Möglichkeit geschaffen, dass Fremde, die einen Konventionsreisepass benötigen, online einen Termin buchen können. „Man kann bereits fast überall online einen Termin vereinbaren. Das lässt sich auch für sämtliche Belange der öffentlichen Verwaltung regeln“, erklärt Ing. Michael Hosch, Mitarbeiter im Bereich Softwareentwicklung in der Abteilung IV/DDS/11 (IKT-Anwendungen) im BMI.

Zugang für Bürger. Es gibt zwei Möglichkeiten, online einen Behörden-Termin zu buchen. Entweder über den Link: <https://citizen.bmi.gv.at/at.gv.bmi.fnsetvwebp/etv/public/sva/Terminvereinbarung> für Themen der Sicherheitsverwaltung oder über den Link <https://citizen.bmi.gv.at/at.gv.bmi.fnsetvwebp/etv/public/fga/Terminvereinbarung> für Themen im Zusammenhang mit der elektronischen Verpflichtungserklärung sowie mit QR-Codes, die in den jeweiligen Dienststellen gut sichtbar angebracht sind. Sie liegen auch als Kärtchen zum Mitnehmen auf, für diejenigen, die kein Smartphone dabei haben. Es besteht weiterhin die Möglichkeit, direkt in der Behörde einen Termin zu buchen, da jeder Kalender auch über eine manuelle Buchungsmöglichkeit verfügt. Auch im E-Mail-Verkehr mit einer Behörde wird auf die Möglichkeit der Online-Terminbuchung, samt QR-Code hingewiesen. Die Links zur Onlinebuchung gibt es auch auf den Seiten der Landespolizeidirektionen (www.polizei.gv.at).



Online-Buchungen erleichtern die Arbeit der Behörden



Behördentermine können auch über QR-Codes gebucht werden

zen.bmi.gv.at/at.gv.bmi.fnsetvwebp/etv/public/fga/Terminvereinbarung für Themen im Zusammenhang mit der elektronischen Verpflichtungserklärung sowie mit QR-Codes, die in den jeweiligen Dienststellen gut sichtbar angebracht sind. Sie liegen auch als Kärtchen zum Mitnehmen auf, für diejenigen, die kein Smartphone dabei haben. Es besteht weiterhin die Möglichkeit, direkt in der Behörde einen Termin zu buchen, da jeder Kalender auch über eine manuelle Buchungsmöglichkeit verfügt. Auch im E-Mail-Verkehr mit einer Behörde wird auf die Möglichkeit der Online-Terminbuchung, samt QR-Code hingewiesen. Die Links zur Onlinebuchung gibt es auch auf den Seiten der Landespolizeidirektionen (www.polizei.gv.at).

Ausweitung. Die Landespolizeidirektion (LPD) Oberösterreich war die erste Behörde, die Terminbuchungen für Behördenwege im Bereich der Sicherheits- und verwaltungspolizeilichen Abteilung sowie der Fremden- und Grenzpolizeilichen Abteilung ermöglichte. Bürger/-innen können hier aus über 90 Themengebieten wählen. In Wien sind es in den Polizeikommissariaten, dem Verkehrsamt und den Meldestellen ca. 120 Kalender. Ein Kalender kann mehrere Themen enthalten, die miteinander verbunden sind. Mit der Einführung der Online-Buchungsmöglichkeit kommt es zu einer wesentlichen Entlastung der Mitarbeiter/-innen bezüglich der bisherigen telefonischen Terminreservierungen. In den BMI-Behörden sind derzeit

über 400 Kalender angelegt worden, die eine Onlinebuchung für Bürger/-innen zulassen.

Impfaktion. Eine weitere Nutzung der Online-Buchung ist der Pandemie zu „verdanken“. Die Impfaktion des BMI erforderte einen hohen organisatorischen Aufwand. In allen Bundesländern wurden Impfstationen eingerichtet. Es stellte sich heraus, dass eine elektronische Terminvereinbarung für die Impfung möglich ist. Kalender und Schalter konnten so definiert werden, dass anhand des vorhandenen Impfstoffes, der geschätzten Dauer pro Impfung und der vorhandenen Räume, berechnet werden konnte, wie viele Impfungen in welcher Zeit durchgeführt werden konnten. Da in der externen Anmeldemaske jeweils nur ein Termin gebucht werden konnte, wurde die Anmelde-möglichkeit für BMI-Bedienstete über das BMI-Portal ermöglicht, wo bei der Buchung auch der zweite Termin fixiert werden konnte. Binnen weniger Tage erfolgten um die 40.000 Reservierungen.

Die Online-Terminreservierung steht den BMI-Bediensteten für folgende medizinische Themen zur Verfügung stehen: Grippeimpfung, Zeckenimpfung, Corona-Impfung, Formetrik, Gesundenuntersuchung, Sehtest, Gesundheitsstraße und Brain light. Man kann sich für mehrere verschiedene Themen anmelden und es besteht eine Übersicht über gebuchte Termine. Einer Erweiterung auf weitere medizinische Bereiche ist möglich. M. H.