



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Hamburg-Nord
Bezirksversammlung

Kleine Anfrage nach § 24 BezVG öffentlich	Drucksachen-Nr.: 20-4066
	Datum: 23.02.2017
von Herrn Dr. Schott und Herrn Fischer, CDU	Aktenzeichen: 123.30-11

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

Situation in den Kundenzentren Anfang 2017
Kleine Anfrage Nr. 33/2017 von Herrn Dr. Schott und Herrn Fischer,
CDU-Fraktion

Sachverhalt:

Mit der Drucksache 21/7849b hat der Senat Stellung gegenüber der Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg zur Situation in den Kundenzentren genommen. Vor dem Hintergrund dieser Drucksache ergeben sich weitere Fragen.

Daher fragen wir den Herrn Bezirksamtsleiter:

1. *Woraus entstehen die längeren Wartezeiten im Januar 2017 bei Spontankunden bzw. Terminkunden in den bezirklichen Kundenzentren im Vergleich zum Dezember 2016?*

Die Wartezeiten haben sich nicht gleichermaßen in allen drei Kundenzentren des Bezirks im Januar 2017 erhöht. Im Kundenzentrum Hamburg-Nord liegt eine Reduzierung vor. In den Kundenzentren Barmbek-Uhlenhorst und Langenhorn geht die leichte Erhöhung der Wartezeit mit einem erheblichen Anstieg der krankheitsbedingten Personalausfälle im Januar 2017 einher.

2. *Welche Dienstleistungen werden in den Kategorien*

- a) *"Spontankunden mit langen Dienstleistungen" einsortiert?*
- b) *"Kunden, die eine Information benötigen" einsortiert?*

- a) Beantragung von Personaldokumenten, An- und Ummeldung, Verpflichtungserklärungen, Fischereischein-Beantragung, Führerscheintausch, Hundeanmeldung
- b) Schnelldienstleistung, die an den Rezeptionen bearbeitet werden

3. *Welche Auswirkungen hatte die Anpassung der Gebührenordnung (u.a. Beglaubigungen von Abiturzeugnissen) auf die Kundenströme?*

Da die Gebührenerhöhung erst seit dem 01.01.2017 gilt, ist eine Auswirkung derzeit noch nicht einschätzbar.

4. *Welche Maßnahmen ergreift das Bezirksamt Hamburg-Nord, um die 2 VZÄ bei den Hauptsachbearbeitern schnellstmöglich nach zu besetzen?*

Die Hauptsachbearbeiterstelle im Kundenzentrum Hamburg-Nord wird nahtlos zum 01.03.2017 besetzt. Die Hauptsachbearbeiterstelle im Kundenzentrum Langenhorn ist seit dem 20.02.2017 wieder besetzt.

5. *Welche Maßnahmen hat das bzw. wird das Bezirksamt Hamburg-Nord im Rahmen der vom Senat ausgerufenen Serviceverbesserung in den Kundenzentren ergriffen bzw. ergreifen?*

Im Rahmen der zentralen Zuständigkeit für IT-Angelegenheiten hat das Bezirksamt Hamburg-Nord unmittelbar nach Verabschiedung des Antrages eine zentrale digitale Suche nach dem nächsten verfügbaren Termin in einem der Hamburger Kundenzentren realisiert und damit Punkt 3 des Bürgerschaftlichen Ersuchens bereits für die Bezirksverwaltung abgearbeitet. Expressdienstleistungen werden bereits jetzt in den Kundenzentren ohne Terminvorlauf und ohne signifikante Wartezeit vor Ort erledigt (Punkt 6, siehe dazu auch Antwort zu Frage 2b). Das Angebot eines digitalen Zugangskanals (Punkt 5) zu den Kundenzentren ist eines der ersten Ziele und Maßnahmen des beim Bezirksamt Hamburg-Nord angesiedelten Projekts „Bezirksverwaltung Online“, das sich derzeit im Aufbau befindet (siehe dazu auch Antwort zu Frage 6). Der kurzfristige weitere Ausbau des Terminangebotes wird derzeit über weitere Neueinstellungen umgesetzt, die im Bezirksamt Hamburg-Nord zentral für die Bezirksverwaltung gesteuert wird (siehe dazu auch Antwort zu Frage 7). Die Realisierung der anderen Maßnahmen ist Gegenstand eines gemeinsamen Projektes, Hamburg-Nord wird in enger Abstimmung die organisatorischen und technischen Voraussetzungen schaffen, die länger angelegten Ziele und Kennzahlen zu erreichen.

6. *Gibt es im Rahmen der e-Government-Offensive Überlegungen, Dienstleistungen der Kundenzentren zukünftig vollständig zu digitalisieren? Wenn ja, welche Dienstleistungen stehen hierbei primär im Fokus?*

Ja. Perspektivisch sollen die folgenden Dienstleistungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen digitalisiert werden:

- Beantragung Bunde Personalausweis ohne Fingerabdrücke
- Beantragung Kinderreisepass
- Beantragung vorläufiger Reisepass
- Meldebescheinigung
- Anmeldung einer Wohnung (Zuzug, Umzug)

Eine vollständige Digitalisierung ist dabei aber nur bedingt möglich, da z. B. eine Änderung der Daten auf dem Chip des Bundespersonalausweises nur über ein Änderungsterminal in den Kundenzentren erfolgen kann.

7. *Welche Maßnahmen ergreift die Leitung des Bezirksamts Hamburg-Nord, um eine Eskalation der Situation in den Kundenzentren in den nächsten Monaten vor Beginn der Ferienzeiten -wie in 2016- zu verhindern?*

Das Bezirksamt wird für den Zeitraum April – August 2017 Unterstützungskräfte in den Kundenzentren für die Pass- und Ausweisbeantragungen sowie Back-Office-Aufgaben einsetzen. Darüber hinaus soll das Personal schnellst möglich auf einen Besetzungsgrad von 120% aufge-

stockt werden. Durch die in Hamburg geltende Allzuständigkeit entfalten Maßnahmen anderer Bezirksämter unmittelbare Auswirkung auf die Kundenzentren im Bezirk Hamburg-Nord.

8. *Sind die unter 4., 5. und 7. abgefragten Maßnahmen mit dem Personalrat des Bezirksamts Hamburg-Nord vorbesprochen/besprochen worden? Wenn ja; Wann? Wenn nein: Warum nicht?*

Über die beabsichtigten Personalverstärkungen durch Erhöhung der Besetzungsquote und die befristete Einstellung von Unterstützungskräften ist der Personalrat am 20.02.2017 sowie im Rahmen einer Dienstbesprechung am 22.02.2017 informiert worden.

9. *Sind im Jahr 2017 wieder Schließungen der Kundenzentren (bspw. wegen Softwareupdates, Personalversammlung etc.) geplant? Wenn ja: Wann?*

Am 22.03.2017 ist eine Schließung des Kundenzentrums Hamburg-Nord wegen einer überbezirklichen Teilpersonalversammlung erforderlich.

Weitere Schließungserfordernisse aufgrund von Softwareupdates sind derzeit vom Umfang her noch nicht abschätzbar. Es finden jeweils jährliche Versionswechsel der in den Kundenzentren eingesetzten Software zum 01.05. und 01.11. statt. Aufgrund der Erfahrungen ist in einem Notfall-Konzept festgelegt worden, dass die Kundenzentren am jeweils ersten Werktag nach diesen Versionswechseln bis zur Feststellung der Funktionsfähigkeit des IT-Fachverfahrens geschlossen sind.

03.03.2017

Harald Rösler

Anlage/n:

Keine