



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Hamburg-Mitte
Bezirksversammlung

Antrag öffentlich SPD-Fraktion GRÜNE-Fraktion	Drucksachen-Nr.: 21-2970 Datum: 16.02.2017
--	--

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum
Öffentlich	Bezirksversammlung Hamburg-Mitte	16.02.2017

Kapazitätsausbau und Service der Kundenzentren sicherstellen

Sachverhalt:

Entsprechend § 19 (3) des Bezirksverwaltungsgesetzes entscheidet die Bezirksversammlung nicht über Personal- und Organisationsangelegenheiten. Im Sommer 2016 kam es jedoch im Bereich des Fachamtes Einwohnerwesen, insbesondere in den Kundenzentren des Bezirkes, zu inakzeptabel langen Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger. Zeitweise waren über mehrere Monate keine Termine zu erhalten. Dies lag unter anderem an Personalengpässen, politischen Vorgaben und Änderungen bzw. Verschärfungen der vom Bundesministerium des Inneren erlassenen Meldevorschriften.

In Hamburg-Mitte gibt es darüber hinaus die Besonderheit, dass es wegen der Klein- und Kleinstdienststellen der Kundenzentren schon bei Ausfall eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin massive Schwierigkeiten bei der Termintreue gab. So müssen z.B. im Kundenzentrum Wilhelmsburg bei Erkrankung einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters 20-25% aller Termine auf die anderen Kolleginnen und Kollegen umgelegt werden. In der Außenstelle des Kundenzentrum Steinstraße auf Finkenwerder musste an einzelnen Tagen wegen Ausfall nur eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin die ganze Dienststelle geschlossen werden, was bei den Bürgerinnen und Bürgern, die teilweise Monate auf einen Termin gewartet hatten, zu großem Frust geführt hat.

Die Kundenzentren sind jedoch für die Bürgerinnen und Bürger das Gesicht der Verwaltung, da jede Bewohnerin und jeder Bewohner des Bezirkes hier vorstellig werden muss, um die Meldeangelegenheiten zu regeln.

Wie aus der Presse zu entnehmen war, wird sich auch die Hamburgische Bürgerschaft dem Thema widmen. Da jedoch das Bezirksamt Hamburg-Mitte inklusive der Außenstellen mehr Kundenzentren betreibt als jeder andere Bezirk und darüber hinaus im Frühjahr 2018 der Umzug des Bezirksamts an den neuen Standort in der Kaiser-Wilhelm-Straße / Caffamacherreihe bevorsteht, sind die notwendigen Maßnahmen schon jetzt einzuleiten, um rechtzeitig organisatorisch und personell dem Bedarf der Bevölkerung an schnellen Terminen und spontanen Dienstleistungen nachkommen zu können.

Petition/Beschluss:

Vor diesem Hintergrund wird der Bezirksamtsleiter gebeten,

1. dem Hauptausschuss der Bezirksversammlung spätestens zum 04.04.17 die Planungsabsicht des Bezirksamtes betreffend der zukünftigen Struktur der Kundenzentren gem. § 26 BezVG zur Anhörung vorzulegen,
2. zu prüfen, ob die uneinheitlichen Öffnungszeiten der Kundenzentren zu vereinheitlichen, um bestenfalls Öffnungszeiten von 07:00-19:00 Uhr zu ermöglichen, ggf. im Schichtdienst
3. zu prüfen, inwieweit eine Samstagsöffnung in Frage kommt
4. diese Ausdehnung von z.Zt. durchschnittlich 26 Stunden auf dann bis zu 68 Stunden wöchentlich mit einer ausreichenden Zahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu hinterlegen
5. diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so rechtzeitig einzustellen, dass eine gute Einarbeitung möglich ist
6. zu prüfen, inwieweit eine Offenhaltung aller bisherigen Standorte mit allen Dienstleitungen ermöglicht werden kann
7. sich dafür einzusetzen, dass im Falle einer zentralen Steuerung der Kundenzentren für ganz Hamburg diese Steuerung an das größte Kundenzentrum der Stadt angedockt wird
8. zu prüfen, inwieweit vor dem Hintergrund der Bevölkerungsstruktur in Hamburg-Mitte in jedem Kundenzentrum neben der Amtssprache Deutsch ggf. noch weitere Sprachen angeboten werden können
9. zu prüfen, wie im von Hamburg-Mitte betriebenen HWC dauerhaft ein englischsprachiges Angebot vorgehalten werden kann
10. zu prüfen, ob mobile Standorte/ Servicepunkte für eine flächendeckenden Service eingesetzt werden können.