

Hamburg

Serviceoffensive der Kundenzentren

[19.07.2018] Die Hamburger Kundenzentren wollen ihren Service in den kommenden Monaten weiter optimieren. Dabei soll unter anderem ein neues Online-Termin-Management ausgerollt werden.

Dank ihrer im März 2017 gestarteten Serviceoffensive haben die Hamburger Kundenzentren den diesjährigen Sommeransturm – die Wochen unmittelbar vor Beginn der Sommerferien, die regelmäßig ein hohes Terminaufkommen mit sich bringen –, erfolgreich gemeistert. Wie die Freie und Hansestadt Hamburg berichtet, konnte im Rahmen der Serviceoffensive unter anderem die Terminvorlaufzeit verbessert werden. So betrug die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin im Zeitraum vom 11. Juni bis 11. Juli nur acht Tage; im Jahr 2017 waren es im Vergleichszeitraum noch 16 Tage.

Die Serviceoffensive wird nach Angaben der Stadtverwaltung in den kommenden Monaten fortgesetzt: Neben technischen Neuerungen wie etwa Biometriestationen und Geräten zur Passfälschungserkennung werde etwa das Online-Terminsystem weiter optimiert.

„Die Anstrengungen der letzten Monate zeigen Wirkung. Auf dem Weg zu mehr Bürgerfreundlichkeit und Serviceorientierung sind wir innerhalb kurzer Zeit schon ein ganzes Stück vorangekommen“, sagt der für die Bezirke und damit auch für die Kundenzentren zuständige Hamburger Finanzsenator Andreas Dressel. „Aber wir sind noch nicht am Ziel: Es sind die Betriebsmodelle weiterer Kundenzentren anzupassen, zusätzliche Technik wie ein neues Online-Termin-Management auszurollen und im Rahmen der Digitalisierungsoffensive mehr Dienste online anzubieten. Im Sinne einer dienstleistungsorientierten Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger werden wir es mit diesen Maßnahmen schaffen, die Abläufe weiter zu optimieren.“

(bs)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Termin-Management, Hamburg