Hamburg

Neuer Service vor Ort

[05.04.2023] In der Freien und Hansestadt hat der Hamburg Service vor Ort seinen Betrieb aufgenommen. Ziel der Neustrukturierung der Kundenzentren ist es, den Bürgerservice in sämtlichen Einwohner- und Ausländerangelegenheiten zu verbessern, mehr digitale Angebote zu schaffen und zugleich weiterhin stadtweit vor Ort zu sein.

Der neue Hamburg Service hat jetzt offiziell seinen Betrieb aufgenommen. Der Hamburg Service vor Ort ist – wie auch die bisherigen Kundenzentren – für alle Menschen in der Freien und Hansestadt da, wenn es um Pässe, Aufenthalt, Meldeangelegenheiten und viele weitere Verwaltungsdienstleistungen geht. Das teilt die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke (BWFGB) mit. Ziel der neu geschaffenen Organisationseinheit im Geschäftsbereich der Bezirksbehörde sei es, den Bürgerservice in sämtlichen Einwohner- und Ausländerangelegenheiten weiter zu verbessern, mehr digitale Angebote zu schaffen und zugleich weiterhin stadtweit vor Ort zu sein.
Bezirkssenatorin Katharina Fegebank: „Mit der Neustrukturierung der Kundenzentren in einer betrieblichen Organisation sollen alle Menschen in Hamburg ihre Verwaltungsdienstleistungen schnell und möglichst niedrigschwellig wahrnehmen können – dort, wo es ihnen passt: vor Ort oder digital. Es freut mich, dass dieses Projekt in enger Zusammenarbeit mit den Bezirksämtern so schnell und erfolgreich vorangetrieben wurde. Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kundenzentren – denen die Bürgerinnen und Bürger in laufenden Kundenbefragungen bereits heute ein beeindruckend gutes Zeugnis ausstellen – sehr herzlich für ihr großes Engagement und ihren tagtäglichen Einsatz. Wir wollen noch besser und kundenfreundlicher werden und unsere Dienstleistungen auch verstärkt digital zugänglich machen. Und diesen Weg gehen wir ganz gezielt mit dem neuen Hamburg Service.“

Alle Angebote in einer Organisation verschmolzen

Sophie Fredenhagen, Bezirksamtsleiterin Harburg, ergänzt: „Mit dem Hamburg Service verlassen viele Mitarbeitende formal die Bezirksämter. Sie werden ihre Arbeit künftig im Hamburg Service vor Ort fortsetzen. Für die Arbeit der Beschäftigten möchte ich mich stellvertretend als Leiterin des federführenden Bezirksamts für die Kundenzentren bedanken. Der Schritt alle Angebote in einer Organisation zu verschmelzen ist für die künftigen Aufgaben richtig und ich wünsche allen Beteiligten gutes Gelingen und Erfolg.“ Ralf Frommhagen, Betriebsleiter Hamburg Service, sagt: „In der Projektphase haben wir gemeinsam ein gutes Fundament aufgebaut. Nun möchten wir die Stärken der verschiedenen Standorte im Hamburg Service vor Ort zusammenbringen, unseren Service vor Ort weiter optimieren und zudem aktiv daran mitarbeiten, das Zukunftsthema Digitalisierung weiter ausbauen.“
Die Kundenzentren bleiben als Hamburg Service vor Ort ein bürgernaher Raum für individuelle Beratung und Verwaltungsdienstleistungen im gesamten Stadtgebiet, heißt es in der Pressemeldung weiter. Zusammen mit dem digitalen Serviceportal Hamburg Service und der telefonischen Beratung unter der Behördennummer 115 des Bezirksamts Wandsbek bildeten diese drei Säulen Anlaufstellen auf verschiedenen Plattformen und Kanälen.
Organisatorisch sind die bisherigen Kundenzentren für das Einwohnermeldewesen sowie für Ausländerangelegenheiten und die Zentralen Meldeangelegenheiten bei der für die Bezirke zuständigen BWFGB angebunden. Sämtliche Bezirksamtsleitungen sind über einen Verwaltungsrat in die künftige strategische Ausrichtung der Serviceangebote eingebunden. Zudem soll das erfolgreiche

Sonderkundenzentrum Hamburg City in zentraler Innenstadtlage temporär fortgeführt und dort weitere neue Dienstleistungsangebote unkompliziert erprobt werden.

(ba)

Stichwörter: Panorama, Hamburg, Hamburg Service, Bürgerservice