

Hannover

Konzept zur Zukunft der Bürgerämter

[13.06.2024] Die Stadt Hannover hat ein Konzept zur Zukunft der Bürgerämter erarbeitet. Zu den vorgeschlagenen Maßnahmen zählen die Einführung eines Chatbots und von Videosprechstunden sowie die Umbenennung der Ämter in HannoverServicePoint.

Um ihre Services weiter zu verbessern und zugleich der Vielzahl der Herausforderungen gerecht zu werden, hat die Stadt Hannover ein umfangreiches Konzept für die Weiterentwicklung der Bürgerämter in den kommenden Jahren erstellt. Die Geschäftsprozessoptimierung betrifft nach Angaben der Stadtverwaltung drei zentrale Themenfelder: die fortschreitende Digitalisierung, gute Standorte und moderne Arbeitswelten.

Im Vorfeld hatte die Stadt Hannover ein Beratungsunternehmen beauftragt, eine ausführliche Bestandsanalyse vorzunehmen. Dabei wurde festgestellt, dass die Zufriedenheit mit der Qualität der Bürgerämter bereits überwiegend hoch ist, etwa hinsichtlich Bearbeitungs- und Wartezeit oder Terminvergabe. Auch bestehen laut den Beratern aktuell keine technologischen Optimierungspotenziale, da die Bürgerämter in den vergangenen Jahren bereits ein modernes und effizientes Fachverfahren und Terminvergabesystem eingeführt haben. Wie die Stadt Hannover mitteilt, wurde bei der Analyse aber auch festgestellt, dass das vorhandene Online-Angebot von den Bürgerinnen und Bürgern noch unzureichend in Anspruch genommen wird und es daher gilt, gezielt Maßnahmen zu ergreifen, um Hemmnisse abzubauen und die Nutzungszahlen zu erhöhen. Hierfür empfehlen die Berater unter anderem den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI).

Vor diesem Hintergrund und im Sinne eines Rund-um-die-Uhr-Service plane die Stadt nun beispielsweise die Einführung von Online-Anleitungen (Tutorials), Videosprechstunden sowie eines Chatbot zur schnellen Beantwortung einfacher, wiederkehrender Fragen. Auf der Agenda stehe zudem der Einsatz moderner Software und Fachverfahren, um teilautomatisierte Prozesse zu ermöglichen.

Auch soll im Rahmen einer breit angelegten Bürgerbeteiligung eine Lösung für eine optimierte Standortverteilung und -infrastruktur gefunden werden. In diesem Zuge werde auch an ein mobiles Bürgeramt gedacht, das in die Stadtteile komme. Um den Dienstleistungscharakter stärker zu betonen, wird zudem vorgeschlagen, die Bürgerämter künftig in HannoverServicePoint umzubenennen.

„Wir möchten den Bürgerinnen und Bürgern Dienstleistungen mit kurzen oder möglichst keinen Wartezeiten bieten. Dabei wollen wir insbesondere die Möglichkeiten der Digitalisierung weiter nutzen“, sagt Axel von der Ohe, Erster Stadtrat und Finanz- und Ordnungsdezernent. „Die Analyse hat gezeigt, dass wir in vielen Dingen schon die richtigen Wege eingeschlagen haben. Es gibt aber noch Potenziale, die wir nutzen müssen, damit die Einwohnerinnen und Einwohner weiterhin zufrieden sind und um für die Zukunft gut aufgestellt zu sein.“

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Hannover, Chatbot