



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Bezirksversammlung Altona

A/BVG/12.50-2

Drucksachen-Nr. XIX-1444  
16.05.2012

### Kleine Anfrage

gem. § 24 Bezirksverwaltungsgesetz

- öffentlich -

Gremium	am
Bezirksversammlung	24.05.2012

#### **Projekt „Optimierung der hamburgischen Kundenzentren“ – Sachstand im Bezirk Altona** Kleine Anfrage von Karsten Strasser (Fraktion DIE LINKE)

Mit Verfügung vom 16.12.2011 ist das Projekt „Optimierung & Standardisierung der hamburgischen Kundenzentren“ von den Bezirksamtsleitern eingesetzt worden (vgl. zuletzt Anlage zur Mitteilungsdrucksache XIX-0944.2 vom 25.4.2012). Die eingesetzte Projektgruppe ist mit drei Teilprojekten (Geschäftsprozesse und Organisation, Erweiterung und Optimierung der IT-Infrastruktur sowie Aufbau einer Controlling-Infrastruktur) beauftragt, die sich jeweils in kurzfristige sowie mittel- und langfristige Maßnahmen gliedern. Nach der Zeitplanung des Projekts ist als Zieltermin für kurzfristige Maßnahmen der 30.4.2012 bestimmt worden. Dies hat den Hintergrund, dass für Anfang Mai 2012 ein erhöhtes Aufkommen in den Kundenzentren zu erwarten ist, da die Sommerferien in Hamburg am 21.6.2012 beginnen.

#### **Vor diesem Hintergrund frage ich das Bezirksamt:**

1. Welche kurzfristigen Maßnahmen im Teilprojekt 1 (Geschäftsprozesse und Organisation) – siehe Katalog auf Seite 5 der Projekteinsatzungsverfügung vom 16.12.2011 – werden in den Kundenzentren des Bezirks Altona realisiert? Bitte Maßnahmen, Kosten und Realisierungszeitpunkt jeweils einzeln konkret benennen.
2. Welche kurzfristigen Maßnahmen im Teilprojekt 2 (Erweiterung und Optimierung der IT-Infrastruktur) – siehe Katalog auf Seite 6 der Projekteinsatzungsverfügung vom 16.12.2012 – werden in den Kundenzentren des Bezirks Altona realisiert? Bitte Maßnahmen, Kosten und Realisierungszeitpunkt jeweils einzeln konkret benennen.
3. Welche kurzfristigen Maßnahmen im Teilprojekt 3 (Aufbau einer Controlling-Infrastruktur) – siehe Katalog auf Seite 6 unten der Projekteinsatzungsverfügung vom 16.12.2012 – werden in den Kundenzentren des Bezirks Altona realisiert? Bitte Maßnahmen und Realisierungszeitpunkt jeweils einzeln konkret benennen.

4. Für den Fall, dass der Zieltermin 30.4.2012 bezogen auf einzelne kurzfristige Ziele der Teilprojekte 1 bis 3 nicht eingehalten werden konnte, wird um Mitteilung gebeten, zu welchem Termin jeweils mit einer Umsetzung gerechnet werden kann.

### **Das Bezirksamt beantwortet die Fragen wie folgt:**

#### Vorbemerkung:

Aufgrund der Allzuständigkeit der Kundenzentren betrachtet das Projekt alle Kundenzentren der Freien und Hansestadt Hamburg und nicht die einzelnen Bezirksamter. Sämtliche Maßnahmen des Projekts werden somit hamburgweit einheitlich umgesetzt. Eine Ermittlung der Kosten pro Bezirksamt erfolgt durch das Projekt daher nicht.

Es sei darauf hingewiesen, dass gemäß Projekteinsatzungsverfügung ein weiterer Auftrag des Projektes in der Schaffung einer Informationsgrundlage besteht, um den Aufforderungen des Senates und des Rechnungshofes nach einem neuen Standortkonzept im Zusammenhang mit den Kundenzentren nachzukommen (vgl. S. 3 der Projekteinsatzungsverfügung).

Zu Beginn der Projektarbeit gab es eine Neustrukturierung der Maßnahmen bzw. Arbeitspakete, insofern kann es Abweichungen hinsichtlich der in der Projekteinsatzungsverfügung definierten Fristen und Maßnahmen geben.

Die nachstehenden Antworten wurden von der projektleitenden Fachbehörde (Finanzbehörde) zugearbeitet. Dies vorausgeschickt wird die o.g. Anfrage wie folgt beantwortet:

#### Zu Frage 1:

Diesbezüglich sind folgende Arbeitspakete (AP) zu nennen:

- AP 00 - Fragebogen Kundenzentren (abgeschlossen)
  - Erstellung und Distribution eines Fragebogens an Kundenzentren sowie die Aufbereitung der zurückgelieferten Antworten als Basis für nachfolgende Arbeitspakete
- AP 01 - Optimierung der Prozesse im Front-Office (geplantes Ende: 31.12.2012)
  - Optimierung und Standardisierung der Prozesse im Front-Office (Kundenkontakt) insbesondere unter dem Aspekt einer Unterstützung durch IT und Standardisierung
- AP 02 - Optimierung der Prozesse im Back-Office (geplantes Ende: 31.12.2012 )
  - Optimierung und Standardisierung der Prozesse im Back-Office (ohne direkten Kundenkontakt)
- AP 03 - Zusammenarbeit Telefonischer Hamburg Service (geplantes Ende: 31.07.2012)
  - Optimierung der Zusammenarbeit mit dem Telefonischen Hamburg Service
- AP 04 - Personaleinsatzsteuerung (geplantes Ende: 31.12.2012)
  - Einführung einer bezirksübergreifenden Datenbank zur Erfassung von Fehl- und Urlaubstagen (ohne Personenbezug); im Weiteren Bereitstellung eines Werkzeuges zur Personaleinsatzplanung
- AP 05 - proaktive Kundensteuerung (abgeschlossen)
  - Anschreiben der betroffenen Bürger, deren Ausweisdokumente vor den Sommerferien erneuert werden müssen
  - Individuelle Terminvergabe
  - Benachrichtigung der Eltern, deren Kinder einen eigenen Reisepass benötigen

- AP 06 - Vereinheitlichung des öffentlichen Auftritts (geplantes Ende: 31.08.2012)
  - Vereinheitlichung des öffentlichen Auftritts der Kundenzentren (insbesondere des Internetauftritts und der Darstellung der Wartezeiten)

Zu Frage 2:

Diesbezüglich sind folgende Arbeitspakete (AP) zu nennen:

- AP 07 – Aufrufanlagen (geplantes Ende: 29.06. 2012)
  - Vereinheitlichung und Standardisierung der Aufrufanlagen für eine transparente Erfassung von Wartezeiten und Dienstleistungen
- AP 08 - (Online-)Terminmanagement (geplantes Ende: 31.07.2012)
  - Einführung eines Online-Terminmanagements zur Vergabe von Terminen via Internet
- AP 10 - Optimierung und Standardisierung der Arbeitsplatzausstattung (geplantes Ende: 31.10.2012)
  - Optimierung und Standardisierung der Arbeitsplatzausstattung (betrifft insbesondere die Druckerlandschaft)

Zu Frage 3:

Diesbezüglich sind folgende Arbeitspakete (AP) zu nennen:

- AP 14 – Data-Warehouse (geplantes Ende: 31.08.2012)
  - Aufbau/Erweiterung eines Data-Warehouses als Grundlage für ein Controlling-System
- AP 15 – Betriebsdatenstatistik (geplantes Ende: 10.08.2012)
  - Einführung der neuen OK.EWO-Betriebsdatenstatistik zur vollständigen und qualitätsgesicherten Erfassung aller bearbeiteten Vorgänge und Einführung einer erweiterten Betriebsdatenstatistik
- AP 18 - Bürgerschaftliches Ersuchen (abgeschlossen)
  - Schaffung einer Informationsgrundlage zur Beantwortung des Bürgerschaftlichen Ersuchens vom 11. November 2011 (Drs. 20-2159)
- AP 20 - Auftrag Rechnungshof (31.12.2013)
  - Beantwortung der ausstehenden Fragen zum Rechnungshofprüfbericht

Zu Frage 4:

Diesbezüglich wird auf die Antworten zu Fragen 1. bis 3. verwiesen.

**Petition:**

**Die Bezirksversammlung wird um Kenntnisnahme gebeten.**

Anlage/n:

ohne Anlagen