



Freie und Hansestadt Hamburg

Bezirksversammlung Altona

A/BVG/12.50-2,3

Drucksachen-Nr. XIX-1548
15.06.2012

Kleine Anfrage

gem. § 24 Bezirksverwaltungsgesetz

- öffentlich -

Gremium	am
Bezirksversammlung	23.08.2012

Projekt „Optimierung der hamburgischen Kundenzentren“ – Sachstand im Bezirk Altona III 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). Mit den Drs. XIX-1444 vom 16.5.2012 und Drs. XIX-1485 vom 31.5.2012 sind meine beiden Anfragen zum o.g. Thema beantwortet worden. Das Bezirksamt hat danach insgesamt 5.248 Bürgerinnen und Bürger - davon 2.842 im Kerngebiet und 2.406 im Bereich Blankenese - angeschrieben, deren Ausweisdokumente vor den Sommerferien erneuert werden müssten. Infolgedessen sind bis einschließlich der 20. KW insgesamt 266 Termine (153 im Kerngebiet und 113 im Bereich Blankenese) vereinbart worden. Zur Antwort des Bezirksamtes auf Frage 2 vom 31.5.2012 (Drs. XIX-1485) habe ich weitere Fragen.

Vor diesem Hintergrund frage ich das Bezirksamt Altona:

1. Es wird um Mitteilung gebeten, welcher finanzielle Aufwand damit verbunden ist, die rund 5.300 Altonaer Bürgerinnen und Bürger anzuschreiben, deren Ausweisdokumente vor den Sommerferien erneuert werden müssten. Bitte nach Sach- und Personalaufwand differenzieren.
2. Hat es Vorteile für den Betrieb der Kundenzentren die Bürgerinnen und Bürgern, deren Ausweisdokumente erneuert werden müssten, anzuschreiben und ihnen eine telefonische Terminvereinbarung anzubieten?

Wenn ja:

- a) Welche Vorteile sind dies genau?
- b) Wie schätzt das Bezirksamt diese Vorteile im Verhältnis zum Sach- und Personalaufwand (Frage 1) ein – insbesondere vor dem Hintergrund, dass von rund 5.300 angeschriebenen Bürgern bislang (Stand: 20. KW) lediglich rund 260 Termine zustande gekommen sind?

Wenn nein:

Warum hält es das Bezirksamt angesichts knapper personeller und finanzieller Ressourcen den Sach- und Personalaufwand für das Anschreiben von Bürgerinnen und Bürgern, deren Ausweisdokumente erneuert werden müssten, für gerechtfertigt, obwohl dies für den Betrieb der Kundenzentren keine Vorteile hat?

Das Bezirksamt Altona beantwortet die Fragen wie folgt:

Zu Frage 1.:

Aussagen zu dem finanziellen Aufwand können erst getroffen werden, wenn die unter der Antwort zu Frage 2. aufgeführte Auswertung erfolgt ist.

Zu Frage 2.:

Die Frage der Anschreibung von Bürgerinnen und Bürgern wird durch das Projekt „Optimierung & Standardisierung der hamburgischen Kundenzentren“ geprüft. Eine Erhebung hierzu wird noch bis zum 31. Juli 2012 fortgeführt. Im Anschluss daran beginnt die Auswertungsphase. Die Auswertung soll dazu dienen, herauszufinden, ob eine solche Aktion sinnvoll ist. Prinzipiell ist die Terminvergabe ein Steuerungsinstrument, damit die Bürgerinnen und Bürger gezielt in den Zeiten das Kundenzentrum aufsuchen, wenn bekanntermaßen das Kundenaufkommen nicht so groß ist. Die Mitarbeiter sollen somit entlastet und das Kundenaufkommen verteilt werden.

Petitum:

Die Bezirksversammlung wird um Kenntnisnahme gebeten.

Anlage/n:

ohne Anlagen