



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksversammlung Altona

A/BVG/123.30-11

Drucksachen-Nr. XIX-2325  
20.02.2013

**Kleine Anfrage**

**gem. § 24 Bezirksverwaltungsgesetz**

**- öffentlich -**

Gremium	am
Bezirksversammlung	28.02.2013

**Projekt „Optimierung der hamburgischen Kundenzentren“ – Sachstand im Bezirk Altona VI**  
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 Nr. XIX-0944.2 vom 25.4.2012). Mit der Drs.-Nr. XIX-1444 vom 16.5.2012 hat das Bezirksamt meine Kleinen Anfrage zu Kosten und Realisierungszeitpunkten der kurzfristigen Maßnahmen u. a. zu den Teilprojekten 1 (Geschäftsprozesse und Organisation) und 2 (Erweiterung und Optimierung der IT-Struktur) beantwortet. Aus der Antwort des Bezirksamtes ergeben sich weitere Fragen.

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

1. In der Antwort auf Frage 1 meiner Kleinen Anfrage (Drs.-Nr. XIX-1444) werden als Fristen für einzelne Arbeitspakete des Teilprojekts 1 (Geschäftsprozesse und Organisation) genannt:
  - Fristende: 31.7.2012 bzgl. Arbeitspaket 03 – Zusammenarbeit Telefonischer Hamburg Service
  - Fristende: 31.12.2012 bzgl. Arbeitspaket 01 – Optimierung der Prozesse im Front-Office; Arbeitspaket 02 – Optimierung der Prozesse im Back-Office
- a) Welche konkreten Maßnahmen sind in den beiden Kundenzentren des Bezirks Altona bezogen auf die vorgenannten Arbeitspakete realisiert worden? Bitte nach den beiden Standorten Altona und Blankenese differenzieren.
- b) Es wird gebeten, die Kosten der einzelnen konkreten Maßnahmen zu benennen. Soweit eine Kostenzuordnung auf den Bezirk Altona nicht möglich sein sollte, sind die hamburgweit entstehenden Kosten auszuweisen.
- c) Soweit das Fristende einzelner Arbeitspakete nochmals verschoben wurde, wird darum gebeten, jeweils das neue Fristende zu benennen. Ferner wird gebeten, jeweils die Gründe für die erneute Terminverschiebung anzugeben.

2. In der Antwort auf Frage 2 meiner Kleinen Anfrage (Drs.-Nr. XIX-1444) werden als Fristen für einzelne Arbeitspakete des Teilprojekts 2 (Erweiterung und Optimierung der IT-Infrastruktur) genannt:
- Fristende: 29.6.2012 bzgl. Arbeitspaket 07 – Vereinfachung und Standardisierung der Aufrufanlagen für eine transparente Erfassung von Wartezeiten und Dienstleistungen
  - Fristende: 31.7.2012 bzgl. Arbeitspaket 08 – (Online-) Terminmanagement
  - Fristende: 31.10.2012 bzgl. Arbeitspaket 10 – Optimierung und Standardisierung der Arbeitsplatzausstattung
- a) Welche konkreten Maßnahmen sind in den beiden Kundenzentren des Bezirks Altona bezogen auf die vorgenannten Arbeitspakete realisiert worden? Bitte nach den beiden Standorten Altona und Blankenese differenzieren.
- b) Es wird gebeten, die Kosten der einzelnen konkreten Maßnahmen zu benennen. Soweit eine Kostenzuordnung auf den Bezirk Altona nicht möglich sein sollte, sind die hamburgweit entstehenden Kosten auszuweisen.
- c) Soweit das Fristende einzelner Arbeitspakete nochmals verschoben wurde, wird darum gebeten, jeweils das neue Fristende zu benennen. Ferner wird gebeten, jeweils die Gründe für die erneute Terminverschiebung anzugeben.

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

Zu Frage 1.a:

Für beide Standorte sind noch keine Maßnahmen realisiert worden.

Zu Frage 1.b:

Hierzu sind Personalkosten aus dem Projekt OptiKuz angefallen. Eine Differenzierung nach Arbeitspaketen je Kundenzentrum ist nicht möglich.

Zu Frage 1.c:

Das neue Fristende für die Arbeitspakete 01 und 02 ist der 31.12.2013, da die Ermittlung und Abstimmung über die optimalen Standardprozesse eines Kundenzentrums noch nicht abgeschlossen sind.

Das neue Fristende für das Arbeitspaket 03 ist der 31.12.2013, da die andauernde Evaluation der zukünftig für den Telefonischen Hamburg Service entstehenden Aufwände noch nicht abgeschlossen ist.

Zu Frage 2.a:

Allen Kundenzentren wurde ein Terminmanagement zur Verfügung gestellt. Nach einer Testphase wird dieses Terminmanagement dem Bürger zugänglich gemacht, um Termine über das Internet mit einem Kundenzentrum zu vereinbaren.

Zu Frage 2b.:

Arbeitspaket 07: Vereinfachung und Standardisierung der Aufrufanlagen für eine transparente Erfassung von Wartezeiten und Dienstleistungen - Kosten (FHH), Stand 13.02.2013: 0,-€  
Arbeitspaket 08: (Online-) Terminmanagement - Kosten (FHH), Stand 13.02.2013: 3.315,34 €  
Arbeitspaket 10: Optimierung und Standardisierung der Arbeitsplatzausstattung - Kosten (FHH), Stand 13.02.2013: 48.922,65 €

Zu Frage 2.c:

Das neue Fristende des Arbeitspaketes 07 ist der 31.12.2013, da die Konzeptionierung länger andauert als erwartet.

Das neue Fristende des Arbeitspaketes 08 ist der 31.07.2013, da es technische Schwierigkeiten mit dem System gibt.

Das neue Fristende des Arbeitspaketes 10 ist der 31.12.2013, da der Hardwaretest länger als geplant dauert.

**Petition:**

**Die Bezirksversammlung wird um Kenntnisnahme gebeten.**

Anlage/n:

ohne Anlagen