

Beschluss

Bürgerservice ist gesamtstädtische Herausforderung und Aufgabe

Die Freien Demokraten sehen das Angebot staatlicher bürgernaher Dienst- und Serviceleistungen als gesamtstädtische Herausforderung und Aufgabe sowie die Möglichkeiten der Digitalisierung als Chance an. Vor diesem Hintergrund fordern die Freien Demokraten, die Bürgerservice-Dezernate der sieben Bezirksämter, die sich jeweils in das Fachamt Einwohnerwesen mit den dazugehörigen Kundenzentren sowie das Fachamt für Personenstandswesen (Standesämter) gliedern, in einer Organisationseinheit Bürgerservice zusammenzufassen. Des Weiteren soll der Telefonische HamburgService, der derzeit beim Bezirksamt Wandsbek organisatorisch angegliedert ist, in die Organisationseinheit Bürgerservice integriert werden. Zudem ist zu prüfen, inwieweit ggf. weitere geeignete Dienstleistungsangebote in die Organisationseinheit Bürgerservice überführt werden können. Bezüglich der Ansiedlung, Schließung oder wesentlichen Veränderung von Kundenzentren ist dann zukünftig im Vorwege die jeweils örtlich zuständige Bezirksversammlung anzuhören. Die Bezirksämter sollen sich auf ihre originären Aufgaben konzentrieren und weiterhin für die Themen Soziales, Jugend und Gesundheit, bei denen z. T. sozialräumliche Expertise vor Ort wichtig ist, sowie die Themen Wirtschaft, Bauen und Umwelt, bei denen die Bezirksversammlungen politische Gestaltungsspielräume haben, zuständig sein.

Begründung:

Insbesondere die Chancen der Digitalisierung müssen in Hamburg konsequenter ausgeschöpft werden, damit Dienstleistungen möglichst online schnell und sicher erledigt werden können. Hier ist ein einheitlicher Ansprechpartner angezeigt, der für kohärente Prozesse sorgt, übergeordnet einen angemessenen Personaleinsatz planen und sicherstellen kann sowie der Öffentlichkeit und dem ressourcenverantwortlichen Gesetzgeber gegenüber rechenschaftspflichtig ist.

Darüber hinaus ist es aus Sicht der Freien Demokraten wünschenswert, wenn an ausgewählten Standorten, Dienstleistungen regelhaft vermehrt

auch an Sonntagen angeboten werden. Dies gilt auch für Eheschließungen. Hierbei ist die dezentrale Struktur aufgeteilt auf sieben Bezirksämter inzwischen zu einem

Seite 2 von 2

BezPT HH-Nord Beschluss Bürgerservice.doc

Hemmschuh geworden, zumal bereits jetzt eine Inanspruchnahme der Kundenzentren unabhängig vom Wohnort in Hamburg möglich ist und Kundenströme nicht an Bezirksgrenzen Halt machen.