



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksamt Bergedorf  
Bezirksversammlung

<b>Antwort öffentlich</b>  CDU-Fraktion	Drucksachen-Nr.: <b>21-1224.01</b>
	Datum: 13.01.2022
	Aktenzeichen:

<b>Beratungsfolge</b>		
	<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
	Bezirksversammlung Bergedorf	27.01.2022

**Erreichbarkeit des Bezirksamts über den telefonischen HamburgService nur bei 45%?**

**Sachverhalt:**

Kleine Anfrage des BAbg. Wegner und der CDU-Fraktion

*Der telefonische HamburgService (HS) ist für die Bürgerinnen und Bürger die Anlaufstelle für sämtliche Verwaltungsfragen. Gerade in Zeiten von Corona ist der HS eine wichtige Anlaufstelle für die Bürger.*

*Leider ist nach Auskunft des Senats auf die Schriftliche Kleine Anfrage der Bürgerchaftsabgeordneten Ralf Niedmers und Sandro Kappe (CDU) „Telefonischer HamburgService – Wie steht es um die Erreichbarkeit der Bezirksämter und Behörden?“ (Drs. 22/6647) das Bezirksamt Bergedorf in den ersten drei Quartalen 2021 an letzter Stelle bei der Erreichbarkeit. Danach ist bei 14,15% aller Anrufversuche besetzt und bei 41,47% wird der Anruf nicht angenommen. Zweiter Wert ist absoluter negativ Spitzenwert im Vergleich aller Bezirksämter.*

Das Bezirksamt beantwortet die Kleine Anfrage vom 03.01.2022 wie folgt:

**Vorbemerkung:**

Bezugnehmend auf die angeführte SKA 22/6647 und die dort genannten Zahlen kann festgestellt werden, dass das Bezirksamt Bergedorf bei den Anrufen, die wegen eines Besetztzeichens nicht vermittelt wurden in einem guten Durchschnitt liegt. Bei der Quote der erfolgreich vermittelten Anrufe ist das Bezirksamt Bergedorf im Übrigen Spitzenreiter und steht an erster Stelle. Dies vorausgeschickt beantwortet das Bezirksamt die Fragen wie folgt:

1. *Wie ist der genaue Ablauf bei einem Anruf und Vermittlungsversuch des HS? Werden diese zentral im Bezirksamt angenommen und weiter verteilt oder erfolgt ein direkter Kontaktversuch des HS mit der jeweiligen Fachabteilung?*

Der HS leitet direkt an die zuständige Fachabteilung bzw. die zuständige Sachbearbeitung weiter.

2. *Wie viele VZÄ werden im Bezirksamt für den Kontakt mit dem HS vorgehalten?*

Keine

3. *Wie viele Anrufe konnten 2021 vom HS nicht an die einzelnen Abteilungen des Bezirksamts Bergedorf vermittelt werden, weil besetzt war? Bitte nach Abteilungen aufschlüsseln.*
4. *Wie viele Anrufe konnten 2021 vom HS nicht an die einzelnen Abteilungen des Bezirksamts Bergedorf vermittelt werden, weil nicht angenommen wurde? Bitte nach Abteilungen aufschlüsseln.*
5. *Wie ist zu erklären, dass über 40% der Vermittlungsversuche an das Bezirksamt Bergedorf nicht angenommen wurden?*

Zu Fragen 3., 4. und 5.:

Die quartalsweisen Auswertungen des HS zu den Erreichbarkeiten sind ein bezirksverwaltungsinternes Controllinginstrument und können nicht veröffentlicht werden. Im Übrigen liegen dem Bezirksamt keine Zahlen nach einzelnen Abteilungen vor. Insgesamt lassen sich folgende Hinweise anführen:

- Ganz allgemein lässt sich sagen, dass die publikumsintensiven Dienststellen eher mit einer schlechteren Erreichbarkeit hinterlegt sind. Dies lässt sich dadurch erklären, dass natürlich die persönlichen Vorsprachen der Bürger:innen Vorrang haben. So werden beispw. alle Terminschienen im Kundenzentrum für die persönlichen Vorsprachen geblockt und eine parallele telefonische Erreichbarkeit ist währenddessen nicht gewährleistet. Dies ist allerdings in allen Kundenzentren ähnlich gelagert und keine Bergedorfer Besonderheit.
- Hinzu kommt, dass der HS bereits im Vorwege den Großteil aller meist gefragten Dienstleistungen selber beantworten und abschließen kann. Nur ein geringer Teil kann nicht direkt vom HS beantwortet werden und wird deswegen in die Fachämter durchgestellt.
- Mit Beginn der Pandemie wurde im internen Kontext die Telefonie weitestgehend verlagert auf Telefonie per Lync/Skype. Damit kann ein Anruf, der herkömmlich durchgestellt wird, nicht angenommen werden, wenn zeitgleich bereits über Lync/Skype telefoniert/kommuniziert wird. Hierbei erscheint für den Anrufer/die Anruferin kein Besetztzeichen.

6. *Wie ist der weitere Vorgang, wenn die Abteilungen des Bezirksamts nicht für den HS erreichbar waren? Welche Information erhalten die Bürgerinnen und Bürger?*

Entweder die Bürger:innen erhalten die direkte Kontaktdaten der Sachbearbeitung oder der HS hinterlegt eine Mailnachricht im jeweiligen Fachbereich und bittet um Rückruf.

7. *Ist gewährleistet, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bezirksamts die Bürgerinnen und Bürger dann kurzfristig zurückrufen? Wenn nein, warum nicht?*

Sofern es eine Benachrichtigung des HS über einen Rückrufwunsch gibt, wird diesem nachgegangen.

8. *Wie lang ist durchschnittlich die Wartezeit bei einem Anruf beim HS?*

Hierüber liegen dem Bezirksamt keine Kenntnisse vor.

9. *Laut Antwort des Senats werden zur telefonischen Erreichbarkeit der Beschäftigten grundsätzlich Regelungen in Geschäftsordnungen und Dienstordnungen der Behörden und Ämter getroffen und den Beschäftigten bekannt gemacht. Für viele Bereiche der Behörden und Bezirksamter sollen daneben Erreichbarkeitszeiten vereinbart sein, die auch auf den Internetseiten veröffentlicht sowie im HS gepflegt werden. Gilt dies auch für das Bezirksamt Bergedorf? Wenn ja, von wann sind diese Regelungen, wie sind sie inhaltlich ausgestaltet und wurden sie zwischenzeitlich evaluiert und angepasst? Wenn nein, warum nicht?*
10. *Außerdem sollen laut Senatsantwort in den Bezirksamtern statistische Auswertungen u.a. in den jeweiligen Qualitätsmanagementsystemen der Dezernate und Fachämter nachgehalten sowie anlassbezogen im Rahmen von Dienstbesprechungen thematisiert werden. Dabei sollen Vereinbarungen zur Geschäftsprozessoptimierung im Austausch zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern getroffen werden. Wann und mit welchem Inhalt ist dies letztmalig im Bezirksamt erfolgt?*

Zu Fragen 9. und 10.:

Die Erreichbarkeiten sind regelhaft Thema in Dienstbesprechungen der jeweiligen Fachämter und werden situationsabhängig angepasst. Die Datenpflege geschieht fortlaufend.

**Petition/Beschluss:**

---

**Anlage/n:**

---