



## Freie und Hansestadt Hamburg Bezirksversammlung Harburg

<b>Antrag</b>  AfD-Fraktion / Bischoff, Ulf / Bodó, Ludwig / Feineis, Harald	Drucksachen-Nr.: <b>20-3421</b>  Datum: 11.01.2018
---	--

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

### **Antrag der AfD betr. Neuorganisation Kundenzentrum**

#### **Sachverhalt:**

Wie aus einer internen Verfügung der Finanzbehörde hervorgeht (Hamburger Abendblatt, 23.3.2017), wird die Umsetzung des "Elf-Punkte-Plans" von SPD und Grünen (Bürgerschafts-Drucksache 21/7805) bis Ende des Jahres 2018 viel Geld und viel Personal kosten. Demnach sollen 68 zusätzliche Stellen geschaffen und bis zu 15,5 Millionen Euro für die Neuorganisation der Kundenzentren investiert werden. Eine entsprechende, das Personal betreffende Vereinbarung zwischen der Hansestadt und dem Deutschen Gewerkschaftsbund sowie dem Beamtenbund trat am 19.9.2017 in Kraft.

Für bessere Durchgriffsrechte sollen alle Kundenzentren zudem unter die Ägide eines zentralen, 13-köpfigen Leitstandes. Er soll das Personal der Standorte flexibel steuern und das Projekt "Serviceoffensive" verantworten.

Im Papier wird vorgeschlagen, oft geforderte Dienstleistungen wie Ausweis- und Meldeangelegenheiten für Bürger und Mitarbeiter zu vereinfachen und nach Möglichkeit online in Form von "Servicekonten" anzubieten. Dafür soll sich die Stadt um ein Pilotprojekt der bundesweiten Digitalisierungsoffensive bewerben. Auch sieben Risiken werden benannt. Unter anderem befürchtet die Projektgruppe verzögernde Engpässe, Widerstände beim Personal und steigende Kosten. In den veranschlagten 15,5 Millionen Euro sind deshalb rund 6,3 Millionen Euro "Risikoaufschlag" enthalten – vornehmlich für noch mehr Personal.

#### **Petition/Beschlussvorschlag:**

Die Vorsitzende der Bezirksversammlung wird gebeten, einen Vertreter der zuständigen Behörde in den Ausschuss „Inneres, Bürgerservice und Verkehr“ zu bitten, um über die aktuelle Situation sowie die künftigen Planungen in den Kundenzentren Harburgs zu berichten. Explizit sollte dabei auch dargelegt werden, wie sich die Wartezeiten seit Mitte 2015 in Harburg und Süderelbe entwickelt haben.