



WIR MACHEN GERADE DEN FÜHRERSCHEIN FÜR DIE KREISFREIHEIT

Bürgerservice: Rund um die Uhr online und persönlich in der Hanauer Innenstadt

„Mit der Kreisfreiheit entsteht etwas Außergewöhnliches. Es ist eine einmalige Gelegenheit, das bestehende Arbeitsumfeld zu optimieren, weiterzuentwickeln und Neues zu gestalten.“ sagt Manuela Pfirrmann, Leiterin des Bürgerservice. Die Erklärung dazu hat mehrere Ebenen und macht die Arbeit der zurzeit rund 50 Beschäftigten, die etwa 86.000 Termine mit den Einwohnerinnen und Einwohnern pro Jahr wahrnehmen, deutlich. Über aktuelle und zukünftige Aufgaben, die Kreisfreiheit und vieles mehr gibt sie in diesem Infoletter gemeinsam mit ihrem Stellvertreter und Projektleiter Brian Leuschner Einblicke. „Der Hanauer Bürgerservice hat Großstadt-Niveau“, ordnet Stadträtin Isabelle Hemsley ein: „Am zentralen, repräsentativen Standort in der Innenstadt beweisen die Mitarbeitenden, wie leistungstark, professionell und effizient Dienstleistungen für unsere (Neu-)Bürgerinnen und Bürger erledigt werden. Die Rückmeldungen der Hanauerinnen und Hanauer sind sehr positiv; wir spüren, dass unsere Arbeit geschätzt wird.“



Manuela Pfirrmann,
Leitung des Bürgerservice

DIE KREISFREIHEIT IST GUT FÜR DEN GELDBEUTEL

„Der Bürgerservice verfolgt das Ziel, den Bürgerinnen und Bürgern eine effiziente und bürgernahe Verwaltung zu bieten. Mit der Kreisfreiheit wird dieser Service weiter ausgebaut und verbessert, um Behördengänge für die Menschen in Hanau einfacher und zentraler zu gestalten“, so Manuela Pfirrmann.

Integration und Struktur

Die Kreisfreiheit Hanau – das entsprechende Gesetz wurde im Hessischen Landtag am 25. Februar beschlossen – bedeutet nicht nur eine verwaltungstechnische Veränderung, sondern eine Optimierung der Prozesse für die Bürgerinnen und Bürger. Der Bürgerservice wird mit der Ergänzung des Fahrerlaubniswesens zukünftig vier statt drei zentrale Säulen umfassen, die eine Vielzahl von Dienstleistungen unter einem Dach vereinen. Ein besonders anschauliches Beispiel hierfür ist der Verlust eines Geldbeutels: „Wer seine Geldbörse verliert, muss in vielen Kommunen verschiedene Behörden aufsuchen – für den Personalausweis, den Führerschein oder den Fahrzeugschein. In Hanau hingegen können künftig alle erforderlichen Dokumente an einem Ort mit einem Besuch ersetzt werden. Das spart Zeit, Kosten und reduziert den bürokratischen Aufwand für den Einzelnen erheblich – für Bürgerinnen, Bürger und Behörde. Die Kreisfreiheit ist also gut für den Geldbeutel“, so Manuela Pfirrmann.

Abordnung und Einarbeitung

Die Vorbereitung auf die neue Aufgabenverteilung läuft bereits seit dem vergangenen Jahr. Mitarbeitende wurden frühzeitig in die neuen Prozesse eingearbeitet, insbesondere im Bereich Fahrerlaubniswesen. Derzeit sind fünf Mitarbeitende in den Main-Kinzig-Kreis abgeordnet, um sich intensiv auf ihre künftigen Aufgaben vorzubereiten. „Diese Einarbeitung erstreckt sich über mehrere Monate, da die Verwaltungsprozesse und das Fachverfahren umfangreich und komplex sind. Ziel ist es, ab dem 1. Oktober in einem ersten Testlauf die Dienstleistungen im Namen des Kreises in Hanau zu erproben und so die Integration nahtlos zu gestalten. Es wird sicherlich Dinge geben, bei denen wir nachsteuern müssen. Aber wir sind ein gutes Team, haben eingespielte Prozesse, sind technisch und räumlich gut aufgestellt,



„Wir handeln nach dem Grundsatz, den bereits die ‚Mütter und Väter‘ des Grundgesetzes und die Hessische Verfassung festgelegt haben: Dass alle Probleme, die man vor Ort in einer Gemeinde oder in einer Stadt erledigen kann, dort erledigt werden sollen. Von kurzen Wegen profitiert die Bürgerschaft ebenso wie von spezifischen Ortskenntnissen, die in die Lösung von Problemen einfließen können.“

Claus Kaminsky,
Oberbürgermeister Stadt Hanau

müssen nicht umziehen oder umbauen. Daher sind die entscheidenden Faktoren, dass wir die neuen Abläufe konzipieren, diese sicherstellen und das neu erlernte Fachwissen rechtsicher anwenden. Wir machen also den Führerschein für die Kreisfreiheit – im doppelten Wortsinn“, erklärt Manuela Pfirrmann, die betont, dass es ein Vier-Säulen-Modell mit Einwohnermelde-, Pass-, Kfz-Zulassungswesen- und Fahrerlaubnisbehörde gebündelt an einem Ort, deutschlandweit vermutlich gar nicht so oft gibt.

40 Prozent der Bewohnerparkausweise werden digital erstellt

Ein entscheidender Vorteil der Umstrukturierung ist die Nutzung bestehender Synergien. Durch den Umzug des Bürgerservice vom Rathaus ins City-Center am 27. Oktober 2020 sind die technischen und räumlichen Voraussetzungen bereits optimal aufgestellt. Arbeitsplatzausstattung, Datenleitungen, Kassenautomat, EDV-Systeme, Hardware und Software sind aktuell und ermöglichen einen reibungslosen Übergang in den neuen Aufgabenbereich. Mit den vorhandenen Strukturen und bestehenden Systemen können die Schnittstellen genutzt werden, um auch das neue Fachverfahren für das Fahrerlaubniswesen gut zu integrieren.

Zudem setzt der Bürgerservice verstärkt auf Digitalisierung. Bereits jetzt gibt es viele funktionierende Online-Anträge, die den Bürgerinnen und Bürgern eine einfache und bequeme Beantragung von Dienstleistungen ermöglichen. Diese digitalen Angebote werden beibehalten und kontinuierlich weiterentwickelt, um die Verwaltung noch effizienter zu machen. Auf der zentralen Internetseite Hanau.de ist das „digitale Rathaus“ auf der ersten Kachel links oben prominent platziert. „Digitale Dienstleistungen erfreuen sich immer größerer Beliebtheit“, wissen Manuela Pfirrmann und Brian Leuschner: Besonders im gewerblichen Kfz-Bereich und bei Bewohnerparkausweisen. „Hier liegt die digitale Quote bei mehr als 40 Prozent, etwa 3.500 Anträge bearbeiten wir pro Jahr.“

Ziele und Ausblick

„Das oberste Ziel der Kreisfreiheit aus Bürgersicht ist es, einen noch besseren Service sicherzustellen und weiterhin für eine hohe Zufriedenheit bei den Bürgerinnen und Bürgern zu sorgen“, sagt Manuela Pfirrmann. Verwaltung soll bürgerfreundlich, effizient und modern sein. In Hanau wird dies durch die zentrale Bündelung der Dienstleistungen und eine bürgernahe Organisation erreicht. Dies zeigt sich auch in den hohen Kundenzahlen: Jährlich verzeichnet der Hanauer Bürgerservice mehr als 86.000 Kundenkontakte, was nahezu jedem erwachsenen Hanauer mindestens einen Behördengang pro Jahr entspricht. ●.....



„In Zeiten einer kontinuierlichen Erweiterung von Online-Dienstleistungen und voranschreitender Digitalisierung von Arbeitsabläufen ist und bleibt es uns wichtig, dass Anliegen im persönlichen Kontakt mit den Beschäftigten schnell, professionell und in einer freundlichen Atmosphäre geklärt werden können.

Unser Bürgerservice ist hierzu ein modernes Aushängeschild der Stadt, welcher auch in Zukunft verlässlich und leistungstark seine Aufgaben erfüllen wird.“

Isabelle Hemsley,
Stadträtin & Digitaldezernentin

AUFGABEN UND ZIELE DES BÜRGERSERVICE

Der Bürgerservice im City Center (Kurt-Blaum-Platz 8) ist die zentrale Anlaufstelle für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger und bietet eine Vielzahl an Dienstleistungen aus einer Hand an. Sein oberstes Ziel ist es, eine bürgerfreundliche, effiziente und moderne Verwaltung zu gewährleisten. „Unseren Beschäftigten bieten wir eine vielseitige, abwechslungsreiche und anspruchsvolle Tätigkeit, mit fachlicher und persönlicher Weiterentwicklung und der Möglichkeit, an Prozessen mitgestalten zu können. Wir arbeiten zwar im Großraumbüro, haben dort aber eine zeitgemäße Ausstattung, positive Arbeitsbedingungen und eine angenehme Arbeitsatmosphäre. Es ist uns wichtig, dass der Bürgerservice als „Aushängeschild der Stadtverwaltung“ eine moderne und einladende Atmosphäre bietet – sowohl für die Mitarbeitenden als auch für die Kunden“, sagt Manuela Pfirrmann.

Aufgaben des Bürgerservice – Der Bürgerservice umfasst verschiedene Bereiche, darunter:

Melde-, Pass- und Kfz-Zulassungswesen

An-, Um- und Abmeldungen Wohnsitz, Ausstellung von Ausweisen und Fahrzeugzulassungen.

Digitale Dienstleistungen

Online-Anträge, z. B. für Terminvereinbarungen, Wohnsitzanmeldungen, Fahrzeugzulassungen, Außerbetriebsetzungen und Bewohnerparkausweise, um den Bürgerinnen und Bürgern eine bequeme und zeitsparende Alternative zum Behördengang zu bieten.

Durch die Kreisfreiheit kommt das Fahrerlaubniswesen hinzu:

Bearbeitung von Ersterteilungen, Umtausch in den EU-Kartenschein, Neuerteilungen nach Entzug sowie verwaltungsrechtliche Eingriffe bei Verkehrsdelikten. Dadurch ergeben sich neun neue Stellen: In der Eingriffsverwaltung (4), im Servicebereich (4) und Teamleitung (1).



Ziele des Bürgerservice –
Der Bürgerservice setzt sich für eine moderne und kundenorientierte Verwaltung ein. Dabei stehen folgende Ziele im Fokus:

Serviceorientierung:

Der persönliche Kontakt und digitale Angebote sollen optimal auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger abgestimmt sein.

Optimierung und Digitalisierung:

Ein breiteres Online-Angebot reduziert Behördengänge und erleichtert den Zugang zu wichtigen Dienstleistungen.

Zentrale und bürgerfreundliche Verwaltung:

Verschiedene Dienstleistungen sollen gebündelt angeboten werden, sodass Anliegen schnell und effizient bearbeitet werden können.

Integration neuer Aufgaben:

Mit der Übernahme von Zuständigkeiten, wie dem Fahrerlaubniswesen, soll die Verwaltung bürgernah und effizient gestaltet werden.

Mit diesen Maßnahmen entwickelt sich der Bürgerservice stetig weiter, um den wachsenden Anforderungen einer modernen Verwaltung gerecht zu werden und den Bürgerinnen und Bürgern bestmöglichen Service zu bieten.



Erreichbarkeiten des Bürgerservice:

Bürgerservice Hanau
Kurt-Blaum-Platz 8
63450 Hanau
Telefon: 06181 2950-2033
Mail: buergerservice@hanau.de



Der neue Bürgerservice „Fahrerlaubniswesen“

Der Bürgerservice deckt eine Vielzahl von Dienstleistungen ab, die für die Bürgerinnen und Bürger essenziell sind. Mit dem Fahrerlaubniswesen kommt eine weitere bedeutende Säule hinzu, die sowohl serviceorientierte als auch ordnungsrechtliche Aspekte vereint. Das Fahrerlaubniswesen umfasst eine breite Palette von Dienstleistungen rund um den Führerschein. Dazu gehören unter anderem:

- Der Umtausch von alten Papierführerscheinen in den EU-Kartenführerschein
- Die Ersterteilung für Fahranfänger
- Die Berufskraftfahrerqualifikation, die alle fünf Jahre erneuert werden muss
- Die Umschreibung ausländischer Fahrerlaubnisse
- Die Ausstellung internationaler Führerscheine
- Die Neuerteilung nach Führerscheinentzug
- Maßnahmen im Rahmen des Punkte-Probe-Systems oder aufgrund von Alkohol- und Drogenmissbrauch

Während einige dieser Vorgänge reine Serviceleistungen sind, fallen andere in den Bereich der Eingriffsverwaltung. Insbesondere der Entzug der Fahrerlaubnis ist eine Maßnahme, die nicht immer auf freiwilliger Basis erfolgt, sondern ordnungsrechtlich durchgesetzt werden muss.



Herausforderungen zwischen Service und Eingriffsverwaltung

Der Bürgerservice war bisher primär für Dienstleistungen bekannt, die positiv wahrgenommen wurden, wie etwa die Ausstellung von Pässen oder die Zulassung von Fahrzeugen. Mit der Einführung des Fahrerlaubniswesens kommen nun auch Entscheidungen hinzu, die nicht immer auf Zustimmung stoßen. Dies stellt die Mitarbeitenden vor die Herausforderung, einerseits als serviceorientierte Anlaufstelle zu fungieren, andererseits aber auch ordnungsrechtliche Maßnahmen durchzusetzen.

Wie sich der Bürgerservice weiterentwickelt

Der Bürgerservice wächst kontinuierlich: Aktuell sind rund 50 Mitarbeitende im Einsatz, mit einer geplanten Erweiterung auf etwa 60 Personen. Gleichzeitig verändert sich die Art und Weise, wie Dienstleistungen in Anspruch genommen werden. Während im Meldewesen erste digitale Angebote genutzt werden, zeigt sich insbesondere im Kfz-Bereich ein Wandel: Hier gibt es bereits eine hohe Akzeptanz für Online-Dienstleistungen wie die Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen.

Digitalisierung als Schlüssel zur Zukunft

Die Digitalisierung bietet enorme Chancen für eine effizientere Verwaltung. Beispielsweise wird derzeit in Berlin die elektronische Meldebescheinigung getestet – ein Modell, das bald bundesweit eingeführt werden könnte. Auch die Online-Zulassung von Fahrzeugen wird immer weiter ausgebaut. Die Einführung des digitalen Führerscheins und der digitalen Zulassungsbescheinigung ist ein weiterer Schritt in diese Richtung. Je mehr digitale Angebote geschaffen werden, desto größer ist die Bereitschaft der Bürger, diese zu nutzen.

Servicezeiten und Terminvereinbarung

Die meisten Bürgerinnen und Bürger besuchen den Bürgerservice zwischen 10 und 12 Uhr. Der Dienstag, als längster Öffnungstag (9.30 bis 18 Uhr), ist dabei besonders stark frequentiert. Wer Wartezeiten vermeiden möchte, sollte vorab online einen Termin buchen. Das Terminmanagement-System ist eine der größten Serviceverbesserungen der letzten Jahre und hat die Vorlauf- und Wartezeiten deutlich reduziert.

Fazit

Das Fahrerlaubniswesen stellt eine wichtige Erweiterung des Bürgerservice dar und bringt sowohl neue Chancen als auch Herausforderungen mit sich. Während digitale Angebote weiter ausgebaut werden, bleibt die persönliche Beratung vor Ort ein essenzieller Bestandteil. Der Spagat zwischen serviceorientierter Dienstleistung und ordnungsrechtlichen Maßnahmen wird eine der zentralen Aufgaben für die Zukunft sein.



Manuela Pfirrmann und
Brian Leuschner,
Leitung des Bürgerservice





JETZT TERMIN VEREINBAREN

WEITERE INFOS ZUM BÜRGERSERVICE

UNSER VIRTUELLES RATHAUS

WWW.HANAU.DE

