

13.09.2022

Niederschrift über die Senatssitzung

(IV.3)

Frau Bürgermeisterin Fegebank trägt den Inhalt der Drucksache Nr. 2022/1866,  
betreffend

Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg – Realisierungskonzept

Hamburg Service –

Ergänzung des Haushaltsplanentwurfs 2023/2024 gemäß § 34  
Landeshaushaltsordnung

Einzelplan 1.1 des Senats und des Personalamts

Einzelpläne 1.2 bis 1.8 der Bezirksämter

Einzelplan 3.2 der Behörde für Wissenschaft, Forschung,  
Gleichstellung und Bezirke

Einzelplan 9.2 Allgemeine Finanzwirtschaft

Haushaltsbeschluss-Entwurf 2023/2024

Kennzahlenbuch der Einzelpläne 1.2 bis 1.8 der Bezirksämter

Kennzahlenbuch des Einzelplans 3.2 der Behörde für Wissenschaft,  
Forschung, Gleichstellung und Bezirke und

Stellungnahme des Senats zum Bürgerschaftlichen Ersuchen vom 29.  
September 2021 „Gute Kundenzentren für alle: Neuordnung der KUZ  
Einwohnerdaten und KUZ Ausländerangelegenheiten“ Drucksache  
22/5773 und

Gesetz zur Änderung des Gesetzes über Verwaltungsbehörden sowie  
des Bezirksverwaltungsgesetzes,

vor.

13.09.2022

Seite 2 (IV.3)

Der Senat nimmt Kenntnis und fasst folgenden Beschluss:

1. Die vorgelegte Mitteilung an die Bürgerschaft wird beschlossen.
2. Der Präsident des Senats wird ermächtigt, bei der Präsidentin der Bürgerschaft die Vorwegüberweisung der Senatsmitteilung an den zuständigen Ausschuss zu beantragen.
3. Die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke wird ermächtigt, die Drucksache redaktionell zu überarbeiten.
4. Die Präses der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke wird ermächtigt, einen Senatsbeschluss im Verfügungswege zur Überarbeitung der Anlage 11 der Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft zu fassen.

Gr. Verteiler

Für die Richtigkeit

  
Dr. Eike Westermann

Berichterstattung:  
Bürgermeisterin Fegebank  
Staatsrat Dr. von Vogel

TOP IV.3  
Lösung

Referat für Senatsangelegenheiten
Eing.: 12. SEP. 2022

Vorblatt zur  
Senatsdrucksache  
Nr. 2022/01866  
vom: 12.09.2022  
für den Senat  
am: 13.09.2022  
IV

**Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg  
– Realisierungskonzept Hamburg Service –**

**Ergänzung des Haushaltsplanentwurfs 2023/2024 gemäß § 34 Landeshaushaltsordnung  
Einzelplan 1.1 des Senats und des Personalamts Einzelpläne 1.2 bis 1.8 der Bezirksäm-  
ter**

**Einzelplan 3.2 der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke**

**Einzelplan 9.2 Allgemeine Finanzwirtschaft**

**Haushaltsbeschluss-Entwurf 2023/2024**

**Kennzahlenbuch der Einzelpläne 1.2 bis 1.8 der Bezirksämter**

**Kennzahlenbuch des Einzelplans 3.2 der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleich-  
stellung und Bezirke**

und

**Stellungnahme des Senats**

**zum Bürgerschaftlichen Ersuchen vom 29. September 2021**

**„Gute Kundenzentren für alle: Neuordnung der KUZ Einwohnerdaten und  
KUZ Ausländerangelegenheiten“**

**Drucksache 22/5773**

und

**Gesetz zur Änderung des Gesetzes über Verwaltungsbehörden sowie des Bezirksver-  
waltungsgesetzes**

**A. Zielsetzung**

Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Hamburger Leistungsverwaltung durch struktu-  
relle Steigerung der Leistungseffizienz und -qualität der Bürgerdienstleistungen der  
Kundenzentren und Schaffung der hierfür erforderlichen rechtlichen Voraussetzun-  
gen und Rahmenbedingungen. Außerdem Beantwortung des Bürgerschaftlichen Er-  
suchens „Gute Kundenzentren für alle: Neuordnung der KUZ Einwohnerdaten und  
KUZ Ausländerangelegenheiten“ (Drs. 22/5773). Schließlich Sicherung des Produk-  
tivbetriebs.

**B. Lösung**

Überführung der Kundenzentren aus den Bezirksämtern in eine zentrale, betriebsähnliche Organisationseinheit „Hamburg Service“ im Geschäftsbereich der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke (BWFG), Vorbereitung der Maßnahme im Rahmen einer Überführungsphase, Änderung des Gesetzes über Verwaltungsbehörden sowie des Bezirksverwaltungsgesetzes und schließlich Beibehaltung des Sonderstandorts „Kundenzentrum Hamburg-City“ im Jahr 2023.

### **C. Auswirkungen auf den Haushalt**

Die Errichtung der neuen Organisationseinheit „Hamburg Service“ im Geschäftsbereich der Bezirksaufsichtsbehörde, deren Wirtschaftlichkeit im Rahmen einer gemäß § 7 Absatz 2 Landeshaushaltsordnung durchgeführten Wirtschaftlichkeitsuntersuchung festgestellt wurde, bedarf der Anpassung des mit der Drs. 22/9000 vorgelegten Entwurfs der Haushaltsstrukturen der Einzelpläne 1.2 bis 1.8 der Bezirksämter sowie des Einzelplans 3.2. der BWFG, der Anpassungen haushaltsrechtlicher Regelungen in Bezug auf die vorstehend genannten Einzelpläne, die Ergänzung des Entwurfs des Haushaltsbeschlusses 2023/2024 sowie des Ausbringens einer Verpflichtungsermächtigung für die Haushaltsjahre 2023 und 2024. So wird für die neue Organisationseinheit insbesondere im Einzelplan 3.2 der BWFG ab dem Haushaltsjahr 2023 die Produktgruppe 298.03 „Hamburg Service“ eingerichtet.

Daneben sind die ebenfalls mit der Drs. 22/9000 vorgelegten Entwürfe der Stellenpläne der Bezirksämter, des Landesbetriebs ZAF/AMD sowie der BWFG anzupassen, vgl. Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft.

In der Überführungsphase entstehen Sachkosten in Höhe von 1.980 Tsd. €. Sie werden in Höhe von 784 Tsd. € aus Ermächtigungen, Kosten zu verursachen, gedeckt, die in der Drs. 22/9000 bisher dem Einzelplan 9.2 „Allgemeine Finanzwirtschaft“ zugeordnet sind. In Bezug auf die restlichen 1.196 Tsd. € ist vorgesehen, entsprechende Mittel aus dem „Fonds zur Effizienzsteigerung“ zu beantragen. Die Personalkosten werden über den laufenden Betrieb abgebildet.

Im laufenden Betrieb entstehen Kosten, deren Höhe und Deckung in der nachfolgenden tabellarischen Übersicht abgebildet sind.

	2023	2024	2025	2026
<b>Ansatzserhöhungen in Tsd. €</b>				
Epl. 3.2 der BWFG, PG 298.03 Hamburg Service	43.539	40.451	40.905	41.220
Epl. 3.2 der BWFG, PG 246.01 Steuerung und Service	86	86	87	88
Epl. 1.1 des Senats und des Personalamts, PG 204.03 ZAF/AMD	43	57	58	59
<b>Ansatzserhöhungen gesamt</b>	<b>43.668</b>	<b>40.594</b>	<b>41.050</b>	<b>41.367</b>
<b>Ansatzabsenkungen in Tsd. €</b>				
Epl. 1.2 des Bezirksamts Hamburg-Mitte	-6.774	-6.874	-6.983	-7.091
Epl. 1.3 des Bezirksamts Altona	-3.885	-3.939	-3.995	-4.043
Epl. 1.4 des Bezirksamts Eimsbüttel	-3.130	-3.188	-3.238	-3.301
Epl. 1.5 des Bezirksamts Hamburg-Nord	-4.387	-4.416	-4.492	-4.559
Epl. 1.6 des Bezirksamts Wandsbek	-5.700	-5.856	-6.010	-6.104
Epl. 1.7 des Bezirksamts Bergedorf	-2.186	-2.215	-2.244	-2.271
Epl. 1.8 des Bezirksamts Harburg	-3.600	-3.666	-3.650	-3.713
Epl. 3.2 der BWFG	-1.434	-1.439	-1.437	-1.436
Epl. 9.2 Allgemeine Finanzwirtschaft	-12.573	-9.000	-9.000	-8.850
<b>Ansatzabsenkungen gesamt</b>	<b>-43.668</b>	<b>-40.594</b>	<b>-41.049</b>	<b>-41.367</b>

In den Haushaltsjahren 2023 und 2024 werden Verpflichtungsermächtigungen in Höhe von 13.000 Tsd. € beziehungsweise 3.000 Tsd. € ausgebracht.

Aus den Einzelplänen 1.2 bis 1.8 der Bezirksämter werden Ansätze für Globale Minderkosten in Höhe von insgesamt 1.359 Tsd. € für das Haushaltsjahr 2023, in Höhe von insgesamt 1.364 Tsd. € für das Haushaltsjahr 2024, in Höhe von insgesamt 1.359 Tsd. € für das Haushaltsjahr 2025 und in Höhe von insgesamt 1.358 Tsd. € für das Haushaltsjahr 2026 in den Einzelplan 3.2 der BWFG verlagert.

Durch die Beibehaltung des Sonderstandorts „Kundenzentrum Hamburg-City“ in 2023 entstehen Kosten in Höhe von 4.173 Tsd. €, die in der vorstehenden tabellari- schen Übersicht zum laufenden Betrieb bereits berücksichtigt sind.

#### **D. Auswirkungen auf die Vermögenslage**

Die beabsichtigten Maßnahmen führen zu Aufwand und mindern über die Ergebnis- rechnung das Eigenkapital der Freien und Hansestadt Hamburg.

#### **E. Sonstige finanzielle Auswirkungen**

Die Neustrukturierungsmaßnahme dient der Steigerung der Leistungseffizienz und - qualität und führt im Ergebnis zu Entlastungen der Bürgerinnen und Bürger, deren Wartezeiten sich verkürzen und deren Anfahrtszeiten aufgrund der Ausweitung der digitalen Angebote teilweise entfallen können. Die mit der Neustrukturierungsmaß- nahme mittel- und langfristig zu erwartenden Effizienz- und Qualitätssteigerungen in Bezug auf Verwaltungsdienstleistungen bedeuten für die Bürgerinnen und Bürger der Freien und Hansestadt Hamburg sowie Anspruchsberechtigte aufgrund ausländer- rechtlicher Vorschriften unter anderem ein bedarfsgerechteres Leistungs- und Ter- minangebot sowie einen einfacheren Leistungszugang.

Die rechtzeitige, interkulturell kompetente und dienstleistungsorientierte Erbringung von aufenthaltsrechtlichen Dienstleistungen im Bereich der Ausbildungs- und Erwerbsmigration beziehungsweise in den Arbeitsmarkt, einmündender Migration von Menschen mit Fluchthintergrund sichert auch mit direktem finanziellen Effekt den Wirtschaftsstandort Hamburg und deren Unternehmen mit der derzeit dringendsten Herausforderung des Fachkräftemangels: Diese Leistungserbringung ist zunehmend entscheidender Baustein der Fachkräfte- und Arbeitskräftesicherung für Unternehmen und generiert unmittelbar ein entsprechendes Einkommenssteueraufkommen für den Staat.

**F. Vollzugsaufwand**

Mit Inkrafttreten des vorgelegten Gesetzes wird der Vollzugsaufwand insgesamt leicht erhöht. In Bezug auf die darin enthaltene Änderung von § 4 des Gesetzes über Verwaltungsbehörden entsteht ein einmaliger Umstellungsaufwand, da hierdurch die neue Organisationseinheit errichtet wird. Im Übrigen bleibt der Vollzugsaufwand gleich, da lediglich bereits für die Zusammenarbeit von Fachbehörden und Bezirksämtern normierte Verantwortungsbeziehungen nunmehr auf die ebenfalls mit dem Gesetzesentwurf ermöglichte, äquivalente Zusammenarbeit von Fachbehörden und dem „Hamburg Service“ übertragen werden. Auch bezüglich der ebenfalls enthaltenen Änderung des § 28 Bezirksverwaltungsgesetzes verändert sich der Vollzugsaufwand nicht. Das mit der Gesetzesänderung implementierte Anhörungsrecht der Bezirksversammlung im Falle von Standortentscheidungen des Senats bezüglich der Kundenzentren ist im Vergleich zu dem in § 26 Absatz 1 Bezirksverwaltungsgesetz normierten Anhörungsrecht der Bezirksversammlung im Falle von Standortentscheidungen der Bezirksamtsleitungen in Bezug auf die Standorte der Dienststellen des Bezirksamts aufwandsneutral. Durch die Schaffung der organisationsrechtlichen Voraussetzungen für die Neustrukturierungsmaßnahme und durch den gesetzlichen Personalübergang entsteht ein einmaliger Vollzugsaufwand. Soweit mit dem Gesetz die Regelungen des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes ergänzt werden, entsteht kein zusätzlicher Vollzugsaufwand.

**G. Auswirkungen auf:**

- ☐ Familienpolitik
- ☐ Klimaschutz
- ☐ Inklusion
- ☐ Gleichstellung

**H. Notifizierung nach EU-Recht**

Entfällt.

**I. Vorwegüberweisung**

Die Vorwegüberweisung dieser Drucksache an den zuständigen Ausschuss ist erforderlich, damit eine gemeinsame Beratung mit dem Haushaltsplanentwurf 2023/2024 sichergestellt werden kann. Die Drucksache hat Auswirkungen auf den Haushalt, die zu Beginn des Haushaltsjahres 2023 wirksam werden sollen, sodass dem Haushaltsbeschluss die entsprechende Ergänzung zugrunde zu legen ist.

**J. Alternativen**

Beibehaltung des Status Quo unter Verzicht auf die Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Hamburger Leistungsverwaltung durch strukturelle Steigerung der Leistungseffizienz und -qualität der in den Kundenzentren zu erbringenden Bürgerdienstleistungen sowie die Schaffung der hierfür erforderlichen rechtlichen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen. Alternativ Zusammenführung der Kundenzentren in einer bei einem Bezirksamt angebundenen neuen Organisationseinheit unter Inkaufnahme einer geringeren Wirtschaftlichkeit. Schließlich Verzicht auf Beantwortung des Bürger-schaftlichen Ersuchens „Gute Kundenzentren für alle: Neuordnung der KUZ Einwohnerdaten und KUZ Ausländerangelegenheiten“ (Drs. 22/5773).

**K. Anlagen**

Mitteilung an die Bürgerschaft.