



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Bezirksversammlung Altona

A/BVG/123.30-01

Drucksache 21-4076B

Datum 17.08.2023

### **Beschluss**

**des Hauptausschusses stellvertretend für die Bezirksversammlung  
(§ 15 Absatz 3 BezVG)**

#### **Digitale Abholstationen mit 24/7-Service für Ausweisdokumente bei den Kundenzentren Altona und Blankenese anbieten!**

Eigene Arbeitszeiten und Öffnungszeiten der Kundenzentren im Alltag miteinander in Einklang zu bringen, ist nicht immer so einfach. Die digitale Technik kann hier für Entspannung sorgen. Es ist deshalb bereits bewährte Praxis, u.a. in mehreren nordrhein-westfälischen Städten – wie z.B. in Wetter (Ruhr) im Ennepe-Ruhr-Kreis – digitale Abholstationen mit 24/7-Service anzubieten: Dort können Ausweisdokumente und öffentliche Urkunden unabhängig von den Öffnungszeiten des Einwohner:innenservices abgeholt werden.

Bereits bei Antragstellung können die Bürger:innen angeben, ob sie ihr Dokument später an der Abholstation in Empfang nehmen möchten. Zur späteren Legitimation an der Abholstation hinterlegen sie ihren digitalen Fingerabdruck und eine E-Mail-Adresse. Bei Beantragung des neuen Dokuments ist das alte Dokument beim Einwohner:innenservice zu hinterlegen.

Sind die neuen Ausweisdokumente beim Einwohner:innenservice angekommen, wird die:der Antragstellende per E-Mail informiert, dass diese für einen Zeitraum von sieben Kalendertagen in einem Abholfach hinterlegt sind. Die Abholung erfolgt technisch vergleichbar mit den bereits von Postdienstleister:innen eingesetzten Paketstationen. Zur Legitimation sind wahlweise ein PIN- oder QR-Code und ein durch das Display einzulesender Fingerabdruck der:des Antragstellenden erforderlich. Nach ergebnislosem Ablauf der siebentägigen Frist und einer Information per E-Mail an die:den Antragstellenden sollte das Dokument wieder direkt im Kundenzentrum zur Abholung vorgesehen werden.

Im gesamten Verfahren sind die geltenden datenschutzrechtlichen Normen zu beachten und insbesondere nach Abholung der Ausweisdokumente sind nicht mehr benötigte Daten umgehend für den:die Antragstellende:n transparent nachvollziehbar zu löschen.

Die zügige Einrichtung digitaler Abholstationen bei den Kundenzentren Altona und Blankenese wäre eine deutliche Verbesserung des Services für die Bürger:innen. Als weitere technische Modernisierung des Verwaltungsablaufs wäre dies sehr zu begrüßen.

#### **Vor diesem Hintergrund beschließt die Bezirksversammlung:**

**Die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke (Amt Hamburg Service) wird gemäß § 27 Abs. 1 BezVG aufgefordert, an den Standorten der Kundenzentren Altona und Blankenese jeweils eine rund um die Uhr erreichbare digitale Abholstation für bestellte Ausweisdokumente – z.B. Personalausweise und Reisepässe – sowie öffentliche Urkunden einzurichten.**