

DiBIS® Direkter Bürger-Informationen-Service – das landesweite ***-Servicepaket in Hamburg**

DiBIS® ist der elektronische **Direkte Bürger-Informationen-Service** der hamburgischen Bezirksverwaltung und einzelner Fachbehörden sowie weiterer Einrichtungen der öffentlichen Hand. Mit DiBIS® wird dem Anliegen nach mehr Bürger- und Serviceorientierung Rechnung getragen. Die jederzeitige Verfügbarkeit dieses integrierten Auskunftsservice im Internet stellt dafür einen wichtigen Pfeiler dar. Der Bürger hat mit DiBIS® die Möglichkeit über Stichworte seines Anliegens und Angabe seines Wohnortes, präzise Auskunft über Lage der für ihn zuständigen Dienststelle (unterstützt durch einen elektronischen Stadtplan mit Zielmarkierung), Erreichbarkeit der Dienststelle (unterstützt durch den elektronischen Fahrplan der Bahnen und Busse, kombiniert mit den Öffnungszeiten) und Ansprechpartner (mit Zimmernummer) zu erhalten. Darüber hinaus werden Hinweise über die mitzubringenden Unterlagen –bezogen auf das spezifische Anliegen des Bürgers und weitere Hinweise- auch mit Fotos der Dienstgebäude, gegeben. Ausserdem können inzwischen die wichtigsten Formulare sowie die dazugehörigen Informationsblätter elektronisch als PDF-Dateien abgerufen und am PC offline ausgefüllt (Formulardownload) werden (auf elektronische Rücknahme vorbereitet). Ein Formular-Faxabrufservice ist in Vorbereitung.

Ergänzt wird DiBIS® durch eine Call-Center mit gleichlautender Auskunft am Telefon und einem ausführlichen Telefonansage-Service des Meldeamtes Hamburg-Mitte.

Die Lebenslage „Neubürger“ (in Hamburg) wird durch ein Buch „Der Neustädter“ dargestellt und über die Einwohnerämter verteilt.

Zukünftig ist es vorgesehen, die Warteschlange (Queue) in Kundenzentren live ins Internet zu übertragen (grüne Information zur Verkehrsvermeidung).

Ein E-Mail-Service mit Verteilung der unstrukturiert eingereichten Probleme an die zuständigen Behörden rundet das Angebot ab.