

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



WAS MACHT EIGENTLICH ... DER BÜRGERSERVICE?

Im Landratsamt Augsburg gibt es etliche Geschäftsstellen, Fachbereiche und Tätigkeitsfelder. Da ist es für Außenstehende manchmal gar nicht so einfach, den Überblick zu behalten. Damit Sie uns und unsere Mitarbeitenden besser kennen lernen, stellen wir Ihnen in jedem Newsletter einen Bereich vor. Sie haben sich bestimmt schon einmal gefragt, was eigentlich der Bürgerservice macht. In dieser Ausgabe beantwortet Angela Dipré, Teamleitung des Bürgerservice, diese und weitere Fragen.



Angela Dipré & Nicole Huber

Frau Dipré, was macht eigentlich der Bürgerservice?

Das Team Bürgerservice, bestehend aus sieben Mitarbeiterinnen und einem Mitarbeiter, ist die zentrale Anlaufstelle, sei es telefonisch oder am Infopoint persönlich vor Ort, für alle Bürgerinnen und Bürger aus dem Landkreis Augsburg. Wir kümmern uns um ihre Anliegen und sorgen dafür, dass sie mit dem richtigen Ansprechpartner in Kontakt treten können. Wir arbeiten mit einer stets aktuell gehaltenen Wissensdatenbank und können darüber auch schon sehr viele Informationen herausfiltern und beauskunften. Wir haben die Möglichkeit, Rückrufmitteilungen bei nicht Erreichbarkeit zu erstellen oder auf die direkte E-Mail-Adresse zu verweisen. Der Bürgerservice ist unter anderem zuständig für den zentralen E-Mail-Posteingang und dessen Weiterleitung an die zuständigen Geschäftsbereiche/Fachbereiche. Zudem buchen wir Termine hilfestellend für Bürgerinnen und Bürger betreffend Ausländerbehörde, Fahrerlaubnisbehörde und KFZ-Zulassungsstelle, die kein Internet haben oder sich bei der Buchung selbst schwertun. Auch sind wir direkte Anlaufstelle bei gesundheitlichen Notfällen und allen anderen Alarmierungen im Haupthaus Landratsamt Augsburg. Des Weiteren erfassen wir Anträge für Ehrenamtskarten Blau/Gold und Juleica für ehrenamtliche Mitglieder eines Vereins im Landkreis Augsburg, drucken diese aus und machen alles versandfertig.

Was sind die wichtigsten Pfeiler Ihrer Arbeit?

Ein reibungsloser Ablauf der täglich anfallenden Arbeiten im Bürgerservice ist uns sehr wichtig. Wir sind sehr bemüht, die Bürgerinnen und Bürger im Bereich unserer Möglichkeiten zufrieden zu stellen und ausreichend zu beraten. Uns liegt es sehr am Herzen, dass sich Anruferinnen und Anrufer sowohl bei persönlichem Kontakt mit uns verstanden, aufgefangen und wohl fühlen und deren Belange bzw. Anfragen zügig und kompetent gelöst werden.

Hat sich die Arbeit in den letzten Jahren verändert?

Ja, sehr. Wenn ich zurückdenke, als ich vor 23 Jahren im Landratsamt Augsburg anfang, definitiv ja. Heute wird das Meiste zwar digital abgewickelt, aber dennoch haben sich in den letzten Jahren die Aufgaben und Belange der Bürgerinnen und Bürger deutlich erhöht mit steigender Tendenz.

Was macht Ihnen besonders viel Freude an Ihrer Arbeit?

Der tägliche Kontakt mit den verschiedensten Menschen aus den unterschiedlichsten Schichten in unserem Landkreis, ein helfendes Mitglied des gesamten Teams und der Arbeitsgemeinschaft zu sein. Und sind wir ehrlich, ein Lächeln sagt oft mehr als tausend Worte. Das zeigt mir, dass wir in unserer Arbeitsweise gut sind, wenn Besucherinnen und Besucher oder Anruferinnen und Anrufer zufrieden das Haus verlassen oder ein Gespräch beendet werden kann.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft für Ihren Bereich?

Für mich als Teamleitung des Bürgerservice gibt es nur einen Wunsch: Weiterhin diese sehr gute Zusammenarbeit mit allen Geschäfts- und Fachbereichen sowie den Kolleginnen und Kollegen im Haus. Auch sie sind ein großer Teil, um einen reibungslosen Ablauf unserer Arbeit zu ermöglichen. Ich von meiner Seite aus möchte mich auf diesem Weg bei meiner stellvertretenden Teamleiterin Nicole Huber und meinem gesamten Team recht herzlich bedanken. Ich könnte mir kein besseres Team vorstellen und bin sehr stolz auf meine Kolleginnen und Kollegen!