

An alle Auslandsvertretungen

An alle Arbeitseinheiten im Hause

Betr.: Bürgerservice des Auswärtigen Amts bei Referat 040
hier: 1. Informationsangebote, die auch von den Auslandsvertretungen genutzt werden können; 2. Informationsversorgung des Bürgerservice durch die Auslandsvertretungen

Bezug:

Adressatenkreis: Alle deutschsprachigen Beschäftigten

Berichtspflicht: Entfällt

Verfallsdatum: 30. September 2016

Internetportal für beurlaubte Beschäftigte: Volltext

Kurzinhalt

RES informiert über die Informationsangebote des Bürgerservice (FAQ) und regelt das Zusammenwirken zwischen Bürgerservice und Auslandsvertretungen.

Im Einzelnen

1. Der Bürgerservice als Beitrag zur Außendarstellung

Der Bürgerservice ist ein äußerlich sichtbares Zeichen dafür, dass das Auswärtige Amt für Bürger als Einzelpersonen erreichbar (bürgernah) ist. Gemeinsam mit den Auslandsvertretungen trägt der Bürgerservice dazu bei, das Bild eines modernen, zugänglichen und service-orientierten Auswärtigen Dienstes zu vermitteln.

Aufgabe des Bürgerservice ist es, Anfragen von Bürgern mit Anliegen ohne operativen Handlungsbedarf aus verschiedenen Fachgebieten kompetent und rasch aus einer Hand zu beantworten.

2. Informationsangebot und Erreichbarkeit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservice sind per Telefon (030 5000 2000) in der Zeit von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 15.00 Uhr und per E-Mail über buergerservice@diplo.de für die Öffentlichkeit erreichbar.

Auf der Website des AA (www.diplo.de) bietet der Bürgerservice Antworten auf die 200 häufigsten Bürgeranfragen als sogenannte FAQ ("Frequently Asked Questions") an. Diese sind über das Kontaktformular sowie über die Adressen www.diplo.de/buergerservice und www.diplo.de/antworten auch direkt ansteuerbar.

Im englischen Teil der AA-Website werden die 60 häufigsten Anfragen mit den dazugehörigen Antworten in englischer (www.diplo.de/faq) Sprachfassung angeboten.

Jeder Nutzer des auf der AA-Website angebotenen Kontaktformulars sowie jeder Absender einer E-Mail an den Bürgerservice erhält eine automatische Eingangsbestätigung, die außerdem auf das FAQ-Angebot explizit hinweist. Bei Verwendung des englischen Kontaktformulars erfolgt die Eingangsbestätigung in englischer Sprache.

Unter der Adresse www.diplo.de/reiseratgeber wird auf der AA-Website eine achtseitige Broschüre zum Herunterladen angeboten, die die Bürger bei ihrer Urlaubsplanung unterstützen soll. Die Broschüre kann als Print-Version auch über den Publikationsversand der Bundesregierung bestellt werden.

3. Zusammenwirken mit Arbeitseinheiten der Zentrale und Auslandsvertretungen

Inhaltlich komplexe und politisch sensible Anfragen werden standardmäßig von den Fachreferaten in alleiniger Zuständigkeit ohne Einschaltung des Bürgerservice erledigt.

Dies schließt einen Dialog und Informationsaustausch zwischen Fachreferaten und Bürgerservice ein, um in Einzelfällen im Interesse der Bürger auch die Beantwortung wiederkehrender, komplexerer Anfragen unmittelbar durch den Bürgerservice zu ermöglichen (z.B. Monitoring-Funktion bei Häufung gleicher Anfragen durch cc-Mitlesen). Hierfür ist im Einzelfall eine enge Abstimmung erforderlich. Die Initiative zur Übernahme wiederkehrender komplexerer Anfragen durch den Bürgerservice kann dabei sowohl vom Fachreferat als auch vom Bürgerservice ausgehen.

Anfragen zum konsularischen Dienstleistungsangebot der Auslandsvertretungen, die aus dem Ausland gestellt werden, werden primär von der zuständigen Auslandsvertretung beantwortet.