

Hessen

Ein Jahr Digitaler Service Point

[12.09.2019] Vor einem Jahr hat der Digitale Service Point der hessischen Justiz seine Arbeit aufgenommen. Die Bürger haben das Serviceangebot sehr gut angenommen. Nicht zuletzt deshalb soll es weiter ausgebaut werden.

Am 11. September 2018 hat der Digitale Service Point der hessischen Justiz seine Arbeit aufgenommen ([wir berichteten](#)) – ein Serviceangebot, das die Bürger sehr gut angenommen haben. Das teilt jetzt das hessische Ministerium der Justiz mit. Monat für Monat steigen demnach die Anrufzahlen und E-Mail-Eingänge. „Etwa 10.000 Anrufe und fast ebenso viele E-Mail-Anfragen sind seit seinem Start beim Digitalen Service Point eingegangen“, berichtet Justizministerin Eva Kühne-Hörmann. „Die meisten Fragen kommen aus den Bereichen Nachlasssachen, Grundbuchrecht oder Betreuungsangelegenheiten.“ Oft seien die Bürger mit den vielfältigen staatlichen und privaten Angeboten im Internet überfordert. „Dann ist es gut, dass sie irgendwo verbindlich anrufen und fragen können, wer jetzt genau für einen zuständig ist, wie das Formular auszufüllen ist oder wohin sie sich konkret wenden können“, sagt Eva Kühne-Hörmann. Der Digitale Service Point habe die Justiz in Hessen erreichbarer, serviceorientierter und freundlicher gestaltet. „Wir haben unseren Serviceauftrag angenommen. Deshalb wollten wir in einem ersten Schritt unsere Erreichbarkeit und unsere zahlreichen Serviceangebote besser an das Kommunikationsverhalten der Bürgerinnen und Bürger anpassen“, sagt Kühne-Hörmann weiter. Die Gespräche über den Service Point dauern laut Ministeriumsangaben im Durchschnitt fünf bis zehn Minuten. Eine stetig wachsende Datenbank unterstützt die Mitarbeiter dabei, die Fragen der Anrufer zu beantworten. Aufgrund der guten Erfahrungen soll das Angebot ausgebaut werden. „Wir wollen insbesondere die Interaktivität mit den Nutzern steigern“, kündigt Justizministerin Kühne-Hörmann an. „Unser Ziel ist es, den Bürgerinnen und Bürgern bereits beim ersten Kontakt zu helfen, ob bei der Vereinseintragung oder dem Beantragen von Erbscheinen. Mit dem Digitalen Service Point werden wir weiter den Weg gehen, dass Serviceangebot der Justiz dahin zu bringen, wo es die Menschen suchen: in kommunalen Bürgerbüros, im Internet oder auch in den sozialen Medien.“

(ve)

Weitere Informationen zum Digitalen Service Point der hessischen Justiz

Stichwörter: E-Justiz, Bürgerservice, Hessen