



Lotse bzw. Lotsin (m/w/d) Onlinedienste

Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke, Hamburg Service vor Ort

Job-ID: J000033957

Startdatum: schnellstmöglich

Art der Anstellung: Teilzeit 75%
(befristet bis 31.12.2025)

Bezahlung: [EGr. 4 TV-L](#)

Bewerbungsfrist: 27.05.2025

Anzahl der Stellen: 3

Wir über uns

Im Hamburg Service vor Ort der Freien und Hansestadt werden derzeit an 31 festen und mobilen Standorten Dienstleistungen für die Fachbereiche Einwohner- und Ausländerangelegenheiten effizient und serviceorientiert erbracht. Die zum 01.04.2023 gegründete Organisationseinheit ist im Geschäftsbereich der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke angesiedelt. Tagtäglich engagieren sich unsere mehr als 650 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für gute Dienstleistungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern unserer Stadt. Dabei ist der Name Hamburg Service vor Ort Programm. Trotz der zunehmenden Digitalisierung unserer Verwaltungsdienstleistungen bieten wir dennoch persönliche Beratung und Bearbeitung vor Ort an.

Bei den ausgeschriebenen Stellen handelt es sich um sogenannte Lotsen-Funktionen, die uns bei der Bekanntmachung der für die Bürgerinnen und Bürger angebotenen Onlinedienste an ausgewählten Standorten unterstützen sollen. Es handelt sich um die Standorte Altona, Barmbek, City, Eimsbüttel, Eppendorf, Wandsbek. Nach Möglichkeit berücksichtigen wir gerne Ihre Präferenzen.

Hier finden Sie weitere Informationen zur [Arbeitgeberin Freie und Hansestadt Hamburg](#) sowie zur [Drucksache 22/9366 „Realisierungskonzept Hamburg Service“](#).

Ihre Aufgaben

- aktive Ansprache von Bürgerinnen und Bürgern in einem Standort des Hamburg Service vor Ort sowie Bereitschaft an der Mitwirkung von Aktionen im ganzen Hamburger Stadtgebiet bspw. in Einkaufszentren oder in anderen Standorten des Hamburg Service
- Informieren über die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises und ggf. Aktivierung direkt vor Ort
- Informieren über bereits angebotene Onlinedienste, insbesondere im Umfeld des Einwohnerwesens
- Informieren über die unterschiedlichen Zugangskanäle zur Verwaltung - online, telefonisch, persönlich
- ggf. Unterstützung bei der Nutzung eines konkreten Onlinedienstes, wie beispielsweise der Beantragung eines Führungszeugnisses oder der Ummeldung

Ihr Profil

Erforderlich

- mindestens mittlerer Schulabschluss

Vorteilhaft

- Kommunikations- und Teamfähigkeit, Selbstständigkeit und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- offenes und ansprechendes Auftreten
- Affinität zu IT und digitalen Angeboten sowie Verwaltungserfahrung
- Freude am Kontakt mit Menschen und an der Vermittlung von Informationen und die Fähigkeit, sich schnell in neue Fragestellungen und Themen einzuarbeiten
- Fähigkeit, digitale Themen leicht und verständlich zu erläutern

Unser Angebot

- drei Stellen (Teilzeit), befristet bis zum 31.12.2025, schnellstmöglich zu besetzen
- Die Arbeitszeit der Lotsinnen und Lotsen beträgt pro Tag 6 Stunden. Sie haben die Wahl, ob Sie 12 Stunden, 18 Stunden, 24 Stunden oder 30 Stunden pro Woche arbeiten möchten.
- Bezahlung nach Entgeltgruppe 4 TV-L ([Entgelttabelle](#)), weitere Informationen auf [karriere.hamburg](https://www.karriere.hamburg)
- Einblick in die Arbeit an den Standorten des Hamburg Service vor Ort
- Schulungen zu bestehenden Onlineangeboten und Informationen zu Digitalisierungsvorhaben

Ihre Bewerbung

Bitte übersenden Sie uns folgende Dokumente:

- Anschreiben,
- tabellarischer Lebenslauf,
- Nachweise der geforderten Qualifikation,
- aktuelle Beurteilung bzw. aktuelles Zeugnis (nicht älter als drei Jahre),
- für die Berücksichtigung einer Schwerbehinderung bzw. Gleichstellung im Auswahlverfahren einen Nachweis,
- Einverständniserklärung zur Einsichtnahme in Ihre Personalakte unter Angabe der personalaktenführenden Stelle (nur bei Beschäftigten des öffentlichen Dienstes).

[Informationen für Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte Personen](#)

Jetzt online bewerben: https://stellen.hamburg.de/index.php?ac=application&jobad_id=33957

Kontakt

Kontakt bei fachlichen Fragen

Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke
Hamburg Service vor Ort
Marie-Christin Ahlberg
+49 40 428 50-9502

Kontakt bei Fragen zum Ausschreibungsverfahren

Bezirksamt Hamburg-Nord
Personalmanagement
Jana Pagels
+49 40 428 04-2326