

Regionales Zivilstandsamt testet «virtuellen Schalter»

E-Mail

Medien Stadt Luzern

Medienmitteilung

Luzern, 26. Februar 2021

Seit Mitte Januar 2021 testet das Zivilstandsamt der Stadt Luzern einen «virtuellen Schalter». Kundinnen und Kunden können über die Webseite des Regionalen Zivilstandsamtes rasch und unkompliziert mit den Mitarbeitenden via Livechat, Call oder Videocall in Kontakt treten. Die Testphase dauert bis Ende Mai 2021.

Lange verlief der Kontakt zum Regionalen Zivilstandsamt über die klassischen Kanäle Telefon, Onlineformular oder Schalter. Die Digitalisierung eröffnet aber laufend neue Möglichkeiten. Das Zivilstandsamt trägt dieser Entwicklung mit einer Testphase des «virtuellen Schalters» Rechnung: Seit Mitte Januar 2021 können die Kundinnen und Kunden auch via Onlineschalter auf www.zivilstandsamt.stlu.ch mit den Mitarbeitenden in Kontakt treten.

Konkret kann die Kundschaft via PC, Laptop, Tablet oder Smartphone mit den Mitarbeitenden kommunizieren. Dazu gibt es drei Varianten: den Livechat (live mit Textbotschaften kommunizieren), den Call (live via Onlinetelefonie) oder Videocall (live via Onlinevideo).

Eine Anmeldung ist nicht nötig. Man muss nur auf das entsprechende Symbol klicken, und schon wird man verbunden.

Auf der Webseite sieht das so aus:

Virtueller Schalter

Bringen Sie Ihr Anliegen online an. Stellen Sie Ihre Fragen während den Öffnungszeiten sofort, direkt und unkompliziert.

Benötigen Sie einen Geburtsschein, oder haben Sie Fragen zur bevorstehenden Heirat?

Kontaktieren Sie uns kostenlos via Livechat, Call oder Videocall



VERFÜGBAR

Stadt Luzern -
Zivilstandsamt
Stadt Luzern - Zivilstandsamt

CHAT

AUDIO

VIDEO

Der «virtuelle Schalter» ist während der Testphase, die bis Ende Mai 2021 dauert, jeweils montags bis freitags zwischen 8 und 12 Uhr und von 13.30 bis 17 Uhr besetzt.

Das Regionale Zivilstandsamt ist der Abteilung Bevölkerungsdienste der Stadt Luzern angegliedert. Diese treibt die digitale Transformation voran und legt Wert darauf, Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden zu schaffen und die Prozesse so einfach wie möglich zu gestalten.

In vielen anderen Branchen, aber auch in wenigen Verwaltungen wie in den Städten Aarau und Winterthur ist der «virtuelle Schalter» bereits etablierter Bestandteil der Beratung. Die Kundschaft schätzt in der Regel die unmittelbare Verfügbarkeit der Mitarbeitenden. Nicht nur, aber gerade auch in Zeiten wie diesen mit der Corona-Pandemie.

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen:

Stadt Luzern

Bevölkerungsdienste

Katrin Aeberhard, Abteilungsleiterin

Telefon: 041 208 83 51

E-Mail: katrin.aeberhard@stadtluzern.ch

Erreichbar: Freitag, 26. Februar 2021, 10 bis 11 Uhr