



# Helena Brammer-Mast

Verwaltungsfachangestellte Bürgeramt

helena.brammer-mast@example.de

+49 69 6678 4490

Frankfurt am Main, Deutschland

linkedin.com/in/helena-brammer-mast

## Profil

Verwaltungsfachangestellte (Fachrichtung Kommunalverwaltung, 3-jährige Ausbildung) mit 6 Jahren Praxis im Bürgeramt der Stadt Hamburg und der Stadt Frankfurt am Main. Schwerpunkt Melde-, Pass- und Ausweiswesen mit rund 240 Vorgängen pro Woche und einer Wartezeit, die durch ein Online-Terminsystem von 45 auf 12 Minuten gesenkt wurde. Mehrsprachige Beratung (Deutsch, Arabisch, Englisch) und sicher in MESO und den AKDB OK.\* Verfahren.

## Berufserfahrung

### Verwaltungsfachangestellte Bürgeramt

09/2021 - heute

Stadt Frankfurt am Main

Frankfurt am Main, Deutschland

Sachbearbeitung im Bürgeramt (Melde-, Pass- und Ausweiswesen)

- Bearbeitung von rund 240 Bürgervorgängen pro Woche (An-, Ab- und Ummeldung, Pass- und Ausweisanträge) im Verfahren MESO
- Ausgabe von rund 12.000 Ausweisdokumenten pro Jahr nach PAuswG, 0 dokumentierte Fehlausgaben
- Federführende Mitarbeit bei der Einführung des Online-Terminsystems, Wartezeit von 45 auf 12 Minuten gesenkt
- Mehrsprachige Beratung (Deutsch, Arabisch, Englisch) von rund 110 Bürger:innen pro Woche
- Einarbeitung von 3 neuen Kolleg:innen und 1 Auszubildenden in MESO und den Bürgerservice

### Verwaltungsfachangestellte Einwohnermeldeamt

07/2019 - 08/2021

Freie und Hansestadt Hamburg (Kundenzentrum)

Hamburg, Deutschland

Sachbearbeitung im Kundenzentrum (Einwohnermeldeamt)

- Bearbeitung von rund 180 Melde- und Ausweisvorgängen pro Woche im Verfahren MESO, Bearbeitungsquote 94 % am selben Tag
- Beratung zu Gewerbeanmeldung, Führungszeugnis und Beglaubigungen, rund 80 Bürger:innen pro Woche
- Mitarbeit am Express-Schalter für dringende Pass-/Ausweisanträge, Durchlaufzeit unter 10 Minuten

## Ausbildung

### Abschluss Verwaltungsfachangestellte:r (3 J.)

09/2016 - 06/2019

Verwaltungsschule Hamburg & Freie und

Hansestadt Hamburg

Hamburg, Deutschland

Verwaltungsfachangestellte:r Fachrichtung

Kommunalverwaltung

2,1

### Realschulabschluss

09/2008 - 06/2016

Stadtteilschule Hamburg-Wilhelmsburg

Hamburg, Deutschland

Mittlere Reife

GPA: 2,4

## Fähigkeiten

Meldewesen (MESO) & Pass-/Ausweiswesen, Bürgerservice & Schalterberatung, Gewerbe-/Standesamtswesen (AutiSta), OZG / Online-Bürgerdienste & Terminsystem, Verwaltungsrecht (PAuswG, PStG, MeldeG), Fachverfahren AKDB OK.\* / VOIS, MS Office 365 (Word, Excel, Outlook), Datenschutz (DSGVO, DSG kommunal)

## Projekte

### Online-Terminsystem & OZG-Bürgerdienste

01/2024 - 08/2024

Einführung von 7 Online-Diensten und Terminbuchung, Wartezeit von 45 auf 12 Minuten gesenkt, Digitalisierungsquote +58 %

### Express-Schalter für Pass-/Ausweisanträge

05/2022 - 11/2022

Aufbau eines Express-Schalters, 1.800 dringende Anträge pro Quartal mit Durchlaufzeit unter 10 Minuten

## Sprachen

---

Deutsch  
Englisch  
Arabisch

Muttersprache  
B1  
Muttersprache

## Zertifikate

---

**OZG / Online-Bürgerdienste  
Anwenderschulung**  
04/2024

**MESO Meldewesen Aufbauschulung (AKDB)**  
06/2022

**Pass- und Ausweiswesen PAuswG  
Fortbildung**  
02/2021

**Datenschutz-Grundverordnung  
Anwenderschein (kommunaler Datenschutz)**  
10/2019

## Stärken

---

### **Bürgerorientierung**

Empathische, mehrsprachige Beratung am Schalter (Deutsch/Arabisch/Englisch); 95 % positive Rückmeldungen in der Bürgerbefragung

### **Genauigkeit**

Prüfe Identitäts- und Meldedaten sorgfältig nach PAuswG und MeldeG; 0 dokumentierte Fehlausgaben bei rund 12.000 Dokumenten/Jahr

### **Belastbarkeit**

Bleibe auch bei 240 Vorgängen pro Woche und hohem Publikumsverkehr ruhig, freundlich und lösungsorientiert