

Vorlage für die Sitzung des Senats am 16.02.2016

„Erreichbarkeit von Behörden“

Die Fraktion Bündnis 90 / DIE GRÜNEN hat für die Fragestunde der Bremischen Bürgerschaft (Stadtbürgerschaft) folgende Anfrage an den Senat gestellt:

„Wir fragen den Senat:

1. Welcher geschätzte Anteil der beim Bürgertelefon Bremen eingehenden Anrufe endet durch Weitervermittlung an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den angefragten Ämtern und Dienststellen?
2. Wie stellt der Senat sicher, dass das Bürgertelefon Anrufe für Dienststellen und Ämter (mit Kundenkontakt) – z. B. Standesamt, Sozialamt, Wohngeldstelle, Stadamt, Ausländerbehörde, Amt für Straßen und Verkehr, Bauordnungsamt – auch während der Arbeitszeit außerhalb der Kernzeiten (z. B. Freitagnachmittag nach 14 Uhr) weiterverbinden kann (bitte für die wichtigsten Dienststellen wie oben genannt im Einzelnen darstellen)?
3. Welche Regelungen und Verfahren bzw. Notdienste gibt es jeweils?“

Der Senat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1:

Bremens Bürgerinnen und Bürger sollen möglichst mit nur einem telefonischen Kontakt alle notwendigen Informationen zu den Dienstleistungen der Freien Hansestadt Bremen erhalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim Bürgertelefon Bremen geben deshalb auf Grundlage der ihnen vorliegenden Informationen so weit wie möglich abschließende Auskünfte.

Im Jahre 2014 hat das Bürgertelefon Bremen circa 798.000 Anrufe bearbeitet. In 58 % der angenommenen Anrufe war eine Weiterleitung erforderlich. Etwa ein Drittel dieser Anrufe konnten erfolgreich an die verschiedenen Dienststellen weitervermittelt werden.

Im Jahr 2015 hat das Bürgertelefon Bremen circa 868.000 Anrufe bearbeitet. Die Quote der erforderlichen Weiterleitung an die Dienststellen konnte auf 49 % gesenkt werden. Hiervon konnten 41 % an die Dienststellen erfolgreich weitervermittelt werden. Leider bedeutet dies auch, dass 59 % dieser Anrufe nicht weitervermittelt werden konnten.

Der Senat sieht die Notwendigkeit für weitere Verbesserungen und setzt sich dafür ein, dass im IT-System Bürgerservice mehr Informationen von den Ressorts eingestellt werden, damit das Bürgertelefon Bremen abschließende Auskünfte geben kann. Darüber hinaus setzt sich der Senat auch die Aufgabe, den Anteil der erfolgreich vermittelten Anrufe weiter zu erhöhen.

Zu den Fragen 2 und 3:

Für die Weitervermittlung von Anfragen stellt das Bürgertelefon Bremen die Erreichbarkeit durch bilaterale Absprachen mit den jeweiligen Dienststellen sicher. Es gibt 16 schriftliche Vereinbarungen mit Dienststellen - insbesondere mit solchen, die einen hohen Bürgerkontakt aufweisen. Zu den angefragten Dienststellen gilt im Einzelnen:

Für die BürgerServiceCenter des Stadtamtes steht während der Öffnungszeiten des BürgerServiceCenter Mitte ein Sammelanschluss für das Bürgertelefon Bremen zur Verfügung, an den die Anrufe weitervermittelt werden. Die Öffnungszeiten decken wochentags 44 Stunden ab und liegen auch außerhalb der Kernarbeitszeiten. Außerhalb der Öffnungszeiten gibt es Notfallnummern oder die Anrufe werden an Leitungskräfte weitergeleitet.

Beim Standesamt Bremen-Nord steht während der Kernarbeitszeit ein Sammelanschluss zur Verfügung. Das Standesamt Bremen-Mitte teilt dem Bürgertelefon Bremen für die Weitervermittlung von Anrufen regelmäßig entsprechende Telefonnummern für eine Erreichbarkeit innerhalb der Kernarbeitszeiten mit.

Bei Anrufen für die Ausländerbehörde kann das Bürgertelefon Bremen montags, mittwochs und donnerstags für jeweils vier Stunden an einen Sammelanschluss weitervermitteln. Außerhalb dieser Zeiten steht für dringende Fälle eine zentrale Rufnummer zur Verfügung. Gesonderte Regelungen - auch außerhalb der Kernarbeitszeiten - bestehen für Fragen zu sogenannten Haft- und Aufgriffsfällen oder bei der Kontrolle von Personen ohne Aufenthaltstitel.

Im Übrigen werden Anrufe für das Stadtamt an die jeweiligen Fachreferate weitervermittelt. Ist eine Weitervermittlung z.B. bei hohem Publikumsaufkommen nicht möglich, sowie bei dringenden Anrufen außerhalb der Kernarbeitszeiten erfolgt eine Weiterleitung an Notfallnummern oder an die Leitungskräfte.

Beim Amt für Soziale Dienste versucht das Bürgertelefon Bremen zunächst direkt den zuständigen Sachbearbeiter oder die zuständige Sachbearbeiterin zu erreichen. Ist dies nicht möglich, wird an die jeweilige telefonische Servicestelle der sechs Sozialzentren weitervermittelt. Bei Kindeswohlgefährdung kann das Bürgertelefon Bremen an eine Notfallnummer weitervermitteln.

Der telefonische Service für die Wohngeldstelle sowie für Fragen zur Bauordnung wird vom Bürgertelefon Bremen wahrgenommen. Bei weitergehenden Fragen kann das Bürgertelefon Bremen Emailtickets an die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen der Bauordnung versenden, so dass diese sich bei den Anruferinnen und Anrufern zurückmelden können. Bei weitergehenden Anfragen zum Wohngeld werden die Anrufe an die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter weitergeleitet oder

die Bürgerinnen und Bürger erhalten die entsprechende Durchwahl für eine direkte Kontaktaufnahme.

Die telefonische Erreichbarkeit des Amtes für Straßen und Verkehr wird über die Geschäftsstelle und das Bürgerbüro gewährleistet, die über 50 Stunden pro Woche erreichbar sind. Außerhalb dieser Zeiten können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons Bremen an die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter vermitteln.