

Vorlage für die Sitzung des Senats am 03.05.2011

„D115“

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

„Wir fragen den Senat:

Wann wird der Senat das Bürgertelefon Bremen ("D115") so weiterentwickeln, dass auch Fragen, die Bürgerinnen und Bürger über Email oder Dienste wie twitter stellen, im gleichen Medium beantwortet werden?“

Der Senat beantwortet die Anfrage wie folgt:

„Bürgerinnen und Bürger sollen die Freie Hansestadt Bremen persönlich, elektronisch und telefonisch gut erreichen können. Für die telefonische Auskunft wurde dazu als zentraler Zugang das Bürgertelefon Bremen aufgebaut. Es bildet die dritte Kommunikationssäule neben den BürgerServiceCentern für den persönlichen Kontakt und dem elektronischen Bürgerservice über bremen.de. Das Bürgertelefon Bremen nimmt für die Freie Hansestadt Bremen seit dem 1. März 2011 auch die Aufgaben des telefonischen Services im D115-Verbund wahr. Dazu werden über die vorwahllose Rufnummer 115 dieselben Auskünfte angeboten wie über die bremische Rufnummer 361-0. Die Hauptaufgabe des Bürgertelefons Bremen wird auch in Zukunft im Bereich des telefonischen Bürgerservices liegen. Das Bürgertelefon Bremen und bremen.de greifen auf dieselbe Datenbasis zu, so dass Bürgerinnen und Bürger über beide Zugänge dieselben Informationen erhalten. Die bremen.online GmbH nutzt Web 2.0-Dienste wie Twitter und Facebook für Stadtmarketing, beantwortet aber auch Fragen zu öffentlichen Dienstleistungen in diesen Medien. Zudem werden bei bremen.de auch Emails entweder direkt beantwortet oder an die zuständigen Ressorts zur Beantwortung weitergeleitet.

Das Aus- und Fortbildungszentrum setzt für die Gewinnung neuer Auszubildender im Rahmen der Ausbildungsplattform für den öffentlichen Dienst gezielt Twitter und Facebook zur Werbung ein. Es bedient sich damit der Medien, die von der relevanten Zielgruppe vorzugsweise genutzt werden.

Die genannten drei Kommunikationssäulen sollen weiterhin optimiert werden, auch in Hinblick auf ihre Verzahnung untereinander. Der Senat verfolgt das Ziel, den Bürgerinnen und Bürgern über Web 2.0-Dienste wie Twitter soweit technisch möglich denselben Service zur Verfügung zu stellen wie über das Telefon. Die genaue Organisation und Ausgestaltung muss noch auf Basis der bereits bestehenden Ansätze erarbeitet werden.“