

Jahresbericht Handlungsfelder 2021

Senator für Finanzen / Performa Nord

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

Bezeichnung der Maßnahme: Einführung eines (online-)Terminmanagementsystems	Lfd. Nr. B1 der Liste
---	------------------------------

Leitziel:

Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Verwaltung in der wachsenden Stadt Bremen durch a) Verbesserung der internen Abläufe, b) optimale Nutzung bestehender Kapazitäten und c) einen funktionierenden Service im Bereich der Bürgerdienste. (vgl. Senatsbeschluss)

Projektziele:

1. Bürger*innen können telefonisch (über das Bürgertelefon Bremen), persönlich und online Termine für die Erbringung von Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung in Bremen vereinbaren.
2. Die Dienststellen und Organisationseinheiten nutzen eine einheitliche Terminverwaltung
3. Das Kundenaufkommen in den Dienststellen wird effizient gesteuert.

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2021	IST 2021
Einrichtung neuer Dienststellen	Tage	10	11

Meilensteinplanung

Meilensteine	Termin SOLL	Termin IST
Einführung 5 weiterer Dienststellen 2020	31.12.2020	16.02.2020
Einführung 10 weitere Dienststellen 2021	31.12.2021	31.12.2021

Sachstand zum Projektfortschritt /-abschluss:

In 2021 wurden 11 Organisationseinheiten in Betrieb genommen. Diese waren zum Teil bereits in 2020 eingerichtet worden.

Inzwischen wurden im Terminmanagement insgesamt 30 Organisationseinheiten eingerichtet und dauerhaft oder zeitweise genutzt.

Für das Jahr 2022 sind bereits 7 weitere Organisationseinheiten geplant oder bereits fertig gestellt und werden für den Start vorbereitet.

Stand 31.12.2021 konnten mit dem Terminmanagement seit Einführung 1.637.398 Kundenanliegen bearbeitet werden. Im Jahr 2021 allein waren es 377.962.