

Jahresbericht Handlungsfelder 2020

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 2020 | IST 2020 |
|--|----------------|--------------------------|---------------------|
| Einrichtung neuer Dienststellen | Tage | 5 | 4 |

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 | |

Sachstand zum Projektfortschritt:

Eingerichtet wurden in 2020 8 Dienststellen, allerdings konnten diese noch nicht vollständig eingeführt werden, da wir für den Start bei einigen noch die jeweiligen örtlichen Dienstvereinbarungen abwarten müssen.

Stand 31.12.2020 konnten mit dem Terminmanagement seit Einführung 1.259.436 Kundenanliegen mit dem System bearbeitet werden. Im Jahr 2019 waren es 460.982 und pandemiebedingt ist die Zahl in 2020 auf 317.025 Termine und Laufkudentickets gesunken.