

Jahresbericht Handlungsfelder 2021

Senator für Finanzen / Performa Nord

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung: ☹️

Bezeichnung der Maßnahme: Verbesserung der Erreichbarkeit der Behörden **Lfd. Nr. B2 der Liste**

Leitziel:
Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung
Erhöhung der Bürger*innenzufriedenheit

Projektziele:
1. Sicherstellung einer guten Erreichbarkeit der Piloten des Projekts
2. Aufnahme weiterer Piloten zur Verbesserung der Erreichbarkeit

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2021	IST 2021
Bearbeitete Anrufe	Prozent	75 %	57%
Anzahl weitere Projektpiloten (Organisationseinheiten)	Anzahl	2	2

Meilensteinplanung

Meilensteine	Termin SOLL	Termin IST
Einführung eines weiteren Piloten	30.04.2021	04.05.2021
Einspielen des Softwareupdates für die Ticketsoftware	30.06.2021	05.08.2021
Einführung eines weiteren Piloten	31.10.2021	31.10.2021

Sachstand zum Projektfortschritt /-abschluss:

Projektende 31.12.2021 und Übergang der Finanzierung in den Basishaushalt des BTB
IST-Wert der bearbeiteten Anrufe in 2021 durch stark erhöhtes Gesamtanrufvolumen im Rahmen der Auswirkungen der Corona-Pandemie unter dem Planwert