

Jahresbericht Handlungsfelder 2021

Magistrat Bremerhaven / Magistratskanzlei

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:



Bezeichnung der Maßnahme: Bürgertelefon Bremerhaven **Lfd. Nr. B9 der Liste**

Leitziel:

Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Verwaltung durch a) Verbesserung der internen Abläufe, b) optimale Nutzung bestehender Kapazitäten und c) einen funktionierenden Service im Bereich der Bürgerdienste. (Vgl. Senatsbeschluss), Verstärkungsmittel für die Handlungsfelder Sichere und Saubere Stadt, Digitale Verwaltung und Bürgerservice

Projektziele:

1. Erhöhung der Anzahl der vom Bürgertelefon Bremerhaven angenommenen Anrufe durch Ausweitung auf weitere Dienststellen

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2021	IST 2021
Einbeziehung weiterer Dienststellen	Anzahl	3	0

Meilensteinplanung

Meilensteine	Termin SOLL	Termin IST
Prüfung und Optimierung der bisherigen Zusammenarbeit	30.09.2020	31.12.2020
Klärung weiterer Verfahrensabläufe zur Ausweitung der Inanspruchnahme	31.03.2021	
Abschließende Bewertung und Klärung der weiteren Vorgehensweise	31.12.2021	

Sachstand zum Projektfortschritt /-abschluss:

Aufgrund der Rahmenbedingungen war ein weiterer Ausbau durch die Einbeziehung weiterer Dienststellen nicht möglich. Es war eine enorme Steigerung der Anrufe zu verzeichnen, die nur in einem sehr begrenzten Umfang vom Bürgertelefon erfüllt werden konnten. Das hatte auch zur Folge, dass die weitere Einbeziehung von Bremerhavener Dienststellen vom Bürgertelefon abgelehnt wurde. Sobald sich die Rahmenbedingungen konsolidiert haben, werden wir einen erneuten Versuch unternehmen.