

# Jahresbericht Handlungsfelder 2018

Senatorin für Finanzen / Performa Nord

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung: 😞

<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Einführung eines Terminmanagementsystems		Lfd. Nr. B1 der Liste	
<b>Zielgruppe:</b> Bürger*innen, die einen Termin bei einer Behörde für bürgerorientierte Dienstleistungen benötigen			
<b>Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):</b> Bürger*innen können online und telefonisch über das BTB Termine für Behördengänge vereinbaren: Verringerte Wartezeiten für Bürger*innen, eine effektive Kundensteuerung in den Behörden, verbesserte Prozesse			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
maximale Vorlaufzeit für den nächsten freien Termin	Tage	<=14	13
<b>Programm / Produkt (Was wird angeboten?):</b> Dienststellen führen das (Online-)Terminmanagementsystem ein			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Nutzung durch die Organisationseinheiten (OE)	OE	10	3
<b>Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):</b> zentrale Bereitstellung (Lizenz + Hosting) sowie Betrieb für die flächendeckende Einführung eines Terminmanagementsystems			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
abgelöste Altsysteme	Anzahl	4	3
<b>Ressourceneinsatz (Was ist dafür einzusetzen?)</b>			
<b>Aggregat</b>	<b>Mittelbereitstellung 2018</b>	<b>Jahresergebnis 2018</b>	<b>Abweichung</b>
Personalausgaben	T€	T€	T€
Personal-Stellen	VZÄ	VZÄ	VZÄ
Konsumtiv	461,5 T€	461,5 T€	0,0 T€
Investiv	T€	T€	T€
Bremerhaven	T€	T€	T€

**Sachstand zum Projektfortschritt:**

Besetzung der Projektstelle Betriebsmanagement erfolgte am 01.01.2018. Für die Administration des Terminmanagements konnte eine Vollzeitäquivalenz besetzt werden.

Die Projektgruppe hat ihre Arbeit aufgenommen.

Eine Leistungsbeschreibung liegt vor.

Das Verfahren konnte am 29.08.2018 erfolgreich zu Dataport transitiert werden.

Am 25.09. wurde ein Großteil der Anlagen zur Rahmendienstvereinbarung mitbestimmt. Ausstehend ist die Mitbestimmung des Sicherheits- und des Datenschutzkonzepts, sowie die Zustimmung des GSV.

Diese Verzögerung führte dazu, dass nur 3 der 10 geplanten OEs angeschlossen werden konnten.

Sicherheits- und Datenschutzkonzept sind bereits mit dem GPR abgestimmt. Sobald diese mitbestimmt sind, kann das Ausrollen in den Bremer Dienststellen weiter voranschreiten. Die Vorbereitungen hierzu laufen bereits.