

Jahresbericht Handlungsfelder 2018

Senatorin für Finanzen

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

Bezeichnung der Maßnahme: BürgerInformationsService in der Stadtbibliothek West (Performa Nord)		Lfd. Nr. B11 der Liste	
Zielgruppe: Bürger/innen mit Migrationshintergrund und aus anderen Kulturen, ältere Menschen			
Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?): kürzere Wegzeiten zu Verwaltungsdienstleistungen, einfacherer Umgang für Bürger*innen mit online-Dienstleistungen, Abbau von Hemmnissen und Barrieren ggü. der Verwaltung			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :		Einheit	Planwert 2018
Zufriedenheit mit dem Service		%	75
			IST 2018 90
Programm / Produkt (Was wird angeboten?): Informationen zu Dienstleistungen der bremischen Verwaltung, Terminvereinbarungen, Hilfe und Unterstützung bei online-Dienstleistungen, Ausgabe von Formularen			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :		Einheit	Planwert 2018
bearbeitete Bürger/innenanliegen pro Woche		Anzahl Kundenkontakte	30
			IST 2018 26
Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?): Einrichtung einer Servicestelle für Bürger/innenanliegen in der Stadtbibliothek West			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :		Einheit	Planwert 2018
Standorte sind aufgebaut und in Betrieb		Anzahl Standorte	1
			IST 2018 1
Ressourceneinsatz (Was ist dafür einzusetzen?)			
Aggregat	Mittelbereitstellung 2018	Jahresergebnis 2018	Abweichung
Personalausgaben	T€	T€	T€
Personal-Stellen	VZÄ	VZÄ	VZÄ
Konsumtiv	49,5 T€	49,5 T€	0,0 T€
Investiv	T€	T€	T€
Bremerhaven	T€	T€	T€

Sachstand zum Projektfortschritt:

Der Pilot BürgerInformationsService in der Stadtbibliothek West in Gröpelingen wird verstetigt. Die entsprechende Senatsvorlage wurde vom Senat in der Sitzung am 18.12.2018 beschlossen. Der langfristige Betrieb des BürgerInformationsService wurde ab dem 1. Januar 2019 an Performa Nord übertragen. Weitere Kooperationen mit Dienststellen anderer Ressorts, insbesondere soziale Anlaufstellen im Stadtteil der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport, können die Attraktivität des Standorts für die Bürgerinnen und Bürgern weiter steigern. Erste Gespräche zu Kooperationsmöglichkeiten mit den relevanten Dienststellen wurden durch die Projektgruppe bereits aufgenommen. Perspektivisch prüft die Projektgruppe, ob darüber hinaus Dienstleistungen weiterer Dienststellen im BürgerInformationsService angeboten werden können. Nach der Verstetigung in Gröpelingen prüft die Projektgruppe, ob es in anderen Stadtteilen (etwa Bremen-Nord, Tenever, Huchting oder Kattenturm) Standorte gibt, die geeignet sind, um schrittweise weitere Servicestellen nach dem Muster des BürgerInformationsService in Gröpelingen einzurichten.