

# Jahresbericht Handlungsfelder 2018

Senatorin für Finanzen

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

**Bezeichnung der Maßnahme:** Lfd. Nr. B12a der Liste  
Verbesserung der Erreichbarkeit von Behörden (Ausbau des telefonischen Abwesenheitsservice des Bürgertelefons Bremen)

**Zielgruppe:**  
Bremische Bürger\*innen

**Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):**  
Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der bürgernahen Dienststellen

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Beschwerden pro Dienststelle pro Jahr aufgrund schlechter Erreichbarkeit	Anzahl Beschwerden	<5	0

**Programm / Produkt (Was wird angeboten?):**

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
bearbeitete weitergeleitete Anrufe durch das BTB pro Monat	bearbeitete Anrufe	3.000	7.927

**Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):**

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
geschlossene Kontrakte	Anzahl	3	5

**Ressourceneinsatz (Was ist dafür einzusetzen?)**

Aggregat	Mittelbereitstellung 2018	Jahresergebnis 2018	Abweichung
Personalausgaben	T€	T€	T€
Personal-Stellen	VZÄ	VZÄ	VZÄ
Konsumtiv	500,0 T€	500,0 T€	0 T€
Investiv	T€	T€	T€
Bremerhaven	T€	T€	T€

**Sachstand zum Projektfortschritt:**

Ziel des Projekts ist die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der am Projekt teilnehmenden Pilotdienststellen. Dazu erfolgt eine dauerhafte Rufumleitung der zentralen Einwahlrufnummern der Piloten auf das Bürgertelefon Bremen (BTB).

Im Projekt wurde zunächst eine Prozessaufnahme der von anderen Dienststellen eingehenden Anrufe im BTB durchgeführt, um den Prozess des Abwesenheitsservice durch das BTB zu verbessern. In diesem Zug wurden ebenfalls die relevanten Schnittstellen zwischen BTB und Dienststellen identifiziert und daraus Standards (u.a. Weiterbearbeitung durch die Dienststelle, verlässliche Rückmeldezeiten, klare Erreichbarkeiten im Back Office) abgeleitet. Diese sind in einer Rahmendienstvereinbarung zwischen Performa Nord und SF festgehalten worden. Dienststellen, die ab 2020 von dem Service des BTB profitieren wollen, verpflichten sich zur Einhaltung der darin festgelegten Standards.

Fünf Piloten sind bereits gestartet: Amtsgericht, Wohngeldstelle, Ordnungsamt, ASV, Migrationsamt. Das AfSD folgt vsl. zum 1.3.19.

Erste Zwischenevaluationen mit den teilnehmenden Pilotdienststellen zeigen eine deutliche Steigerung der Erreichbarkeit in den Dienststellen durch eine z.T. Verdreifachung der entgegen genommenen Anrufe. Gleichzeitig sind die Dienststellen für tiefergehende Fachfragen des BTB durch die verlässlichen Back Office Zeiten und die verbindliche Annahme von Tickets deutlich besser als vorher erreichbar.

Ein weiterer Meilenstein im Projekt wird die Einführung einer Beta-Version des derzeitigen Ticketingsystems (Vorgangsbearbeitung) sein.