

Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senator 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 2019	IST 2019
Beschwerden pro Dienststelle pro Jahr aufgrund schlechter Erreichbarkeit	Anzahl Beschwerden	<5	0*

Programm / Produkt (Was wird angeboten?):
telef. Aufnahme von Bürgeranliegen und telef./schriftl. Weiterleitung an Dienststellen

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
bearbeitete weitergeleitete Anrufe durch das BTB pro Monat	bearbeitete Anrufe	3.000	7.931

Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):
Übernahme von 2nd-Level Leistungen des BTB für Ressorts: Übertragung auf weitere Dienststellen

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
geschlossene Kontrakte	Anzahl	3	1

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). Die im Projekt durch Prozessaufnahme definierten Standards sind in einer Rahmendienstvereinbarung zwischen Performa Nord und SF festgehalten worden. Da in 2019 bereits wesentlich mehr Piloten aufgeschaltet wurden, als geplant, kam in 2019 nur noch das Sozialzentrum West des AfSD als neuer Pilot hinzu. Die Erreichbarkeit aller teilnehmenden Dienststellen konnte deutlich gesteigert werden. Das BTB nimmt deutlich mehr Anrufe entgegen, als bei der Planung des Projekts zugrunde gelegt. Dies liegt vor allem an sehr anrufstarken Piloten. Die durchschnittliche Annahmquote im BTB betrug im Jahr 2019 75 %. Für 2020/21 ist eine Verstetigung und schrittweise weitere Ausweitung geplant.

*die Beschwerden bei den Piloten Nachlassgericht und Wohngeld liegen etwas höher. Hier sind es durchschnittlich 5 bzw. 10 Beschwerden pro Monat. Dies liegt v.a. daran, dass diese Dienststellen Anliegen der Bürger*innen ausschließlich schriftlich durch das BTB entgegennehmen (bei anderen Piloten besteht die Möglichkeit, Anrufe weiterzuvermitteln).