

Jahresbericht Handlungsfelder 2021

Senator für Finanzen / Aus- und Fortbildungszentrum

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung: 😊

Bezeichnung der Maßnahme: Etablierung des Kompetenzteams Bürger*innenservice und Kommunikation		Lfd. Nr. B22 der Liste	
Leitziel: Für eine moderne, bürger*innennahe und serviceorientierte Verwaltung gelten zwei strategische Ziele: einfacher Zugang und hohe Servicequalität als Eckpfeiler des bremischen Bürger*innenservice. Diese Ziele sollen durch die Arbeit des Kompetenzteams vorangebracht werden			
Projektziele: Vier Zielsetzungen lassen sich konkretisieren, denen Maßnahmen zugeordnet werden: 1. Gute Erreichbarkeit über verschiedene Zugangswege 2. Verlässlicher Service gegenüber Bürger*innen 3. Verständliche und barrierefreie Kommunikation auf allen Zugangskanälen 4. Qualifizierte und serviceorientierte Mitarbeitende			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2021	IST 2021
Senatsbeschluss: Anforderungen an gendersensible Formulare und Entwicklung Handreichung gendersensible, diversitätsbewusste und barrierearme Sprache entwickeln	1	Handreichung verfasst, abgestimmt, beschlossen, gedruckt und online in der Nutzung	0
Kooperation mit Pilot-Ämtern zur Verbesserung des Bürger*innenservice	2	Übertragung der Verbesserungsmöglichkeiten auf weitere 2-3 Ämter	0
Fortbildungen zu einfacher Sprache und zu Fragen des Bürger*innenservice finden für die verschiedenen Ebenen (MA, Führung) statt	8	4 Fortbildungen +3 optionale Angebote	4+3
Planung und Durchführung eines Fachtags	1	Durchführung 1 Fachtag	0 (coronabedingt)
Meilensteinplanung			
Meilensteine	Termin SOLL	Termin IST	
Rohfassung Handreichung Gendersensible Sprache in der Bremer Verwaltung und erste Abstimmung	31.03.2020	Dezember veröffentlicht	
2. Auflage Handreichung Gendersensible Sprache in der Bremer Verwaltung erscheint	Okt 2021	Dez. 2021 erledigt	
Kontaktaufnahme und erstes Gespräch mit dem Migrationsamt zur Verbesserung des Bürger*innenservice und der verständlichen Kommunikation	20.07.2020	haben stattgefunden, konkrete Umsetzung sobald möglich	
Erarbeitung eines Entwurfs für die Bund-Länder-Arbeitsgruppe, die einen MPK-Beschluss mit der Bundeskanzlerin zum Bürokratieabbau und zur Verwaltungsmodernisierung vorbereitet	31.07.2020	ist beendet	
Vorbereitung eines Folge-MPK-Beschlusses zur Umsetzung konkreter Maßnahmen	Vorlage zur MPK Herbst 2022	Redaktionelle Arbeit liegt im Zeitplan	
Konzipieren von Fortbildungen für verständliche Kommunikation und Bürger*innenservice	15.09.2020	erstellt	
Beginn Planungsphase Fachtag zu einem Bürger*innenservice-Thema	01.10.2020	Beginn sobald möglich	

Sachstand zum Projektfortschritt /-abschluss:

Das Kompetenzteam Bürger:innenservice und Kommunikation konnte erfolgreich etabliert werden. Durch die regelmäßige Teilnahme an der Amtsleitungskonferenz ist die Bekanntheit des Teams deutlich gestiegen. Allerdings hat Corona auch 2021 einige der geplanten Maßnahmen unmöglich gemacht. Das Kompetenzteam hat, wo möglich, Fortbildungen und Seminare auf Online-Formate umgestellt. Die Rückmeldungen waren durchaus positiv, sodass diese Online-Formate ergänzend auch nach Ende der Pandemie fortgeführt werden. Das Kompetenzteam hat auch 2021 weiterhin die Corona-Verordnung regelmäßig in verständliche Sprache übersetzt. Durch Schulung und Beratung zu verständlicher und gendersensibler Sprache konnte das Team den Aufbau der Landesredaktion bei Performa Nord unterstützen.