

Jahresbericht Handlungsfelder 2020

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:

In vielen Aufgabenbereichen des Bremischen Öffentlichen Dienstes verstehen Bürger*innen amtliche Schreiben und Informationen besser, auch im digitalen Format. Durch gendersensibles und diversitätsbewusstes Formulieren fühlen sich die meisten Bürger*innen besser repräsentiert. Dadurch wächst das Vertrauen in den Staat.

Ämter mit viel Kundenkontakt werden entlastet, da zahlreiche Missverständnisse und Unklarheiten entfallen, weniger Rückfragen gestellt werden, die Bürger*innen häufiger schon beim ersten Amtstermin alle Unterlagen vollständig vorlegen können und digitale Formulare einfacher nutzbar sind. Die Mitarbeitenden werden hierdurch zeitlich deutlich entlastet, die Zufriedenheit sowohl bei Bürger*innen, als auch bei den Mitarbeitenden steigt.

Die Mitarbeitenden werden von ihren Führungskräften gestärkt, möglichst viele Texte verständlich zu gestalten und den Kontakt an der Vielfalt der Bürger*innen orientiert zu gestalten. Verständliche Sprache und qualifizierter Service werden zunehmend auch für interne Dienstleistungsbereiche selbstverständlich.

Die Empfehlungen des Kompetenzteams sind hilfreich und werden gerne genutzt.

Projektziele:

1. Es gibt bremische Standards für verständliche Sprache im geschriebenen Wort und im Gespräch. Diese Standards stehen den Beschäftigten in verschiedenen Formaten zur Verfügung.
2. Im Rahmen von fachlich neu konzipierten Fortbildungsangeboten werden sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeitende sensibilisiert und deren Fähigkeiten trainiert.
3. Fachtage, um für besondere Themen des Bürgerservices zu sensibilisieren, finden statt.

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2020	IST 2020
Senatsbeschluss: Anforderungen an gendersensible Formulare und Entwicklung Handreichung gendersensible, diversitätsbewusste und barrierearme Sprache entwickeln	1	Senatsbeschluss entwickelt, abgestimmt, beschlossen, in Kraft gesetzt	kein Senatsbeschluss aber z.Teil veröffentlicht
Kooperation mit Pilot-Ämtern zur Verbesserung des Bürger*innenservice	2	Pilothafte Planung der Verbesserungsschritte in einem Amt	angeschoben
Fortbildungen zu einfacher Sprache und zu Fragen des Bürger*innenservice finden für die verschiedenen Ebenen (MA, Führung) statt	8	4 Fortbildungen +3 optionale Angebote	konzipiert, aber ausgefallen
Planung und Durchführung eines Fachtags	1	Planungsphase des ersten Fachtags zu einem Thema des Bürger*innenservices	2021

Meilensteinplanung

Meilensteine	Termin SOLL	Termin IST
Rohfassung Handreichung Gendersensible Sprache in der Bremer Verwaltung und erste Abstimmung	31.03.2020	Dezember veröffentlicht
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
Konzipieren von Fortbildungen für verständliche Kommunikation und Bürger*innenservice	15.09.2020	erstellt
Beginn Planungsphase Fachtag zu einem Bürger*innenservice-Thema	01.10.2020	30.06.21

Sachstand zum Projektfortschritt:

Corona bedingt waren viele der geplanten Maßnahmen nicht möglich. Das Kompetenzteam hat die Zeit genutzt ein Konzept der geplanten Maßnahmen zu erarbeiten und die Einzelmaßnahmen vorzubereiten. Die konzipierten und angebotenen Fortbildungsveranstaltungen wurden in Präsenz leider abgesagt.

Der Handreichung der gendersensiblen Sprache wurde im Dezember veröffentlicht und wurde gut angenommen.

Mit den Landgerichten und weiteren Ämtern wurden Vorgespräche zur Durchführung von spezifischen Fortbildungen geführt, die Umsetzung erfolgt sobald möglich.

Das Team hat die Zeit genutzt online Formate zu planen, eine erste Veranstaltungsreihe mit den Studenten des DSPA Studiengangs startet Mitte März online.

Das Team arbeitet im Projekt EILE mit, erste Phase der Konzepterstellung wird im Mai beendet

Mit Beginn der Corona-Pandemie ist das Kompetenzteam gebeten worden, die zahlreichen Corona-Verordnungen aus juristischer Fachsprache in verständlichere Sprache umzuformulieren, was dauerhaft umgesetzt wird, so dass ein größerer Teil der Bevölkerung einen einfacheren Zugang zu den aktuell geltenden Regeln bekommen kann.

Der Sprach-Schwerpunkt des Kompetenzteams arbeitet in der AG „Information, Kommunikation und politische Partizipation“ mit, zur Erarbeitung eines neuen Landesaktionsplans zur (weiteren) Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention.