

# Jahresbericht Handlungsfelder 2021

Der Senator für Inneres / (Behördenzentrum Stresemannstraße)

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung: ☹️

<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Bürgerfreundlichkeit		<b>Lfd. Nr. B23 der Liste</b>	
<b>Leitziel:</b> Erhöhung der Kundenfreundlichkeit in den bürgernahen Ämtern			
<b>Projektziele:</b> 1. Kunden sollen schneller und leichter zum gesuchten Service gelangen. 2. Aufenthaltsqualität in Wartebereichen soll erhöht werden			
<b>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</b>	<b>Einheit</b>	<b>Planwert 2021</b>	<b>IST 2021</b>
Implementierung eines Kundenleitsystems im BHZ Stresemannstraße	%	100%	0%
Aufwertung von Kundenbereichen in den bürgernahen Ämtern	Stk.	2	1
<b>Meilensteinplanung</b>			
<b>Meilensteine</b>	<b>Termin SOLL</b>	<b>Termin IST</b>	
Start des Projektes	01.08.2020	01.08.2020	
Umsetzung Maßnahmen zur Aufwertung der Kundenbereiche	31.03.2021	31.01.2021	
Umsetzung Kundenleitsystem BHZ Stresemannstraße	31.12.2021	Ende 2022	

### Sachstand zum Projektfortschritt /-abschluss:

Das Projekt zur Erhöhung der Kundenfreundlichkeit in den bürgernahen Ämtern besteht aus zwei Teilprojekten. Ziel des einen Teilprojektes ist es, die Aufenthaltsqualität in Warte- und Kundenbereichen zu erhöhen. Dieses Ziel wurde im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel mit Maßnahmen im Behördenzentrum in der Stresemannstraße 48 (Malerarbeiten in den Aufenthaltsbereichen für Kunden) und im Standesamt Bremen Mitte in der Holler Allee (Erneuerung der Teppiche in Aufenthaltsbereichen) zum Großteil umgesetzt. Sollten nach Abschluss des zweiten Teilprojektes noch Mittel zur Verfügung stehen, werden weitere Maßnahmen durchgeführt.

Das zweite Teilprojekt hat zum Ziel, Kunden leichter und schneller zum gesuchten Service zu führen. Dazu gibt es ein übergeordnetes Projekt von SF zur Erstellung eines einheitlichen Leit- und Informationssystem für die bürgernahen Ämter der FHB (EiLe), in dem ein Grundkonzept (einheitliche Gestaltungssystematik) für Leitsysteme im Bremischen Bürgerservice entwickelt wird. Das Behördenzentrum in der Stresemannstraße ist Pilotstandort, an dem das erarbeitete Grundkonzept zum ersten mal konkretisiert und umgesetzt werden soll. Das Vergabeverfahren ist abgeschlossen und der Zuschlag wurde Ende 02/2022 erteilt. Es steht nun die Umsetzung des Leitsystems im Behördenzentrum Stresemannstraße an.