

# Jahresbericht Handlungsfelder 2018

Senator für Umwelt, Bau und Verkehr

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Effizientes Bürgerservice Center		Lfd. Nr. B24 der Liste	
<b>Zielgruppe:</b> Bürger*innen/Investoren mit Bauabsicht			
<b>Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):</b> Verbesserung des persönlichen Bürgerservice-Kanals			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Ausweitung der Öffnungszeiten des Planverkaufs (Ist: 16 Wochenstunden)	h/Woche	30	30
<b>Programm / Produkt (Was wird angeboten?):</b> Abdeckung der Öffnungszeiten und Ausweitung des Services im SGB			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Verkürzung der Wartezeit auf Akteneinsichtstermin	AT	10	8
<b>Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):</b> Aufstockung Personal SGB			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Anzahl Personen	VZÄ	2	2
<b>Ressourceneinsatz (Was ist dafür einzusetzen?)</b>			
<b>Aggregat</b>	<b>Mittelbereitstellung 2018</b>	<b>Jahresergebnis 2018</b>	<b>Abweichung</b>
Personalausgaben	130,0 T€	44,8 T€	85,2 T€
Personal-Stellen	2,0 VZÄ	2,0 VZÄ	0 VZÄ
Konsumtiv	T€	T€	T€
Investiv	T€	T€	T€
Bremerhaven	T€	T€	T€

**Sachstand zum Projektfortschritt:**

Nachdem die Personalverstärkung zur Jahresmitte 2018 realisiert wurden, konnte die Öffnungszeiten des Planverkaufs auf das Zielniveau erhöht werden. Somit wird nun das gesamte Spektrum der Dienstleistungen während der Öffnungszeiten des Service-Centers Bau angeboten. Der Rückstau bei der Terminvergabe zur Akteneinsicht in Bauakten konnte inzwischen ebenfalls reduziert werden. Die überplanmäßige Verkürzung der Wartezeit ist bedingt durch eine aktuell leicht unterdurchschnittlichen Anzahl an Terminanfragen. Ebenfalls wurden gute Fortschritte zur Erreichung des Projektziels „Optimierung des Forderungsmanagements“ erreicht und erste Schritte in Richtung des Projektziels „Pflege des digitalen Bauaktenarchivs“ unternommen.