

Jahresbericht Handlungsfelder 2018

Magistrat der Stadt Bremerhaven

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

Bezeichnung der Maßnahme: Verbesserung der Erreichbarkeit der bürgernahen Dienststellen		Lfd. Nr. B41 der Liste	
Zielgruppe: Bürgerinnen und Bürger			
Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?): Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Anzahl der Beschwerden reduzieren	%	20 %	20 %
Programm / Produkt (Was wird angeboten?): Telefonische Aufnahme von Bürgeranliegen und gfls. Weiterleitung an Dienststellen			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Erhöhung der Anzahl der vom Bürgertelefon Bremerhaven angenommenen Anrufe	%	20 %	20 %
Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?): Übernahme des 1st-Level und 2nd-Level Leistungen, Übertragung auf weitere Dienststellen			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2018	IST 2018
Anzahl weiterer Dienststellen	Anzahl	2	2
Ressourceneinsatz (Was ist dafür einzusetzen?)			
Aggregat	Mittelbereitstellung 2018	Jahresergebnis 2018	Abweichung
Personalausgaben	T€	T€	T€
Personal-Stellen	VZÄ	VZÄ	VZÄ
Konsumtiv	T€	T€	T€
Investiv	T€	T€	T€
Bremerhaven	150 T€	150,0 T€	0 T€

Sachstand zum Projektfortschritt:

Die Projektgruppe hat die Arbeit aufgenommen. Für das Bürger- und Ordnungsamt gibt es das Bürgertelefon schon seit längerer Zeit. Für das Standesamt werden die Dienstleistungen des Bürgertelefons seit dem 01.04.2018 in Anspruch genommen.