

# Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Magistrat der Stadt Bremerhaven

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung: ☹️

<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Verbesserung der Erreichbarkeit der bürgernahen Dienststellen		<b>Lfd. Nr. B41 der Liste</b>									
<b>Zielgruppe:</b> Bürgerinnen und Bürger											
<b>Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):</b> Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit											
<table border="1"><thead><tr><th>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</th><th>Einheit</th><th>Planwert 2019</th><th>IST 2019</th></tr></thead><tbody><tr><td>Anzahl der Beschwerden reduzieren</td><td>%</td><td>20 %</td><td>20 %</td></tr></tbody></table>				Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019	Anzahl der Beschwerden reduzieren	%	20 %	20 %
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019								
Anzahl der Beschwerden reduzieren	%	20 %	20 %								
<b>Programm / Produkt (Was wird angeboten?):</b> Telefonische Aufnahme von Bürgeranliegen und gfls. Weiterleitung an Dienststellen											
<table border="1"><thead><tr><th>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</th><th>Einheit</th><th>Planwert 2019</th><th>IST 2019</th></tr></thead><tbody><tr><td>Erhöhung der Anzahl der vom Bürgertelefon Bremerhaven angenommenen Anrufe</td><td>%</td><td>10 %</td><td>10 %</td></tr></tbody></table>				Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019	Erhöhung der Anzahl der vom Bürgertelefon Bremerhaven angenommenen Anrufe	%	10 %	10 %
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019								
Erhöhung der Anzahl der vom Bürgertelefon Bremerhaven angenommenen Anrufe	%	10 %	10 %								
<b>Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):</b> Übernahme des 1st-Level und 2nd-Level Leistungen, Übertragung auf weitere Dienststellen											
<table border="1"><thead><tr><th>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</th><th>Einheit</th><th>Planwert 2019</th><th>IST 2019</th></tr></thead><tbody><tr><td>Anzahl weiterer Dienststellen</td><td>Anzahl</td><td>1</td><td>1</td></tr></tbody></table>				Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019	Anzahl weiterer Dienststellen	Anzahl	1	1
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019								
Anzahl weiterer Dienststellen	Anzahl	1	1								

<b>Sachstand zum Projektfortschritt:</b>  Das Bürger- und Ordnungsamt nutzt bereits seit einigen Jahren und das Standesamt seit dem 01.03.2018 den Service des Bürgertelefons. Ergänzt wurde dies um die einheitliche Behördenrufnummer 115 seit dem 01.03.2019. Die Bearbeitungsquoten haben sich 2019 gegenüber 2018 verschlechtert.  Bürger- und Ordnungsamt: 2018 (85 %) und 2019 (71 %) Standesamt: 2018 (74 %) und 2019 (63 %) Behördenrufnummer 115: 2019 (95 %)  Lt. Auskunft Performa lag die Verschlechterung der Bearbeitungsquote in erster Linie an fehlenden Personalressourcen. Es wurde im Laufe des Jahres nachgesteuert. Die Bearbeitungsquoten steigen wieder. Das Qualitätsversprechen konnte 2019 nicht eingehalten werden.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------