

# Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senator für Finanzen

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Kompetenzaufbau Geschäftsprozessoptimierung und Dokumentenmanagement		<b>Lfd. Nr. B9 der Liste</b>	
<b>Zielgruppe:</b> Insbesondere bürgernahe Dienststellen mit einer Vielzahl von städtischen Leistungen und dementsprechend einer hohen Dichte direkter Kontakte.			
<b>Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):</b> Vornehmlich soll in bürgernahen Dienststellen die Effizienz und Qualität des Bürgerservice systematisch durch Prozessoptimierungen verbessert und mit der beschleunigten Einführung von elektronischen Dokumentenmanagementstrukturen die Basis für die Einführung digitalisierter Prozesse geschaffen werden.			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Durchgeführte GPO-Prozesse in bürgernahen Dienststellen	durchgeführte Prozesse	10	18
<b>Programm / Produkt (Was wird angeboten?):</b> Schaffung von GPO Kompetenzen durch Aufbau einer Einheit GPO bei SF und bei SJIS sowie Schaffung von Dokumentenmanagement Kompetenzen bei SF			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Einstellung von qualifiziertem Personal	VZÄ	9	9
<b>Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):</b> Unterstützung bei der Umsetzung der Prozessverbesserung und bei Umsetzungsmaßnahmen im Bereich Dokumentenmanagement in bürgernahen Dienststellen (personell, konzeptionell)			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Anzahl der Einsätze der zentralen personellen Ressourcen	Einsätze	10	18
FHB Konzept zur Prozessoptimierung	Konzept	1	1

**Sachstand zum Projektfortschritt:**

Die Kompetenzstelle Prozessmanagement beim Senator für Finanzen baute das Thema Prozessmanagement für die FHB kontinuierlich weiter auf. Mit Hilfe von Standards, Arbeitshilfen, Qualifizierungsangeboten und Beratungen wurden Dienststellen bei der Einführung von Prozessmanagement, insbesondere vor dem Hintergrund der Digitalisierung und des Bürgerservice, unterstützt.

In den Dienststellen selbst ist die notwendige Expertise im Bereich des Prozessmanagements derzeit noch nicht in ausreichendem Maße vorhanden. Aus diesem Grund wurden die Prozessaufnahmen und -optimierungen in bürgernahen Dienststellen wie zum Beispiel dem Bürgertelefon Bremen, der Wohngeldstelle und dem Bürgerservicecenter mit Unterstützung externer Beratung (ifib consult GmbH) durchgeführt.

Das Prozessmanagement-Team von SJIS erfasste und optimierte bereits in Teilen Prozesse in Bereichen der Senatorischen Dienststelle sowie des Amtes für Soziale Dienste. Zusätzlich wurden verschiedene Projekte zur Einführung von Fachverfahren mit Prozessmanagement begleitet und/oder durch das Prozessmanagement-Team durchgeführt. Prozessmanagement wurde u.a. im Rahmen von Aufgabenkritik, Organisationsentwicklungsprozessen, Wissenstransferprozessen, bei bereichsübergreifenden Projekten und der Einführung neuer Fachverfahren eingesetzt und soll weiterhin verstetigt und etabliert werden.

Bei SJIS ist eine vollständige Buchung auf die Haushaltsstellen des Projektes (Personalmittel) erfolgt.

Mit den vier VZÄ für den Bereich Dokumentenmanagement wurden Stellen/Stellenanteile von DM-Verantwortlichen in den senatorischen Dienststellen finanziert. Die Stelleninhaber\*innen haben den Kompetenzaufbau und die elektronischen DM-Strukturen in den senatorischen und den ihnen zugeordneten Dienststellen sukzessive weiter ausgebaut.

Das Projekt verläuft insoweit planmäßig.