

Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

| Bezeichnung der Maßnahme: Terminvergabe AfSD | | Lfd. Nr. D15 der Liste | | | | | | | | | |
|--|---------|-------------------------------|-------------|---|---------|------------------|-------------|----------------------------|---------|-----|-----|
| Zielgruppe: Bürger*innen und Verwaltung | | | | | | | | | | | |
| Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?): schnellere und einfachere Terminvergabe für Kund*innen des AfSD sowie Verbesserung der Kundensteuerung | | | | | | | | | | | |
| <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>Verkürzung der Wartezeiten</td><td>Stunden</td><td>1</td><td>1</td></tr></tbody></table> | | | | Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung : | Einheit | Planwert 2019 | IST 2019 | Verkürzung der Wartezeiten | Stunden | 1 | 1 |
| Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung : | Einheit | Planwert 2019 | IST 2019 | | | | | | | | |
| Verkürzung der Wartezeiten | Stunden | 1 | 1 | | | | | | | | |
| Programm / Produkt (Was wird angeboten?): Einführung des bereits vorhandenen zentralen Terminmanagements im AfSD | | | | | | | | | | | |
| <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>Verfügbarkeit 100%</td><td>Prozent</td><td>100</td><td>100</td></tr></tbody></table> | | | | Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung : | Einheit | Planwert 2019 | IST 2019 | Verfügbarkeit 100% | Prozent | 100 | 100 |
| Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung : | Einheit | Planwert 2019 | IST 2019 | | | | | | | | |
| Verfügbarkeit 100% | Prozent | 100 | 100 | | | | | | | | |
| Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?): technische und organisatorische Maßnahmen für Anschluss an das zentrale Terminmanagement | | | | | | | | | | | |
| <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>100 % Umsetzung</td><td>Prozent</td><td>100</td><td>100</td></tr></tbody></table> | | | | Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung : | Einheit | Planwert 2019 | IST 2019 | 100 % Umsetzung | Prozent | 100 | 100 |
| Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung : | Einheit | Planwert 2019 | IST 2019 | | | | | | | | |
| 100 % Umsetzung | Prozent | 100 | 100 | | | | | | | | |

| |
|---|
| Sachstand zum Projektfortschritt: Die Pilotbereiche Elterngeldstelle und Fachdienst 9 (F9) sind Ende des Jahres 2019 erfolgreich umgesetzt worden. Durch Nutzung der Terminsoftware TeVIS ist die Kundensteuerung vor Ort optimiert worden. Der geordnete Ablauf hat die Wartesituation sowohl in Bezug auf die Wartezeit als auch im Hinblick auf die Sicherheit (keine Überfüllung von Wartebereichen) maßgeblich verbessert. In Folge kann das Terminmanagement auf weitere Standorte ausgerollt werden. Zudem steht die Konzeptentwicklung und Umsetzung der Online-Terminvergabe noch an. Im Zuge der weiteren Umsetzung fallen konsumtive Kosten i.H.v. 30.000 €/ Jahr (2020 und 2021) an. Diese Mittel wurden im Rahmen der Haushaltsplanung 2020/ 2021 beantragt. |
|---|