

Vorlage für die Sitzung des Senats am 22.06.2010

Zwischenbericht zum Projekt „Bürger Telefon Bremen“

A. Problem

Der Senat der Freien Hansestadt Bremen hat mit Beschluss vom 11. August 2009 die Senatorin für Finanzen in Abstimmung mit den betroffenen Ressorts um Initiierung und Steuerung des Projektes „Bürger Telefon Bremen“ (BTB) gebeten mit dem Ziel, den telefonischen Service so zu verbessern bzw. auszubauen, dass zum 1. Januar 2011 eine Teilnahme am D115-Verbund möglich wird. Hierzu soll ein Zwischenbericht zu den finanziellen Auswirkungen, Realisierungschancen und Umsetzung der D115 Standards vorgelegt werden.

B. Lösung

Die Senatorin für Finanzen legt den folgenden Zwischenbericht vor.

Der telefonische Bürgerservice soll als eigenständiger Zugangsweg zur bremischen Verwaltung im Bereich der Kommunal- und Landesaufgaben auf- und ausgebaut werden. Neben anderen „Kommunikationskanälen“ soll die Verwaltung über ein umfangreiches und gut erreichbares telefonisches Informations- und Dienstleistungsangebot serviceorientierter und bürgernäher werden. Damit sollen auch die Dienststellen entlastet werden, um sicherzustellen, dass die Konsolidierungsvorgaben der Freien Hansestadt Bremen umgesetzt werden können.

I. Realisierungschancen (Sachstand)

Für das Projekt „Bürger Telefon Bremen“ wurde ein Lenkungsausschuss eingerichtet, in dem gemäß des Senatsbeschlusses vom 11. August 2009 die Staatsräte und die Staatsrätin bzw. Verwaltungsleiter(innen) der Senatskanzlei, des Senators für Inneres und Sport, der Senatorin für Bildung und Wissenschaft, der Senatorin für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales, des Senators für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa und der Senatorin für Finanzen unter Vorsitz der Senatorin für Finanzen vertreten sind. Der Senator für Justiz und Verfassung, der Senator für Wirtschaft und Häfen, der Senator für Kultur und die Bevollmächtigte der Freien Hansestadt Bremen beim Bund wurden zur Mitwirkung eingeladen. Der Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen sowie die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit nehmen in beratender Funktion an den Sitzungen teil. Mit Beschluss vom 17. Dezember 2009 hat der Lenkungsausschuss das Gremium „Koordinierung & Qualitätssicherung“ als Arbeitsebene der Ressorts eingerichtet und neun Arbeitspakete in einem eng terminierten Zeit- und Meilensteinplan vorgegeben, der einen Start zum 1. Januar 2011 ermöglichen soll.

Arbeitspaket 1 – Ist-Analyse

Es ist eine sechswöchige Verkehrsmessung zur telefonischen Erreichbarkeit unter Beachtung der Anforderungen des Gesamtpersonalrates für das Land und die Stadtgemeinde Bremen sowie der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit durchgeführt worden. In einer gemeinsamen Sitzung des Lenkungsausschusses und des Gremi-

ums „Koordinierung & Qualitätssicherung“ am 9. April 2010 wurden die Gesamtergebnisse der Verkehrsmessung präsentiert. Danach lag die telefonische Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung bei 57%. Somit gehen hochgerechnet pro Jahr ca. 5,62 Millionen Anrufe verloren. Die Stadtverwaltung Oldenburg ermittelte bei einer Verkehrsmessung im Jahr 2006 eine Erreichbarkeit von 63%. Die tatsächlichen Erreichbarkeiten waren noch geringer, da bei beiden Messungen u.a. Anrufbeantworter miterfasst wurden. Die Ergebnisse liegen im Mittelmaß der Verwaltungen, die noch kein telefonisches Servicecenter besitzen. Aus der Wirtschaft ist bekannt, dass eine Erreichbarkeit im Kundenservice von 80% angestrebt wird. Neben dem Gesamtvolumen wurde die Erreichbarkeit für einzelne Messgruppen ermittelt. Die Messgruppen wurden nach Themen zusammengestellt (z.B. Kfz-Zulassung, Elterngeld). Sie orientierten sich an den Top-125-Dienstleistungen aus dem D115-Projekt sowie dem Aufbau der bremischen Verwaltung. Die Erreichbarkeit lag zwischen 20% und über 90%. Werte über 90% sind technisch bedingt und wurden nur in zentral organisierten Servicestellen erreicht, bei denen automatische Anrufverteilssysteme im Einsatz sind. Die tatsächliche Erreichbarkeit lag dort bei ca. 70%.

Ansätze zur Zentralisierung des telefonischen Auskunftsgeschehens in Bremen sind in Form von Einzellösungen vorhanden. Es gibt unterschiedliche Erreichbarkeitszeiten. Diese werden für Bürger(innen) nicht transparent kommuniziert. Keines der bremischen Ressorts bietet den Bürger(inne)n eine gute telefonische Erreichbarkeit, die dem angestrebten Servicelevel im D115-Verbund entspricht. Die im D115-Verbund geforderten Mindestservicezeiten von Mo.-Fr. 8-18 Uhr werden zurzeit nur bei der zentralen Rufnummer 361-0 erbracht.

Arbeitspaket 2 – Betriebskonzept (Organisationsstruktur BTB)

Der Lenkungsausschuss hat am 27. Mai 2010 das Organisationskonzept für den vorläufigen Betrieb der telefonischen Auskunfts- und Informationsstelle der Freien Hansestadt Bremen als neue Organisationseinheit „Bürgertelefon Bremen“ (Betriebskonzept) verabschiedet. Das Bürgertelefon Bremen soll als zentraler Dienstleister für alle bremischen Senatsressorts, zugeordnete Dienststellen und sonstige Leistungen die folgenden Aufgaben übernehmen:

- Standardinformationen über Dienstleistungen d.h. abschließende telefonische Beauskunftung für alle allgemeinen, d.h. nicht fallbezogenen Anliegen von Bürger(innen) gegenüber der Verwaltung („First-Level-Leistungen“).
- Weitergehende Informationen über Dienstleistungen, z.B. Verfahrensstand, weitere Serviceleistungen in Bezug auf Dienstleistungen z.B. Terminvergabe, Formularversand und Serviceleistungen für Dienststellen z.B. Pflegen von Leistungsbeschreibungen („Second-Level-Leistungen“).
- Die Vermittlung von eingehenden Anrufen ohne Information zu Dienstleistungen, sofern eine First- oder Second-Level-Leistung nicht angeboten werden kann.

Die rechtsverbindliche Fallbearbeitung soll generell nicht im Bürgertelefon Bremen angeboten werden. Der Aufbau des Bürgertelefons Bremen wird im Betriebskonzept dargestellt und umfasst Personalerfordernisse, Organisationsstruktur, organisatorische Anbindung als neue Organisationseinheit beim Eigenbetrieb Performa Nord, Aufsicht und Finanzierung. Das Betriebskonzept ist als Anlage beigefügt. Das Bürgertelefon soll für ca. eineinhalb bis zwei Jahre in Räumlichkeiten bei Performa Nord untergebracht werden. Langfristig soll eine Immobilie mit geringen Mieten ggf. außerhalb des Stadtzentrums gesucht werden.

Arbeitspaket 3 und 4 – Ermittlung und Umsetzung der Prozesse

Die Grundlagen für die Standardinformationen über Dienstleistungen („First-Level-Leistungen“) werden zurzeit im Projekt „IT-System Bürgerservice“ in Kooperation mit der Projektleitung erarbeitet. Nach der gegenwärtigen Planung sollen die Beschreibungen der Top-125-Dienstleistungen des D115-Verbundes zum Pilotstart des BTB zur Verfügung stehen. Die Projektleitung wird in einer AG mit dem Senator für Bildung und Wissenschaft ermitteln, wie die Erstellung der Leistungsbeschreibungen im schulischen Bereich erfolgen kann. Dabei ist zu prüfen, ob dieser Bereich bereits zum 1. Januar 2011 am BTB teilnehmen kann.

Für weitergehende Informationen über Dienstleistungen, weitere Serviceleistungen in Bezug auf Dienstleistungen und Serviceleistungen für die Dienststellen („Second-Level-Leistungen“) sind für das zweite Halbjahr 2010 Besprechungen der Projektleitung mit drei Pilotbereichen vorgesehen. Es handelt sich um das Standesamt und den Kfz- und Führerscheinbereich beim Stadtamt (Senator für Inneres und Sport) sowie um den Bauordnungsbereich (Senator für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa). Bei den Gesprächen soll ermittelt werden, für welche Dienstleistungen das Bürgertelefon Bremen Second-Level-Leistungen anbieten könnte. Bestehende Telefonarbeitsplätze werden dabei berücksichtigt. Ab 2011 sollen Besprechungen mit weiteren Bereichen erfolgen.

Arbeitspaket 6 – Personal

Für die Startphase des Bürgertelefons Bremen sind bis zu 27 Vollzeitäquivalente geplant. Neben der Übernahme des bestehenden Personals im Call-Center Freie Hansestadt Bremen und ggf. von Mitarbeiter(innen), die derzeit in den Dienststellen die telefonischen Bürgerservice-Aufgaben wahrnehmen (entsprechend der „Dienstvereinbarung zur Sicherung der Arbeitsplätze und Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter/innen bei einem Personalausgleich“) sollen weitere Mitarbeiter(innen) aus den Überhangbereichen der Gesundheit Nord gewonnen werden. Gegebenfalls kann in der Aufbauphase eine kostenneutrale personelle Unterstützung durch Vivento erfolgen. Die entsprechende Feinplanung erfolgt durch die Senatorin für Finanzen in Abstimmung mit Performa Nord. Eine personelle Nachsteuerung ist möglich. Die notwendigen Schulungen werden zurzeit in Abstimmung zwischen der Senatorin für Finanzen und Performa Nord konzipiert und für das bestehende Personal bei Performa Nord teilweise bereits durchgeführt.

Arbeitspaket 9 – Bürgerbeteiligung

Für die Frage der Bürgerbeteiligung bestand in Abstimmung mit der Bremer Initiative Aktive Bürgerstadt (BIAB) die Auffassung, dass wegen der engen Grenzen des Projektes und aufgrund der Vorgaben aus dem D115-Verbund eine Befragung von Bürger(innen) im Jahr 2010 keinen weitergehenden Erkenntniswert für die Projektarbeit liefern könne. Es sei vielmehr für den Zeitraum nach Start des Bürgertelefons notwendig, eine kontinuierliche Bürger(innen)beteiligung sicherzustellen. Daher ist vorgesehen, ein Konzept zu erarbeiten, das nach der Einrichtung des Bürgertelefons die Berücksichtigung der Dienstleistungserwartungen von Bürger(inne)n sicherstellen und zur Qualitätssicherung des Bürgertelefons beitragen soll.

Weitere Arbeitspakete

Die Arbeitspakete 5 (Technik), 7 (Ausstattung BTB) und 8 (Prozessabläufe) sind in der Planung. Im Arbeitspaket 5 ist die Abstimmung der Technologieanforderungen aus dem D115-Verbund und der vorhandenen ITK-Systeme in Bremen vorzunehmen.

II. Finanzielle Auswirkungen

Recherchen in den bereits existierenden telefonischen Servicecentern im D115-Verbund (Stadt Oldenburg u.a) ergaben, dass zur Gewährleistung eines erfolgreichen Starts eine zentrale Vorinvestition (Anschubfinanzierung) notwendig ist. Der Jahresbericht 2010 des D115-Verbundes zeigt, dass die Zentralisierung eines telefonischen Bürgerservices wirtschaftlich ist. Die telefonische Erreichbarkeit für die Bürger(innen) wird verbessert und es stehen in den Dienststellen mehr Zeitanteile für die notwendigen Beratungen zur Verfügung. Freiwerdende Stellenanteile können jedoch nur schwer in konkrete Einsparungen umgesetzt werden. Dies verdeutlicht das Beispiel der Bürger(innen)beauftragten, die mit Informationsauskünften entlastet werden können, ohne dass ihre Funktion wegfällt. Das BTB soll dazu beitragen, trotz Personaleinsparungsvorgaben in den Dienststellen die Anliegen der Bürger(innen) anzunehmen, indem sie über den telefonischen Zugang effizient gebündelt werden. Hinzu kommt, dass Auskünfte für einzelne Themenbereiche so organisiert werden können, dass unter einer zentralen Telefonnummer die Informationen z.B. zum „H1N1 Virus“, Meldungen von Schäden (Straßen, Signalanlagen, u.v.m.) gegeben werden können.

Die Senatorin für Finanzen übernimmt für die Aufbauphase in den Jahren 2010 und 2011 die Finanzierung des Bürgertelefons Bremen. Es wird davon ausgegangen, dass das Bürgertelefon Bremen den überwiegenden Teil der Aufgaben des „Call-Centers Freie Hansestadt Bremen“ bei Performa Nord übernimmt. Bei dieser Übernahme soll auch die bereits bestehende Finanzierung fortgesetzt werden. Damit sind 12 Vollzeitäquivalente weiterhin finanziert. Die technische Unterstützung (1 Vollzeitäquivalent) soll von Performa Nord gewährleistet werden. Der weitere Finanzierungsbedarf wird von der Senatorin für Finanzen getragen. Dies umfasst das erforderliche zusätzliche Mindestpersonal von 14 Vollzeitäquivalenten und die zu erwartenden zusätzlichen Kosten und Investitionen. Die zusätzlichen Kosten in Höhe von 350.000 € beinhalten teilweise Einmalkosten, z.B. für die Anschaffung von Systemen (IT-Bedarf) und zusätzlichen Arbeitsplatzkomponenten, teilweise laufende Kosten für Wartung und „Support“ sowie für den Anteil der Freien Hansestadt Bremen am D115-Verbund. Die Investitionskosten in Höhe von 240.000 € beinhalten insbesondere die Verkehrsmessung sowie die D115-Anschlusskosten. Eine Übersicht ist im Betriebskonzept aufgeführt.

Auf Basis der ersten Erfahrungen in 2011 wird der weitere Ausbau des Bürgertelefons Bremen fortentwickelt. Dazu werden detaillierte Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen vorgenommen und gegebenenfalls Modelle zur Finanzierung der Zusatzerfordernisse unter Berücksichtigung des weiteren Ausbaus entwickelt. Auch sollen die weiteren Ergebnisse aus dem D115-Verbund berücksichtigt werden.

Für die Finanzierung ab 1. Januar 2012 wird die Senatorin für Finanzen zur Haushaltsaufstellung für das Jahr 2012 einen Vorschlag vorlegen. Bei der Erarbeitung des Finanzierungsvorschlags werden die Erfahrungen, die in der Startphase des Bürgertelefons Bremen gesammelt wurden, ebenso eingebracht wie die Interessen der Ressorts.

III. Umsetzung der D115 Standards in Bremen

Voraussetzung für die Teilnahme am D115-Verbund ist die Einhaltung folgender qualitativer und quantitativer Mindestserviceleistungen für die Bürger(innen):

Servicezeiten:	mindestens Montag bis Freitag von 8:00-18:00 Uhr
Erreichbarkeit:	Annahme von 75 % der D115-Anrufe innerhalb von 30 Sekunden
Rückmeldefrist:	bei Weiterleitung eines Anrufs Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden in den Servicezeiten per Mail, Fax oder Rückruf
Erledigung der Anliegen:	55% im Erstkontakt, d.h. keine Vermittlung in die Fachdienststellen für Standardfragen und Auskünfte.

Die zur Umsetzung des D115-Standards im Bürgertelefon Bremen notwendigen Vorarbeiten werden zurzeit durchgeführt. Das Call-Center „Freie Hansestadt Bremen“ kann die erforderlichen Servicezeiten bereits erfüllen. Die Voraussetzungen für die Gewährleistungen der weiteren Mindestserviceleistungen sind strukturell vorhanden, müssen jedoch noch in Zusammenarbeit mit dem D115-Verbund getestet werden. Für die Erledigung der Anliegen werden zurzeit die Voraussetzungen im Projekt „IT-System Bürgerservice“ geschaffen. Die entsprechend notwendigen Schulungen für die Mitarbeiter(innen) im Bürgertelefon Bremen sind in Planung oder finden teilweise schon statt.

Die Freischaltung der nationalen Rufnummer 115 soll für Bremen nach einem erfolgreichen Probelauf im Verbund vorgenommen werden. Die bekannte zentrale Rufnummer 0421-361 0 bleibt parallel bestehen.

Im Rahmen des D115-Verbundes wird bereits die Gebärdensprache angeboten. Dieser barrierefreie Bürgerservice wird auch den Bürger(inne)n Bremens zur Verfügung stehen.

C. Alternativen

Die nachhaltige Verbesserung des telefonischen Services der bremischen Verwaltung für Bürger(innen) ist vor dem Hintergrund weiterentwickelter Dienstleistungsstandards und Organisationskonzepte in anderen Städten für die Wettbewerbsfähigkeit der bremischen Verwaltung ohne Alternative. Ziel der Regierungskoalition ist es, die Bürgernähe zu verbessern. Im Rahmen des Projektes „Bürger Telefon Bremen“ werden die Grundlagen geschaffen, den Bürger(inne)n den telefonischen Zugang zur Verwaltung zu erleichtern und die Auskunftsqualität zu verbessern.

Ein solcher telefonischer Service kann insbesondere aufgrund der notwendigen Informationen und ihrer Übermittlung nicht durch ein privatrechtlich organisiertes Servicecenter übernommen werden. Dies ist auch bei keinem der bereits existierenden telefonischen Servicecentern im D115-Verbund der Fall. Eine Übernahme durch ein bereits existierendes telefonisches Servicecenter einer anderen Kommune ist wegen der Beschränkung anderer telefonischer Servicecenter auf kommunale Leistungen in der Regel nicht möglich. Des Weiteren müsste Bremen die zusätzliche Infrastruktur und die Finanzierung des erforderlichen Personals gewährleisten und gegebenenfalls den erforderlichen Ausbau sicherstellen. In beiden Fällen wäre Bremen selbst für Informationsbereitstellung und Aufbereitung verantwortlich und müsste auch weiterhin die Funktion der Vermittlung sicherstellen.

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender-Prüfung

Zu den finanziellen und personalwirtschaftlichen Auswirkungen wird auf A. I. und II. verwiesen.

Die Einführung des Bürgertelefons Bremens ist für Bürger(innen), insbesondere auch für Neubürger(innen) in Bremen relevant. Neue empirisch abgesicherte Erkenntnisse über geschlechtsspezifische Unterschiede bei der Nutzung von Kommunikationskanälen für Verwaltungsdienstleistungen liegen nicht vor. Die bereitzustellenden Angebote sind unter Berücksichtigung geschlechtsspezifischer Angebote verfügbar zu machen.

E. Beteiligung / Abstimmung

Der Zwischenbericht zum Projekt „Bürger Telefon Bremen“ ist mit dem Lenkungsausschuss bestehend aus Vertretern der Senatskanzlei, des Senators für Inneres und Sport, der Senatorin für Bildung und Wissenschaft, der Senatorin für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales, des Senators für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa, des Senators für Wirtschaft und Häfen und der Senatorin für Finanzen abgestimmt.

Für den Ressortbereich Bildung und Wissenschaft werden in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe der Projektleitung und des Ressorts die Leistungen der neuen Organisationseinheit „Bürgertelefon Bremen“ erörtert und festgelegt.

F. Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Geeignet.

G. Beschluss

1. Der Senat nimmt entsprechend der Vorlage 1610/17 den Zwischenbericht zum Projekt „Bürger Telefon Bremen“ zur Kenntnis.
2. Der Senat bittet die Senatorin für Finanzen die notwendigen Vereinbarungen zum Beitritt der Freien Hansestadt Bremen zum D115-Verbund zu treffen.

Anlage:

Organisationskonzept für den vorläufigen Betrieb der telefonischen Auskunft- und Informationsstelle der Freien Hansestadt Bremen als neue Organisationseinheit (Betriebskonzept)

Projekt „Bürger Telefon Bremen“

Organisationskonzept für den vorläufigen Betrieb der telefonischen Auskunfts- und Informationsstelle der Freien Hansestadt Bremen als neue Organisationseinheit

Auf Grundlage des Senatsbeschlusses „Aufbau eines Bürger Telefons in der Freien Hansestadt Bremen“ vom 11. August 2009 (Vorlage 1130/17) hat der Lenkungsausschuss des Projektes „Bürger Telefon Bremen“ am 17. Dezember 2009 den Projektauftrag beschlossen und die Projektleitung damit beauftragt, für die erste Phase des „Bürger Telefons Bremen“ ein Konzept zu entwickeln, das die Struktur der zukünftigen Organisationseinheit der telefonischen Auskunfts- und Informationsstelle der Freien Hansestadt Bremen und deren Anbindung umfasst. Mit dem vorliegenden Konzept werden die notwendigen organisatorischen Rahmenbedingungen geschaffen, um einen Betrieb der neuen Organisationseinheit zu ermöglichen. Das Gremium „Koordinierung & Qualitätssicherung“ wurde zu dem vorliegenden Konzept konsultiert.

Die Schaffung der neuen Organisationseinheit wird im Zusammenhang mit einem Multikanalzugang der Freien Hansestadt Bremen gesehen, der es Bürger(innen) ermöglichen soll, persönlich, elektronisch und telefonisch mit der bremischen Verwaltung in Kontakt zu treten. Das „Bürger Telefon Bremen“ soll zur zentralen telefonischen Auskunfts- und Informationsstelle für alle allgemeinen, d.h. nicht fallbezogenen Bürger(innen)anliegen gegenüber der Verwaltung aufgebaut werden und dabei soweit wie möglich den Bürger(innen) abschließende Auskünfte erteilen. Bürger(innen) erhalten damit einen serviceorientierten und gut zu erreichenden telefonischen Zugang zur Verwaltung. Die neue Organisationseinheit soll dazu auch die bundeseinheitlichen Mindeststandards des D115-Verbundes erfüllen. Zudem sollen durch die Entlastung der Mitarbeiter(innen) in der bremischen Verwaltung von Standardanfragen bessere Rahmenbedingungen geschaffen werden, um eine effizientere Sachbearbeitung in den Dienststellen zu ermöglichen.

Das vorliegende Konzept gilt zunächst für eine erste Betriebsphase. Sie beginnt am 1. Januar 2010 mit einem Jahr Aufbauphase. Anschließend sind drei Jahre des vorläufigen Betriebs vorgesehen (1. Januar 2011 bis 31. Dezember 2013).

Der Arbeitstitel der neuen Organisationseinheit ist „Bürgertelefon Bremen“.

A. Leistungen und Aufgaben

Im Rahmen dieses Konzeptes wird zwischen folgenden Leistungen unterschieden:

1. Standardinformationen über Dienstleistungen d.h. abschließende telefonische Beauskunftung für alle allgemeinen, d.h. nicht fallbezogenen Bürger(innen)anliegen gegenüber der Verwaltung - Dienstleistungsbreite („**First-Level-Leistungen**“).
2. Weitergehende Informationen über Dienstleistungen, z.B. Verfahrensstand, weitere Serviceleistungen in Bezug auf Dienstleistungen z.B. Terminvergabe, Formularversand und Serviceleistungen für Dienststellen z.B. Pflegen von Leistungsbeschreibungen - Dienstleistungstiefe („**Second-Level-Leistungen**“).
3. Die rechtsverbindliche Fallbearbeitung („**Third-Level-Leistungen**“). Diese Leistungen sollen generell nicht im Bürgertelefon Bremen angeboten werden.
4. Die **Vermittlung** von eingehenden Anrufen ohne Information zu Dienstleistungen. Eine Vermittlung soll im Rahmen des Bürgertelefons Bremen jedoch nur erfolgen, sofern eine First- oder Second-Level-Leistung nicht angeboten werden kann.

Die neue Organisationseinheit Bürgertelefon Bremen soll als zentraler Dienstleister für alle bremischen Senatsressorts, zugeordnete Dienststellen und sonstige Organisationseinheiten die Leistungen Nr. 1, 2 und 4 übernehmen. Dazu hat das Bürgertelefon Bremen folgende strategische und operative Aufgaben zu erfüllen.

- **Strategische Aufgaben**

Das Leistungsangebot der neuen Organisationseinheit Bürgertelefon Bremen ist mit folgender Zielsetzung fortzuentwickeln:

- Übernahme aller First-Level-Leistungen für die bremischen Senatsressorts, zugeordnete Dienststellen und sonstige Organisationseinheiten.
- Übernahme geeigneter Second-Level-Leistungen für die bremischen Senatsressorts, zugeordnete Dienststellen und sonstige Organisationseinheiten inklusive der Integration zentraler Auskunftsstellen bei Übernahme der entsprechenden Leistungen.
- Einbindung des Bürgertelefons Bremen als telefonischer Zugangskanal in das Serviceangebot der Freien Hansestadt Bremen für Bürger(innen) unter der Rufnummer 361-0.
- Übernahme der First-Level-Leistungen für andere Kommunen im D115-Verbund unter der Rufnummer 115.

Im Rahmen der strategischen Aufgaben ist eine Umsetzungsstrategie bei der Übernahme von Leistungen für die bremischen Senatsressorts, zugeordnete Dienststellen und sonstige Organisationseinheiten erforderlich. Dies kann durch entsprechendes Marketing von Rufnummern (Werbung bzw. Nichtveröffentlichung) in Richtung Bürger(innen), die Umleitung von bestehenden Rufnummern auf das Bürgertelefon Bremen oder die Vergabe neuer interner Rufnummern erfolgen.

Die Leitung der Organisationseinheit Bürgertelefon Bremen hat bis zum 1. Mai 2011 ein Konzept zur Umsetzung der strategischen Aufgaben vorzulegen.

Die Erreichung der strategischen Aufgaben soll in folgenden zeitlichen Schritten erfolgen:

- Bis 31. Dezember 2011:
 - Erweiterung der First-Level-Leistungen auf **alle** Dienstleistungen der bremischen Senatsressorts, zugeordnete Dienststellen und sonstige Organisationseinheiten.
 - Entwicklung eines Leitbildes mit allen Mitarbeiter(innen) der Organisationseinheit Bürgertelefon Bremen.

- Bis 31. Dezember 2012:
 - Erweiterung der Second-Level-Leistungen für alle Dienstleistungen der bremischen Senatsressorts, zugeordneten Dienststellen und sonstiger Organisationseinheiten inklusive der Integration zentraler Auskunftsstellen bei Übernahme der entsprechenden Leistungen nach Prüfung der Realisierungsmöglichkeiten. In Betracht kommen folgende Second-Level-Leistungen: Übernahme von Fachverfahren für geeignete Dienstleistungen, Terminvergabe, Hilfestellung beim Ausfüllen von Online-Formularen (ggf. in Form von Shared-Browsing oder Call-me-back-Verfahren) Versand von einschlägigen gegebenenfalls personalisierten Formularen, Antwort- und Abwesenheitsservice, Benachrichtigung bei Rückrufwünschen, Störungsmeldungen, Hotlineservice, allgemeiner Materialversand (Broschüren), Pflege der Leistungsbeschreibungen für einzelne Dienststellen.
 - Vorschläge zur Fortentwicklung der Finanzierung für die Übernahme von weiteren Second-Level-Leistungen.
 - Prüfung und Erstellung von Angeboten zur Integration weiterer Dienstleistungsangebote, z.B. für Bürgerbeauftragte, Einheitlichen Ansprechpartner.

- Bis 31. Dezember 2013:
 - Unterstützung bei der Evaluation und der Entwicklung eines Konzeptes zum langfristigen Betrieb des Bürgertelefons Bremen sowie gegebenenfalls bei sich daraus ergebenden notwendigen Anpassungen.
 - Kooperation mit weiteren Einrichtungen, die von Bürger(inne)n beim Bürgertelefon Bremen häufig angefragt werden.
 - Überprüfung einer Kooperation mit Bremerhaven.

- Operative Aufgaben
 - Sicherstellung des operativen Betriebs des Bürgertelefons Bremen. Dazu hat die Organisationseinheit Bürgertelefon Bremen in der Aufbauphase bis zum

31. Dezember 2010 die Projektleitung „Bürger Telefon Bremen“ zu unterstützen, insbesondere bei der Schaffung der Voraussetzungen für den Beitritt zum D115-Verbund zum 1. Januar 2011.

- First-Level-Leistungen im D115-Verbund (Top-Leistungen von Kommunen, Landes- und Bundesverwaltung).
- First-Level-Leistungen für weitere Dienstleistungen, für die Leistungsbeschreibungen zur Verfügung stehen.
- Erfüllung der geforderten qualitativen und quantitativen Mindestserviceleistungen des D115-Verbundes.
- Beibehaltung der bisherigen Servicezeiten der 361-0 (von Montag bis Freitag 7.00 bis 18.00 Uhr) und gegebenenfalls Ausweitung.
- Vermittlung von eingehenden Anrufen ohne Information zu Dienstleistungen (361-x und Rufnummern im Telekommunikationssystem der Freien Hansestadt Bremen). Eine Vermittlung soll im Rahmen des Bürgertelefons Bremen jedoch nur erfolgen, sofern eine First- oder Second-Level-Leistung nicht angeboten werden kann.
- Terminvergabe (Second-Level-Leistung) für einzelne Dienststellen sofern entsprechende Vereinbarungen bestehen.
- Qualitätssicherung der Leistungsbeschreibungen von Dienstleistungen der bremischen Verwaltung aufgrund von Hinweisen von Bürger(innen) bei der telefonischen Beauskunftung. Dies kann im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten entweder durch direkten Zugriff auf die Leistungsbeschreibungen oder durch Weiterleitung an die zuständige Stelle erfolgen.
- Marketing und Werbung für den telefonischen Zugang zur bremischen Verwaltung einschließlich Eintragungen und Anzeigen in öffentlichen Fernsprechverzeichnissen.
- Für eine Übergangsphase werden die Aufgabe der Erstellung des Organisations- und Fernsprechverzeichnisses (OFV) und des Elektronischen Telefonbuchs (ETB) wahrgenommen. Perspektivisch werden diese Aufgaben nicht mehr wie im bisherigen Umfang anfallen, sondern durch eine neue, insbesondere technisch unterstützte Lösungen ersetzt.

Zur Erfüllung der Aufgaben des Bürgertelefons Bremen werden Leistungsbeschreibungen der Dienstleistungen und weitere Basisinformationen von den Dienststellen benötigt. Die technischen und organisatorischen Voraussetzungen hierzu werden bereits im Rahmen des Projektes IT-System Bürgerservice gelegt. Darüber hinaus soll im Jahr 2010 in bis zu drei Pilotbereichen ermittelt werden, welche Second-Level-Leistungen vom Bürgertelefon Bremen übernommen werden könnten. Die erforderlichen Vorbereitungen werden in der Anlage 5 „Dienstleistungsbeschreibungen und Basisinformationen sowie Pilotbereiche“ dargestellt.

B. Personal

Zur Erfüllung der Aufgaben des Bürgertelefons Bremen ist folgendes Personal erforderlich:

- Servicekräfte (Kommunikation) in zwei Teams,
- Servicekräfte (Informationsmanagement) mit der Funktion Teamleiter(in),
- Leiter(in),
- Assistentkraft zur Unterstützung der Leitung befristet auf zwei Jahre,
- technische Unterstützung durch die Dienststelle, bei der das Bürgertelefon Bremen angebunden wird.

Servicekräfte (Kommunikation)

Die Aufgabe der Servicekräfte (Kommunikation) umfasst die kundenorientierte Beantwortung der Fragen von Bürger(innen) mit Hilfe der Informationssysteme unter Einhaltung der definierten quantitativen und qualitativen Servicestandards.

Im D115-Verbund wird bei der Personalbemessung für die Mindestausstattung eines telefonischen Servicecenters von 20.000 bis 25.000 Kontakten pro vollzeitverrechneter Stelle und einem Anruf pro Einwohner im Jahr ausgegangen. Das Bürgertelefon Bremen orientiert sich am Oldenburger Modell mit vollständigen First- und weitgehenden Second-Level-Leistungen. In der Startphase wird für das Bürgertelefon Bremen aufgrund des noch aufzubauenden Leistungsumfanges und der Haushaltslage in Bremen zunächst von einem Personalbedarf von 27 Vollzeitäquivalenten ausgegangen. Dies umfasst 22 Vollzeitäquivalente Servicekräfte (Kommunikation).

Unter dieser Annahme ist für das Bürgertelefon Bremen bei einer berechneten Einwohnerzahl von circa 550.000 von einem Personalbedarf für Servicekräfte (Kommunikation) von 22 Vollzeitäquivalenten auszugehen.

Der Personalbedarf hängt von der Zahl und der Gesprächszeit der potentiellen Anrufe im Bürgertelefon Bremen ab. Diese Entwicklung ist im Rahmen des Projektes zu überprüfen. Dies geschieht durch den Vergleich der Erreichbarkeitsmessung zu Projektbeginn und nach einer ersten Betriebsphase. Zudem sind die monatlichen Statistiken des Bürgertelefons Bremen heranzuziehen. Bei einer Erweiterung der First- und Second-Level-Leistungen ist die Personalbemessung entsprechend anzupassen.

Bei den Servicekräften (Kommunikation) handelt es sich um besonders teilzeitgeeignete Positionen. Nach Erfahrungen in anderen Städten sind dies ca. 30%, so dass von einer Kopfzahl von ca. 29 Personen bei den Servicekräften (Kommunikation) ausgegangen werden kann. Auf Grund des Aufgabenzuschnitts eignen sich diese Arbeitsplätze gerade auch für schwerbehinderte (insbesondere blinde bzw. sehbehinderte) Menschen. Bei der Besetzung werden sie deshalb vorrangig berücksichtigt.

Servicekräfte (Informationsmanagement) mit der Funktion Teamleiter(in)

Die Aufgaben der Servicekräfte (Informationsmanagement) umfassen die Optimierung und Weiterentwicklung des Informationsmanagements mit dem Schwerpunkt der Qualitätssicherung der Daten sowie die Vermittlung der neuen Datenbankinhalte an die Servicekräfte (Kommunikation). Hinzu kommt die Betreuung und Beratung einzelner Dienststellen im Rahmen der dezentralen Informationsaufbereitung.

Die Servicekräfte (Informationsmanagement) übernehmen zudem die Funktion der Teamleitung. Zu den Aufgaben der Teamleiter(innen) gehören die Leitung, Koordination und Optimierung der Abläufe im jeweiligen Team, die Einarbeitung von neuen Mitarbeiter(innen) und die Unterstützung der Leitung.

Die Teamleiter(innen) betreuen maximal 15 Personen. In der Startphase sollen zwei Teams gebildet werden.

Leiter(in)

Die Leitung stellt die Erfüllung der strategischen und operativen Aufgaben des Bürgertelefons Bremen sicher. Zur Sicherstellung der strategischen Aufgaben ist von der Leitung ein Umsetzungskonzept zu entwickeln und fortzuschreiben. Zur Erfüllung der operativen Aufgaben gehören u.a. die Sicherstellung der Erreichbarkeit im laufenden Betrieb in Zusammenarbeit mit den Teamleiter(inne)n einschließlich der Einsatzplanung (Schichtbesetzung), die Personalbeschaffung und –entwicklung inklusive der Sicherstellung von laufendem Training / Coaching, Berichtswesen und Aufbereitung von Statistiken.

Assistenzkraft

Die Assistenzkraft unterstützt befristet für zwei Jahre die/den Leiter(in) bei der Erfüllung der strategischen Aufgaben, wirkt bei der Unterstützung der Projektleitung „Bürger Telefon Bremen“ mit und übernimmt gegebenenfalls Aufgaben der Teamleiter(innen), soweit diese zu Beginn verstärkt im Bereich des Informationsmanagements tätig sind.

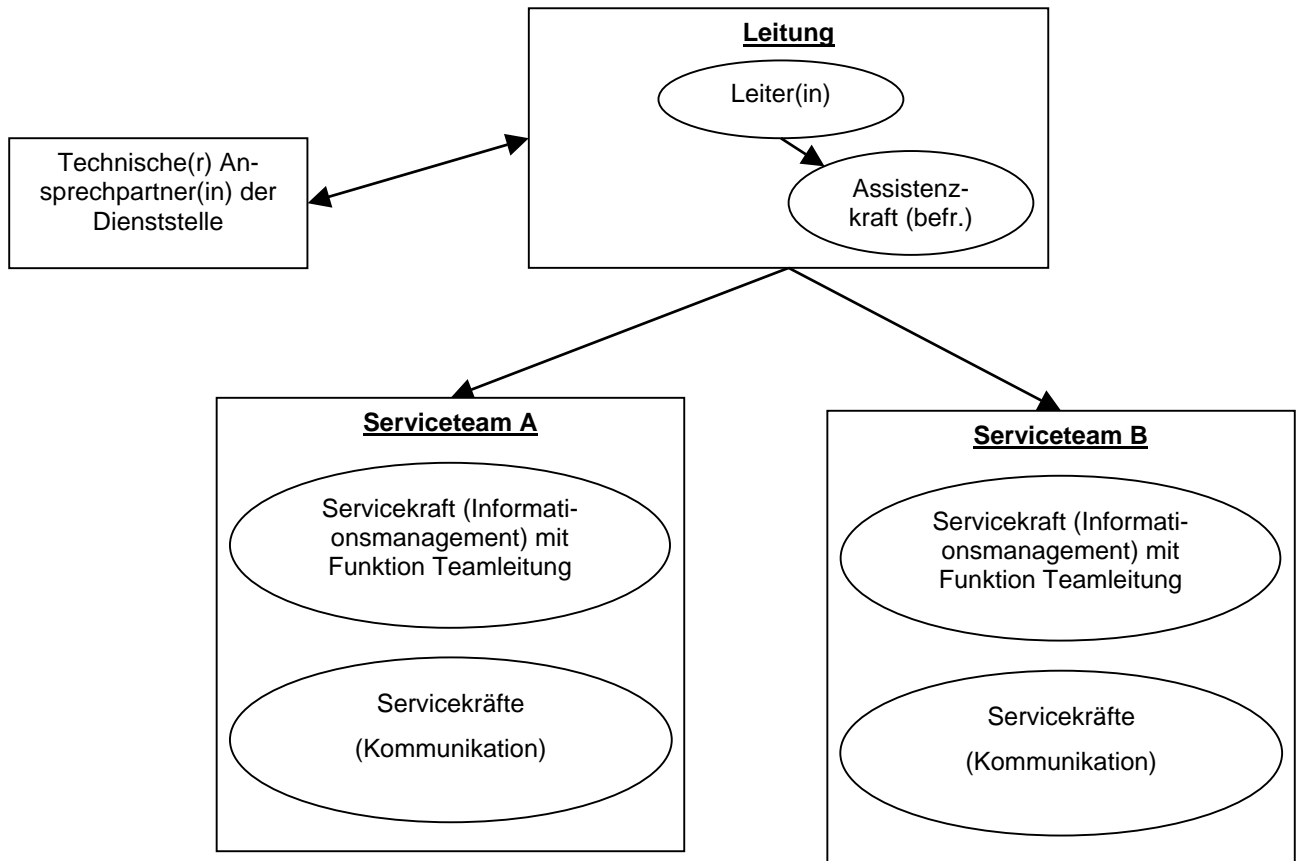
Technische Unterstützung

Zur Erfüllung der Aufgaben der technischen Unterstützung muss ein technischer Ansprechpartner für die Systeme und Anwendungen im Bürgertelefon Bremen, zum D115-Verbund und gegebenenfalls für Schnittstellen zu Fachanwendung der Dienststellen bereit stehen. Im D115-Verbund wird für die technische Unterstützung eine Personalkapazität im Umfang von einer VZÄ veranschlagt. Die Bereitstellung soll durch die Dienststelle, bei der das Bürgertelefon Bremen angebunden wird, erfolgen. Die/der technische Ansprechpartner(in) verantwortet den reibungslosen technischen Betrieb insbesondere durch die Steuerung der ACD-Anlage sowie die Planung von neuen Anwendungen. Dies umfasst auch die Beauftragung zuständiger Dienstleister in Abstimmung mit der Leitung. Hinzu kommen die Unterstützung bei der Erfüllung von Statistikanforderungen und die Unterstützung der Benutzer(innen).

Das der technischen Unterstützung zugrundeliegende Betriebskonzept und das Architekturmodell der Soft- und Hardwarekomponenten sind noch zu beschreiben. Eine schematische Übersicht ist als Anlage 1 beigefügt.

C. Organisationsstruktur

Das Bürgertelefon Bremen hat folgende Organisationsstruktur:



Die Organisationsstruktur des Bürgertelefons Bremen ist jährlich zu überprüfen und gegebenenfalls in Abstimmung mit der Aufsicht anzupassen.

D. Organisatorische Anbindung des Bürgertelefons Bremen

Die Organisationseinheit „Bürgertelefon Bremen“ wird bei Performa Nord – Personal, Finanzen, Organisation, Management – Eigenbetrieb des Landes Bremen eingerichtet.

Der Eigenbetrieb Performa Nord ist für alle Ressorts und Dienststellen als Dienstleister für Querschnittsdienstleistungen tätig. Performa Nord hat bereits umfangreiche Erfahrungen im Bereich der Telefonie und der First-Level-Leistungen für das Stadtamt gesammelt. Sowohl auf operativer Ebene als auch in der Leitungsebene sind in diesem Zusammenhang Erfahrungen mit den relevanten Fragestellungen gesammelt worden, die in die Entwicklung der Organisationseinheit Bürgertelefon Bremen eingebracht werden können. Die fachlichen, organisatorischen, räumlichen und gebäudetechnischen Voraussetzungen für eine Integration des Bürgertelefons Bremen sind bei Performa Nord zurzeit gegeben. Performa Nord kann daher eine zentrale Erreichbarkeit der Verwaltung für alle Dienststellen und damit die serviceorientierte Information von Bürger(innen) über den telefonischen Zugang optimal gewährleisten und das Serviceversprechen des D115-Verbundes sicherstellen.

E. Aufsicht

Die Aufsicht über die Organisationseinheit Bürgertelefon Bremen wird im Rahmen der Aufsicht über den Eigenbetrieb Performa Nord gemäß § 6 Absatz 1 BremPerformaG durch die Senatorin für Finanzen wahrgenommen.

F. Finanzierung

Bei der Finanzierung des Bürgertelefons Bremen werden die folgenden Zeiträume unterschieden:

1. Finanzierung 1. Januar 2010 bis 31. Dezember 2011.
2. Finanzierung ab 1. Januar 2012.

1. Finanzierung 1. Januar 2010 bis 31. Dezember 2011

In der Phase vom 1. Januar 2010 bis 31. Dezember 2011 wird die zusätzlich notwendige Finanzierung des Bürgertelefons Bremen durch die Senatorin für Finanzen übernommen. Es wird davon ausgegangen, dass das Bürgertelefon Bremen den überwiegenden Teil der Aufgaben des „Call-Centers Freie Hansestadt Bremen“ bei Performa Nord übernimmt. Bei dieser Übernahme soll auch die bestehende Finanzierung fortgesetzt werden. Hierzu gehören die Vermittlungspauschale und der First-Level Support gemäß Leistungsvereinbarungen mit dem Stadtamt, die dann entsprechend fortgeführt werden müssten. Damit wären 12 Vollzeitäquivalente finanziert.

Der weitere Finanzierungsbedarf wird von der Senatorin für Finanzen getragen. Dies umfasst das erforderliche zusätzliche Mindestpersonal und die zu erwartenden zusätzlichen Kosten im Bürgertelefon Bremen. Die Investitionen für 2010 sind im PPI 96 und im Konjunkturpaket II veranschlagt. In der folgenden Tabelle ist eine Zusammenfassung der Zusatzausgaben gegenüber der Ist-Situation dargestellt:

Planungsgrößen	Anzahl/ Kosten	Finanzierung	Anmerkung
1. Zusätzliches Personal a) Servicekräfte (Kommunikation und Informationsmanagement) b) Leiter(in) c) Assistentkraft (befristet 2 Jahre)	14 Vollzeitäquivalente	SF	Der Ressourcenbedarf wird von SF unter Berücksichtigung des Personals bei der ZIA (SF) zur Verfügung gestellt.
2. Zusätzliche Kosten a) Systeme b) Zusätzliche Arbeitsplatzkomponenten c) FHB-Anteil D115-Verbund	350.000 €	SF	Der Finanzierungsbedarf wird durch SF über Mittel aus dem PPI 96 und ggf. Konjunkturpaket II-Mitteln (wenn Investitionen erforderlich bzw. möglich sind) gedeckt. Sofern die Kosten noch in 2010 anfallen, könnten sie für den investiven Anteil über K II - Mittel finanziert werden (durch Kürzung bei anderen Projekten).
3. Investitionen a) Verkehrsmessungen b) Schulungen c) D115 Anschlusskosten	240.000 €	SF	Dieser Finanzierungsbedarf ist durch PPI 96 in 2010 und durch die Konjunkturpaket II - Mittel nur in 2010 gedeckt. Der Schulungsbedarf soll aus AFZ-Fortbildungsmitteln bzw. Mitteln Abteilung 3 SF gedeckt

			werden.
--	--	--	---------

Nicht berücksichtigt ist der Finanzierungsbedarf bei der Übernahme weiterer Leistungen im Sinne der strategischen Ziele.

2. Finanzierung ab 1. Januar 2012

Für die Finanzierung ab 1. Januar 2012 wird die Senatorin für Finanzen zu den Haushaltsaufstellungen für den Doppelhaushalt 2012/2013 einen Vorschlag vorlegen. Die Leitung des Bürgertelefons Bremen erstellt hierzu eine Vorlage zum Finanzierungsbedarf.