

Vorlage Nr. I/116/2018
für den Magistrat

Anzahl Anlagen: 0

**Maßnahme zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit
hier: Bürgerservice Telefon Bremerhaven für die Dienstleistungen im Standesamt**

A Problem

Für die Stadt Bremerhaven ist ein moderner Bürgerservice mit qualitativ hochwertigen Leistungen und verlässlichen Dienstleistungsstandards ein wichtiges Ziel. Die Aufgabenwahrnehmung im Standesamt war in den letzten Jahren durch hohe Ausfallzeiten beeinträchtigt. Dies führte insbesondere zur stark eingeschränkten telefonischen Erreichbarkeit der Standesbeamten/-beamtinnen, wodurch die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger erheblich zunahmen. Es ist nicht vertretbar, dass in dem kundenintensiven Bereich des Standesamtes die hohe Anzahl der Anrufe nicht bearbeitet werden kann.

Als Teil eines Maßnahmenbündels zur Behebung dieser Situation wurde dringender Handlungsbedarf hinsichtlich der Verbesserung der Erreichbarkeit des Standesamtes erkannt. Ziel ist es, die Anrufe im Amt, die sich auf Informations- und Standardfragen beziehen, zu minimieren. Dadurch käme es zu einer Entlastung der Sachbearbeitung im Kundenverkehr. Die Warte- und Bearbeitungszeiten sowie die angefallenen Rückstände würden sich spürbar reduzieren.

B Lösung

Es wird vorgeschlagen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit des Standesamtes den Service des Bürgertelefons Bremens des Eigenbetriebes Performa Nord wahrzunehmen. Damit würde sich das Standesamt an die guten Erfahrungen des Bürgerbüros Mitte und Nord in diesem Bereich anschließen.

Die Beschäftigten des Bürgertelefons Bremen können die aus Bremerhaven eingehenden Anrufe unter der Ansage „Standesamt Bremerhaven“ mit verlässlichen Erstauskünften beantworten. Das Standesamt hat einen redaktionellen Zugriff auf die Daten des IT-System „Bürgerservice“ und kann dort die Dienstleistungsbeschreibungen für Bremerhaven hinterlegen.

Die bisherige Erreichbarkeit bei telefonischen Anliegen im Bereich des Standesamtes wird damit erheblich gesteigert und an definierten Standards ausgerichtet. Die Standesbeamten/-beamtinnen werden von telefonischen Erstkontakten entlastet und können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Zusätzlich können Freiräume für die durch die angespannte Personalsituation entstandenen Rückstände in der Sachbearbeitung genutzt werden.

Der Service des Bürgertelefons Bremen wird seit dem 06.03.2018 im Rahmen einer Pilotphase genutzt und soll sukzessiv in den Regelbetrieb übergehen. Dieser Regelbetrieb wird zunächst befristet bis zum 31.12.2019. Zu gegebener Zeit ist über eine Fortsetzung über diesen Zeitpunkt hinaus zu entscheiden.

Zwischen dem Eigenbetrieb des Landes Bremen Performa Nord und dem Magistrat der Stadt Bremerhaven, Standesamt, ist über den telefonischen Bürgerservice eine Verwaltungsvereinbarung abzuschließen, die sich eng an der bereits bestehenden Vereinbarung für das Bürger-

und Ordnungsamt orientiert.

C Alternativen

Ein Verzicht auf diese Maßnahme würde die Beibehaltung der bisherigen unzureichenden Erreichbarkeit des Standesamtes bedeuten. Dies kann nicht empfohlen werden.

D Auswirkungen des Beschlussvorschlags

Die Finanzierung der von Bremerhaven beauftragten Leistungen erfolgt auf Basis des Entgeltverzeichnisses von Performa Nord (Entgelt je geleisteter Telefonieminute).

Der Magistrat hat in seiner Sitzung am 07.02.2018 (Vorlage Nr. I/30/2018, Prot.-Nr. 96) zur Kenntnis genommen, dass im Rahmen des Landesprogrammes „Digitalisierung und Bürgerservice“ im Handlungsfeld „Bürgerservice“ für den weiteren Ausbau des Bürgertelefons Landesmittel zur Verfügung gestellt wurden, so dass die Finanzierung dieser Aufwendungen bis zum 31.12.2019 aus diesem Programm vollständig sichergestellt ist.

Anhaltspunkte für genderrelevante oder klimaschutzzielrelevante Auswirkungen bestehen nicht. Besondere Belange von ausländischen Mitbürgern/-bürgerinnen, Menschen mit Behinderung oder des Sports sind nicht betroffen. Eine besondere örtliche Betroffenheit eines Stadtteils kann nicht festgestellt werden.

E Beteiligung / Abstimmung

Die Vorlage wurde mit der Magistratskanzlei abgestimmt. Die Beteiligung der Mitbestimmungsorgane wird kurzfristig eingeleitet.

F Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem BremIFG

Geeignet. Die Veröffentlichung im Rahmen des Informationsfreiheitsgesetzes wird sichergestellt.

G Beschlussvorschlag

Der Magistrat beschließt die Einführung eines Bürgerservice-Telefons für das Standesamt Bremerhaven bis zum 31.12.2019 in Kooperation mit dem Bürgertelefon Bremen beim Eigenbetrieb des Landes Bremen Performa Nord.

Der Magistrat erwartet zu gegebener Zeit einen Bericht über die Erfahrungen mit dem Bürgertelefon Bremen sowie über die daraus resultierenden Schlussfolgerungen.

Grantz
Oberbürgermeister