

**Vorlage für die Sitzung der
STÄDTISCHEN Deputation für Inneres
am 10. August 2017**

Vorlage Nr. 19/134

Zu TOP 3 der Tagesordnung

**Einführung des Online-Terminmanagements im Bereich des ehemaligen Stadtamts
Berichtsbitte BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN**

A. Problem

Herr Fecker hat den Senator für Inneres um einen Bericht zu folgender Fragestellung gebeten:

Einführung des Online-Terminmanagements im Bereich des ehemaligen Stadtamts

B. Lösung

Es wird folgender Bericht erstattet:

Im Rahmen des Programms „Zukunftsorientierte Verwaltung“ legte die Senatorin für Finanzen zusammen mit der Senatskanzlei das Projekt „Einführung Online-Terminmanagement mit integrierter Kundensteuerung vor Ort“ auf (siehe Masterplan vom 9. Juni 2016). Zur Umsetzung des Projekts erfolgte die Einrichtung des Lenkungsgremiums Terminmanagement, bestehend aus Vertretern der Senatorin für Finanzen, der PerformaNord und dem Gesamtpersonalrat. Im Folgenden beauftragte das Lenkungsgremium das Stadtamt, und hier den Bereich Kfz, ein Testsystem aufzubauen und in Betrieb zu nehmen. Die dabei gewonnenen Erfahrungen sollten eine der Grundlagen für das anschließend zu initierende Vergabeverfahren sein. Auf der Basis dieser Erfahrungen erfolgte zwischenzeitlich die Auswahl eines geeigneten Systems und am 13. März 2017 der Zuschlag zur Beschaffung.

Insgesamt können pro Jahr bis zu 10 Organisationseinheiten das Terminmanagement einführen. Davon werden im Einführungsjahr 2017/18 die ersten fünf der in der Einführungsreihenfolge genannten Nachfolgeeinheiten des Stadtamts berücksichtigt. Die weiteren Nachfolgeeinheiten folgen sukzessive.

Standort

- Führerscheinangelegenheiten (Bürgeramt)
- KFZ-Zulassungen (Bürgeramt)
- BSC Stresemannstraße (Bürgeramt)
- Bürgerbüro Nord / Bremerhaven (Bürger- und Ordnungsamt Bremerhaven)
- BSC Mitte (Bürgeramt)
- Migrationsamt, Stresemannstraße
- Nachlassgericht (Amtsgericht Bremen)
- Wohngeldstelle (SUBV)
- Fachdienst Flüchtlinge / Flüchtlinge (Amt für Soziale Dienste)
- BSC Nord (Bürgeramt)

Aktuell erfolgt die Integration der Online-Terminvergabe für den Bürger in das Serviceportal der FHB. Ab Juni wird das Testsystem des neuen Anbieters in der Fahrerlaubnisbehörde abgelöst. Parallel hierzu soll die Ablösung des vorhandenen Altsystems in der Zulassungsstelle erfolgen. Anschließend wird das neue System in Organisationseinheiten der Nachfolgeorganisationen des Stadtamtes, sowie in weiteren publikumsintensiven Bereichen der anderen Ressorts, eingeführt. Im Kalenderjahr 2017 wird damit ein Großteil der besonders publikumsintensiven Bereiche des Bürgeramts mit dem neuen Terminmanagementsystem ausgestattet, sodass die meisten Terminvergaben durch Bürger/innen selbst online über das Serviceportal abgewickelt werden können.

Begleitend ist die Rahmendienstvereinbarung der FHB mit dem Gesamtpersonalrat in Vorbereitung. Für die Mitarbeiter werden nach einem Schulungskonzept (wird durch Performa-Nord durchgeführt) Fortbildungen angeboten. Ggf. sind dienststellenbezogene Softwareeinstellungen, der zentral beschafften Software, erforderlich. Für den Wirkbetrieb sind die ausstehende Beschaffung einzelner Hardwarekomponenten und Festlegung organisatorischer Parameter (Termindauern, Mengen) vorzunehmen.

C. Alternativen

Entfällt

D. Finanzielle oder personalwirtschaftliche Auswirkungen; Genderprüfung

Aus der Berichterstattung heraus ergibt sich keine finanzielle Wirkung. Die für die Einführung des Terminmanagements notwendigen Mittel sind innerhalb des zentralen Produktplanes 96 (IT-Budget) der Senatorin für Finanzen dargestellt.

E. Beteiligung / Abstimmung

Der Bericht ist mit der Senatorin für Finanzen abgestimmt.

F. Beschlussvorschlag

Die städtische Deputation für Inneres nimmt den Bericht zum Online-Terminmanagement zur Kenntnis.