

Bezirksamtsvorlage Nr. 1411
zur Beschlussfassung -
für die Sitzung am Dienstag, dem 23.02.2021

1. Gegenstand der Vorlage:

Ergebnisse der Evaluation des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirksamt Mitte und Einbringung einer Vorlage – zur Kenntnisnahme – bei der Bezirksverordnetenversammlung zur Drucksache-Nr. 0191/III (alt Drs. Nr. 0815/II); Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte

2. Berichtersteller/in:

Bezirksstadträtin Reiser

3. Beschlussentwurf:

I. Das Bezirksamt beschließt:

- a) Die Impulse und Beschwerden von Bürger*innen, die Mängel im öffentlichen Raum betreffen (Anliegen), werden ausschließlich im Anliegenmanagement (AMS) – und nicht im Impuls- und Beschwerdemanagement – bearbeitet. Über den Umgang mit gemeldeten Mängeln im öffentlichen Raum berichtet das Bezirksamt zukünftig gesondert.
- b) Die Bürger*innenfreundlichkeit und die Wirksamkeit des Impuls- und Beschwerdemanagements wird durch Eröffnung zusätzlicher Kanäle der Übermittlung von Impulsen und Beschwerden sowie einer prozessualen Ausrichtung verbessert und mit dem Eckpunktepapier verbindlich geregelt. Die internen Verwaltungsabläufe des Impuls- und Beschwerdemanagements sind perspektivisch elektronisch zu unterstützen. Der Einsatz eines IT-Fachverfahrens, das die elektronische Bearbeitung der Impulse und Beschwerden unterstützt, ist vorzubereiten. Eine zusätzliche Stelle (Sachbearbeitung zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement) wird bereitgestellt.
- c) Die beigelegte Vorlage – zur Kenntnisnahme – betrifft die Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirksamt Mitte als Zwischenbericht.

II. Bei der Bezirksverordnetenversammlung ist die beigelegte Vorlage zur Kenntnisnahme einzubringen.

III. Mit der Durchführung des Beschlusses wird die Abteilung Jugend, Familie und Bürgerdienste beauftragt.

IV. Veröffentlichung: ja

V. Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen: nein

a) Personalrat: nein

b) Frauenvertretung: nein

c) Schwerbehindertenvertretung: nein

d) Jugend- und Auszubildendenvertretung: nein

4. Begründung, Rechtsgrundlage und Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung:

bitten wir, der beigefügten Vorlage an die Bezirksverordnetenversammlung zu entnehmen.

5. Gleichstellungsrelevante Auswirkungen:

keine

6. Behindertenrelevante Auswirkungen:

keine

7. Integrationsrelevante Auswirkungen:

keine

8. Sozialraumrelevante Auswirkungen:

keine

9. Mitzeichnung(en):

OrdPersFin L

StadtSozGes L

JugFamBüD L

SchuSpoFM L

BiKuUm L

Bezirksstadträtin Reiser

Vorlage -zur Kenntnisnahme-

über „Umsetzung der neuen Verfahrensregelung zum Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte ab 2021“ (Drs. 0191/III)

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

Das Bezirksamt hat am 23.02.2021 beschlossen, der Bezirksverordnetenversammlung nachfolgenden Bericht über das Inkrafttreten der neuen Verfahrensregelung zum Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) im Bezirksamt Mitte ab 2021 als Zwischenbericht zur Kenntnis zu geben:

Mit Beschluss Nr. 1284 vom 03.11.2020 in der 183./V. Sitzung des Bezirksamtes Mitte wird die Berichterstattung des Impuls- und Beschwerdemanagement für die Jahre 2019 und 2020 ausgesetzt. Die Prämisse dafür ist die konzeptionelle Neugestaltung des IBMs inkl. der Berichterstattung. Die neue Ausrichtung des IBMs soll ab 2021 umgesetzt werden.

Zu diesem Zwecke wurde ein *Eckpunktepapier des Bezirksamtes Mitte zur Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements* entwickelt. Dieses Eckpunktepapier definiert die Ziele, Begriffe und Rollen innerhalb des IBMs. Außerdem werden die prozessualen Schritte (von der Initialisierung und der Annahme, über die Bearbeitung und Reaktion, bis hin zur Auswertung und zum Controlling), die im IBM durchlaufen werden, beschrieben. Detaillierte Beschreibungen zur Eingabemaske für Beschäftigte im Intranet und zur Erstellung des Jahresberichtes sind dort ebenfalls zu finden.

Für die Entwicklung des Eckpunktepapiers wurden sowohl die bestehende Arbeitsanweisung aus 03/2003 kritisch betrachtet, als auch die Ergebnisse aus der Arbeitsgruppe (AG) zur Evaluation des IBMs berücksichtigt. Gleichzeitig wurden im Rahmen der AG neue Verfahrenswesen zur Erfassung und Bearbeitung von Impulsen und Beschwerden konzipiert. Der Intranet- sowie der Internetauftritt wurde überarbeitet. Den Mitarbeitenden und Bürger*innen im Bezirk Mitte soll die Möglichkeit eines ganzheitlichen Bewusstseins für das IBM eröffnet werden sowie niederschwellige Zugangswege (z.B. über ein Online-Formular zur Eingabe von Impulsen und Beschwerden durch die Bürger*innen) geschaffen werden.

Ziel der neuen Verfahrensregelungen ist es daher, in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kunden- bzw. Bürgerorientierung zu leisten, und somit das Erscheinungsbild des Bezirksamtes Mitte von Berlin in der Öffentlichkeit zu verbessern.

In der Innenwirkung soll es dazu beitragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität des Bezirksamtes Mitte von Berlin zu verbessern.

Im bisherigen Verfahren war das zentrale IBM im Amt für Bürgerdienste im Bereich des internen Dienstes ausschließlich mit der Koordination und Erstellung der Berichterstattung (zusammengestellt aus Stellungnahmen der OE's) des IBMs beauftragt. Diese Aufgaben wurden als Rolle ausgefüllt, ohne eigene Stellenzuordnung. Der geschätzte Stellenanteil beträgt 0,02 VZÄ.

Mit der Neuausrichtung des IBM sind über die zentrale Beschwerdestelle u.a. folgende ständig wiederkehrende Aufgaben wahrzunehmen:

- Leitung und Koordination des zentralen Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) für das Bezirksamt Mitte
- Informationsschnittstelle, Fachberatung und Unterstützung sowie zentraler Ansprechpartner für die Amts- und Fachbereichsleitungen sowie für Service Einheiten (SE) oder sonstige Organisationseinheiten (OE) zu IBM-Themen
- Steuerung und Sicherstellung einheitlicher Arbeitsabläufe sowie Überwachung der vorschriftsmäßigen, sachgerechten und rechtzeitigen Erledigung aller Aufgaben innerhalb des bezirklichen IBMs
- aktive Begleitung der Impulse und Beschwerden Weiterleitung an die betreffenden Stellen, Bereiche und Abteilungen; Dokumentation, Archivierung und Überwachung der Antwortfristen sowie Bearbeitung einschließlich Fertigung von Antwortentwürfen; Beantwortung von Schreiben, die dem IBM zuzuordnen sind
- Kontrolle Realisierung sowie Aktualisierung und Evaluierung des zu nutzenden verbindlichen Eckpunktepapiers zur Umsetzung des bürgerfreundlichen IBMs
- die fachliche Qualitätssicherung der Beschwerdebearbeitungsprozesse begleiten, in IBM-Projekten zur Ursachenanalyse- und Verbesserungsprozessen und bei der Aktualisierung und den organisatorischen Vorbereitungen zur Einführung neuer Prozessen im Rahmen des IBMs mitarbeiten
- Multiplikator*in für spezifische Inhalte aus dem IBM
- Mitwirkung bei der Öffentlichkeitsarbeit (Bereitstellung aktueller Informationen zu den Fachthemen, verantwortlich für die Inhalte von Webseiten zu den Themen des IBMs)
- Fertigung des jährlichen Berichtes; Auswertung Kennzahlen und Statistik
- Weiterentwicklung des IBMs hinsichtlich Vorbereitung, Umsetzung und Einführung für eine zukünftige IT-Fachanwendung zur Unterstützung u.a. der elektronischen Bearbeitung von Impulsen und Beschwerden.

Mit der bestehenden Personalausstattung im Amt für Bürgerdienste können diese sehr umfangreichen Aufgaben im zentralen IBM nicht ausgefüllt werden. Sofern die neuen Verfahrensregelungen im BA Mitte umgesetzt werden sollen, ist mindestens eine zusätzliche Stelle bereitzustellen. Das Anforderungsprofil beschreibt die Aufgaben und Anforderungen an die neue Stelle. Hierbei wird auf die Erfahrungen aus dem Amt für Weiterbildung und Kultur (BiKu) zurückgegriffen, welche diese Annahmen bestätigen.

Bezogen auf die dezentralen Ansprechstellen in den OE's wird davon auszugehen sein, dass durch die aktive Ausgestaltung des IBMs im Bezirk keine Einsparungen, sondern vielmehr eine Ausweitung der aufzunehmenden Impulse und deren Bearbeitung stattfinden wird. Hinzu kommt die Ausweitung der verschiedenen Zugangswege im Internet und Intranet für das Einreichen der Impulse und Beschwerden für die Bürger*innen und Beschäftigten. Zum Vergleich: Aus dem Bericht des Impuls- und Beschwerdemanagements für den Berichtszeitraum 2018 ist erkenntlich, dass das Bezirksamt 8.344 Impulse und Beschwerden (7.928 Massenphänomene, 416 Einzelimpulse) erreichten.

Das Volumen der Rückmeldungen wird also, durch die aktive Einforderung, perspektivisch steigen.

Die Steuerungsrunde hat die Neuausrichtung des Impuls- und Beschwerdemanagements mehrheitlich zustimmend zur Kenntnis genommen.

Die neuen Verfahrensregelungen des IBMs sollen im Bezirksamt Mitte zum 01.03.2021 in Kraft treten.

A) Rechtsgrundlage

§ 13 i.V. mit § 36 BezVG

B) Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung

a. Auswirkungen auf Einnahmen und Ausgaben:

keine

b. Personalwirtschaftliche Auswirkungen:

Zur Umsetzung der neuen Verfahrensregelungen des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirksamt Mitte ist eine zusätzliche Stelle (Einschätzung Stellenumfang: 39,4 Wochenarbeitsstunden) als zentrale Ansprechstelle im zentralen Impuls- und Beschwerdemanagement in der Entgelt-gruppe 9 Fallgruppe b (vorbehaltlich einer Bewertungsentscheidung) notwendig. Diese Stelle wird mit der DKA 2022-23 angemeldet. Für das Haushaltsjahr 2021 wird die Aufgabe über eine Trainee-Stelle im Amt für Bürgerdienste abgesichert.

Berlin, den 23.02.2021

Bezirksbürgermeister von Dassel

Bezirksstadträtin Reiser

Anforderungsprofil

Stand: Jan 2021

Ersteller/in: BÜD AL/ BÜD ID 108

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Stellentitel / Funktion:

Sachbearbeitung zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte von Berlin

Dienststelle:

Bezirksamt Mitte von Berlin

Abt. Jugend, Familie und Bürgerdienste

Amt für Bürgerdienste

1

Beschreibung des Arbeitsgebietes

- **Leitung und Koordination des zentralen Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) für das Bezirksamt Mitte**
- Informationsschnittstelle, Fachberatung und Unterstützung sowie zentraler Ansprechpartner für die Amts- und Fachbereichsleitungen sowie für Service Einheiten (SE) oder sonstigen Organisationseinheiten (OE) zu IBM-Themen
- Kontrolle Umsetzung sowie Aktualisierung und Evaluierung des zu nutzenden verbindlichen Eckpunktepapiers zur Umsetzung eines bürgerfreundlichen IBMs
- Steuerung und Sicherstellung einheitlicher Arbeitsabläufe und Maßnahmen sowie Überwachung der vorschriftsmäßigen, sachgerechten und rechtzeitigen Erledigung aller Aufgaben innerhalb des bezirklichen IBMs, inkl. Planung und Durchführung von strategischen Abstimmungsgesprächen mit AL, ...
- Einholen von Informationen aus den Fachämtern/ Fachbereichen
- Änderungsbedarfe für Konfigurationen der Dienste innerhalb des IBMs an die zentralen Rollenträger adressieren, z.B. Zugriffsrechte, Änderungen von Prozessen und Vorlagen bei der Bearbeitung, neue Nutzende usw.
- Rolle der zentralen Ansprechperson des Amtes oder der SE oder OE in IBM-Projekten zur Ursachenanalyse- und Verbesserungsprozessen wahrnehmen, bei der Aktualisierung mitwirken und bei den organisatorischen Vorbereitungen zur Einführung von neuen Prozessen im Rahmen des IBMs mitarbeiten
- Die fachliche Qualitätssicherung der Beschwerdebearbeitungsprozesse in Abstimmung mit den Projektbeteiligten begleiten sowie Führungskräfte und Fachbereiche unterstützen
- Konzeptionelle Arbeit zum Thema Lernen aus Beschwerden in Zusammenarbeit mit anderen Bereichen
- Übernahme von Datenanalyse-Aufträgen bezüglich der Erkennung von Beschwerdeursachen für verschiedene Bereiche und Einheiten
- Erarbeitung von Arbeits- und Orientierungshilfen für die Mitarbeiter*innen
- Als Multiplikator*in für spezifische Inhalte aus dem IBM fungieren und die Umsetzung und Einführung von verbindlichen optimierten Arbeitsabläufen begleiten

- Fertigung des jährlichen Berichtes; Auswertung Kennzahlen und Statistik
- Bearbeitung von Impulsen und Beschwerden einschließlich Fertigung von Antwortentwürfen, sowie Beantwortung von Schreiben, die dem IBM zuzuordnen sind
- Weiterleitung der Beschwerden an die betreffenden Stellen, Bereiche und Abteilungen; Dokumentation und Archivierung sowie Überwachung der Antwortfristen und Vorbereitung der Antwortschreiben, enge Koordination mit den AL
- Beantwortung von Anfragen der BVV, ... zu den hier genannten Themen; Fertigung von Stellungnahmen für politische Gremien, ..., Beantwortung von Anfragen der Bürger*innen zum IBM
- Mitwirkung bei der Öffentlichkeitsarbeit (Bereitstellung aktueller Informationen zu den Fachthemen, verantwortlich für die Inhalte von Webseiten zu den Themen des IBMs)
- Organisation und Gestaltung von internen Veranstaltungen zum Thema Beschwerdemanagement
- Bei der Ermittlung von Qualifizierungsbedarfen im Zusammenhang mit dem IBM mitwirken
- Die Anwendenden in der eigenen Organisationseinheit bei der fachlichen und ggf. funktionalen Nutzung von Diensten unterstützen, z.B. Eingabemaske im Beschäftigtenportal
- Bearbeitung und Entscheidung von Angelegenheiten von grundsätzlicher und besonderer Bedeutung im Rahmen der zugewiesenen Aufgaben (unterstützend oder administrativ)
- Ausführen von Aufgaben mit einem hohen Maß an Eigenverantwortung und enge Zusammenarbeit und Kommunikation mit diversen Schnittstellen

Bewertung:

Entgeltgruppe E 9 b, Fallgruppe 2 (Bewertungsvermutung)

Besoldungsgruppe A 10 (Bewertungsvermutung)

2 Formale Anforderungen

Bei Tarifbeschäftigten (m/w/d):

- Abgeschlossenes (Fach-)Hochschulstudium der Fachrichtung Verwaltungsmanagement, Public Management, Betriebswirtschaft, Verwaltungsinformatik oder vergleichbarer Studiengang (Bachelor of Arts) einschl. Berufserfahrung in einer öffentlichen Verwaltung
- sonstige Tarifbeschäftigte mit vergleichbaren Fähigkeiten und Erfahrungen und/oder Verwaltungslehrgang II

Bei Beamtinnen und Beamten (m/w/d):

- Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das erste Einstiegsamt der Laufbahngruppe zwei (ehemals gehobener Dienst) des allgemeinen Verwaltungsdienstes

Von Vorteil sind praktische Erfahrungen in den Aufgabengebieten Organisationsmanagement und, oder mit den Themen Projekt- und, oder Prozessmanagement sowie im Bereich Beschwerdemanagement.

Gewichtungen
entfallen hier

3. 3.1	Leistungsmerkmale Fachkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1.1	Fachliche Merkmale <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse des allgemeinen Verwaltungsrechts (Verwaltungsverfahrensgesetz -VwVfg und VwVfg Berlin; Verwaltungsgerichtsordnung -VwGO; allgemeines Zuständigkeitsgesetz -AZG); ...) sowie der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Berliner Verwaltung • Kenntnisse in der Anwendung des MS-Office Pakets (Word, Excel, Access, Outlook, ...) einschließlich Intranet und Internet • Kenntnisse der Grundlagen, Ziele, Methoden und Inhalte eines Beschwerdemangements 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	E-Government / Digitalisierung <ul style="list-style-type: none"> • Kennt das Berliner E-Government-Gesetz und die sich aus dem Gesetz ergebenden Aufgabenstellungen für die Berliner Verwaltung • Kann aktuelle Entwicklungen und Projekte im Bereich der Digitalisierung, vorrangig im Land Berlin, benennen • Erkennt die Schnittstellen zum Organisations- und Geschäftsprozessmanagement sowie zum Personal- und Wissensmanagement 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.3	Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) <ul style="list-style-type: none"> • Kann die Berliner Strukturen und die Rolle der unterschiedlichen Akteure beschreiben, z.B. IT-Dienstleister des Landes Berlin (ITDZ), Senatsverwaltung für Inneres und Sport, bezirkliche IT-Stellen, IT-Koordinatorinnen und IT-Koordinatoren der Ämter • Ist in der Lage, die Zusammenhänge und Abhängigkeiten zwischen den verschiedenen IKT-Basisdiensten zu erkennen • Erkennt die Schnittstellen zu den wesentlichen IKT-Sicherheits- und Datenschutzrelevanten Regelungen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.4	Geschäftsprozessmanagement <ul style="list-style-type: none"> • Kennt die aktuellen Regelungen und Standards zum Vorgehen im gesamtstädtischen GPM im Land Berlin (u.a. Aufteilung nach Politikfeldern, Rolle der Senatsfachverwaltungen, Arbeit in GPO-Projekten) • Kennt den im Land Berlin festgelegten Standard zur Modellierung von Prozessen und kann diesen lesen und interpretieren oder ist bereit sich diese Kenntnisse anzueignen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.5	Kommunalpolitik <ul style="list-style-type: none"> • Kennt die einheitliche Ämterstruktur und die wesentlichen Aufgabenstellungen der Bezirksverwaltungen • Kann die Bedeutung der Berliner Rechtsvorschriften und Regularien, wie u.a. Gemeinsame Geschäftsordnung Berliner Verwaltung Allgemeiner Teil (GGO I), Bezirksverwaltungsgesetz, Landeshaushaltsordnung, inkl. Ausführungsvorschriften in den Kontext der Digitalisierung einordnen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.6	Digitale Kompetenzen <ul style="list-style-type: none"> • Setzt digitale Medien zielgruppen- und situationsgerecht ein • Kann Inhalte in verschiedenen Formaten bearbeiten, zusammenführen, präsentieren und veröffentlichen oder teilen • Kennt und reflektiert Risiken und Gefahren in digitalen Umgebungen und berücksichtigt diese 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• setzt (auch) unter Zeitdruck ergebnisorientierte Prioritäten				
	• überträgt Wissen aus anderen Zusammenhängen auf das eigene Arbeitsgebiet				
	• reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän und passt Handlungsstrategien den veränderten Rahmenbedingungen an				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen bzw. vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				
	• handelt systematisch und strukturiert				
	• koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit-, und personengerecht				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► <i>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• richtet das eigene Handeln auf die definierten Ziele aus				
	• nutzt geeignete Indikatoren und Kennzahlen für die Entscheidungsfindung und zur Steuerung				
	• entwickelt neue Ideen zur Geschäftsprozessoptimierung				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• trifft nachvollziehbare, ergebnisorientierte Entscheidungen in angemessener Zeit				
	• berücksichtigt bei Entscheidungen auch künftige Entwicklungen				
	• trifft Entscheidungen serviceorientiert, transparent und übernimmt Verantwortung				

3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen</i>				
	• argumentiert verständlich, gliedert klar, bleibt beim Thema, beschränkt sich auf das Wesentliche				
	• äußert sich in Wort und Schrift strukturiert, flüssig und verständlich				
	• informiert zielgerichtet und zeitnah				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben</i>				
	• arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit anderen zusammen				
	• geht mit Kritik konstruktiv um, geht auf Aussagen anderer ein und ist selbstkritisch, hinterfragt eigenes Denken und Handeln				
	• erzielt in der Zusammenarbeit mit anderen gemeinsame Ergebnisse				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenschaft zu begreifen</i>				
	• verhält sich der Kundschaft gegenüber freundlich und aufgeschlossen und geht auf ihre Bedürfnisse ein				
	• prüft und hinterfragt Anliegen der Kundschaft (Fragen, Hinweise, Beschwerden)				
	• informiert periodisch bzw. vereinbarungsgemäß über Sachstände und Ergebnisse				
3.3.4	Diversity-Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, die Vielfalt von Menschen (u. a. hinsichtlich Alter, Geschlecht, Behinderung, Migrationshintergrund, Religion, sexueller Identität) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen</i>				
	• kennt Geschlechterrollen, Stereotypen und ihre Wirkungen und kann diese Erkenntnisse in der Arbeitswelt berücksichtigen				
	• versteht und respektiert andere Verhaltensweisen und Denkmuster				
	• vermeidet Generalisierungen und Stereotype				
3.3.5	Interkulturelle Kompetenz gemäß § 4 PartIntG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, Menschen verschiedener Herkunft aufgeschlossen zu begegnen, die eigenen Prägungen zu reflektieren und diese Selbstreflexion auf den Umgang mit Anderen übertragen zu können</i>				
	• berücksichtigt im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns				
	• erkennt, akzeptiert und achtet Werte und Normen anderer Kulturkreise				
	• erkennt vorhandene und potenzielle Diskriminierungsstrukturen und wirkt ihnen entgegen				
3.3.6	Lehrkompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, Wissen zu vermitteln, Lernprozesse zu unterstützen und zu steuern sowie eine lerndienliche und motivierende Atmosphäre herzustellen</i>				

	<ul style="list-style-type: none"> • erklärt anschaulich, strukturiert und verständlich 	
	<ul style="list-style-type: none"> • fasst wichtige Informationen zusammen und wiederholt diese, verdeutlicht die Relevanz 	
	<ul style="list-style-type: none"> • zeigt Zusammenhänge zwischen Lehrinhalten auf 	

ENTWURF

3.4	Führungskompetenzen (wenn sie im Aufgabengebiet erforderlich sind)	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.4.1	Strategische Kompetenz ▶ Fähigkeit, das eigene Denken und Handeln auf langfristige Ziele auszurichten, Entwicklungen und Probleme frühzeitig zu erkennen, folgerichtig zu beurteilen und denkbare Lösungen unter Berücksichtigung von Gesamtinteressen zu finden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	• plant vorausschauend und schafft handlungsleitende Konzepte und Rahmenbedingungen				
	• gestaltet Strukturen und Prozesse				
	• richtet Handeln an langfristigen Zielen aus und wägt dabei Grenzen und Möglichkeiten ab				
3.4.2	Personalentwicklungskompetenz ▶ Fähigkeit, die Potenziale und Motive der Beschäftigten zu erkennen, zu erhalten und so zu fördern, dass ein optimales Verhältnis zwischen den Bedarfen und Zielen der Organisation und den Bedarfen und Zielen der Beschäftigten entsteht ▶ Fähigkeit, die gesetzliche Verpflichtung zur Förderung von Frauen und Gleichstellung aus § 3 Abs. 1 LGG im Umgang mit weiblichen Beschäftigten anzuwenden (Frauenförderkompetenz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• delegiert Aufgaben den Interessen und Leistungen der Mitarbeitenden entsprechend; vereinbart Zeitrahmen und Handlungsspielraum				
	• beteiligt, unterstützt und motiviert Mitarbeitende				
	• fordert, fördert und initiiert Zusammenarbeit				
3.4.3	Selbstentwicklungskompetenz ▶ Bereitschaft und Fähigkeit, das eigene Verhalten zu reflektieren, Stärken und Grenzen realistisch einzuschätzen sowie sich persönlich und fachlich zu motivieren und weiterzuentwickeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• zeigt Problembewusstsein, Eigeninitiative und Engagement				
	• zeigt sich gegenüber neuen Herausforderungen aufgeschlossen sowie lern- und fortbildungsbereit				
	• verfügt über ein realistisches Bild der eigenen Fähigkeiten				
3.4.4	Innovationskompetenz ▶ Fähigkeit, veränderte Anforderungen aktiv anzunehmen, Veränderungen zielgerichtet einzuleiten bzw. umzusetzen und kreativ neue Ideen zu entwickeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	• stellt sich veränderten Anforderungen und entwickelt Handlungsalternativen				
	• greift relevante gesellschaftliche Veränderungen auf und trägt sie in die Organisationsentwicklung				
	• stellt gewohnte Verfahren, Denkmuster und Entscheidungen bei Bedarf in Frage				
3.4.5	Repräsentations- und Netzwerkkompetenz ▶ Fähigkeit, die eigene Organisation und das Land Berlin nach außen überzeugend zu vertreten, innerhalb und außerhalb offen und zielbezogen partnerschaftlich neue Kontakte zu knüpfen und so zu pflegen, dass nachhaltige Vorteile für alle Beteiligten entstehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	• vertritt die eigene Organisation und das Land Berlin positiv nach außen				
	• organisiert und pflegt auch informelle, bereichsübergreifende Zusammenarbeit				
	• fördert die ressortübergreifende Zusammenarbeit				

**Eckpunktepapier
des
Bezirksamtes Mitte von Berlin
zur Umsetzung
eines bürgerfreundlichen
Impuls- und
Beschwerdemanagements**



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	IV
1. Ausgangssituation und Ziele.....	1
2. Impuls- und Beschwerdemanagement als Prozess	3
2.1. Begriffsbestimmungen	4
2.2. Rollen und Rollenträger.....	6
3. Prozessuale Betrachtung des Impuls- und Beschwerdemanagements	8
3.1. Initialisierung	9
3.2. Annahme	10
3.3. Bearbeitung und Reaktion.....	12
3.4. Auswertung und Controlling	14
4. Auswertungstabelle (Datenerfassungstabelle)	15
5. Jahresbericht	17
6. Schlussbestimmungen.....	19
Anlagen.....	20
Online Formular zur Eingabe durch Bürger*innen.....	21
Eingabemaske im Beschäftigtenportal für Beschäftigte	23
Hinweisblatt Datenschutz	25
Entwurf Vorlage Eingangsbestätigung	28
Entwurf Vorlage Zwischennachricht	29
Entwurf Vorlage Endbescheid	30
Entwurf Excel Auswertungstabelle.....	31

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Direkter und indirekter Beschwerdemanagement-Prozess	8
--	---

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - Tabellenkopf Auswertungstabelle	15
Tabelle 2 - Übersicht der erfassten Daten in der Auswertungstabelle	16

ENTWURF

Abkürzungsverzeichnis

AG:	Arbeitsgruppe
AL:	Amtsleitung
AMS:	Anliegen-Management-System
BA Mitte:	Bezirksamt Mitte von Berlin
BezVG:	Bezirksverwaltungsgesetz
BüD:	Amt für Bürgerdienste
BVV:	Bezirksverordnetenversammlung
Drs.:	Drucksache
DSGVO:	Datenschutz-Grundverordnung
FB:	Fachbereich
GGO I:	Gemeinsame Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung, Allgemeiner Teil (GGO I)
IBM:	Impuls- und Beschwerdemanagement
Jug:	Jugendamt
OE:	Organisationseinheit
Ord:	Ordnungsamt
PersFin:	Personal und Finanzen
SE:	Serviceeinheit
StD:	Steuerungsdienst

Vorwort

Im Oktober 2020 hat sich die Arbeitsgruppe „AG Evaluation Impuls- und Beschwerdemanagement“ aus Vertreter*innen des Bezirksamtes Mitte von Berlin gebildet. Ausschlaggebend hierfür war die 165./V Sitzung des Bezirksamtes vom 09.06.2020, in der festgelegt wurde: „Das Bezirksamt ist sich einig, dass zukünftige Berichte aussagefähiger hinsichtlich des Umgangs mit den eingegangenen Beschwerden und daraus abgeleitete Maßnahmen sein müssten. StD AL schlägt die stärkere Einbeziehung einer Wirksamkeitsanalyse und eines Ausbaus des bereits vorhandenen Anliegenmanagements (AMS) vor.“ Die Arbeitsgruppe hat das Ziel die bisherige Verfahrensweise für das Impuls- und Beschwerdemanagement zu evaluieren.

Zur Umsetzung eines bürger- und mitarbeiterfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements zog die Arbeitsgruppe die Arbeitsanweisung aus 03.2003 (Beschluss Nr. 424 vom 25.03.2003; Drs. Nr. 0815/II, alt 99/I) unter kritischer Betrachtung für die Erstellung dieses Eckpunktepapiers heran.

Nach einer ersten Einschätzung der Wirksamkeit der bestehenden Arbeitsanweisung hat die AG Evaluation Impuls- und Beschwerdemanagement festgestellt, dass sie den aktuellen Erfordernissen eines bürgerfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements nicht gerecht wird und bezüglich der Prozessschritte Initialisierung, Annahme, Bearbeitung und Reaktion, sowie Auswertung und Controlling Schwachstellen zu erkennen sind. Das Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) im Bezirksamt Mitte von Berlin ist aus prozessualer Betrachtung vollumfänglich neu zu konzipieren. Hierzu wird ein stufenweises Vorgehen als zielfördernd angesehen. Die Stufen sind wie folgt benannt:

1. Analyse der bisherigen Schwachstellen des IBMs
2. Definition von Maßnahmen/ Handlungsbedarfen zur Neugestaltung des IBMs
3. Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen
 - a. Entwicklung des Eckpunktepapiers
 - b. Öffentlichkeitsarbeit
 - c. Datenerhebung und -erfassung durch IT-Unterstützung
4. Regelmäßige Evaluation und Realisierung von Verbesserungsvorschlägen
5. BA-Beschlussfassung zur Inkraftsetzung des neu konzipierten IBMs

Das Eckpunktepapier soll die Konzeption des bezirklichen IBMs sowie die zukünftige verbindliche Verfahrensweise im Rahmen des Impuls- und Beschwerdemanagements inklusive der Berichterstattung beschreiben.

Mit Beschluss Nr. 1284 der 183./V. Sitzung des Bezirksamtes vom 03.11.2020 wird die Berichterstattung für den Berichtszeitraum 2019 – 2020 ausgesetzt. Die Berichterstattung wird auf Grundlage der neuen Ausrichtung des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirksamt Mitte für 2021 vorgesehen.

Mitwirkende der Arbeitsgruppe:

Amt für Bürgerdienste

Frau Wolf (BüD AL)
Herr Schäfer (BüD 1)
Frau John (BüD ID 108)

Steuerungsdienst

Frau Fessel (StD 220)
Herr Wolf (StD 110)
Herr Küchler (Student WI)

Jugendamt

Frau Zander (Jug AL Ass)

Pressestelle

Frau Eckert (PresseÖff 2)

Ordnungsamt

Herr Wildeck (Ord 2 1)
Herr Lindenlaub (Ord ID 120)

ENTWURF

1. Ausgangssituation und Ziele

Das Impuls- und Beschwerdemanagement in seiner jetzigen Form wurde nach Ersuchen betreffend der Drucksache Nr. I/99 vom 15.02.2001 der BVV mit der Arbeitsanweisung des Bezirksamtes Mitte von Berlin zur Umsetzung eines bürgerfreundlichen Beschwerdemanagements eingeführt.

Das Impuls- und Beschwerdemanagement ist im Bezirksamt Mitte von Berlin ein wichtiger Baustein für die Fortentwicklung einer bürgerfreundlichen Verwaltung, unter zukunftsorientierten Gesichtspunkten. Ziel ist es, durch die Bearbeitung der Anliegen eine verbesserte Kommunikation mit den Bürger*innen und laufende Organisationsentwicklung zu erreichen. Es beinhaltet die Planung, Durchführung und Kontrolle der Maßnahmen im Zusammenhang mit den Ideen oder Beschwerden der Bürger*innen.

In der Gemeinsamen Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung findet man hierzu folgendes:

§ 4 GGO I¹ - Kontinuierliche Qualitätsverbesserung

„Alle Dienstkräfte sollen ihre Ideen sowie Anregungen von Bürgerinnen und Bürgern zur Verbesserung von Arbeitsplätzen und -abläufen, der Kommunikation, der Zusammenarbeit und insbesondere der externen und internen Bürgerorientierung auch unabhängig von ihren dienstlichen Aufgaben einbringen. Die Vorschläge sind von den Behörden zur kontinuierlichen Verbesserung der Aufgabenerfüllung systematisch auszuwerten und einzubeziehen.“

Ziel ist es also, in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung (Bürger*innen) zu leisten, und somit das Erscheinungsbild des Bezirksamtes Mitte von Berlin in der Öffentlichkeit zu verbessern. In der Innenwirkung soll es dazu beitragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität des Bezirksamtes Mitte von Berlin zu verbessern.

Das Impuls- und Beschwerdemanagement kann nur erfolgreich werden, wenn alle Beteiligten (Politik, Führungskräfte und Mitarbeiter*innen) vom Sinn überzeugt und über Ziele und Inhalte des Impuls- Beschwerdemanagements informiert sind und diese umsetzen.

Der Umgang mit Impulsen, vor allem Beschwerden, ist Ausdruck hoher Bürgerorientierung und ausgeprägter Dienstleistungsbereitschaft², und soll:

- Offenheit gegenüber Ideen und Beschwerden signalisieren
- Ideen und Beschwerden als Herausforderung und Chance erkennen, nicht als Störung
- Impulse zeitnah und sachgerecht bearbeiten
- Zufriedenheit der Bürger*innen wiederherstellen und erhöhen
- Bürgerfreundliche Kommunikation erreichen

¹ Gemeinsame Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung, Allgemeiner Teil (GGO I), vom 18. Oktober 2011

² § 11 Absatz 1 Satz 34 GGO I: Die Behörden erbringen ihre Leistungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zuverlässig, kompetent, verständlich, freundlich und so schnell wie möglich.

Das Impuls- und Beschwerdemanagement umfasst die organisatorische Abwicklung, Bearbeitung und Koordination eines Impulses. Eine verbindliche Organisationsstruktur unterstützt die Umsetzung der Arbeitsschritte. Aus bewährten Konzepten anderer Kommunen bzw. Behörden ist zu erkennen, dass sich ein zentral verortetes IBM als sehr erfolgreich und zudem als erforderlich herausgestellt hat.

IMPULS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT ZENTRAL ORGANISIERT

Ein zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement soll dazu beitragen, gemeinsam mit den betroffenen Organisationseinheiten aus Beschwerden, Vorschlägen und Anregungen oder sonstigen Anliegen systematisch Impulse zu Veränderungen aufzugreifen, fachkompetent Lösungen zu erarbeiten und die Ergebnisse für gezielte Organisations- und Personalentwicklungsmaßnahmen nutzbar zu machen. Diese und weitere Rollen und Rollenträger werden in Abschnitt 2.2 näher erläutert.

ENTWURF

2. Impuls- und Beschwerdemanagement als Prozess

Die Bürger*innen sollen erkennen: „Es ist einfach, mit dem Bezirksamt/Bürgeramt/... Kontakt aufzunehmen, mein Anliegen wird schnell bearbeitet und es kommt eine gute Lösung für mich heraus!“ Es darf den Bürger*innen also nicht schwergemacht werden, sich zu beschweren. Alle Anliegen oder Beschwerden weisen auf mögliche Fehler und Schwächen in der Verwaltung sowie im Umgang mit den Bürger*innen hin. Die Bürger*innen soll sich ernstgenommen fühlen und das Empfinden der Verunsicherung gegenüber der Verwaltung verlieren. Beschwerden sind nicht als negative Kritik anzusehen, für die sich die einzelnen Mitarbeiter*innen oder die Verwaltung rechtfertigen müssen. Sie sind Anregungen, die Problemlösungsprozesse einleiten sollen.

Durch ein aktives Impuls- und Beschwerdemanagement wird das Interesse an der Meinung und den Wünschen der Bürger*innen offen gezeigt und führt somit zu einer Verbesserung des Verwaltungsimages. Aktiv bedeutet auf unzufriedene Bürger*innen zuzugehen, stimulierend auf sie einzuwirken und Hemmschwellen abzubauen. Kritik sollte als Verbesserungschance dienen. Außerdem soll sichergestellt werden, dass Probleme, Konflikte oder Risiken, die bei der Erbringung von Dienst-(Leistungen) auftreten, erkannt werden können.

BESCHWERDEN ANALYSIEREN → PROZESSE OPTIMIEREN

Prozess der Beschwerdebehandlung

Ein erfolgreiches Beschwerdemanagement zeichnet sich dadurch aus, dass die Idee oder Beschwerde zielgerichtet behandelt wird. Auf die Frage „Wie wird das Anliegen der Kund*innen bearbeitet und gelöst?“ sollte mit einer Prüfung der eingehenden Impulse nach Art des Anliegens/ der Beschwerde sowie geeigneter Ansprechpartner*innen und Lösungsprozesse reagiert werden. Alle Anliegen und Beschwerden sollten schnell und lösungsorientiert behandelt werden. Dadurch werden Bearbeitungszeiten und Prozesskosten verringert. Hierfür ist ein strukturierter und übersichtlicher Eingang der Impulse und Beschwerden sowie eine ebensolche Abarbeitung erforderlich.

Prozess der Leistungsverbesserung

Mit Hilfe einer Schwachstellen- und Wirksamkeitsanalyse³ kann eine Leistungsverbesserung erzielt werden. Hierbei ist zu ergründen, wie die eigentlichen Ursachen des Problems ausgeglichen werden können. Um eine erneute Unzufriedenheit der Beschwerdeführer*innen zu vermeiden, sollte die grundsätzliche Verbesserung von Produkten, Dienstleistungen oder Prozessen angestrebt werden. Dies kann erreicht werden indem die Fehler, die aufgrund einer Beschwerde gefunden wurden, beseitigt werden, sowie ebenfalls durch den Aufbau einer verbesserten Kundenkommunikation und Organisationsentwicklung.

³ Überprüfung der qualitätssichernden Wirksamkeit und Funktionsfähigkeit des IBMs in Bezug auf Maßnahmen zur Verbesserung der Produkte, Dienstleistungen und Prozesse, sowie der Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen und Bürger*innen einer laufenden Organisationsentwicklung.

2.1. Begriffsbestimmungen

Im Folgenden werden die verschiedenen Arten von eingehenden Impulsen durch Impulsgeber*innen im Zuge des Impuls- und Beschwerdemanagements definiert.

Beschwerden

Beschwerden sind Klagen in Form von schriftlichen oder mündlichen Äußerungen der Bürger*innen gegenüber Mitarbeiter*innen des Bezirksamtes Mitte von Berlin zum Aufzeigen von

- subjektiv als beeinträchtigend, belastend oder benachteiligend empfundenen Verhaltens bzw. Entscheidungen von Verwaltungsmitarbeiter*innen (weitestgehend Dienstaufsichtsbeschwerden),
- Schwachstellen in Geschäftsprozessen bzw. in der Organisation,
- tatsächlichen oder vermeintlichen Unrechtmäßigkeiten.

Vorschläge und Anregungen

Vorschläge und Anregungen sind schriftliche oder mündliche Meinungsäußerungen der Bürger*innen gegenüber Mitarbeiter*innen des Bezirksamtes Mitte von Berlin mit konkreten Hinweisen auf Möglichkeiten zur Verbesserung von Produkten, Serviceleistungen oder Prozessen und dem Ziel der Änderung von Gegebenheiten

- innerhalb der Verwaltung des Bezirksamtes Mitte von Berlin,
- innerhalb der Verwaltung des Landes Berlin,
- außerhalb der genannten Verwaltungen, aber in ihrem mittelbaren Beeinflussungsbereich (z.B. Eigenbetriebe).

Sonstige Anliegen

Sonstige Anliegen sind Hinweise von Bürger*innen auf Gegebenheiten, die das Verwaltungshandeln des Bezirksamtes Mitte von Berlin oder einzelner Organisationseinheiten im Sinne der Grundorientierung positiv beeinflussen können.

Lob

Ein Lob ist eine positive Meinungsäußerung aus eigenem Antrieb und zeigt den Ausdruck einer hohen Zufriedenheit mit den Leistungen oder dem Verhalten des Bezirksamtes, des betreffenden Amtes oder der betreffenden Mitarbeiter*innen.

Förmliche und Formalisierte Verfahren

Förmliche Verfahren sind unter anderem Widerspruchsverfahren (§ 26 Allgemeines Zuständigkeitsgesetz (AZG) i.V.m. § 68 Abs. 1 Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO)).

Formalisierte Verfahren sind Dienstaufsichtsbeschwerden, Eingänge über den Ausschuss für Eingaben und Beschwerden der BVV, Eingänge über den regierenden Bürgermeister, des Petitionsausschusses des Abgeordnetenhauses oder des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages (Art. 17 Grundgesetz (GG)).

Die genannten förmlichen und formalisierten Verfahren so wie auch Verfahren über Schadensersatzforderungen und Kostenübernahmen sowie Verfahren wegen Rassismuskorwürfen (siehe Landes-Antidiskriminierungsgesetz (LADG)) bleiben von diesem Eckpunktepapier unberührt und sind nicht im bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagement zu erfassen.

ENTWURF

2.2. Rollen und Rollenträger

Im Impuls- und Beschwerdemanagement treten folgende Rollenträger und Rollen auf:

Bezirksamt

Das Bezirksamt Mitte informiert und berichtet die Bezirksverordnetenversammlung (BVV) über die Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements. Das Bezirksamt entscheidet im Rahmen einer Konfliktlösung über Maßnahmen, welche die Impuls- und Beschwerdestellen oder Amtsleitungen in ihrer Verantwortung nicht selbst bestimmen können und wenn deren Umsetzung fachliche Verantwortlichkeiten mehrerer Geschäftsbereiche betrifft.

Leitungen der Organisationseinheiten

Die Leitungen der Organisationseinheiten setzen das bürger- und mitarbeiterfreundliche Impuls- und Beschwerdemanagement gemäß Eckpunktepapier im eigenen Verantwortungsbereich um (Impulse und Beschwerden ermöglichen, Daten erfassen, Reaktion der Behörde sicherstellen, Berichtsbeiträge aufliefern, etc.). Über Maßnahmen zur Leistungsverbesserung entscheiden die Leitungen der Organisationseinheiten im Rahmen der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung.

Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement

Das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement koordiniert als zentraler Ansprechpartner u.a. die Erfassung, dient als Informations- und Kontaktschnittstelle, überwacht die Reaktionsbegleitung und leistet federführend die Berichterstattung. Siehe hier ebenfalls Abschnitt 3.4

Impuls- und Beschwerdestellen in den Organisationseinheiten

Die Impuls- und Beschwerdestellen sind dezentrale, in den einzelnen Organisationseinheiten verortete, Ansprechpartner sowie Prüfer und Verteiler der Beschwerden für das zentrale IBM an die zuständigen Sachbearbeiter*innen bzw. Führungskräfte. Die Impuls- und Beschwerdestellen unterstützen die Leitungen der Organisationseinheiten.

Sachbearbeiter*in

Die Sachbearbeiter*innen nehmen die Anliegen und Beschwerden entgegen. Sie entwerfen, soweit möglich, Lösungsansätze und leiten diese an die betreffenden Impuls- und Beschwerdestellen in den Organisationseinheiten bzw. an die Amtsleitungen weiter.

Controlling

Der **Steuerungsdienst** überwacht die Wirksamkeit des impuls- und Beschwerdemanagements. Im Rahmen der Berichterstattung fördert der Steuerungsdienst den Prozess der Leistungsverbesserung

proaktiv und unterstützt bei Bedarf die Umsetzung von Maßnahmen. Der Schwerpunkt liegt in der Identifikation und Analyse von Schwachstellen mit organisationseinheiten-übergreifender, strategischer Relevanz und der Initialisierung von Maßnahmen zur Leistungsverbesserung, deren Umsetzung der Entscheidung des Bezirksamtes bedarf. Siehe hier ebenfalls Abschnitt 3.4.

Öffentlichkeitsarbeit

Die **Pressestelle** berät das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement zum Thema Öffentlichkeitsarbeit sowohl für die interne Kommunikation (Beschäftigtenportal) als auch für die Kommunikation mit den Bürger*innen und Dritten außerhalb. Sie ist außerdem zuständig für die Realisierung dieser. Siehe ebenfalls Abschnitt 3.1.

ENTWURF

3. Prozessuale Betrachtung des Impuls- und Beschwerdemanagements

Das Impuls- und Beschwerdemanagement soll zukünftig als prozessuale Verfahrensweise funktionieren.

Diese prozessuale Betrachtung ist in Abbildung 1 dargestellt. Im direkten Beschwerdemanagement-Prozess werden die Phasen Initialisierung, Annahme sowie Bearbeitung und Reaktion durchlaufen. Im indirekten Beschwerdemanagement-Prozess werden die Phasen Auswertung und Controlling durchlaufen.

Aufbau Impuls- und Beschwerdemanagement Prozess

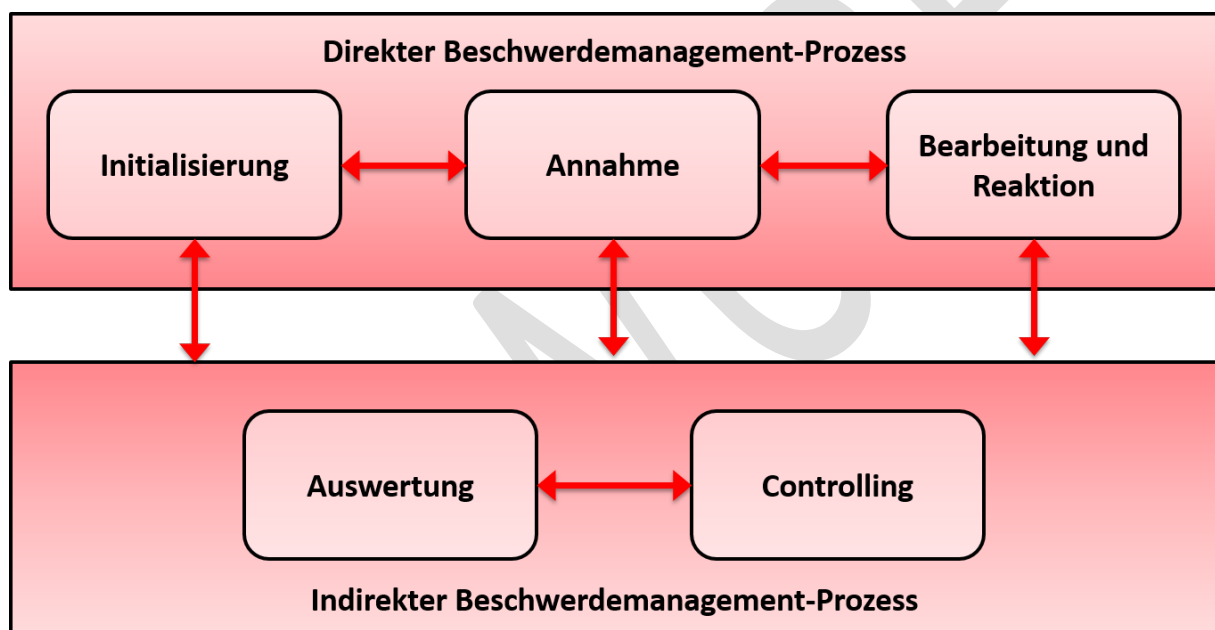


Abbildung 1 - Direkter und indirekter Beschwerdemanagement-Prozess

Das Impuls- und Beschwerdemanagement wirkt nach innen als Steuerungsinstrument und verhilft somit dem Bezirksamt Mitte von Berlin im laufenden Arbeitsprozess einvernehmlich Veränderungen vorzunehmen.

3.1. Initialisierung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bezirksamtes Mitte sind angehalten gegenüber Bürger*innen jederzeit offen für die Annahme von Beschwerden, Vorschlägen, Anregungen oder sonstigen Anliegen zu sein und jede Form der Kontaktaufnahme zu schätzen.

Ziel ist es Ideen und Beschwerden aktiv einzufordern und diese z.B. über einen Link zu einem Formular auf der Internetseite des Bezirksamtes, über eine eingerichtete Beschwerdehotline, mündlich, persönlich bei Bürgerkontakt oder z.B. über Meinungskarten, die in bürgerfrequentierten Bereichen ausgelegt sind, anzupreisen.

Um Bürger*innen dauerhaft zur Einbringung von Ideen und Beschwerden anzuregen, sollten ergriffene Maßnahmen und Erfolge aus dem Impuls- und Beschwerdemanagement regelmäßig öffentlich kommuniziert werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Pressestelle des Bezirksamtes Mitte von Berlin ist als eine Impuls- und Beschwerdestelle Teil des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements. Darüber hinaus hat sie neben ihren sonstigen Aufgaben die Ziele und Intentionen des Impuls- und Beschwerdemanagements verstärkt nach außen zu kommunizieren. Sie wird insoweit auch auf Veröffentlichungen anderer Organisationseinheiten beratend einwirken.

In allen nach außen gerichteten Veröffentlichungen ist ab sofort auf die Impuls- und Beschwerdestellen in geeigneter Form hinzuweisen.

Qualifizierung

Alle Mitarbeiter*innen des Bezirksamtes Mitte von Berlin sind in geeigneter Weise über die Ziele und Inhalte des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements nach diesem Eckpunktepapier zu informieren.

Darüber hinaus sind die verantwortlichen Mitarbeiter*innen der Impuls- und Beschwerdestellen sowie die Leiter*innen der Ämter und Fachbereiche nach Bedarf über den Umgang mit Beschwerdeführer*innen zu schulen.

Die Serviceeinheit Personal und Finanzen berücksichtigt bei künftigen Personalplanungs- und Personalentwicklungsmaßnahmen neben den Zielen und Inhalten ebenfalls die Erkenntnisse und Forderungen aus dem Impuls- und Beschwerdemanagement.

3.2. Annahme

Bei der Annahme von Ideen und Beschwerden sollen alle erforderlichen Informationen für eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung erhoben werden, um eine effektive Weiterverarbeitung der Daten zu gewährleisten, Lösungen zu finden und zeitnah Rückmeldungen geben zu können. Die Beschwerdestellen der Organisationseinheiten sind telefonisch, schriftlich und persönlich sowie über das Intra- und Internet zu erreichen⁴.

Folgende Informationen werden erfasst:

- Eingangsdatum
- Eingangsart
- Kategorie des Impulses/ der Beschwerde
- Beschreibung des Impulses/ der Beschwerde
- Upload-Möglichkeit zur Abgabe weiterer Informationen (Online-Formular, Eingabemaske)
- persönliche Angaben und Erreichbarkeit der Beschwerdeführer*innen
- zuständiges Fachamt
- zuständiger Fachbereich (Eingabemaske)
- Einwilligung Datenschutzerklärung

Eingabemaske im Beschäftigtenportal

Eine standardisierte Möglichkeit für die Beschäftigten bietet hierfür die Erfassung über eine Eingabemaske im Beschäftigtenportal. Die notwendigen Informationen der eingereichten Ideen und Beschwerden können so vollständig, strukturiert und schnell eingegeben werden.

Die Eingabemaske ist von jeder annehmenden Stelle zur sofortigen Erfassung nach Eingang eines Impulses oder einer Beschwerde zu verwenden. Sie ist im Beschäftigtenportal auf der Startseite integriert und unter „A-Z Themenliste“ sowie „Top Links“ zu finden. Bei Fragen diesbezüglich können sich die Beschäftigten an das zentrale IBM wenden. Ein Abbild der Eingabemaske ist im Anhang zu finden.

Zur Bekanntmachung werden Beiträge auf der Bühne und unter Neuigkeiten auf den Startseiten im Intranet und Internet veröffentlicht.

Entgegengenommene Ideen oder Beschwerden sind weiterzuleiten an

- sofern bekannt, die jeweilig für die Weiterbearbeitung der Anliegen der Bürger*innen zuständige Sachbearbeitung in den Impuls- und Beschwerdestellen

oder

- die Leitungen der zuständigen Organisationseinheit (Impuls- und Beschwerdestellen) im Bezirksamt Mitte von Berlin (soweit die Zuständigkeit für die Bearbeitung einer Angelegenheit eindeutig nicht in der Abteilung der aufnehmenden Impuls- und Beschwerdestelle liegt, ist die Angelegenheit über die Impuls- und Beschwerdestelle der zuständigen Abteilung zu leiten (Ressortprinzip); in Fällen mehrfacher Zuständigkeiten klärt

⁴ § 23 Abs. 1 GGO I: Eingänge sind alle Dokumente, die der Behörde elektronisch oder in Papierform zugeleitet werden.

die aufnehmende Stelle einvernehmlich die federführende Zuständigkeit und leitet die
Angelegenheit entsprechend weiter)

oder

- das zentrale Beschwerdemanagement anderer Verwaltungen des Landes Berlin

oder

- Beschwerdestellen von anderen Organisationen im mittelbaren Beeinflussungsbereich des
Landes Berlin.

Bei Zuständigkeiten unterschiedlicher Organisationseinheiten des Bezirksamtes Mitte von Berlin
erhält jede zuständige Stelle eine Kopie des Vorganges zur eigenständigen Bearbeitung und
Beantwortung.

ENTWURF

3.3. Bearbeitung und Reaktion

Ideen und Beschwerden sind zeitnah und effizient zu bearbeiten. Die Bearbeitung umfasst alle internen Arbeitsschritte im Rahmen der Fallbehandlung und dient dazu, den Grund der Beschwerde schnell zu finden und zu beseitigen bzw. die Realisierung einer Idee zu prüfen und umzusetzen.

Für die weitere Bearbeitung der Impulse wird die Auswertungstabelle verwendet. Folgende Informationen werden dort abschließend erfasst:

- Bearbeitungsverantwortlichkeit/ Zuständigkeiten
- Bearbeitungsprozess/ kommunizierte Entscheidung (eingeleitete Maßnahmen)
- Bearbeitungsdauer/ Erledigungsdatum/ Umsetzungstermin
- Rückmeldung an die/den Beschwerdeführer*in
- Kategorie und Beschreibung der Maßnahme/ Auswertung
- Ort und Datum der Umsetzung

Eingangsbestätigung

Die Beschwerdeführer*innen sind über die Behandlung ihrer Idee oder Beschwerde zu informieren. Eine Eingangsbestätigung wird unverzüglich nach Eingang der Idee bzw. Beschwerde schriftlich oder per E-Mail erteilt. Die Eingangsbestätigung enthält Angaben zum weiteren Verfahren, wie z.B. die Bearbeitungsdauer. Fehlende Angaben, die zur Klärung des Sachverhalts benötigt werden, sind mit der Eingangsbestätigung anzufordern.

DIE VORGABEN DER DSGVO SIND EINZUHALTEN!

Bei Eingabe eines Impulses durch die Bürger*innen über das Online-Formular bzw. zusammen mit der Eingangsbestätigung an die Bürger*innen (z.B. bei Impulsen, die per Brief, E-Mail oder persönlich abgegeben wurden), sind diese ebenfalls über den Umgang ihrer personenbezogenen Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu informieren. Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und das Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten in der Berliner Verwaltung (Berliner Datenschutzgesetz - BlnDSG) gelten analog. Der bezirkliche Datenschutzbeauftragte dient hier als Ansprechpartner.

Das Online-Formular und die Eingabemaske enthalten einen Link zum Hinweisblatt (siehe Anlage) mit Hinweisen zum Datenschutz im Rahmen der Bearbeitung von eingegangenen Impulsen und Beschwerden betreffend das Bezirksamt Mitte von Berlin. Die Einwilligung der Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Bürger*innen erfolgt hierbei über ein Kontrollkästchen.

Bearbeitung

Für die Bearbeitung der Idee bzw. Beschwerde ist unverzüglich der betroffene Fachbereich um Stellungnahme zu bitten. Die Verantwortlichkeiten für den Gesamtprozess und für Teilprozesse einschließlich der Einhaltung von Bearbeitungsterminen müssen klar definiert sein. Als Zeitvorgabe für die Stellungnahme werden 14 Tage angesetzt. Ist ein Abschluss der Bearbeitung der

Angelegenheit innerhalb dieser Frist nicht möglich, so muss um Fristverlängerung gebeten werden. Die Beschwerdeführer*innen sind darüber in Kenntnis zu setzen.

Das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement wird durch die Impuls- und Beschwerdestellen über die jeweiligen Verfahren informiert.

Zuständige Impuls- und Beschwerdestellen sind:

- Mitglieder des Bezirksamtes jeweils für ihren Verantwortungsbereich bzw. eine von dem Bezirksamtsmitglied bestimmte Stelle
- Filialen der Ämter mit Publikumsverkehr (z.B. Bürgerämter)
- Pressestelle des Bezirksamtes
- Rechtsamt
- alle, für die die Definition einer Impuls- und Beschwerdestelle zutrifft.

Siehe hierzu ebenfalls Abschnitt 2.2.

Leiter*innen eines Amtes/ einer OE sind innerhalb ihres Verantwortungsbereichs für die sach- und fristgerechte Bearbeitung verantwortlich. Sie können eine verantwortliche Kontaktperson als ständige Ansprechpartnerin für die Impuls- und Beschwerdestellen und das zentrale Impulsmanagement benennen.

Benachrichtigung

Im Anschluss an die Bearbeitung erfolgt die Benachrichtigung. Die Beschwerdeführer*innen werden über das Ergebnis informiert. Eine negative Entscheidung ist so zu formulieren, dass die Ernsthaftigkeit der Behandlung der Idee oder Beschwerde zu erkennen und die Begründung der Entscheidung nachvollziehbar ist. Voreilige Zugeständnisse sind zu vermeiden, jedoch sollten begründete Fehler nicht vertuscht werden. Die Benachrichtigung erfolgt in jedem Falle schriftlich (per Brief). Telefonische Rückmeldungen, im Falle von Nachfragen oder Zwischenmeldungen, sind schriftlich zu dokumentieren. Hierzu können Vorlagen (siehe Anhang) verwendet werden.

In allen nach außen gerichteten Schreiben oder Veröffentlichungen ist auf die Beschwerdestelle der Organisationseinheit hinzuweisen. Hierbei sollen Beschwerden, Vorschläge, Anregungen und sonstige Anliegen ausdrücklich erbeten werden.

3.4. Auswertung und Controlling

Das aktive Impuls- und Beschwerdemanagement ist ein Führungsinstrument mit einem hohen strategischen Stellenwert, das der Steuerung und Verbesserung interner Prozesse dient. Die **Auswertung** soll dabei helfen, künftige Abläufe zu optimieren und eine größere Zufriedenheit der Kund*innen zu erreichen. Dazu ist ein transparenter Umgang mit den Ergebnissen innerhalb der Verwaltung und ihrer Verwendung im Rahmen ständiger Veränderungsprozesse nötig. Das **Controlling** dient der Überprüfung zur Erreichung der Ziele des Impuls- und Beschwerdemanagements.

Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement

Die Aufgaben des zentralen Impuls- und Beschwerdemanagements werden federführend von dem Amt für Bürgerdienste unter Einbeziehung des Steuerungsdienstes und der SE PersFin im Auftrag des Bezirksamtes wahrgenommen.

Sie umfassen im Wesentlichen:

- die Vorbereitung der statistischen und inhaltlichen Informationen des Bezirksamtes und der BVV einschließlich einer jährlichen Wirksamkeitsanalyse
- die Koordination der übermittelten umsetzungswürdigen Angelegenheiten der zu beteiligenden Organisationseinheiten an der Erarbeitung von konkreten Vorschlägen und Maßnahmen zur Organisationsentwicklung (Einbeziehung des Steuerungsdienstes) und zum Personalmanagement (Einbeziehung der SE PersFin)
- die Funktion als Kontaktstelle und Ansprechpartner für das Instrument „Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte von Berlin“
- die Berichterstattung und Information gegenüber dem Bezirksamt einmal jährlich, jeweils bis spätestens zum 31.03.

Steuerungsdienst

Die Aufgaben des Steuerungsdienstes umfassen im Wesentlichen die Ableitung strategischer Vorschläge und Maßnahmen aus den Erkenntnissen des zentralen Impuls- und Beschwerdemanagements, die sich auf Schwachstellen mit organisationseinheiten-übergreifender, strategischer Relevanz beziehen und über deren Umsetzung das Bezirksamt Mitte entscheidet. Vorschläge und Maßnahmen bringt der Steuerungsdienst im Wege der Mitzeichnung des jährlichen Berichts ein.

Die vorgenannten Aufgaben dienen als Voraussetzungen, aufgetretene Schwachstellen zu optimieren, Vorschläge zu erarbeiten sowie gezielt, die Umsetzung von Maßnahmen (der Organisations- und/oder Personalentwicklung) zu erwirken.

4. Auswertungstabelle (Datenerfassungstabelle)

Die Excel-Erfassungstabelle [„IBM_Erfassungstabelle_Impulse_und_Beschwerden“] ist die Grundlage für die spätere statistische Auswertung und Berichterstattung. Sie ist in zwei „Säulen“ aufgegliedert und stellt den prozessualen Ablauf (Gesamtprozess) einerseits aus Sicht der Bürger*innen und andererseits aus Sicht der Verwaltung dar.

2 „SÄULEN“: DATENERFASSUNG AUS SICHT DER BÜRGER*INNEN UND AUS VERWALTUNGSSICHT

Die folgende Tabelle zeigt, wie sich die zwei Säulen in der Auswertungstabelle wiederfinden.

Tabelle 1 - Tabellenkopf Auswertungstabelle

Bürger*in	Verwaltung		
	Zuständigkeit	Kommunikation mit Bürger*in	Organisatorische Maßnahmen
<p>Für welche Anliegen erreichen uns Impulse und Beschwerden?</p> <p>Über welche Kommunikationskanäle erreichen uns Impulse und Beschwerden?</p> <p>In welcher Anzahl erreichen uns Impulse und Beschwerden?</p>	<p>Welche Organisationsbereiche sind von Impulsen und Beschwerden betroffen?</p>	<p>In welcher Bearbeitungszeit haben wir auf Impulse und Beschwerden reagiert?</p> <p>In wie vielen Fällen haben wir Impulse und Beschwerden im Rahmen des Serviceversprechens erledigt?</p> <p>In wie vielen Fällen haben wir eine Zwischennachricht abgegeben?</p>	<p>Welche organisatorischen Maßnahmen wurden ergriffen, um Impuls- und Beschwerdebedarfe abzustellen?</p> <p>Wo wird die organisatorische Maßnahme umgesetzt?</p> <p>Wann ist die organisatorische Maßnahme umgesetzt?</p>

Das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement hat, unter Beteiligung des Steuerungsdienstes, gemeinsam mit der Pressestelle die Möglichkeit

- der Eingabe von Impulsen und Beschwerden über ein Online-Formular durch die Bürger*innen und
- der Erfassung der Daten durch die Mitarbeiter*innen über eine Eingabemaske im Beschäftigtenportal

entwickelt. Diese werden in der Anlage als Abbildung dargestellt. Aufgenommene Daten (siehe ebenfalls Abschnitte 3.2 und 3.3) aus u.a. der Eingabemaske, des Online-Formulars und anderweitiger Kommunikation mit den in Abschnitt 2.2 definierten Stellen werden durch das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement gesammelt in der Erfassungstabelle zur Koordination und Evaluierung dokumentiert.

Folgende Daten werden dort erfasst bzw. abgebildet:

Tabelle 2 - Übersicht der erfassten Daten in der Auswertungstabelle

Bürger*in	Verwaltung
Eingangsdatum	zuständiges Fachamt, zuständiger Fachbereich
Eingangsart	Zuständigkeit/ Bearbeitung durch
Kategorie der Impulse und Beschwerden (Anliegenbeschreibung)	Serviceversprechen/ Rückmeldung bis spätestens
Beschreibung der Impulse und Beschwerden (zusätzliche Informationen)	kommunizierte Entscheidung (eingeleitete Maßnahmen)
	Prozess/ Rückmeldung an Bürger*in
	Rückmeldung/ Zwischenstand an (Kontaktdaten)
	Datum der Rückmeldung (Zwischennachricht)
	Erledigungsdatum
	Kategorie und Beschreibung der Maßnahme
	Ort, Termin und Datum der Umsetzung

Eine fortlaufende automatisch generierte Nummer gewährleistet eine eindeutige Nachverfolgung.

Die Auswertungstabelle ist die wesentliche Grundlage für die spätere statistische Auswertung und Berichterstellung.

5. Jahresbericht

Der Jahresbericht umfasst die Erhebung und Auswertung der Kennzahlen zu den eingegangenen Impulsen und Beschwerden.

Quantitative Auswertung

U M F A N G , V E R T E I L U N G , P R I O R I T Ä T

Die quantitative Auswertung beschreibt folgendes:

- den Zeitraum (01.01. - 31.12.)
- die Eingangsart (per E-Mail, per Brief, per Formular, persönlich, per Meinungskarte...)
- die Verteilung der Mengen der Impulsarten (zu Idee, Anregung, Lob, Kritik, Beschwerde, Vorschlag, Mängelhinweis, ...)
- die Mengenverteilung der Kategorien des Impulses (Auskunftserteilung, Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten, Bezahlsysteme, Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet), Formularservice – Antragsbearbeitung, gesellschaftspolitische Anliegen u.a. Wohnungsnot, Mitarbeiterfreundlichkeit, Prozessablauf / Prozessoptimierung, Servicequalität/Wartezeit, Sonstiges u.a. (Lob, ...) und Terminverfügbarkeit/ Terminangebote)
- den durchschnittlichen Bearbeitungszeitraum gesamt (Zeitraum zwischen Eingang und Erledigung)
- den durchschnittlichen Bearbeitungszeitraum innerhalb der Ämter/ Fachbereiche
- den Vergleich zum Vorjahr

Das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement ist verantwortlich für die erforderlichen quantitativen Werte und Grafiken für den Jahresbericht und stellt diese bis zum 31.03. des Folgejahres bereit.

Qualitative Auswertung

U R S A C H E N A N A L Y S E , E N T W I C K L U N G V O N V E R B E S S E R U N G S M A ß N A H M E N , B E A R B E I T U N G S S T A N D A R D S , Q U A L I T Ä T S V E R S P R E C H E N

Der qualitative Teil der Auswertung hat hohe Bedeutung, da hierbei Schwachstellen und Mängel im System der Verwaltung bzw. im Verwaltungsprozess erkannt und entsprechende Gegenmaßnahmen initiiert werden können. Sie ist somit ein bedeutender Faktor für die mittelbare Steigerung der Zufriedenheit der Bürger*innen.

Die qualitative Auswertung für die Berichterstattung umfasst:

- eine konkrete Beschreibung der Schwerpunkte von Anliegen der Kund*innen sowie Bürger*innen und der damit verbundenen systemischen Fehler
- eine gründliche Ursachenanalyse
- die Schwachstellen der Leistungen
- die Möglichkeiten zur Verbesserung der Verfahren oder Abläufe
- Hinweise auf schlechten Service
- Ideen für neue Produkte/ Dienstleistungen/ Prozesse

- eine konkrete Beschreibung der Maßnahmen und deren Umsetzung

Wiederkehrende Sachbeschwerden sind ein Indiz für notwendige Veränderungsmaßnahmen. Wiederkehrende personenbezogene Beschwerden verlangen einer Prüfung über Maßnahmen zu Personalentwicklung. Ideen und Verbesserungsvorschläge werden auf Umsetzbarkeit geprüft und Analyseergebnisse mit den Führungskräften und Mitarbeiter*innen besprochen.

Durch das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement wird technisch und organisatorisch sichergestellt, dass die Auswertung der durch die Impuls- und Beschwerdestellen erfassten Daten nicht personenbezogen erfolgt.

ENTWURF

6. Schlussbestimmungen

Dieses Eckpunktepapier tritt mit Beschlussfassung ... des Bezirksamtes vom ... sofort in Kraft.

Es ist vorgesehen, das IBM und die daraus resultierenden Arbeitsprozesse in einem regelmäßigen zweijährlichen Turnus durch das zentrale Impuls- und Beschwerdemanagement auf Wirksamkeit zu evaluieren. Die jeweilige Fassung gilt bis zum Abschluss eines neuen Eckpunktepapiers weiter.

Dieses Eckpunktepapier gilt als verbindliche Arbeitsgrundlage.

ENTWURF

Anlagen

- 1) Online Formular zur Eingabe durch Bürger*innen
- 2) Eingabemaske im Beschäftigtenportal für Beschäftigte
- 3) Hinweisblatt zum Datenschutz
- 4) Entwurf Vorlage Eingangsbestätigung
- 5) Entwurf Vorlage Zwischennachricht
- 6) Entwurf Vorlage Endbescheid
- 7) Entwurf Excel Auswertungstabelle

ENTWURF

Online Formular zur Eingabe durch Bürger*innen

Impuls- und Beschwerdemanagement

Hinweis: Sie können dieses Formular nur absenden, wenn in Ihrem Browser Cookies akzeptiert werden. Dieses Formular enthält Pflichtfelder, die ausgefüllt werden müssen. Pflichtfelder sind mit einem Stern * markiert.

Sie haben Fragen, Anregungen oder Ideen? Sie möchten wegen eines persönlichen Anliegens mit uns in Kontakt treten? Bitte füllen Sie das folgende Formular aus.

Ihr Anliegen

Bitte wählen Sie die für Ihr Anliegen betreffende Kategorie:

Auskunftserteilung



Bitte wählen Sie das Amt, welches Ihr Anliegen betrifft:

Amt für Bürgerdienste



Bitte schildern Sie hier den Sachverhalt, zu dem Sie sich äußern möchten:

Upload

Im Verwaltungsbereich sind nur folgende Datei-Formate erlaubt: docx, pptx, xlsx, pdf, txt, png, jpg, 7z.

EM

Ihre Kontaktdaten

Name, Vorname: *

Straße, Nr.:

PLZ, Ort:

Telefon:

Ihre E-Mail-Adresse

Eingabebeispiel: vorname.nachname@berlin.de

Wünschen Sie eine Antwort

Ja Nein

Hinweis: Eine Beantwortung Ihrer E-Mail ist nur möglich, wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse oder Ihre Postanschrift angeben.

Einwilligung *

- Ich willige in die Verarbeitung meiner Daten zur Bearbeitung der Anfrage ein. Wenn es zur Beantwortung notwendig ist, darf die Anfrage an die zuständige Stelle weitergeleitet werden. Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft beschränkt oder widerrufen werden. Übermittlungen, die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs getätigt wurden, bleiben davon unberührt. Weitere Informationen und Widerrufshinweise finden Sie in der Datenschutzerklärung.

Kontakt zum/r Datenschutzbeauftragten

Herr Rudolph
Mathilde-Jacob-Platz 1
10551 Berlin

E-Mail: Kontakt

Zur Kontrolle Ihrer Eingaben

Eingabemaske im Beschäftigtenportal für Beschäftigte

Eingabemaske: Erfassung von Impulsen und Beschwerden

Hinweis: Sie können dieses Formular nur absenden, wenn in Ihrem Browser Cookies akzeptiert werden.
Dieses Formular enthält Pflichtfelder, die ausgefüllt werden müssen.
Pflichtfelder sind mit einem Stern * markiert.

Impuls/ Beschwerde

Eingangsdatum *

Eingabebeispiel: 01.05.2016

Eingangsart *

Bitte wählen Sie eine Option.

Kategorie des Impulses/ der Beschwerde *

Bitte wählen Sie eine Option.

Beschreibung des Impulses/ der Beschwerde (zusätzliche Informationen)

Upload

Im Verwaltungsbereich sind nur folgende Datei-Formate erlaubt: docx, pptx, xlsx, pdf, txt, png, jpg, 7z.

Bürger/in

Name, Vorname: *

Straße, Nr.:

PLZ, Ort:

Telefon:

Eingabebeispiel: (030) 123 456 89

E-Mail:

Eingabebeispiel: vorname.nachname@berlin.de

Zuständigkeit

zuständiges Fachamt *

Amt für Bürgerdienste



Bitte wählen Sie eine Option.

zuständiger Fachbereich *

Außendienst, Allgemeiner Ordnungsdienst



Bitte wählen Sie eine Option.

Bearbeitung durch Impuls- und Beschwerdestelle (falls bekannt)

Ihre E-Mail-Adresse

Eingabebeispiel: vorname.nachname@berlin.de

Einwilligung *

- Ich willige in die Verarbeitung meiner Daten zur Bearbeitung der Anfrage ein. Wenn es zur Beantwortung notwendig ist, darf die Anfrage an die zuständige Stelle weitergeleitet werden. Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft beschränkt oder widerrufen werden. Übermittlungen, die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs getätigt wurden, bleiben davon unberührt. Weitere Informationen und Widerrufshinweise finden Sie in der Datenschutzerklärung.

Kontakt zum/r Datenschutzbeauftragten

Herr Rudolph
Mathilde Jacob Platz 1
13341 Berlin

E-Mail: Kontakt

Zur Kontrolle Ihrer Eingaben

Bezirksamt Mitte von Berlin

Bezirksamt Mitte von Berlin, 13341 Berlin (Postanschrift)

**Hinweise zum Datenschutz im Rahmen der Bearbeitung von eingegangenen Impulsen und Beschwerden betreffend das Bezirksamt Mitte von Berlin**

Mit der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gilt ein Rechtsrahmen für den Datenschutz in Deutschland und in der Europäischen Union. Die DSGVO enthält Vorschriften zur Datenverarbeitung und zu Rechten von betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und das Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten in der Berliner Verwaltung (Berliner Datenschutzgesetz - BlnDSG) gelten analog. Kontaktadressen für datenschutzrechtliche Belange finden Sie unter Punkt 6.

Sie werden nachfolgend über den Umgang Ihrer personenbezogenen Daten gemäß Artikel 13 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) informiert:

Soweit es für die Durchführung in den Verfahren zur Bearbeitung von Impulsen und Beschwerden bzw. zur Ermittlung der maßgeblichen Verhältnisse im Einzelfall erforderlich ist, werden Ihre Daten manuell bzw. automatisiert verarbeitet, d.h. insbesondere erhoben, erfasst, geordnet, gespeichert und übermittelt (vgl. Artikel 6 Absatz 1 lit. e i.V.m. Artikel 4 Nummer 2 DSGVO). Für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, die zum Zwecke der Weiterbearbeitung Ihres Impulses oder Beschwerde aufgenommen wurden, bedarf es Ihrer Einwilligung nach Artikel 6 Abs. 1 lit a i.V.m. Artikel 7 DSGVO. Das Bezirksamt Mitte ist hierbei „Verantwortlicher“ im Sinne des Artikels 4 Nummer 7 DSGVO. Sollte das Bezirksamt Mitte nicht der zutreffende Verantwortliche sein, so werden die im Bezirksamt Mitte eingegangenen Impulse und Beschwerden an die Verantwortlichen der jeweils zuständigen Stellen weitergegeben.

1. Datenerhebung bei anderen Personen und Stellen

Sofern die von Ihnen gemachten Angaben nicht oder nicht vollständig zur Aufklärung des Sachverhalts beitragen, kann das Bezirksamt Mitte auch Auskünfte bzw. Daten bei anderen beteiligten Personen und Stellen einholen bzw. erheben. In diesem Falle erhalten Sie weitere Informationen gemäß Artikel 14 DSGVO.

2. Weitergabe von Daten; Durchführung von gerichtlichen Verfahren einschließlich Strafverfahren

Personenbezogene Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben. Zur Durchführung von gerichtlichen Verfahren einschließlich Strafverfahren können personenbezogene Daten jedoch an die Polizeibehörden, Staatsanwaltschaften und Gerichte übermittelt werden.

3. Löschung Ihrer personenbezogenen Daten

Personenbezogene Daten werden nach Artikel 17 Absatz 1 DSGVO unverzüglich vom Bezirksamt Mitte gelöscht, wenn sie für die Durchführung in den Verfahren zur Bearbeitung von Impulsen und Beschwerden bzw. zur Ermittlung der maßgeblichen Verhältnisse im Einzelfall nicht mehr benötigt werden und allgemeine rechtliche Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind oder Sie beispielsweise Widerspruch gegen die

Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eingelegt haben und keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vorliegen.

4. Recht auf Auskunft, auf Berichtigung oder Vervollständigung, auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und auf Datenübertragbarkeit; Widerruf einer Einwilligung; Beschwerderecht

Wenn Sie eine Auskunft zu den zu Ihrer Person gespeicherten personenbezogenen Daten wünschen, wenden Sie sich bitte an das Bezirksamt Mitte bzw. den behördlichen Datenschutzbeauftragten. Nach Artikel 15 Absatz 3 DSGVO ist es auch möglich, eine Kopie Ihrer personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Verarbeitung sind, zur Verfügung gestellt zu bekommen.

Wenn Sie feststellen, dass zu Ihrer Person gespeicherte Daten fehlerhaft oder unvollständig sind, können Sie nach Artikel 16 DSGVO jederzeit die unverzügliche Berichtigung oder Vervollständigung dieser Daten von dem Verantwortlichen verlangen.

Unter den Voraussetzungen des Artikels 18 DSGVO können Sie eine Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen. Dies kommt z.B. dann in Betracht, wenn das Bezirksamt Mitte die Daten nicht länger für die Zwecke der Verarbeitung benötigt, Sie, als betroffene Person, diese jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen.

Sollten Ihre personenbezogenen Daten aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung verarbeitet (d.h. insbesondere erhoben, erfasst, geordnet, gespeichert und übermittelt) worden sein, können Sie diese Einwilligung jederzeit nach Artikel 7 Absatz 3 DSGVO mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird jedoch nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bis zu Ihrem Widerruf berührt.

Sollten Sie der Meinung sein, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die europäische Datenschutz-Grundverordnung verstößt, können Sie sich nach Artikel 77 DSGVO, unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs, mit einer Beschwerde an die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, als Aufsichtsbehörde, wenden.

5. Widerspruchsrecht

Es besteht nach Artikel 21 Absatz 1 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 lit. e DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen. Legen Sie Widerspruch ein, werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeitet, es sei denn, das zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachgewiesen werden, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Es wird darauf hingewiesen, dass bei der Einlegung eines Widerspruchs, wonach Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeitet werden, Ihrem Anliegen unter Umständen nicht weiter nachgekommen werden kann.

6. Kontaktdaten/Adressen

Für die Datenverarbeitung verantwortliche Stelle:
Bezirksamt Mitte von Berlin, 13341 Berlin (Postanschrift)

Behördlicher Datenschutzbeauftragter und Erreichbarkeit:

Herr Rudolph
Mathilde-Jacob-Platz 1, 10551 Berlin
E-Mail: datenschutz@ba-mitte.berlin.de
C.Rudolph@ba-mitte.berlin.de

Aufsichtsbehörde:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Friedrichstraße 219, 10969 Berlin
E-Mail: mailbox@datenschutz-berlin.de

Fundstellen:

DS-GVO

Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. Nr. L 119 S. 1, ber. ABl. Nr. L 314 S. 72) (Celex-Nr. 3 2016 R 0679)

GGO I

Gemeinsame Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung, Allgemeiner Teil (GGO I) vom 18. Oktober 2011

Entwurf Vorlage Eingangsbestätigung

Bezirksamt Mitte von Berlin
Abt. Jugend, Familie und Bürgerdienste
Amt für Bürgerdienste
-Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement-



Bezirksamt Mitte von Berlin, 13341 Berlin (Postanschrift)

Frau/ Herr
Vorname Nachname
Straße, Nr.
PLZ, Ort

GeschZ. (bei Antwort bitte angeben)

BüD AL

Bearbeiter/in: **Frau Wolf**

Dienstgebäude: Neues Stadthaus

Parochialstraße 3, 10179 Berlin

Zimmer **07**

Telefon (030) 9018-**24666**

Telefax (030) 9018-48824666

Vermittlung (030) 9018-20

Intern 918-24666

E-Mail [sabine.wolf@ba-](mailto:sabine.wolf@ba-mitte.berlin.de)

[mitte.berlin.de](mailto:sabine.wolf@ba-mitte.berlin.de)

E-Mail nicht für Dokumente mit
elektronischer Signatur verwenden

Internet www.berlin-mitte.de

Datum **18.02.2021**

Betreffzeile

Eingangsbestätigung: Ihr Anliegen vom Tag.Monat.Jahr

Sehr geehrte Frau,
Sehr geehrter Herr,

wir bestätigen dankend den Eingang Ihres Schreibens vom xx.xx.xxxx.

Zur Klärung des von Ihnen geschilderten Sachverhalts haben wir den zuständigen (Fach)Bereich um Prüfung und Stellungnahme gebeten.

Sie erhalten innerhalb der nächsten 14 Tage eine Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Entwurf Vorlage Zwischennachricht

Bezirksamt Mitte von Berlin
Abt. Jugend, Familie und Bürgerdienste
Amt für Bürgerdienste
-Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement-



Bezirksamt Mitte von Berlin, 13341 Berlin (Postanschrift)

Frau/ Herr
Vorname Nachname
Straße, Nr.
PLZ, Ort

GeschZ. (bei Antwort bitte angeben)

BÜD AL

Bearbeiter/in: **Frau Wolf**

Dienstgebäude: Neues Stadthaus

Parochialstraße 3, 10179 Berlin

Zimmer **07**

Telefon (030) 9018-24666

Telefax (030) 9018-48824666

Vermittlung (030) 9018-20

Intern 918-24666

E-Mail [sabine.wolf@ba-](mailto:sabine.wolf@ba-mitte.berlin.de)

mitte.berlin.de

E-Mail nicht für Dokumente mit
elektronischer Signatur verwenden

Internet www.berlin-mitte.de

Datum **18.02.2021**

Betreffzeile

Zwischennachricht: Ihr Anliegen vom Tag.Monat.Jahr

Sehr geehrte Frau,
Sehr geehrter Herr,

ich melde mich mit einem Zwischenstand zu Ihrem Schreiben vom xx.xx.xxxx.

Zur Klärung des von Ihnen geschilderten Sachverhalts habe ich den zuständigen (Fach)Bereich um Prüfung und Stellungnahme gebeten.

Die Prüfung verzögert sich um .../ bis zum ...

Ich bitte um Geduld und danke für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Entwurf Vorlage Endbescheid

Bezirksamt Mitte von Berlin
Abt. Jugend, Familie und Bürgerdienste
Amt für Bürgerdienste
-Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement-



Bezirksamt Mitte von Berlin, 13341 Berlin (Postanschrift)

Frau/ Herr
Vorname Nachname
Straße, Nr.
PLZ, Ort

GeschZ. (bei Antwort bitte angeben)

BüD AL

Bearbeiter/in: **Frau Wolf**

Dienstgebäude: Neues Stadthaus

Parochialstraße 3, 10179 Berlin

Zimmer **07**

Telefon (030) 9018-**24666**

Telefax (030) 9018-48824666

Vermittlung (030) 9018-20

Intern 918-24666

E-Mail [sabine.wolf@ba-](mailto:sabine.wolf@ba-mitte.berlin.de)

[mitte.berlin.de](mailto:sabine.wolf@ba-mitte.berlin.de)

E-Mail nicht für Dokumente mit
elektronischer Signatur verwenden

Internet www.berlin-mitte.de

Datum **18.02.2021**

Betreffzeile

Endbescheid: Ihr Anliegen vom Tag.Monat.Jahr

Sehr geehrte Frau,
Sehr geehrter Herr,

Ihre am xx.xx.xxxx eingereichte Beschwerde habe ich erhalten und diese zum Anlass genommen, den von Ihnen darin erhobenen Vorwurf/ Idee/ ... über den Leiter des Fachbereichs ... prüfen zu lassen.

In Ihrer Beschwerde/ Ihrem Schreiben/ ... geben Sie an, dass ...

Die Prüfung des von Ihnen geschilderten Sachverhalts ergab, dass

Die Verzögerungen in der Bearbeitung Ihres Antrages ... sind sehr bedauerlich und nicht zufriedenstellend.

Erlauben Sie mir jedoch den Hinweis, dass ...

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Bereich ... werden zu den von Ihnen angebrachten Themen/ für den Umgang mit und Kontakt zu Kundinnen und Kunden sensibilisiert. Wir sind darum bemüht den Service und die Bearbeitungszeiten stets zu optimieren.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

