

IMPULS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT (IBM) IM BEZIRKSAMT MITTE VON BERLIN - JAHRESBERICHT 2021

1. Ausgangssituation IBM

Historie Beschlussfassungen
Eckpunktepapier
IBM als Prozess

2. Jahresbericht 2021

Meilensteine
Zahlen, Daten, Fakten
Qualitative Auswertung
Herausforderungen

3. Zielplanung 2022

ICH SO:
DAS GEHT BESSER!
DU SO:
SCHLAG'S DOCH VOR!
WIR SO:
BESCHWERDECENTER!

#WIRSINDEINBERLIN



BERLIN



1. Ausgangssituation IBM

Historie Beschlussfassungen

BVV Drs. Nr: 0191/III vom 09.09.2007

- Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements im Bezirksamt Mitte, Bericht für den Berichtszeitraum 2005

Beschluss der 165./V. BA-Sitzung vom 09.06.2020 und 183./V. BA-Sitzung vom 03.11.2020:

- Impuls- und Beschwerdemanagement neu konzipieren, Berichterstattungen aussagefähiger gestalten
- Berichterstattung Berichtszeitraum 2019 - 2020 ausgesetzt

Beschluss der 197./V BA-Sitzung vom 23.02.2021:

- Inkrafttreten der neuen Verfahrensregelungen zum 01.03.2021

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

1. Ausgangssituation IBM

Eckpunktepapier

Der Weg zum zentralen IBM:

1. Online-Formular und Eingabemaske
2. Kommunikation mit Beschwerdecenter@ba-mitte.berlin.de
3. Information nach Abschluss der Impuls- bzw. Beschwerdebearbeitung

Wozu zentrales IBM?

- Kontaktstelle und Ansprechperson für das bezirkliche Impuls- und Beschwerdemanagement, Koordination
- Vorbereitung statistischer und inhaltlicher Informationen
 - jährliche Berichterstattung und Information gegenüber dem Bezirksamt/ BVV/ ... und Wirksamkeitsanalyse
- Koordination umsetzungswürdiger Impulse mit Organisationseinheiten und Erarbeitung konkreter Vorschläge und Maßnahmen
 - Organisationsentwicklung (Einbeziehung des Steuerungsdienstes) und
 - Personalmanagement (Einbeziehung der SE PersFin)

Ziel:

- verbesserte Kommunikation mit den Bürger*innen und laufende Organisationsentwicklung in der Verwaltung

1. Ausgangssituation IBM

IBM als Prozess



2. Jahresbericht 2021

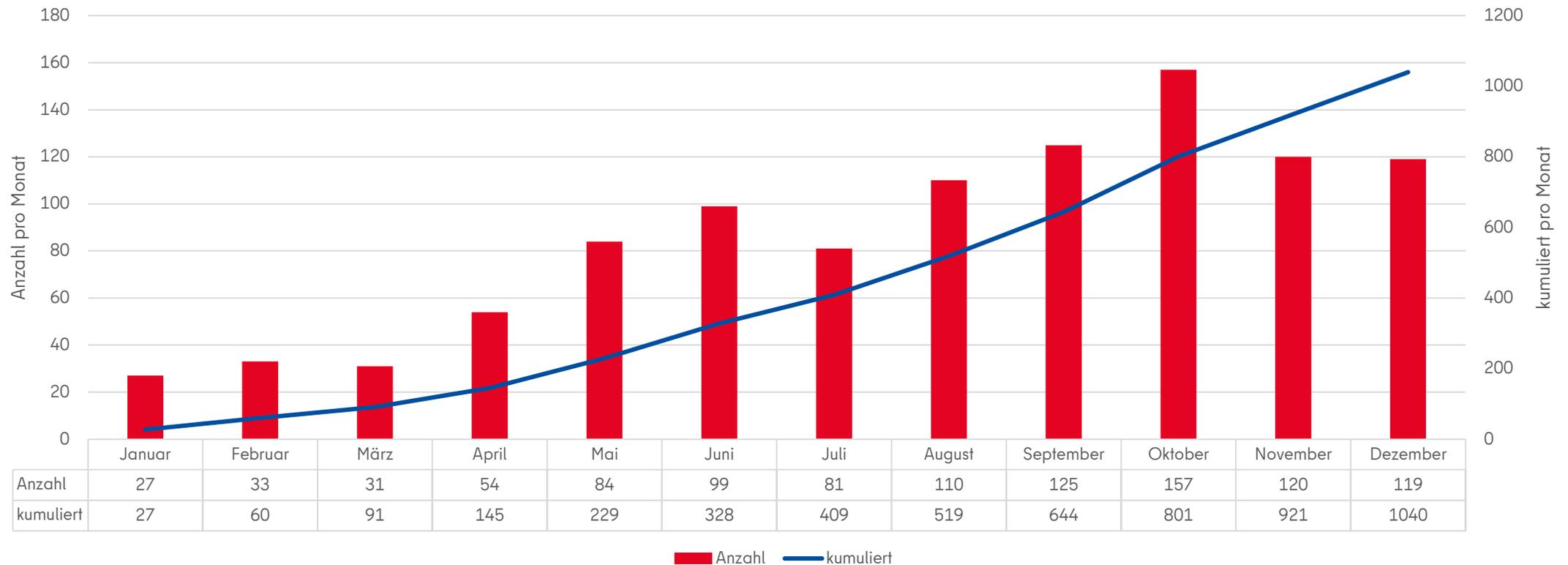
Meilensteine

01.03.2021	<ul style="list-style-type: none">• Abschluss erste Evaluation• Eckpunktepapier• neue Verfahrensweisen in Kraft
15.04.2021	<ul style="list-style-type: none">• Informationsveranstaltung mit Ansprechpersonen IBM BA Mitte
28.04.2021	<ul style="list-style-type: none">• Live-Schaltung Intranet und Internet sowie Formulare• Pressemitteilung• Social Media Beiträge
29.06.2021	<ul style="list-style-type: none">• Anpassung Website Abgrenzung Anliegen (Ord-AMS) und IBM
07.10.2021	<ul style="list-style-type: none">• Umfrage Ansprechpersonen IBM BA Mitte zweite Evaluation IBM
seither	<ul style="list-style-type: none">• neu eröffnete Zugangswege zum IBM (Beschwerdecenter) durch Bürger*innen angenommen

2. Jahresbericht 2021

Zahlen, Daten, Fakten (1)

Anzahl Impulse und Beschwerden pro Monat und kumuliert



2. Jahresbericht 2021

Zahlen, Daten, Fakten (2)

Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden

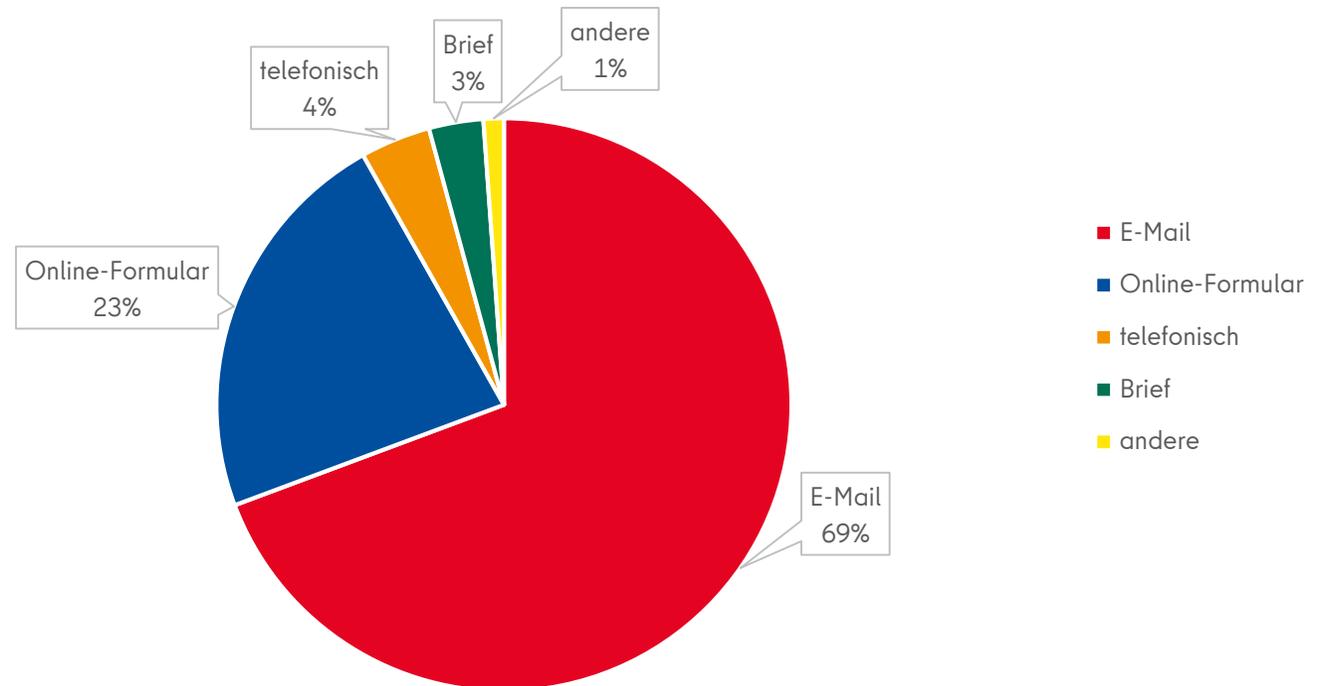
Kategorie	Anzahl	Anteil	Kategorie	Anzahl	Anteil
Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten	314	30%	Servicequalität	31	3%
Terminverfügbarkeit/ Terminangebote	115	11%	Formularservice - Antragsbearbeitung	31	3%
öffentlicher Raum	104	10%	keine Beschwerde: Bürgerkontakt	28	3%
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	75	7%	Fachaufsichtsbeschwerde	26	2%
Mitarbeiterfreundlichkeit/ DAB	64	6%	Sonstiges	24	2%
Prozessablauf / Prozessoptimierung	64	6%	Verbesserungsvorschlag	17	2%
Auskunftserteilung	56	5%	Lob / Idee / Anregung	13	1%
gesellschaftspolitische Anliegen	33	3%	Bezahlssysteme	10	1%
Leistungsgewährung/ -versagung	32	3%	Wartezeit	3	0%
			Summe	1040	100%

2. Jahresbericht 2021

Zahlen, Daten, Fakten (3)

Anzahl und Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden je Zugangskanal

Eingangskanal	Anzahl
E-Mail	543
Online-Formular	176
telefonisch	31
Brief	24
Meinungskarte	3
persönlich	2
Fax	2
sonstiges	1
Summe	782



2. Jahresbericht 2021

Zahlen, Daten, Fakten (4)

Anzahl eingegangener Beschwerden in den Organisationseinheiten

Zuständiges Amt OE / SE	Anzahl eingegangener Impulse/ Beschwerden	prozentuale Verteilung	Zuständiges Amt OE / SE	Anzahl eingegangener Impulse/ Beschwerden	prozentuale Verteilung
Amt für Bürgerdienste	570	55%	Ordnungsamt	56	5%
Jugendamt	23	2%	Gesundheitsamt	6	1%
Amt für Soziales	121	12%	Umwelt- und Naturschutzamt	0	0%
Amt für Weiterbildung und Kultur	135	13%	Schul- und Sportamt	0	0%
Stadtentwicklungsamt	19	2%	Bezirksamt Mitte	3	0%
Straßen- und Grünflächenamt	95	9%	außerhalb des BA Mitte	12	1%
			gesamt	1040	100%

2. Jahresbericht 2021

Zahlen, Daten, Fakten (5)

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer

Kategorie	Ø Bearbeitungsdauer in Tagen	Kategorie	Ø Bearbeitungsdauer in Tagen
Fachaufsichtsbeschwerde	40,25	Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten	9,20
Mitarbeiterfreundlichkeit / DAB	23,39	Servicequalität	8,31
gesellschaftspolitische Anliegen	19,64	keine Beschwerde: Bürgerkontakt	8,04
Bezahlssysteme	19,50	Auskunftserteilung	7,82
Leistungsgewährung / -versagung	19,14	Verbesserungsvorschlag	7,47
Sonstiges	15,71	Terminverfügbarkeit / Terminangebote	6,55
Prozessablauf / Prozessoptimierung	13,75	öffentlicher Raum	5,80
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	11,70	Wartezeit	5,00
Formularservice - Antragsbearbeitung	10,93	Lob / Idee / Anregung	0,85

2. Jahresbericht 2021

Qualitative Auswertung - Maßnahmen (1)

Handlungsfeld und Kategorie	Maßnahmen	Verantwortlichkeit
Bewohnerparkausweis (BPA) Bearbeitungsdauer/ Bearbeitungszeiten	Steigende Nachfrage BPA durch Einrichten Parkraumbewirtschaftungszonen → Anpassung bestehender Bearbeitungskapazitäten → personelle Unterstützung → Beschleunigung Digitalisierung des Geschäftsprozesses	SozBüD L; Amt für Bürgerdienste; mit Ordnungsamt und Steuerungsdienst
Amt für Soziales Bearbeitungsdauer/ Bearbeitungszeiten	Stabilisierung der Bearbeitungskapazitäten → zügige Stellenbesetzungsverfahren → Sicherstellung einer hohen Besetzungsquote Auswertung Mitarbeitendenbefragung hinsichtlich Arbeitsbelastungen → Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements Technische Voraussetzungen für mobile oder alternierende Telearbeit schaffen Beschleunigung Digitalisierung des Geschäftsprozesses	SozBüD L; Amt für Soziales
Amt für Bürgerdienste Terminverfügbarkeit/ Terminangebote	Ausweitung der Bearbeitungskapazitäten → Eröffnung Bürgeramt Klosterstr. 71 → zügige Stellenbesetzungsverfahren → Sicherstellung einer hohen Besetzungsquote Zielvereinbarung zur Verbesserung der Servicequalität	SozBüD L; Amt für Bürgerdienste

2. Jahresbericht 2021

Qualitative Auswertung - Maßnahmen (2)

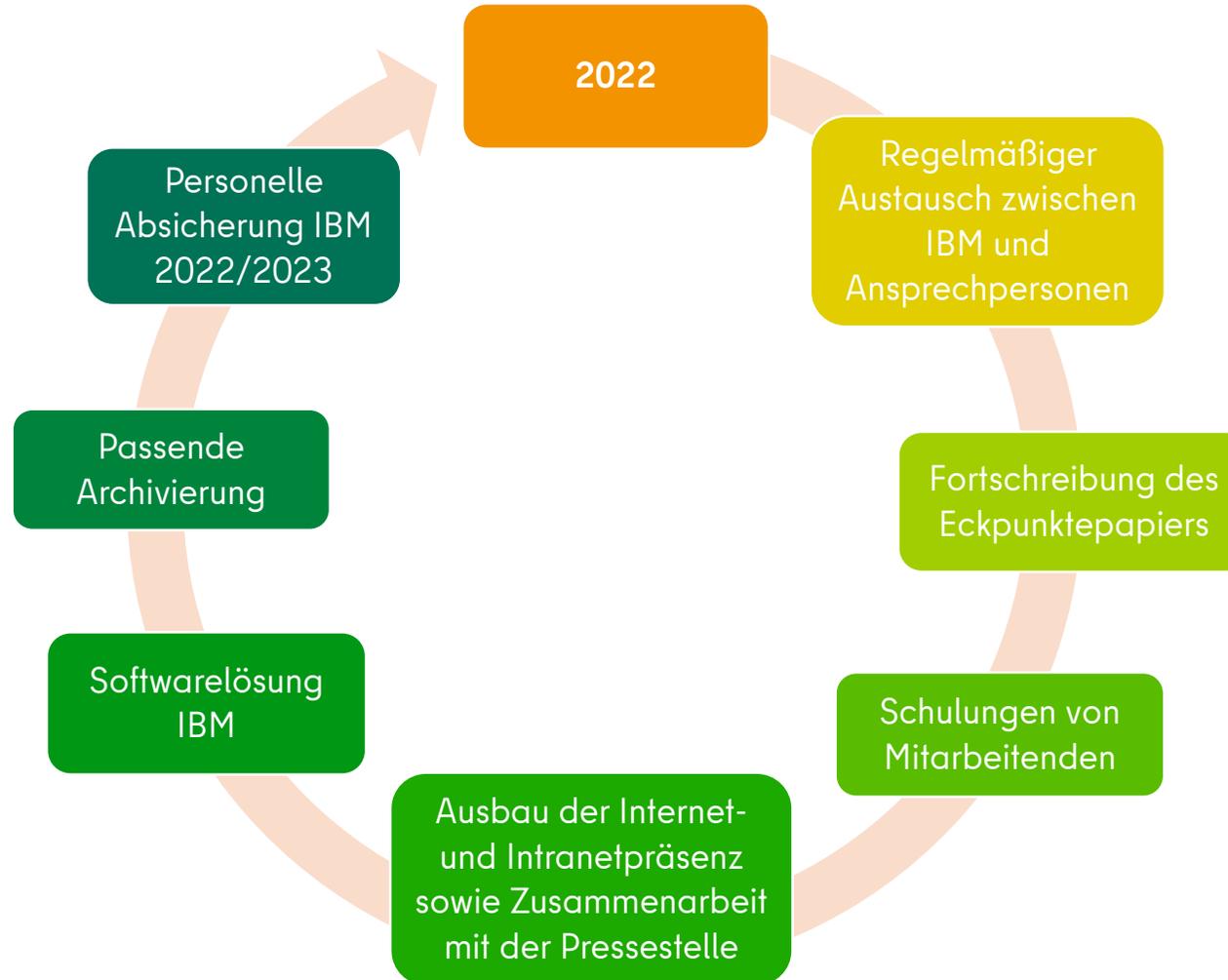
Handlungsfeld und Kategorie	Maßnahmen	Verantwortlichkeit
Weitere Organisationseinheiten Terminverfügbarkeit/ Terminangebote	Bereitstellung eines Online-Zugangs für bezirkliche Dienstleistungen (Online-Terminvereinbarung, Online (Antrags-)Verfahren) Einführung/ Nutzung des IKT-Basisdienstes „Zeitmanagementsystem (ZMS)“ für weitere Dienstleistungen/ Organisationseinheiten	alle Ämter mit Dienstleistungen ohne Online-Zugang, mit SE FM/IT-Stelle
Verkehrssicherheit Öffentlicher Raum	Fuß- und Radverkehr stärken und sicherer machen → Realisierung des Ausbaus des Radverkehrsnetzes im Bezirk um 3,5 Kilometer Verbesserung der Sichtverbindungen an 50 Kreuzungen für Fußverkehr (Installation von Abstellanlagen) → Abstimmung mit Mobilitätsrat	OrdUmSGA L; Straßen- und Grünflächenamt
Anliegenmanagementsystem (AMS) Öffentlicher Raum	Verbesserung der Bürgerinformation zum Anliegenmanagementsystem (AMS) → Anbindung zuständiger Bereiche an AMS zur Bearbeitung und Erledigung eingehender Beschwerden zu Mängeln im öffentlichen Raum Gesonderte Berichterstattung über Umgang mit gemeldeten Mängeln im öffentlichen Raum	OrdUmSGA L; Ordnungsamt, mit Straßen- und Grünflächenamt

2. Jahresbericht 2021

Herausforderungen



3. Zielplanung 2022



Vielen Dank.

BERLIN

