

IMPULS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT (IBM) IM BEZIRKSAMT MITTE VON BERLIN - JAHRESBERICHT 2022

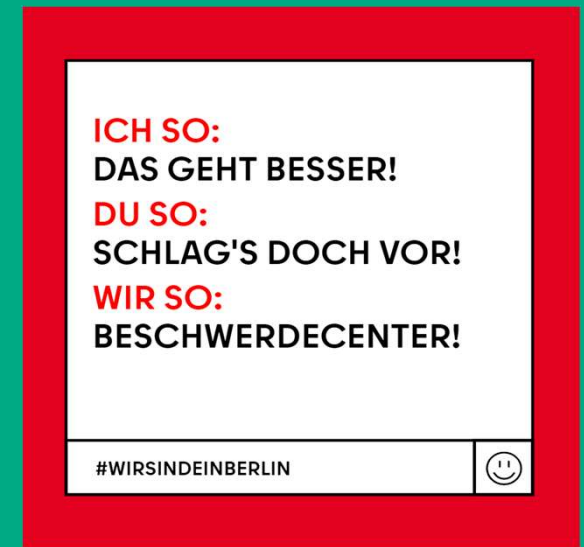
1. Ausgangssituation für die Berichtserstattung 2022

2. Jahresbericht 2022

Meilensteine
Zahlen, Daten, Fakten
Qualitative Auswertung

3. Herausforderungen 2022

4. Handlungserfordernisse 2023



1. Beschlussfassung IBM

Ausgangssituation für die Berichtserstattung 2022

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

- Inkrafttreten der neuen Verfahrensregelungen zum 01.03.2021
- Eckpunktepapier des Bezirksamts Mitte zur Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innen freundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements, gültig ab 01.03.2021

Beschluss der 24./VI BA-Sitzung vom 26.04.2022:

- Veröffentlichung der Berichterstattung für den Berichtszeitraum 2021, Vorlage 81/2022

Bericht für 2022 bringt erste Möglichkeitsmöglichkeit:

- Die regelmäßige Berichterstattung seit der Neuausrichtung hat jetzt einen zweiten Jahresbericht hervorgebracht, wodurch sich die Möglichkeit ergibt die Entwicklung des IBM zu analysieren

1. IBM nach dem zweiten Jahr

Bewährte Zugangswege zum zentralen IBM:

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

Das etablierte zentrale IBM

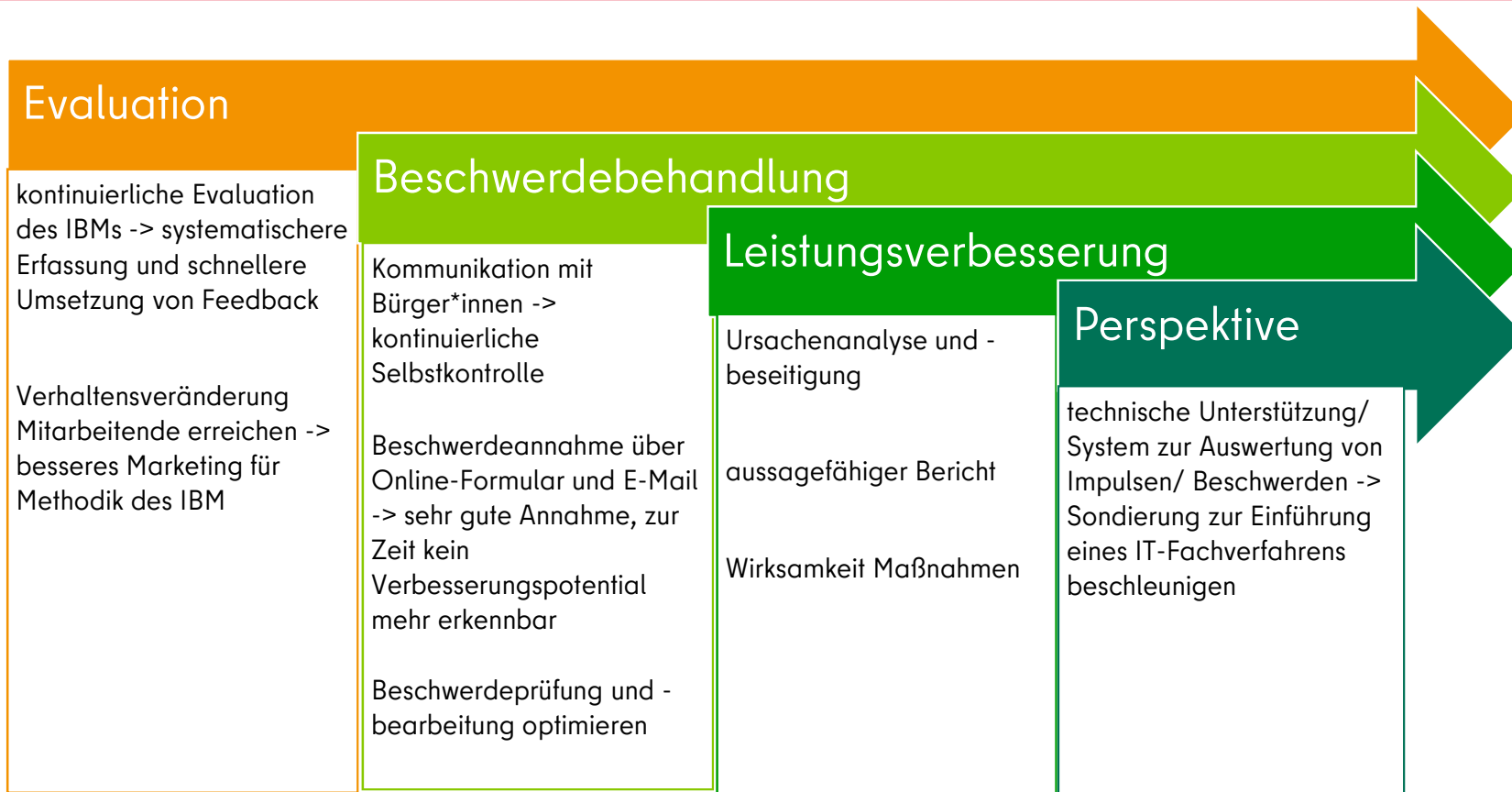
- Mittlerweile bewährte Kontaktstelle und Ansprechperson für das bezirkliche Impuls- und Beschwerdemanagement,
 - Koordination, tägliche Erreichbarkeit und Kommunikation, Austauschrunden
- Positiv aufgenommene Vorbereitung statistischer und inhaltlicher Informationen
 - jährliche Berichterstattung und Information gegenüber dem Bezirksamt und der BVV, sowie Wirksamkeitsanalyse
- Koordination umsetzungswürdiger Impulse mit Organisationseinheiten und Erarbeitung konkreter Vorschläge
 - Organisationsentwicklung (Einbeziehung des Steuerungsdienstes) und
 - Personalmanagement (Einbeziehung der SE PersFin)

Ziel:

- verbesserte Kommunikation mit den Bürger*innen ist erreicht worden und bessert sich ständig, das IBM wird zunehmend angenommen und genutzt

1. IBM als Prozess

Kernpunkte 2021 und Kernktionen 2022



2. Jahresbericht 2022

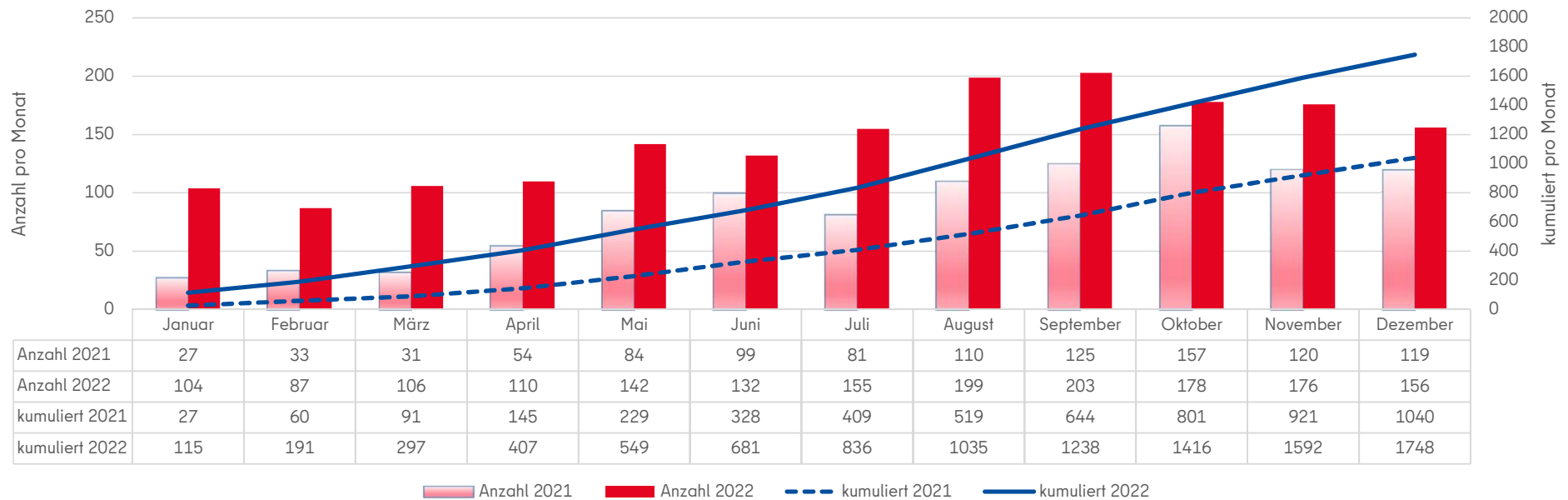
Meilensteine

31.03.2022	<ul style="list-style-type: none">• Abschluss Jahresbericht 2021, erster Bericht nach der Neuausrichtung
16.05.2022	<ul style="list-style-type: none">• Auftaktveranstaltung mit Ansprechpersonen des IBM über Zielplanung 2022
30.06.2022	<ul style="list-style-type: none">• 1. Arbeitstreffen zur Implementierung eines IT-Fachverfahrens für das Impuls- und Beschwerdemanagement
25.08.2022	<ul style="list-style-type: none">• 2. Arbeitstreffen zur Implementierung eines IT-Fachverfahrens IBM
12.09.2022	<ul style="list-style-type: none">• 3. Arbeitstreffen zur Implementierung eines IT-Fachverfahrens IBM
seither	<ul style="list-style-type: none">• Gesteigerte Eingangszahlen, Beschwerdecener personell abgesichert, Ausbau von Vertretungsoptionen

2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (1), inkl. Vergleich zum Vorjahr 2021

Anzahl Impulse und Beschwerden pro Monat und kumuliert.
 Durchschnitt pro Tag 2021: 2,8 Anliegen, 2022: 4,8 Anliegen, Wachstum über 70%, Annahme IBM erfolgreich.



2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (2), inkl. Vergleich zum Vorjahr 2021

Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden

Kategorie	Anzahl 2021	Anzahl 2022	Rangfolge	Anteil 2021	Anteil 2022	Trend	Kategorie	Anzahl 2021	Anzahl 2022	Rangfolge	Anteil 2021	Anteil 2022	Trend
Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten	314	653	⇒	30%	37,4%	↗	Prozessablauf / Prozessoptimierung	64	41	↘	6%	2,3%	↘
öffentlicher Raum (nicht Teil des IBM, nur tabellarisch miterfasst)	104	178	↗	10%	10,2%	⇒	Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	75	39	↘	7%	2,2%	↘
Auskunftserteilung	56	148	↑	5%	8,4%	↑	Bezahlsysteme	10	33	↑	1%	1,9%	↑
Servicequalität	31	136	↑	3%	7,7%	↑	Verbesserungsvorschlag	17	33	↗	2%	1,9%	⇒
Leistungsgewährung/ -versagung	32	101	↑	3%	5,8%	↑	Lob / Idee / Anregung	13	31	↗	1%	1,8%	↑
Mitarbeiterfreundlichkeit/Kundenumgang	64	88	↘	6%	5%	↘	keine Beschwerde: Bürgerkontakt	28	31	↘	3%	1,8%	↘
Formularservice - Antragsbearbeitung	31	78	↑	3%	4,5%	↗	gesellschaftspolitisches Anliegen	33	20	↘	3%	1,1%	↘
Terminverfügbarkeit/Terminangebote	115	64	↘	10%	3,7%	↘	Fachaufsichtsbeschwerde	26	15	↘	2%	0,9%	↘
Sonstiges	24	51	↗	2%	2,9%	↗	Wartezeit	3	8	⇒	0%	0,5%	↗
							Summe	1040	1748		100%	100%	

2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (3), inkl. Vergleich zum Vorjahr 2021

Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden: Top 3 Fokus für Verbesserungen 2023

Kategorie	Anzahl 2021	Anzahl 2022	Rangfolge	Anteil 2021	Anteil 2022	Trend	mögliche Hintergründe	Ansatzpunkte für Handeln durch Beschwerdecener/IBM
Auskunftserteilung	56	148	↑	5%	8,4%	↑	<ul style="list-style-type: none"> Bessere Kenntnis und Nutzung IBM Mangel alternative Informationswege Komplexere Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfung von Webangebot mit betroffenen Bereichen mögliche Hintergründe gemeinsam identifizieren.
Servicequalität	31	136	↑	3%	7,7%	↑	<ul style="list-style-type: none"> Bessere Kenntnis und Nutzung IBM Gestiegene Erwartungen Unstete Dienstleistungsqualität 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfung von Informationsinhalten zu Dienstleistungen mit betroffenen Bereichen mögliche Hintergründe gemeinsam identifizieren, z.B. zu Kundenerwartungen
Leistungsgewährung/ -versagung	32	101	↑	3%	5,8%	↑	<ul style="list-style-type: none"> Bessere Kenntnis und Nutzung IBM Gestiegene Erwartungen Reduzierte Ressourcen 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfung von Informationsinhalten zu Leistungen mit betroffenen Bereichen mögliche Hintergründe gemeinsam identifizieren, z.B. zu gefühlter Ressourcenentwicklung

2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (4), inkl. Vergleich zum Vorjahr 2021

Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden: Top 3 zum Beibehalten

Kategorie	Anzahl 2021	Anzahl 2022	Rangfolge	Anteil 2021	Anteil 2022	Trend	mögliche Hintergründe	Ausbaumöglichkeiten, die das IBM mit anregen kann
Mitarbeiterfreundlichkeit/ Kundenumgang	64	88	↓	6%	5%	↓	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung unseres Umgangs mit Bürger*innen • Mehr Verständnis auf Kundenseite 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitende wertschätzen • Ermutigen, so weiter zu machen
Terminverfügbarkeit/ Terminangebote	115	64	↓	10%	3,7%	↓	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserte Terminverfügbarkeit • Bessere Information über Terminbuchungsmöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bemühungen aufrechterhalten • Information noch präziser machen
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	75	39	↓	7%	2,2%	↓	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserte Erreichbarkeit • Mehr Verständnis auf Kundenseite auf Grenzen unserer Verfügbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßig nach Verbesserung der Kontaktmöglichkeiten suchen

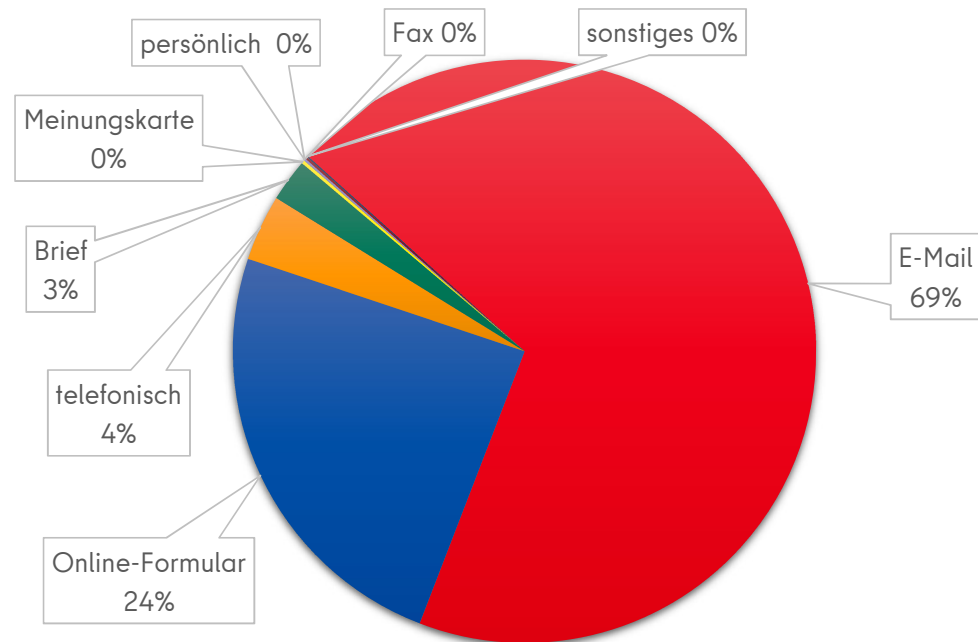
2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (5)

Anzahl und Verteilung der Impulse und Beschwerden je nach Zugangsart, Anm.: prozentuale Verteilung ähnlich wie 2021

Eingangskanal	Anzahl	Prozent
E-Mail	1.114	69,2%
Online-Formular	391	24,3%
telefonisch	59	3,7%
Brief	38	2,4%
Meinungskarte	3	0,1%
persönlich	2	0,1%
Fax	2	0,1%
sonstiges	1	0,1%
Summe	1.610*	100%

* Abweichung, Eingangsart nicht immer erfasst



2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (6)

Anzahl eingegangener Beschwerden in den Organisationseinheiten:

Zuständiges Amt OE / SE	Anzahl eingegangener Impulse/ Beschwerden	Verteilung 2022	Verteilung 2021	Zuständiges Amt OE / SE	Anzahl eingegangene r Impulse/ Beschwerden	Verteilung 2022	Verteilung 2021
Amt für Bürgerdienste	837	47,9%	55%	Bezirksamt Mitte	24	1,4%	0%
Amt für Soziales	247	14,1%	12%	Schul- und Sportamt	14	0,8%	0%
Amt für Weiterbildung und Kultur	183	10,5%	13%	Gesundheitsamt	14	0,8%	1%
außerhalb des BA Mitte	153	8,8% ←	1%	Stadtentwicklungsamt	13	0,7%	2%
Ordnungsamt	108	6,2%	5%	SE Facility Management	9	0,5%	k.A.
Straßen- und Grünflächenamt	96	5,5% ←	9%	Umwelt- und Naturschutzamt	8	0,5%	0%
Jugendamt	41	2,3%	2%	SE Personal und Finanzen	1	0,1%	k.A.
				gesamt	1748	100%	100%

2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (7)

Anzahl eingegangener Beschwerden in den Organisationseinheiten: Auffällige Entwicklungen

Erläuterung

Straßen- und Grünflächenamt	5,5%	9%
------------------------------------	-------------	-----------



SGA Beschwerden nicht vom allgemeinen Wachstum des Beschwerdevolumens betroffen

Erläuterung

außerhalb des BA Mitte	8,8%	1%
-------------------------------	-------------	-----------



Zu gut gewordene Sichtbarkeit des IBM, auch über den Bezirk hinaus; Mangel an vergleichbaren Stellen bei anderen Behörden

Schlussfolgerungen

bessere Abgrenzung, z.B. Anpassung der Außendarstellung, um den exklusiven Bezug zu Mitte klarer herauszustellen

2. Jahresbericht 2022

Zahlen, Daten, Fakten (8)

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Tagen: auf dem richtigen Weg

Kategorie	Ø Bearbeitungs- dauer 2022	Ø Bearbeitungs- dauer 2021	Kategorie	Ø Bearbeitungs- dauer 2022	Ø Bearbeitungs- dauer 2021
Mitarbeiterfreundlichkeit / DAB	15,33	23,39	gesellschaftspolitisches Anliegen	8,17	19,64
Leistungsgewährung / -versagung	12,82	19,14	keine Beschwerde: Bürgerkontakt	8,67	8,04
Fachaufsichtsbeschwerde	12,25	40,25	Prozessablauf/Prozessoptimierung	9,02	13,75
Servicequalität	11,13	8,31	Formularservice / Antragsbearbeitung	7,96	10,93
Öffentlicher Raum	10,39	5,80	Sonstiges	7,67	15,71
Auskunftserteilung	10,06	7,82	Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	7,64	11,70
Verbesserungsvorschlag	9,97	7,47	Terminverfügbarkeit / Terminangebote	7,42	6,55
keine Beschwerde: Bürgerkontakt	8,67	k.A.	Wartezeit	5,00	5,00
Bezahlsysteme	8,56	19,50	technische Probleme	4,74	k.A.
Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten	8,24	9,20	Lob / Idee / Anregung	2,48	0,85

2. Jahresbericht 2022

Qualitative Auswertung - Maßnahmen (1)

Handlungsfeld und Kategorie	Maßnahmen	Verantwortlichkeit
Bewohnerparkausweis (BPA) Bearbeitungsdauer/ Bearbeitungszeiten	<ul style="list-style-type: none">• Anpassung Bearbeitungskapazitäten• personelle Unterstützung• Beschleunigte Digitalisierung	SozBüD L; Amt für Bürgerdienste; mit Ordnungsamt
Amt für Soziales Bearbeitungsdauer/ Bearbeitungszeiten	<ul style="list-style-type: none">• zügige Stellenbesetzungsverfahren• Sicherstellung einer hohen Besetzungsquote• Beschleunigte Digitalisierung	SozBüD L; Amt für Soziales
Bewohnerparkausweis (BPA) Auskunftserteilung	<ul style="list-style-type: none">• Verbesserte Bürgerinformation zum Online-Antragsverfahren• Bezirksamt setzt sich bei Senat ein, dass Bearbeitungsstand elektronisch abfragbar ist	SozBüD L; Amt für Bürgerdienste

2. Jahresbericht 2022

Qualitative Auswertung - Maßnahmen (2)

Handlungsfeld und Kategorie	Maßnahmen	Verantwortlichkeit
Öffentlicher Raum Anliegenmanagement-system (AMS)	<ul style="list-style-type: none">• Bürgerinformation zum Anliegenmanagementsystem (AMS) verbessern, damit Impulse und Beschwerden zum öffentlichen Raum, ausschließlich im Anliegenmanagementsystem (AMS) erfasst werden• alle zuständigen Bereiche - auch außerhalb des Ordnungsamtes - werden an das Anliegenmanagementsystem angebunden• Bezirksamt strebt an Bearbeitungsstand elektronisch abrufbar zu machen	OrdUmSGA L; Ordnungsamt, mit Straßen- und Grünflächenamt und Amt für Bürgerdienste

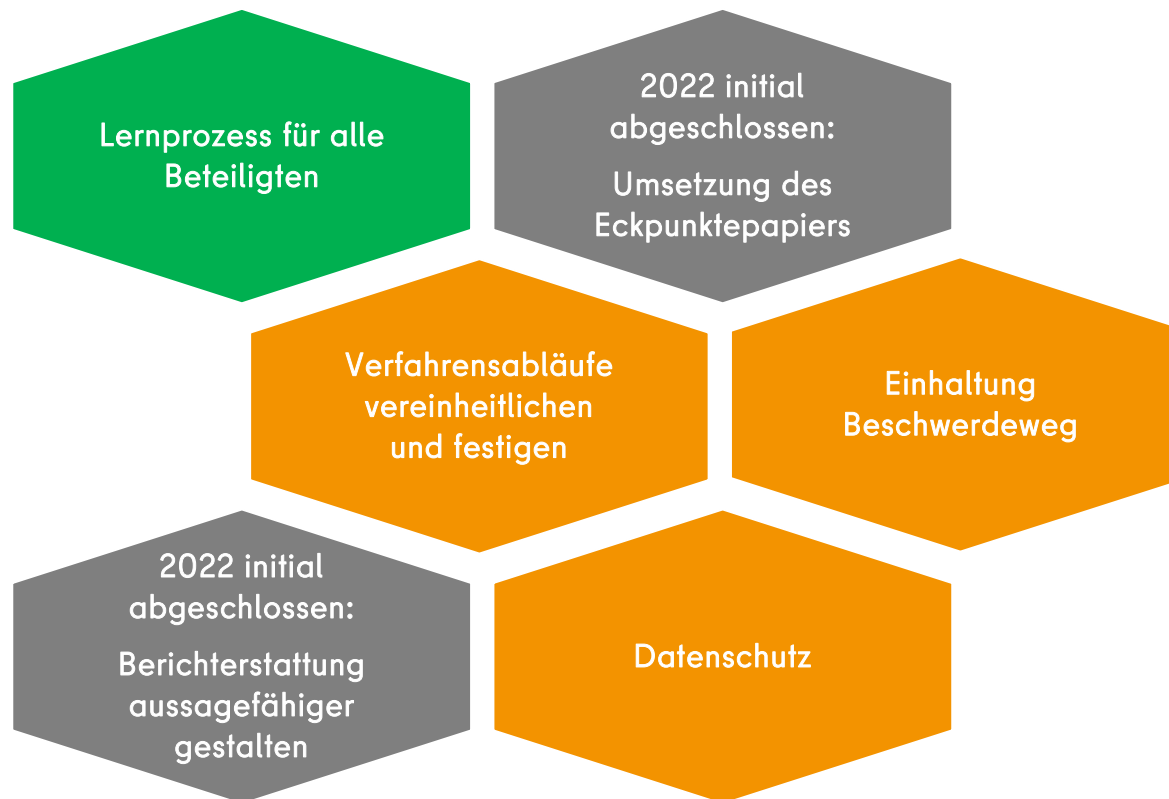
2. Jahresbericht 2022

Qualitative Auswertung - Evaluation Maßnahmen für 2022

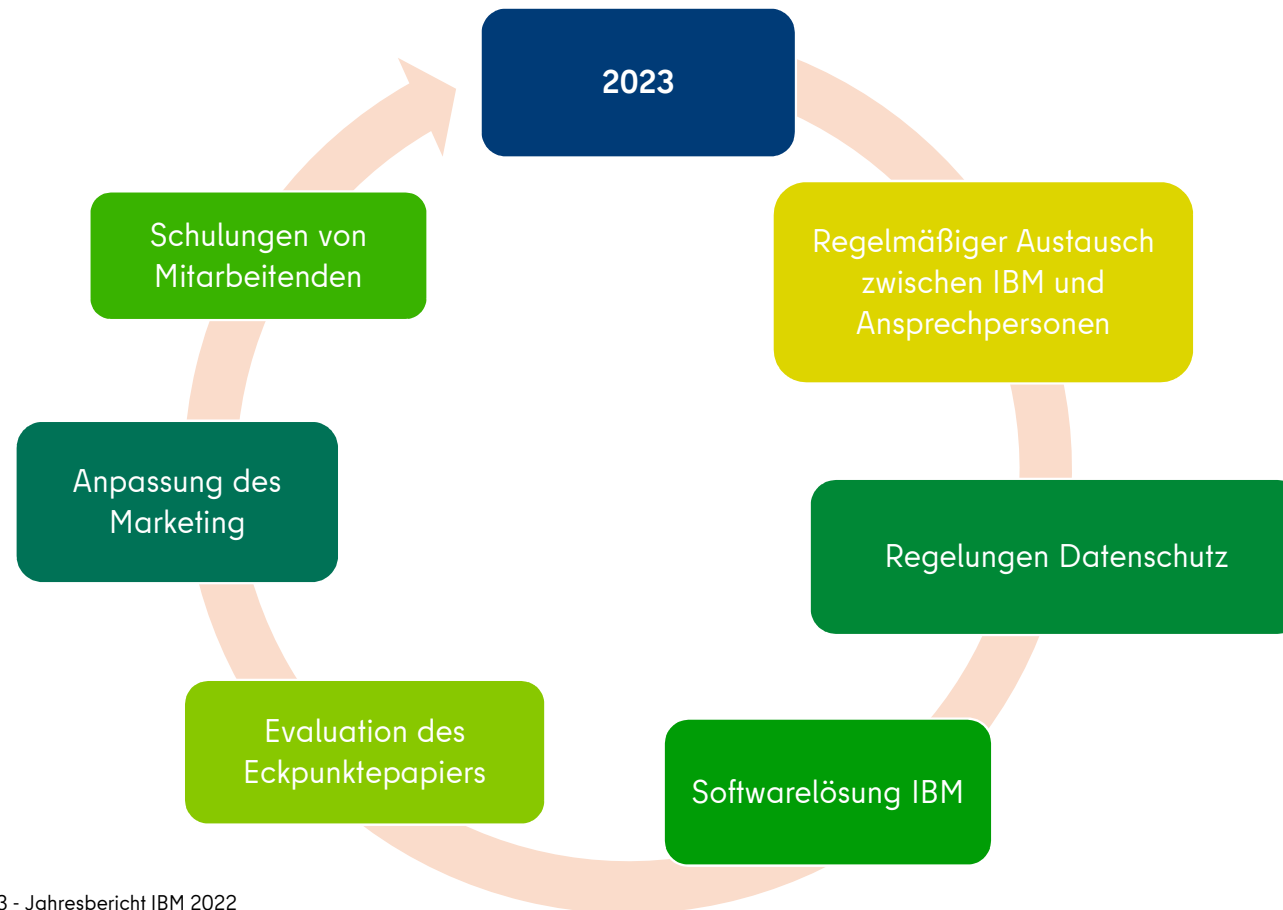
Handlungsfeld und Kategorie	Maßnahmen	Verantwortlichkeit
Öffentlicher Raum Verkehrssicherheit	<ul style="list-style-type: none">• Bezirksamt hat 2022 bezirkliche Radverkehrsnetz um 6,2 km ausgebaut, Jahresausbauziel erreicht• An 50 Kreuzungen wurden die Sichtverbindungen für Fußverkehr verbessert• 2022 wurde so die Verkehrssicherheit verbessert• Beschwerden zu Themenfeld rückläufig	OrdUmSGA L; Straßen- und Grünflächenamt
Amt für Bürgerdienste Terminverfügbarkeit/Terminangebote	<ul style="list-style-type: none">• Bezirksamt hat Bearbeitungskapazitäten der Bürgerämter ausgeweitet• zusätzliches Bürgeramt: Klosterstraße 71• Maßnahmen konnte 2022 Terminverfügbarkeit/Terminangebote verbessern• Beschwerden in Kategorie sind rückläufig	SozBüD L; Amt für Bürgerdienste

3. Jahresbericht 2022

Herausforderungen und Erfolge von 2022



3. Handlungserfordernisse 2023



Vielen Dank an Sie und alle
Mitarbeitenden für die gute
Zusammenarbeit im Jahr 2022! Vor
allem wenn es auch mal schwerer
war.

Vielen Dank.

BERLIN

