

Senatsverwaltung für Inneres und Sport, Klosterstr. 47 10179 Berlin

Nur per E-Mail

RBM – Senatskanzlei – Abt. VII
SenFin
Bezirksverwaltungen – Ämter für Bürgerdienste
LABO
ITDZ

nachrichtlich:

HPR
HVP

Geschäftszeichen (bitte angeben)

0294-26/2018-1

Bearbeiter/in: Kreuch

Dienstgebäude Berlin-Mitte

Klosterstraße 47, 10179 Berlin

Zimmer 3507

Telefon +49 30 90223 1184

Vermittlung +49 30 90223 – 0

intern 9223- 1184

PC-Fax +49 30 9028 4407

E-Mail Monitoring-
Buergerdienste@

SenInnDS.berlin.de

Elektronische Zugangsöffnung gemäß

§ 3a Abs. 1 VwVfG:

poststelle@seninnds.berlin.de.

Internet www.berlin.de/sen/inneres

15.03.2019



Rundschreiben InnDS V Nr. 2/2019

zur Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste)

Anlagen: -1- Auflistung in ZMS zur Terminbuchung vorzusehender Dienstleistungen
-2- Formular für Mitteilungen an die Monitoring-Stelle BÜD

Die o.g. Verwaltungsvorschrift wurde am 8. Februar 2019 im Amtsblatt für Berlin veröffentlicht und ist hier abrufbar:

https://www.berlin.de/sen/inneres/service/verwaltungsvorschriften/vv_monitoring_steuerung.pdf

Teil A

Gesamtstädtisches Monitoring und Steuerungsverfahren

Mit der Veröffentlichung im Amtsblatt ist das in Teil A der VV Monitoring & Steuerung BÜD geregelte gesamtstädtische Monitoring und Steuerungsverfahren für die Ämter für Bürgerdienste in Kraft getreten.

Das Steuerungsverfahren dient der Beratung, Festsetzung und des kontinuierlichen Monitorings von Qualitätszielen im Bereich der Ämter für Bürgerdienste. Dieses Qualitätsmanagement wird durch die in Teil A, Ziffer 3 der Verwaltungsvorschrift vorgesehenen Steuerungsgremien wahrgenommen. Zum Stand der Einrichtung dieser Gremien teile ich mit:

Lenkungskreis Bürgerdienste (Teil A, Ziffer 3.1)	Die konstituierende Sitzung dieses Gremiums ist für den 2. Mai 2019 vorgesehen. Die Mitglieder des Gremiums wurden über den Termin informiert.
Monitoring-Stelle bezirkliche Bürgerdienste (Teil A, Ziffer 3.2)	Die Monitoring-Stelle BÜD ist in der Abteilung V „IKT-Steuerung, Digitalisierung der Verwaltung und Bürgerdienste“ der SenInnDS bereits eingerichtet und wie folgt erreichbar: E-Mail: monitoring-buergerdienste@seninnds.berlin.de Telefon: 9223-1184 / -1069
AG Steuerung Bürgerdienste (Teil A Ziffer 3.3)	Die AG Steuerung BÜD wurde bereits durch die Leiterinnen und Leiter der Ämter für Bürgerdienste gebildet und tagt bis zur Genehmigung ihrer Geschäftsordnung durch den Lenkungskreis BÜD (Teil A Ziffer 3.3 Abs. 4) auf Basis einer vorläufigen Geschäftsordnung.

Teil B
Einheitliche Bereitstellung von Terminkapazitäten der Berliner Bürgerämter im IKT-Basisdienst Zeitmanagementsystem (ZMS)

Teil B der VV Monitoring & Steuerung BÜD zur einheitlichen Terminbereitstellung tritt gemäß Ziffer 8 der Verwaltungsvorschrift zum 1. April 2019 in Kraft. Die Dienstvereinbarung für den Einsatz des kundenorientierten Zeitmanagementsystems (ZMS) in den Berliner Bürgerämtern ist zum 31. März 2019 gekündigt.

Durch die Bezirksverwaltungen ist durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass die Terminbereitstellung ab dem 1. April 2019 den Regelungen der Verwaltungsvorschrift entspricht.

Die Monitoring-Stelle Bürgerdienste hat den Leitungen der Ämter für Bürgerdienste am 21. Februar 2019 einen Praxisleitfaden mit Empfehlungen zur konkreten Umsetzung der Regelungen der Verwaltungsvorschrift im ZMS übersandt.

Daneben sieht Teil B der Verwaltungsvorschrift bezüglich einzelner Aspekte der Terminbereitstellung die Festlegung der konkreten Verfahrensweise per Rundschreiben durch die SenInnDS vor. Die AG Steuerung BÜD hat am 14. Januar 2019 einstimmig Empfehlungen hinsichtlich konkreter Verfahrensweisen beschlossen.

Diesen Empfehlungen der AG Steuerung BÜD folge ich und lege daher bis auf weiteres folgende Verfahrensweisen fest:

1. Von der Anwendung des Teil B der Verwaltungsvorschrift ausgenommene Bürgerämter (Teil B Ziffer 1 Satz 3 VV Monitoring & Steuerung BÜD)

Die folgenden Bürgerämter sind von der Anwendung des Teil B der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste ausgenommen:

- a) Flüchtlingsbürgeramt Mitte
- b) temporär betriebene Bürgerämter (z.B. mobile Bürgerämter, Bürgerbüros)
- c) Ausbildungsbürgerämter in den Bezirken Friedrichshain-Kreuzberg und Tempelhof-Schöneberg

2. Für die Terminbuchung im ZMS vorzusehende Dienstleistungen (Teil B Ziffer 4 Absatz 1 VV Monitoring & Steuerung BüD)

Es sind ausschließlich die Anlage 1 dieses Rundschreibens aufgeführten Dienstleistungen der Bürgerämter für die Terminbuchung in ZMS vorzusehen. Es handelt sich dabei um eine abschließende Auflistung. Soweit die Notwendigkeit gesehen wird, weitere Dienstleistungen zur Terminbuchung anzubieten, ist vor der Umsetzung gemäß Teil B Ziffer 4 Absatz 2 VV Monitoring & Steuerung BüD darüber Einvernehmen mit der SenInnDS herzustellen.

3. Vorausbuchungszeitraum (Teil B Ziffer 5 Absatz 5 VV Monitoring & Steuerung BüD)

Der Vorausbuchungszeitraum im ZMS beträgt 56 Tage.

4. Mitteilungen an die der Monitoring-Stelle Bürgerdienste (Teil B Ziffer 7 Absatz 2 VV Monitoring & Steuerung BüD)

Nach Teil B der Verwaltungsvorschrift genießt die Bedienung von Kundinnen und Kunden sowie die Aufrechterhaltung eines ordnungsgemäßen Dienstbetriebes oberste Priorität. Erfordern Funktionsstörungen oder unvorhersehbare Ereignisse im Einzelfall abweichende Verfahrensweisen oder Terminabsagen gegenüber Kundinnen und Kunden, ist dies der Monitoring-Stelle Bürgerdienste mitzuteilen.

Die Mitteilung bitte ich, binnen drei Arbeitstagen nach Eintritt des Ereignisses mit dem anliegenden Formular per E-Mail an die Monitoring-Stelle BüD zu übermitteln. Damit wird auch eine praxisnahe Evaluation der Verwaltungsvorschrift unterstützt.

Das Rundschreiben ist unter www.berlin.de/politik-und-verwaltung/rundschreiben/ abrufbar.

Im Auftrag
Ganser