

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Berlin, den 25. Juli 2024
9(0)223-1576
Monitoring-Buergerdienste@senats-
kanzlei.berlin.de

An die

Vorsitzende des Unterausschusses Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft

über

den Vorsitzenden des Hauptausschusses

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei - G Sen -

Springerpool, durchschnittliche Wartezeit und zentraler Rekrutierungsservice

rote Nummer/n: Entfällt

Vorgang: 25. Sitzung des Unterausschuss Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses vom 19.06.2024

Ansätze: entfällt

Gesamtausgaben: entfällt

Der Unterausschuss Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

„Der Senat wird gebeten, dem UA BezPHPW rechtzeitig zur Sitzung am 11.09.2024 die Verwaltungsvereinbarung zum Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Springerpool vorzulegen. Darüber hinaus sind in dem Bericht die aktuellen durchschnittlichen Wartezeiten für einen Termin

beim Bürgeramt darzustellen. Zum zentralen Rekrutierungsservice: Für welche Bezirke und Hauptverwaltungen übernimmt der zentrale Rekrutierungsservice in der Pilotphase seine Aufgaben? Bis wann soll der Service vollständig in Betrieb sein? Welche Bezirke und Hauptverwaltungen möchten den Rekrutierungsservice nach aktuellem Stand nicht nutzen?“

Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Hierzu wird berichtet:

Gemäß des Berichtsauftrages wird als Anlage die Verwaltungsvereinbarung für den Springerpool, das zugehörige Qualifizierungskonzept und die geeinten Mindeststandards übermittelt sowie die thematischen Fragen beantwortet.

Die Umsetzungsmaßnahmen des Projektes „14-Tage-Ziel“ für die Berliner Bürgerämter sind weit vorangeschritten. So konnte neben der Einrichtung des Springerpools bisher auch die Einstellung von 100 zusätzlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich abgeschlossen werden.

Parallel hat der Rekrutierungsservice im Landesverwaltungsamt zwischenzeitlich den Betrieb aufgenommen. Er soll ab Q4/2024 vollständig in Betrieb sein und wird für Bereiche der Haupt- und Bezirksverwaltung bei Bedarf seinen Service anbieten. Es werden unter anderem Stellenbesetzungsverfahren im Rahmen der Schulbauoffensive übernommen, landesweite Ausschreibungen für duale Studiengänge und Verfahren nach dem Prozess der gesamtstädtischen Personalgewinnung und Entwicklung durchgeführt sowie die Ausschreibungen für den Berliner Verwaltungspreis übernommen. Auch die Senatsverwaltung für Finanzen nimmt den Service bereits in Anspruch. Für die Personalgewinnung in den Bürgerämtern ist der Rekrutierungsservice ebenfalls vorgesehen. Derzeit sind die Bezirke Friedrichshain-Kreuzberg, Charlottenburg-Wilmersdorf, Steglitz-Zehlendorf, Tempelhof-Schöneberg, Neukölln und Lichtenberg an einer Nutzung interessiert. Die anderen Bezirke haben aktuell keinen Bedarf gemeldet, wobei sich diese Situation bei anhaltender Fluktuation in den Bürgerämtern auch schnell verändern kann. Der konzeptionelle Ausbau der Dienstleistungen für die Hauptverwaltungen und die Bezirke steht im Fokus.

Für die Ermittlung der durchschnittlichen Wartezeit wird das Statistikmodul aus dem Zeit-Management-System (ZMS) genutzt. Messbar ist die durchschnittliche Zeit zwischen dem Tag der Terminbuchung und dem Tag des Termins. Gemessen werden kann dieser Wert maximal innerhalb eines Zeitraumes von 56 Tagen, da dies der mit den Bezirken gemeinsam festgelegte Vorausbuchungs-

zeitraum ist, innerhalb dessen ein Großteil der Termine freigegeben werden. Anhand der vorliegenden Daten liegt der Durchschnittswert etwas oberhalb der Hälfte des Vorausbuchungszeitraumes. Die durchschnittliche Wartezeit liegt aktuell bei 33 Tagen (Stand Juli 2024).

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO

Verwaltungsvereinbarung

zwischen

**dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
(nachfolgend LABO genannt)
vertreten durch die Direktorin**

und

**den Bezirksämtern von Berlin
(nachfolgend Bezirksamt genannt)
vertreten durch das für die jeweiligen bezirklichen Bürgerämter zuständige Bezirksamtsmitglied**

über

**den Betrieb eines Springerpools zur Erbringung von Serviceleistungen in den Berliner
Bürgerämtern**

Präambel

Die Regierungsparteien und der Senat haben im Koalitionsvertrag und in den Richtlinien der Regierungspolitik 2021 und 2023 die Steigerung der Leistungsfähigkeit der Berliner Verwaltung als prioritäres Ziel festgelegt. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde das Projekt "14-Tage-Ziel" beauftragt. Ziel ist es, dass alle Bürgerinnen und Bürger innerhalb von 14 Tagen die Möglichkeit haben, einen Termin im Bürgeramt zu erhalten, wenn sie ihn benötigen. Die notwendigen Rahmenbedingungen für den Betrieb eines Springerpools, dessen organisatorische Verortung sowie die mögliche Einsatzplanung wurden im Projekt "14-Tage-Ziel" entwickelt.

Der Springerpool ermöglicht, dass eine Gruppe von Beschäftigten, die als Springerpool-Mitarbeitende bezeichnet werden, zur Unterstützung der Berliner Bürgerämter bereitsteht, um Belastungsspitzen aufzufangen, wenn dort Mitarbeitende fehlen oder kurzfristig Unterstützung benötigt wird. Er begünstigt, schnell auf Veränderungen zu reagieren und den Dienstbetrieb ordnungsgemäß aufrechtzuerhalten. Die Verortung des Springerpools erfolgt im Bereich der Hauptverwaltung, hier dem LABO als nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und Sport.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

Die Bezirke beauftragen mit Abschluss der Vereinbarung das LABO mit dem Aufbau und Betrieb eines Springerpools und der angeschlossenen zentralen Leitstelle. Der Springerpool erbringt Unterstützungsleistungen zur Wahrnehmung der Fachaufgaben in den Bürgerämtern.

§ 2 Ziele der Vereinbarung

Die Vereinbarungsunterzeichnenden verfolgen mit dieser Verwaltungsvereinbarung im Wesentlichen folgende Zielstellung:

- Regelung aller wesentlichen Rahmenbedingungen für die Organisation und den Betrieb des Springerpools, einschließlich klarer Definitionen von Rollen und Verantwortlichkeiten

§ 3 Rahmenbedingungen

3.1. Rahmenbedingungen des LABO

Der Springerpool besteht zum einen aus der Leitstelle Springerpool. Die Leitstelle verantwortet u.a. die Rekrutierung der Springerpool-Mitarbeitenden, deren Betreuung und die Einsatzplanung. Zum anderen besteht der Springerpool aus den 20 Springerpool-Mitarbeitenden, die im Frontoffice der Bürgerämter als Sachbearbeitungen in Allzuständigkeit eingesetzt werden.

Die Leitstelle Springerpool wird in der Abteilung Zentraler Service (ZS) des LABO angesiedelt und das LABO stellt Personal für diese Aufgabe ein. Die personelle Ausstattung der Leitstelle besteht aus 4 Stellen, die sich wie folgt aufteilen: eine Springerpool-Leitung, zwei Hauptsachbearbeitende und eine Sachbearbeitung.

Das neue Personal der Leitstelle wird in den Räumlichkeiten des LABO untergebracht.

Die Ausstattung des Springerpools beträgt 20 Stellen für die Sachbearbeitung in Allzuständigkeit. Das LABO ist sowohl Einstellungsbehörde als auch Dienstbehörde für die Springerpool-Mitarbeitenden des Springerpools.

Die Springerpool-Mitarbeitenden werden nach erfolgreicher Qualifizierung i.S.d. Qualifizierungskonzeptes ihren Dienst am anderen Ort in den Bürgerämtern der Bezirke aufnehmen und berlinweit eingesetzt.

Das LABO erstellt als Dienstbehörde die Beurteilungen für die Springerpool-Mitarbeitenden analog der AV BAVD¹.

¹ Ausführungsvorschriften über die Beurteilung der Beamtinnen und Beamten der Laufbahnfachrichtung des allgemeinen Verwaltungsdienstes

Hierbei werden die Kriterien, die für das LABO auswertbar sind, klar vorgegeben, um eine transparente und objektive Bewertung zu gewährleisten. Um das Verfahren der Beurteilungen zu regeln, wird ein einheitlicher Vordruck vom LABO entwickelt, der die spezifischen Anforderungen des Springerpool-Konzepts abdeckt. Bei einem Einsatz eines SB Springerpool von mehr als 14 Tagen in einem Bürgeramt ist anhand des einheitlichen Vordrucks ein Beurteilungsbeitrag in Form einer Leistungseinschätzung durch das jeweilige Bürgeramt zu erstellen und dem LABO kurzfristig zu übermitteln.

3.2. Rahmenbedingungen der Bezirke

Die Inanspruchnahme der Springerpool-Mitarbeitenden erfolgt für die Bezirke grundsätzlich auf freiwilliger Basis. Die Tätigkeiten in den Bürgerämtern liegen in der vollen inhaltlichen und organisatorischen Verantwortung der Bezirke, dadurch bleibt die Personal-, Organisations- und Finanzhoheit der Bezirke gewahrt. Einheitliche Ansprechpersonen sind die bezirklichen Fachbereichsleitungen. Diese tragen mit der Leitstelle zusammen die Verantwortung für die Koordination der Einsätze vor Ort, die Kommunikation zwischen dem LABO und den Bezirken sowie für die Umsetzung der Maßnahmen im Rahmen des Springerpool-Konzepts. Die Benennung der bezirklichen Fachbereichsleitungen gewährleistet eine klare Zuständigkeitsverteilung und einen effizienten Ablauf im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen dem LABO und den Bezirken.

3.3. Vertrauensvolle Zusammenarbeit

Die Vereinbarungsunterzeichnenden binden die jeweiligen behördlichen Beschäftigtenvertretungen im Rahmen der gesetzlichen Regelungen in eigener Verantwortung ein.

§ 4 Leistungskatalog

4.1. Leistungen des LABO

Das LABO verantwortet den Aufbau und den Betrieb des Springerpools mit folgenden Leistungen:

- a) Verantwortung für die Stellenbesetzungsverfahren
- b) Einrichtung der Arbeitsplätze der Leitstelle, inklusive aller notwendigen technischen und sonstigen Arbeitsmittel
- c) Ausstattung der Springerpool-Mitarbeitenden mit Diensthandys
- d) VOIS-Kennung (inklusive der Anpassung der VOIS-Kennung auf die einzelnen Einsatzorte)
- e) Einheitliche feste Stellenzeichen für die Springerpool-Mitarbeitenden für alle Standorte
- f) Sicherstellung der Qualifizierung in Zusammenarbeit mit den Bezirken nach dem Qualifizierungskonzept
- g) Einsatzplanung und Koordination der Springerpool-Mitarbeitenden

- h) Berichterstattung der Leitstelle über den Einsatz der Springerpool-Mitarbeitenden und statistische Auswertungen gegenüber der AG Steuerung Bürgerdienste

4.2. Leistungen der Bezirke

Für den Erfolg des Springerpools ist eine ständige lösungsorientierte Kommunikation aller Beteiligten zwingend erforderlich. Die teilnehmenden Bezirke verpflichten sich daher zu allgemeinen Unterstützungsleistungen zur Einrichtung des Springerpools sowie zu folgenden Punkten:

- a) Qualifizierung der Springerpool-Mitarbeitenden in den (Ausbildungs-)Bürgerämtern nach dem Qualifizierungskonzept
- b) Unterstützung der Springerpool-Mitarbeitenden bei den Arbeitsprozessen bzgl. der zu erbringenden Dienstleistungen
- c) Benennung einer verantwortlichen Ansprechperson pro Bezirk für organisatorische sowie fachliche Inhalte und aktuelle Informationen
- d) rechtzeitiger und ordnungsgemäßer Abruf der Springerpool-Mitarbeitenden
- e) Zurverfügungstellung von Arbeitsplätzen und notwendiger Zugriffe auf die IT (z.B. PC, Benutzerkennung) und allen notwendigen Arbeitsmitteln inklusive Verbrauchsmaterial sowie Dienstsiegel für die Springerpool-Mitarbeitenden
- f) Sicherstellung, dass die Nachweispflicht der Dienstsiegel in Zusammenarbeit mit der Abt. II des LABO eingehalten wird

§ 5 Einsatz der Springerpool-Mitarbeitenden

5.1 Abruf durch die Bezirke

Die Einsatzplanung erfolgt grundsätzlich jeweils zum ersten Werktag der Woche und gilt für die jeweilige Woche. Die Mindesteinsatzdauer beträgt einen Arbeitstag. Einsätze werden den Springerpool-Mitarbeitenden grundsätzlich mindestens einen Werktag im Voraus mitgeteilt. Verantwortlich für die Anzeige von Bedarfen bei der Einsatzplanung ist die bezirkliche Fachbereichsleitung. Diese holt Informationen aus den Bürgeramtsstandorten ein und übermittelt die Abrufanfragen gebündelt je Bezirk.

Grundsätzlich erfolgt die Anzeige von Bedarfen regelmäßig bis 12 Uhr. Geht bis 12 Uhr keine Meldung ein, wird davon ausgegangen, dass derzeit kein Unterstützungsbedarf vorliegt. Im Bedarfsfall wird eine standardisierte E-Mail an das Funktionspostfach der Einsatzleitung des Springerpools verfasst, die folgende Angaben enthält:

- Einsatzort (Bürgeramtsstandort)
- Zeitraum (TT.MM.JJJJ - TT.MM.JJJJ)

- Sonstige Spezifika des Einsatzes (organisatorische, technische etc.)
- Personeller Unterstützungsumfang (Anzahl der angefragten Springerpool-Mitarbeitenden)
- Dringlichkeitsbegründung der Anfrage (Angabe der Priorität)

5.2. Entscheidung über die Einsatzplanung

Die Entscheidungsbefugnis über den Einsatz der Springerpool-Mitarbeitenden obliegt der zentralen Einsatzplanung in der Leitstelle. Grundlage für die Einsatzplanung stellen die durch die Bezirke übermittelten Abrufe dar. Ein personenbezogener Abruf ist nicht vorgesehen. Sollte es Optimierungsbedarf hinsichtlich der Qualifikation einzelner Springerpool-Mitarbeitender geben, sind diese durch Nachschulungen möglichst in den Ausbildungsbürgerämtern zu decken. Ist die Nachfrage nach Springerpool-Mitarbeitenden höher als die verfügbaren Kapazitäten, werden die Einsätze entlang der angegebenen Priorisierung der Abfragen geplant. Es ist dabei zu beachten, dass die Springerpool-Mitarbeitenden nicht bereits bei der Verteilung des ständigen Terminangebotes mit eingeplant werden dürfen. Die Bedarfspriorisierung des Einsatzes der Springerpool-Mitarbeitenden orientiert sich an der Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerdienste².

| | Erläuterung | Vorlaufzeit/Frist für die Bedarfsmeldung |
|--------------------|---|---|
| Priorität 1 | Die Deckung des langfristigen Angebots (ständiges Mindestangebot ³) kann in einem Bürgeramtsstandort nicht gewährleistet werden <i>und</i> nicht innerhalb des Bezirks kurzfristig ausgeglichen werden. | Einen Tag im Voraus |
| Priorität 2 | Die Deckung des langfristigen Angebots (ständiges Mindestangebot) kann in einem Bürgeramtsstandort nicht gewährleistet werden <i>oder</i> bereits eingestellte mittelfristige Termine können nicht bedient werden. | Einen Tag im Voraus |

² In der jeweils gültigen Fassung der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste

³ Bei der Berechnung des Mindestangebotes ist die Zahl der am Standort im Front Office besetzbaren Stellen, ausgedrückt in Vollzeitäquivalenten, heranzuziehen. Hiervon sind 25 % als ständig in ZMS verfügbares Terminangebot bereitzustellen.

| | | |
|--------------------|--|--|
| Priorität 3 | Die Deckung des mittelfristigen Angebots ⁴ kann in einem Bürgeramtsstandort nicht gewährleistet werden. | bis 12 Uhr des ersten Werktags der Woche |
| Priorität 4 | Die Deckung des kurzfristigen, operativen Angebots ⁵ kann in einem Bürgeramtsstandort nicht gewährleistet werden. | bis 10 Uhr des Vortags |

Unterschieden wird zwischen regelhaften Abrufen (zum Beginn der Arbeitswoche) und Sonderabrufen (mit hoher und geringer Priorität). Hoch priorisierte Sonderabrufe sind Abrufe der Prioritäten 1 und 2, die nicht in dem regelhaften Abruf zum Wochenbeginn erfasst wurden. Aufgrund der Dringlichkeit der Unterstützungsbedarfe sind diese Anfragen schnellstmöglich durch die Einsatzplanung zu bearbeiten.

Gegebenenfalls sind Springerpool-Mitarbeitende aus laufenden Einsätzen mit niedrigerer Priorität abzuziehen, um den kurzfristigen Bedarf bedienen zu können. Sonderabrufe mit geringer Priorität sind solche der Priorität 4. Hierüber entscheidet die Leitstelle. Die Springerpool-Mitarbeitenden werden nicht tagesaktuell abgezogen, sondern für den nächstmöglichen Arbeitstag. Die Einstufung als Sonderabruf begründet sich allein in dem Wesen des zu deckenden kurzfristigen Terminangebotes. Nach der Verwaltungsvorschrift Monitoring & Steuerung der Bürgerdienste ist dieses tagesaktuell zu ermitteln und kann daher nicht bereits zum Beginn der Arbeitswoche benannt werden. Aufgrund der fehlenden Dringlichkeit der Unterstützungsbedarfe erfolgt die Bearbeitung der Sonderabrufe mit Priorität 3 analog dem Prozess zur Bearbeitung regelhafter Abrufe.

Nach Eingang der Abrufe aus den Bezirken werden diese unverzüglich gesichtet. Unter Maßgabe der angegebenen Prioritäten werden die Kapazitäten auf die anfragenden Bezirke gleich verteilt. Die Rückmeldung erfolgt durch die Einsatzleitung bis 15 Uhr am Tag der Meldung (bei regelhaften Abrufen) und unverzüglich bei Sonderabrufen. Dabei werden die Fachbereichsleitung per E-Mail und die Springerpool-Mitarbeitenden telefonisch oder per E-Mail über den Einsatz informiert. Für den Fall, dass die Nachfrage der bezirklichen Bürgerämter nach Springerpool-Mitarbeitenden geringer ist als das Angebot, wird angestrebt sie in einem wohnortsnahen Standort einzusetzen. Ein Einsatz im LABO ist ausgeschlossen.

Die Springerpool-Mitarbeitenden verbleiben jeweils so lange in einem Bezirk, bis sie zu einem neuen Einsatz abgefordert werden oder einen wohnortnahen Einsatz wünschen. Grundsätzlich

⁴ Das ständige Terminangebot wird laufend durch das mittelfristige Terminangebot ergänzt. Berechnungsgrundlage ist die Zahl der absehbar zur Bedienung von Kundinnen und Kunden vorhandenen Vollzeitäquivalente. Hiervon wird eine Quote von 20 %, mindestens jedoch ein Vollzeitäquivalent, für kurzfristige Personalausfälle abgezogen.

⁵ Das operative Terminangebot ergänzt arbeitstäglich das ständige und mittelfristige Terminangebot. Bei der Berechnung des operativen Terminangebots wird die Erbringung nicht termingebundener Dienstleistungen berücksichtigt.

richtet sich der Einsatz nach dem gemeldeten Bedarfszeitraum. Bei einem Einsatz darüber hinaus ist zu beachten, dass die Entscheidung über den Einsatzort letztendlich auf Basis des gemeldeten Bedarfs und der Erfordernisse der Bezirke getroffen wird. Die Zuweisung eines wohnortnahen Einsatzes erfolgt nach Möglichkeit in Absprache mit den Springerpool-Mitarbeitenden, um deren Präferenzen zu berücksichtigen. Dennoch hat die Bedarfsmeldung der Bezirke oberste Priorität und die endgültige Entscheidung über den Einsatzort liegt in der Verantwortung der Leitstelle. Das LABO strebt an, die Interessen der Springerpool-Mitarbeitenden und die Bedarfe der Bezirke bestmöglich miteinander zu vereinbaren.

5.3. Einsatz in den Bezirken

Die Springerpool-Mitarbeitenden unterliegen bei der Aufgabenerfüllung in den Bürgerämtern der Wahrnehmung der dienstlichen Tätigkeit am anderen Ort.

Die Tätigkeiten der eingesetzten Springerpool-Mitarbeitenden erfolgen in voller inhaltlicher und organisatorischer Verantwortung der Bezirke. Sie haben im Innenverhältnis ein fachliches Weisungs- und Aufsichtsrecht gegenüber den Springerpool-Mitarbeitenden. Die Springerpool-Mitarbeitenden treten wiederum im Außenverhältnis als Mitarbeitende des handelnden Bezirksamtes auf.

§ 6 Finanzierung und Etatisierung

Die erforderliche Personalausstattung für den Betrieb des Springerpools und der zentralen Einsatzplanung (insgesamt 24 Stellen) ist im Haushaltsplan 2024/2025 im Kapitel 0571 des LABO veranschlagt. Die Arbeitsplatzausstattung einschließlich der technischen Ausstattung für die Leitstelle sowie die Bereitstellung von Handys für die Springerpool-Mitarbeitenden wird für die Jahre 2024/2025 im Rahmen der Haushaltswirtschaft durch das LABO finanziert.

§ 7 Schriftform

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 8 Evaluation

Zur Sicherstellung einer kontinuierlichen Verbesserung der Serviceleistungen im Rahmen des Springerpools verpflichten sich die beteiligten Parteien, eine regelmäßige Evaluierung durchzuführen. Diese Evaluierung soll die Effizienz und Qualität des Springerpools bewerten. Die Ergebnisse der Evaluierung werden gemeinsam analysiert und dienen als Grundlage für etwaige Anpassungen und Optimierungen des Betriebs des Springerpools.

§ 9 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird die Geltung der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. An die Stelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen dieser Vereinbarung soll eine dem Sinn und Zweck dieser Bestimmung entsprechende wirksame Bestimmung treten.

§ 10 Inkrafttreten und Anpassung

- (1) Diese Verwaltungsvereinbarung tritt nach Unterzeichnung aller Vertragsschließenden in Kraft.
- (2) Ändern sich nachträglich wesentliche Umstände oder Verhältnisse, die für den Abschluss dieser Vereinbarung maßgeblich waren, können das LABO oder die Hälfte aller teilnehmenden Bezirke eine Anpassung dieser Vereinbarung verlangen. Die Anpassung erfolgt dann mit Wirkung für alle Vereinbarungsunterzeichnenden, wenn das LABO und die Mehrheit der an der Vereinbarung teilnehmenden Bezirke zustimmen.
- (3) Kommt eine Anpassung der Vereinbarung nicht zustande oder ist sie einer Vertragspartei nicht zumutbar, können das LABO oder mindestens die Hälfte aller teilnehmenden Bezirke die Vereinbarung mit auflösender Wirkung zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres kündigen.

| Bezirksamt | Name | Datum | Unterschrift |
|---|--|--------------|---------------------|
| Charlottenburg- Wilmersdorf von Berlin | Bezirksstadtrat für Bürgerdienste und Soziales Herr Arne Herz | | |
| Friedrichshain- Kreuzberg von Berlin | Bezirksstadtrat für Arbeit, Bürgerdienste und Soziales Herr Oliver Nöll | | |
| Lichtenberg von Berlin | Bezirksstadträtin für Soziales, Gesundheit und Bürgerdienste Frau Dr. Catrin Gocksch | | |
| Marzahn-Hellersdorf von Berlin | Bezirksstadträtin für Soziales und Bürgerdienste Frau Juliane Witt | | |
| Mitte von Berlin | Bezirksstadtrat für Soziales und Bürgerdienste Herr Carsten Spallek | | |
| Neukölln von Berlin | Bezirksbürgermeister Herr Martin Hikel | | |
| Pankow von Berlin | Bezirksstadtrat für Stadtentwicklung und Bürgerdienste Herr Cornelius Bechtler | | |
| Reinickendorf von Berlin | Bezirksbürgermeisterin Frau Emine Demirbüken- Wegner | | |
| Spandau von Berlin | Bezirksstadtrat für Soziales und Bürgerdienste Herr Gregor Kempert | | |
| Steglitz-Zehlendorf von Berlin | Bezirksstadtrat für Bürgerdienste und Soziales Herr Tim Richter | | |

| | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| Tempelhof-Schöneberg von Berlin | Bezirksstadtrat für Bürgerdienste, Soziales und Senioren Herr Matthias Steuckardt | | |
|---------------------------------|---|--|--|

| | | | |
|-----------------------------|---|--|--|
| Treptow-Köpenick von Berlin | Bezirksbürgermeister Herr Oliver Igel | | |
|-----------------------------|---|--|--|

| | | | |
|-------------|--|--|--|
| LABO Berlin | Direktorin Frau Kirsten Dreher | | |
|-------------|--|--|--|

Qualifizierungskonzept der „Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool“

I. Ziel der avisierten Qualifizierung

Ziel ist es, Sachbearbeitende für den Springerpool zu qualifizieren, um sie zeitnah in allen Bürgerämtern - außer mobile Bürgerämter sowie Ausbildungsbürgerämter (ABüÄ) - einzusetzen, damit diese bei personeller Unterbesetzung und zur Erhöhung des Terminangebotes beitragen können. Hierbei ist es wichtig, dass alle Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool in gleichem Umfang und in einem Bezirk - möglichst in einem Ausbildungsbürgeramt (ABüA) - ausgebildet werden, damit alle Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool gleichzeitig auf demselben Wissensstand gebracht werden und alle anderen Bezirke von einem Standard ausgehen können.

II. Zeitraum der Qualifizierung

Eine adäquate Qualifizierung sollte grundsätzlich solange stattfinden, bis die Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool in der Lage sind, die Kerndienstleistungen und die neben den Kerndienstleistungen am meisten nachgefragten Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter rechtssicher und dienstleistungsorientiert erbringen zu können.

Kerndienstleistungen sind:

- Pass/ PA und
- Meldeangelegenheiten (z.B. An-, Um-/ Abmeldungen).

Die neben den Kerndienstleistungen am meisten nachgefragten Dienstleistungen sind:

- Beglaubigungen,
- Dezentraler Bürgerservice in KfZ-Zulassungsangelegenheiten,
- Dezentraler Bürgerservice in Angelegenheiten des Bundeszentral- und Gewerbezentralregisters
- Führerscheingelegenheiten sowie
- Dezentraler Bürgerservice in Ausländerangelegenheiten.

Für die genannten Dienstleistungen wird die Qualifizierungsdauer auf vier bis sechs Monate festgelegt.

Selbstverständlich orientiert sich die genaue Dauer der Qualifizierung an der individuellen Einschätzung der Auszubildenden in enger Abstimmung mit der Leitstelle Springerpool. Um eine bestmögliche Einarbeitung während der Qualifizierung - auch außerhalb der ABüÄ - sicherzustellen, können die Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool ebenfalls in den regulären Standorten eingesetzt werden.

Es wird sichergestellt, dass die Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool auch nach Beendigung der Qualifizierung Nachschulungen in den ABüÄ erhalten können. In jedem Bürgeramt der Bezirke stehen feste Ansprechpersonen für die Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool zur Verfügung.

III. Grundsätzlicher Ablauf der Ausbildung und Verantwortlichkeiten

Nach Einstellung der Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool **schult das LABO ca. 3 Tage folgende Themen - Inhouse:**

- 1) Aufbau der Berliner Verwaltung & Gemeinsame Geschäftsordnung ...
- 2) Personalentwicklungsinstrumente im Überblick - Neu in der Verwaltung

Die Teilnahme an der VOIS-Schulung soll grundsätzlich frühestens nach vier Wochen Qualifizierung im Bürgeramt erfolgen. Die Anmeldung koordiniert die Leitstelle Springerpool.

Sofern erforderlich, werden durch die Leitstelle Springerpool weitere Fortbildungen an der VAK beauftragt.

Anmeldung zu folgenden Fachschulungen an der VAK durch die Leitstelle nach Qualifizierung in den ABüÄ und nach Einsätzen in den anderen Bezirken:

- 1) Meldewesen - Grundlagen
- 2) Pass- und Ausweiswesen - Grundlagen
- 3) Ausländerrecht - Grundlagen
- 4) Fahrerlaubnis- und Straßenverkehrsrecht - Grundlagen
- 5) KfZ-Zulassungsrecht - Grundlagen
- 6) Datenschutz im Bürgeramt - Grundlagen
- 7) Sonstige Rechtsgebiete (z.B. Beglaubigungen, BZR, GZR)

Die unter 1) bis 4) genannten Fachschulungen haben neben der dreitägigen VOIS-Schulung die oberste Priorität. Die VOIS-Schulung erfolgt durch das LABO, die Fachschulungen werden grundsätzlich mit Unterstützung der VAK angeboten, sofern sie nicht anders organisiert werden können.

Bei Qualifizierung in Friedrichshain-Kreuzberg erhalten die Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool zusätzlich alle fachlichen „Grundschulungen“ im ABüA durch das Ausbildungsteam oder durch externe Partner vermittelt:

- Pass- und Ausweiswesen und Kraftfahrzeugwesen
- Ausländerwesen
- Führerscheinwesen, Beglaubigung, FZR, GZR sonstiges
- Meldewesen
- Standesamt
- Umgang mit Reichsdenkern, Selbstverwalter etc.

Wechsel in die Bürgerämter - vorrangig Ausbildungsbürgerämter (ABüA)

Die fachliche Qualifizierung erfolgt prioritär in allen bezirklichen ABüA innerhalb der jeweils verfügbaren Kapazitäten. Sollten die Kapazitäten in den ABüA nicht ausreichen, um sämtliche Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool ausbilden zu können, sollen diese nachrangig von den übrigen Bezirken ausgebildet werden. Wie die jeweiligen Bezirke ausbilden, richtet sich nach den jeweiligen bezirklichen Ausbildungskonzepten, welche jedoch die o.g. Kriterien, insbesondere die Qualifizierungsdauer berücksichtigen müssen.

Es sollte regelmäßig der als Anlage beigefügte Mindeststandard - beziehend auf die Qualifikation für die unter Nr. II genannten Dienstleistungen - erbracht werden, um eine Zuverlässigkeit hinsichtlich der Erwartungen der einzelnen Beteiligten zu gewährleisten.

Hastreiter

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Zentraler Service - ZS C (V)

Telefon: +49 30 90269 1231 Telefax: +49 30 90269 1298 E-Mail: A. Hastreiter@labo.berlin.de

24.05.2024

Anlage zur

Qualifizierungsplanung der „Sachbearbeitenden in Allzuständigkeit im Springerpool“

Der Mindeststandard orientiert sich an den entsprechenden Leistungsbeschreibungen der Produkte der Kerndienstleistungen und den am meisten nachgefragten Dienstleistungen und wird wie folgt festgelegt:

1. Produkt 78100 - Passangelegenheiten

Leistungsbeschreibung:

- Bestätigung, Auswertung, Weiterleitung von Passverlustanzeigen
- Änderungen und Ergänzungen in Pässen, vorläufigen Reisepässen zum Wohnort sowie in Namens- und Staatsangehörigkeitsangelegenheiten
- Ausstellung und Aushändigung von vorläufigen Reisepässen
- Führung des Pass Registers zum Zwecke der Rechtsdurchsetzung
- Erteilung von Fachauskünften, fachliche und rechtliche Beratung und Bürgerservice

2. Produkt 78101 - Personalausweisangelegenheiten

Leistungsbeschreibung:

- Erteilung von fachlichen und rechtlichen Auskünften Bürgerservice
- Inbetriebnahme und Aktualisierung der Änderungsterminals (Zertifizierung) ggf. in Absprache mit der Standortleitung
- Antragsgespräch hinsichtlich des Verfahrens und der Nutzungen der Funktionen des ePA sowie Entgegennahme Erklärung Staatsangehörigkeit
- Entgegennahme Erklärung Fingerabdrücke, Erfassung Fingerabdrücke, Erfassung Lichtbild, Erfassung und Abschluss Antrag einschließlich Weiterleitung an die Bundesdruckerei, Übergabe Informationsmaterial an die Bürgerin oder den Bürger
- Bearbeitung von Änderungswünschen hinsichtlich der Funktionen des ePA sowie Aushändigung des ePA an die Bürgerin oder den Bürger
- Entgegennahme und Bearbeitung von Verlustanzeigen sowie Sperrung / Entsperrung des ePA
- Umsetzung der bundesweiten gesetzlichen Informationspflicht
- Gebühreneinzug
- Führung des Personalausweisregisters zum Zwecke der Rechtsdurchsetzung
- Einziehung und Sicherstellung ungültiger Ausweise
- Ausstellung und Aushändigung von vorläufigen Personalausweisen
- Entgegennahme, Prüfung, Weiterleitung, Aushändigung von BPA (Bundespersonalausweisen) ggf. in Absprache mit der Standortleitung
- Verwarnungsgeldangebote ggf. in Absprache mit der Standortleitung, weil Standortbezogen

3. Produkt 60666 - Beglaubigungen durch Bürgerämter

Produktbeschreibung

- Amtliche Beglaubigungen von Abschriften, Ablichtungen und sonstigen Vervielfältigungen sowie von Unterschriften, ggf. gegen Gebühr.

¹ Kategorie:

A = Auftrag

B = Beschluss

F = Frage

I = Information

T = Termin

V = Vorschlag

- Der Beglaubigungsvermerk enthält die Feststellung, dass die beglaubigte Abschrift o.ä. mit dem vorgelegten Schriftstück übereinstimmt bzw. eine Unterschrift im Beisein des Beglaubigenden geleistet wurde

4. Produkt 76925 - Dezentraler Bürgerservice in Kfz-Zulassungsangelegenheiten

- Durchführung von Außerbetriebsetzungen von Fahrzeugen
- Durchführung von Anschriftenänderungen in Fahrzeugpapieren
- Entgegennahme und Weiterleitung von Anträgen auf Ausstellung einer Zulassungsbescheinigung nach Verlust oder Diebstahl mit und ohne Eidesstattlicher Versicherung
- Erhebung der Verwaltungsgebühren

5. Produkt 78369 - Dezentraler Bürgerservice in Angelegenheiten des Bundeszentral- und Gewerbezentralregisters

- Erhebung und Einziehung von Verwaltungsgebühren, ~~Abwicklung des Zahlungsverkehrs mit der Landeshaupthasse~~
- Entgegennahme und Weiterleitung von Anträgen auf Auskunft aus dem Bundeszentralregister und Gewerbezentralregister für natürliche Personen
- Entgegennahme, Prüfung und Weiterleitung von Anträgen auf Befreiung von Gebühren

6. Produkt 78370 - Externe Melderegisterauskünfte

- Auskünfte aus dem Melderegister an Privatpersonen, juristische Personen außerhalb Berlins sowie diplomatische Vertretungen

7. Produkt 79100 - Führerscheinangelegenheiten

- Auskunft / Beratung / Information
- Entgegennahme und Weiterleitung der Umstellungsanträge
- Entgegennahme und Weiterleitung von Neubearbeitungen des Führerscheines nach Verlust
- Ausgabe der umgestellten Führerscheine
- Entgegennahme, Vorprüfung und Weiterleitung von Anträgen auf Ersterteilung, Erweiterung, Umstellung, Umtausch, Verlängerung und Neuerteilung einer Fahrerlaubnis
- Ausstellung von Internationalen Führerscheinen
- Zahlbarmachung

8. Produkt 79101 - Meldeangelegenheiten

- Information, Beratung und Auskünfte in melderechtlichen Angelegenheiten, fachliche und rechtliche Beratung hinsichtlich Zuwiderhandlungen und Verstößen gegen das Melderecht
- Antragsannahme auf Sperren der personenbezogenen Daten
- Führung des Melderegisters zum Zwecke der Rechtsdurchsetzung
- Führung des Melderegisters zum Zwecke der Rechtsdurchsetzung
- Durchführung/Veranlassung von An-, Ab- und Ummeldungen sowie Statusänderungen
- Anschriftenänderung in BPA
- Ausstellen von Bescheinigungen (Lebensbescheinigungen, Meldebescheinigungen, Negativ-Bescheinigungen)

9. Produkt 76924 Dezentraler Bürgerservice in Ausländerangelegenheiten

- Übertragung eines von der Berliner Ausländerbehörde erteilten Aufenthaltstitels in einen neuen Pass (Notfallticket)
- Registrierung und Weiterleitung von Passgültigkeiten
- Erteilung von Aufenthaltserlaubnissen an Kinder unter 16 Jahren
- Bescheinigung des Aufenthaltsrechts

¹ Kategorie: A = Auftrag B = Beschluss F = Frage
 I = Information T = Termin V = Vorschlag

- Inbetriebnahme und Aktualisierung der Änderungsterminals (Zertifizierung)
- Antragsgespräch hinsichtlich des Verfahrens und der Nutzungen der Funktionen des eAT
- Zuständigkeitsprüfung bezüglich der Erstellung des eAT
- Erfassung Fingerabdrücke, Erfassung Lichtbild und weiterer biometrischer Daten, Erfassung Unterschrift, Erfassung und Abschluss Antrag und einschließlich Weiterleitung an die Bundesdruckerei, Übergabe von Informationsmaterial an die Bürgerin / den Bürger
- Fertigung eines Zusatzblattes Nebenbestimmungen sowie ggfs. Änderung der Nebenbestimmungen
- Aushändigung des eAT an die Bürgerin / den Bürger
- Anschriftenänderungen auf dem eAT
- Antragsgespräch hinsichtlich des Verfahrens und der Nutzungen der Funktionen des eID-Karte Unionsbürger
- Erfassung Fingerabdrücke, Erfassung Lichtbild und weiterer biometrischer Daten, Erfassung Unterschrift, Erfassung und Abschluss Antrag und einschließlich Weiterleitung an die Bundesdruckerei, Übergabe von Informationsmaterial an die Unionsbürgerin / den Unionsbürger
- Aushändigung der eID-Karte an die Unionsbürgerin / den Unionsbürger
- Umsetzung der bundesweiten gesetzlichen Informationspflicht
- • Gebühreneinzug einschließlich Entscheidung über Gebührenminderung und Gebühren-Befreiung