

Berlin

## Verwaltungssteuerung wird verbessert

**[23.11.2018] Um die gesamtstädtische Verwaltungssteuerung zu verbessern, will der Berliner Senat nicht nur ein Monitoring und Steuerungsverfahren für die Bürgerämter einführen, sondern auch einen Zukunftspakt Verwaltung mit den Bezirksbürgermeistern schließen.**

Der Berliner Senat hat jetzt eine Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Berliner Bürgerämter beschlossen. Wie die Senatskanzlei mitteilt, wird mit der Verwaltungsvorschrift ein von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, der Senatsverwaltung für Finanzen und den Bezirksverwaltungen entwickeltes gesamtstädtisches Qualitätsmanagement eingeführt: Haupt- und Bezirksverwaltungen legen berlinweit verbindliche Qualitätsstandards in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit fest. Unter anderem sollen die Termine bei den Bürgerämtern künftig nach einheitlichen Kriterien bereitgestellt und so das für die Bürger verfügbare Terminangebot erhöht werden. Binnen 14 Tagen sollen sie einen Termin in einem Bürgeramt buchen können. Ob dieses Ziel erreicht wird, soll eine bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingerichtete Monitoring-Stelle kontinuierlich messen. Ein besonderer Fokus liege auf der Analyse der Kundennachfrage in den Bürgerämtern, sodass künftig ein bedarfsgerechter Personaleinsatz erfolgen kann. Außerdem werde die Monitoring-Stelle den bezirklichen Führungskräften ein digitales Management-Cockpit mit Steuerungsdaten zur Verfügung stellen. Damit sollen Handlungsbedarfe frühzeitig erkannt und Maßnahmen eingeleitet werden.

Mit dem Erlass einer Verwaltungsvorschrift für die bezirklichen Bürgerämter setzt der Senat auch eine Empfehlung der Steuerungsgruppe zur Verbesserung der gesamtstädtischen Verwaltungssteuerung um ([wir berichteten](#)). Vorschläge der Steuerungsgruppe hat der Senat außerdem in einer gemeinsamen Sitzung mit den Bezirksbürgermeistern aufgegriffen. Wie die Senatskanzlei mitteilt, wollen sie bis zum Mai 2019 einen Zukunftspakt Verwaltung schließen. In ihm sollen eine zukunftsgewandte Personalpolitik, klare Strukturen und Prozesse in der Verwaltung sowie eine funktionierende Arbeitsteilung mit entsprechenden Steuerungsinstrumenten verankert werden. In den kommenden Monaten soll zum Zukunftspakt Verwaltung intensiv mit den Bezirken, den Senatsverwaltungen, den Beschäftigten, dem Berliner Rechnungshof, dem Abgeordnetenhaus und den Bezirksverordneten sowie der Stadtöffentlichkeit debattiert und Zeitpläne sowie konkrete Maßnahmen erarbeitet werden. Ein entsprechendes Diskussionspapier, das Senat und Bezirksbürgermeister verabschiedet haben, soll hierfür die Grundlage bilden.

(ve)

Diskussionspapier zur Verbesserung der gesamtstädtischen Steuerung in Berlin

Stichwörter: Politik, Berlin, Verwaltungssteuerung