

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Bürgerorientierung

- die Berliner Verwaltung ist interkulturell ausgerichtet
 - Toleranz und Weltoffenheit gehören zu den Maßstäben des Verwaltungshandelns ihrer Dienstkräfte
 - die Behörden erbringen ihre Leistungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zuverlässig, kompetent, verständlich, freundlich und so schnell wie möglich
-
- Menschen mit Behinderung, werdende Mütter und Elternteile mit Kleinkindern sind bevorzugt zu bedienen
 - soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist, nehmen die Behörden in ihren Zuständigkeitsbereich fallende Anträge auf, wenn es den antragstellenden Personen schwerfällt, Schriftsätze abzufassen oder Formulare auszufüllen
 - bei informationstechnisch gestützten Angeboten sollen Ausfüllhilfen bereitgestellt werden

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Bürgerorientierung

- in Angelegenheiten, bei deren Erledigung mehrere Behörden tätig werden müssen, stimmen sich die Behörden miteinander ab, um den betroffenen Personen Behördenbesuche, Schriftverkehr oder Rückfragen zu ersparen
- soweit nicht Vorschriften über die Geheimhaltung entgegenstehen, sollen Unterlagen, die von mehreren Behörden benötigt werden, nur von einer Behörde verlangt und von dieser den anderen Behörden zugänglich gemacht werden
- wendet sich jemand an eine nicht zuständige Stelle, wird in jedem Fall die Zuständigkeit und Erreichbarkeit geklärt und nach Möglichkeit an die zuständige Stelle vermittelt
- soweit keine fachspezifischen Sachkenntnisse nötig sind, ist das Anliegen sofort zu klären

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Dienstgebäude

- Behörden mit Publikumsverkehr sollen in Dienstgebäuden untergebracht werden, die verkehrsgünstig liegen und über barrierefreie Zugänge und Einrichtungen verfügen
- Behörden oder deren Untergliederungen, die einen regen Publikumsverkehr haben oder die von alten oder behinderten Personen besucht werden, sind im Dienstgebäude nach Möglichkeit so unterzubringen, dass sie auf kurzen Wegen leicht zu erreichen sind
- im Übrigen soll die Lage der Räume den Arbeitsablauf entsprechen, um unnötige Wege zu vermeiden
 - z.B. Briefannahmestellen, Info-, Rechtsantrags- und Zahlstellen sind deshalb stets im EG untergebracht

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Dienstgebäude

- Dienstgebäude sind am Eingang durch Amtsschilder zu kennzeichnen
- im Eingangsbereich des Dienstgebäudes sind Übersichten über die darin untergebrachten Behörden und deren Untergliederungen sowie über Sprechzeiten und Kassenstunden anzubringen
- in den Stockwerken sollen Wegweiser und Pläne, bei Bedarf auch mehrsprachig, das Auffinden der gesuchten Stellen erleichtern
- auf barrierefreie Zugänge und Sanitärräume ist durch Schilder hinzuweisen
- an den Zimmertüren sind einheitliche Beschriftungen mit der Bezeichnung der Stelle oder des Arbeitsgebiets und den Namen der Dienstkräfte anzubringen
- an den Arbeitsplätzen sind Namensschilder aufzustellen, wenn das Zimmer mit mehr als einer Dienstkraft besetzt ist, die regelmäßige Sprechzeiten abhalten

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Dienstgebäude

Sprechzeiten

- es ist festgelegt, dass „für den Publikumsverkehr die Geschäftsstellen sowie die Info- und Rechtsantragsstelle zu folgenden Zeiten geöffnet ist
 - **Montags – Freitags v. 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr**
- die Info- und Rechtsantragsstellen der ordentlichen Gerichtsbarkeit und der Strafverfolgungsbehörden für Berufstätige
 - **Donnerstags von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr**
- in dringenden Fällen oder nach Vereinbarung ist den Bürgerinnen und Bürgern auch außerhalb der Sprechzeiten Gelegenheit zu geben, ihr Anliegen vorzubringen
- die Gerichte können längere Öffnungszeiten für ihren Geschäftsbereich bestimmen

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Warteräume

- in Bereichen mit Publikumsverkehr sind Vorkehrungen zu treffen, die Wartezeiten vermeiden oder möglichst kurzhalten und die voraussichtliche Dauer der unvermeidbaren Wartezeit sowie die Reihenfolge des Aufrufs erkennen lassen
 - teilweise werden Wartemarken ausgegeben
- in Bereichen, in denen sich Wartezeiten nicht vermeiden lassen, sollen familienfreundliche Warteräume von angemessener Größe, ansprechendem Zustand und mit bedarfsgerechter Ausstattung eingerichtet werden
- für Anwesende vor dem Beginn der Sprechzeit soll der Publikumsverkehr vorzeitig eröffnet werden
- den am Ende der Sprechzeit Anwesenden soll noch Gelegenheit zur Rücksprache gegeben werden

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

persönliches Erscheinen,
Terminsvereinbarung

- in Angelegenheiten, die ohne persönliches Erscheinen der Betroffenen bearbeitet werden können, wird in geeigneter Weise auf schriftliche Erledigung oder Erledigung durch Nutzung von Telekommunikationseinrichtungen aufmerksam gemacht
- um persönliches Erscheinen soll nur gebeten werden, wenn der Zweck durch Anfrage über andere geeignete Kommunikationswege (z.B. Telefon, Telefax, E-Mail, Briefpost) nicht oder nur unter Schwierigkeiten erreicht werden kann

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

persönliches Erscheinen,
Terminsvereinbarung

- soweit es die dienstlichen Belange zulassen und ein Bedarf dafür besteht, sollen die Behörden Besuchstermine außerhalb der üblichen Sprechzeiten anbieten
- Personen, die ohne Terminvereinbarung außerhalb der Sprechzeiten erscheinen, wird nach Möglichkeit Gelegenheit zum Vorbringen ihres Anliegens gegeben
- Rechtsbehelfe sowie Anträge und Erklärungen, die an Fristen gebunden sind, müssen auch dann entgegengenommen werden, wenn der Fristablauf noch nicht unmittelbar bevorsteht

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Auskünfte, Beratungen,
Zusicherungen

- die Behörden geben die nach den Rechtsvorschriften vorgesehenen Auskünfte. Es ist Einsichtnahme in die einschlägigen Rechts- und Verwaltungsvorschriften zu ermöglichen
- auch wenn sie gesetzlich nicht dazu verpflichtet sind, beraten die Behörden im Rahmen ihrer Zuständigkeit Personen, die Rat suchen
- insbesondere sollen sie die Angabe von Erklärungen, die Stellung von Anträgen oder die Berichtigung von Erklärungen oder Anträgen anregen, wenn diese offensichtlich nur versehentlich oder aus Unkenntnis unterblieben oder unrichtig abgegeben oder gestellt worden sind

Geschäftsgang

Umgang mit dem Publikum

Auskünfte, Beratungen,
Zusicherungen

- Auskunft und Rat müssen richtig, vollständig und unmissverständlich sein
- sie dürfen unter Beachtung des Rechtsdienstleistungsgesetzes nur von zuständigen Dienstkräften im Rahmen ihrer Befugnisse gegeben werden
- dienstliche Belange, Geheimhaltungspflichten oder berechnigte Interessen Dritter dürfen nicht verletzt werden
- rechtserhebliche Zusicherungen dürfen nur schriftlich erteilt werden.