

# Dienstanweisung Nr. 447; Kommunikation und Dokumentenverwaltung

Inkrafttreten: 09.10.2019

Die Senatorin für Klimaschutz, Umwelt, Mobilität, Bremen, den 09.10. 2019  
Stadtentwicklung und Wohnungswesen Hesse / Tel.: 361-6513

## Verteiler:

a) alle Mitarbeiter/innen in der senatorischen Behörde SKUMS

## nachrichtlich:

b) S, SV-UZ

Mit Wirkung vom 01.05.2018 ist die Verwaltungsvorschrift zu Kommunikation und Dokumentenverwaltung für die Freie Hansestadt Bremen in Kraft getreten. Hierin geregelt sind Grundsätze, die teilweise in den Ressorts und Dienststellen noch konkretisiert werden müssen. Diese Konkretisierung erfolgt mit der vorliegenden Dienstanweisung.

## Inhalt

1. Telefonische Erreichbarkeit (s. §§ 4, 5 VVKomDok)

1.1. Zentrale telefonische Erreichbarkeit über das Bürgertelefon Bremen.

1.2. Erreichbarkeit in der Dienststelle

1.3. Einstellungen am Telefon bei Abwesenheit

2. E-Mail-Nutzung (s. §§ 7-10, 13 VVKommDok)

2.1. Zentrale E-Mail-Adresse(n) / Funktionspostfächer

2.2. Persönliche E-Mail-Adressen

- 2.3. E-Mail-Signatur
- 2.4. Einstellungen bei Abwesenheit
- 2.5. Zugangsöffnung der bremischen Verwaltung
- 2.6. Schutzbedarfsfeststellung für E-Mails
- 3. Dokumentenverwaltung (s. §§ 18 - 20, 25 - 26 VVKommDok)
  - 3.1. Zuständigkeit
  - 3.2. Aktenplan
  - 3.3. Ablagen
    - 3.3.1. Sichere Aufbewahrung von Urkunden und Verträgen
  - 3.4. Einzelheiten der Bearbeitung in VIS
  - 3.5. Ansprechperson für das Staatsarchiv
  - 3.6. Aufbewahrungsfristen / Aussonderung
- 4. Inkrafttreten

## 1. Telefonische Erreichbarkeit (s. §§ 4, 5 VVKomDok)

### 1.1. Zentrale telefonische Erreichbarkeit über das Bürgertelefon Bremen

Die telefonische Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung durch Externe im Erstkontakt wurde mit dem Bürgertelefon Bremen (BTB) strukturell verankert. Es ist montags bis freitags von 7 bis 18 Uhr erreichbar. Das BTB beantwortet Standardanfragen zu Verwaltungsdienstleistungen, es ersetzt nicht die telefonische Erreichbarkeit der Dienststelle. Bei Fragen zu Dienstleistungen, die nicht im zentralen IT System Bürgerservice mit Informationen hinterlegt sind oder fallbezogene Fragen, vermittelt das Bürgertelefon an die zuständige Dienststelle per E-Mail (Ticket) oder telefonisch weiter.

### 1.2. Erreichbarkeit in der Dienststelle

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist über eine Einzelrufnummer und ein entsprechendes Telefonendgerät am Arbeitsplatz erreichbar.

### 1.3. Einstellungen am Telefon bei Abwesenheit

Für den Fall der vorhersehbaren Abwesenheit (z. B. Urlaub, Fortbildung, Dienstreise) legen die Fachvorgesetzten für ihre Bereiche fest, welche der folgenden Möglichkeiten zur Sicherstellung der Erreichbarkeit genutzt wird:

- Umleitung an eine Kollegin / einen Kollegen (in Absprache)
- Anrufbeantworter
- Abwesenheitsansage
- Textnachricht auf dem Display (nur für interne Anrufende sichtbar)
- Abarbeiten der Anrufliste: diese Option sollte nur bei kurzfristigen Abwesenheiten z. B. Besprechungsteilnahme (Dauer: nicht länger als einen Arbeitstag) gewählt werden. Ein Rückruf sollte spätestens am nächsten Arbeitstag erfolgen.

Bei unvorhersehbarer Abwesenheit (z. B. Krankheit), die länger als einen Arbeitstag andauert, stellt die oder der Fachvorgesetzte sicher, dass eine der folgenden Einstellungen am Telefon der oder des Abwesenden vorgenommen wird:

- Umleitung an eine Kollegin / einen Kollegen (in Absprache)
- Anrufbeantworter

## 2. E-Mail-Nutzung (s. §§ 7-10, 13 VVKommDok)

### 2.1. Zentrale E-Mail-Adresse(n) / Funktionspostfächer

Die Dienststelle ist zentral unter der E-Mail-Adresse [office@umwelt.bremen.de](mailto:office@umwelt.bremen.de) zu erreichen. Für die Sichtung und Erst-Bearbeitung der dort eingehenden E-Mails ist die Geschäftsstelle zuständig. Das Postfach wird mindestens einmal pro Arbeitstag auf Neueingänge geprüft und die Verteilung/Bearbeitung der E-Mails wird veranlasst.

Sollte die Zuständigkeit für die Bearbeitung der E-Mail nicht in der eigenen Dienststelle liegen, wird der Absenderin oder dem Absender eine Abgabennachricht übersandt und die E-Mail an die zuständige Dienststelle weitergeleitet.

Die Interessenvertretungen sind unter den folgenden E-Mail-Adressen erreichbar:

Personalrat: [personalrat@bau.bremen.de](mailto:personalrat@bau.bremen.de)

Frauenbeauftragte: [frauenbeauftragte@bau.bremen.de](mailto:frauenbeauftragte@bau.bremen.de)

Schwerbehindertenvertretung: schwerbehindertenvertretung@bau.bremen.de

Für zentrale Zuständigkeiten (z. B. Projekte und ähnliche Arbeitszusammenhänge) können zusätzliche Funktionspostfächer eingerichtet werden.

Die Zuständigkeiten für diese Postfächer regeln die zugriffsberechtigten Personen untereinander. Es muss sichergestellt werden, dass der Posteingang mindestens einmal pro Arbeitstag kontrolliert wird und die Verteilung/Bearbeitung der E-Mails erfolgt.

## 2.2. Persönliche E-Mail-Adressen

Alle Beschäftigten erhalten eine persönliche E-Mail-Adresse mit dem folgenden Aufbau:  
Bsp.marianne.musterfrau@bau.bremen.de oder markus.mustermann@umwelt.bremen.de

Für die Einrichtung und Pflege von E-Mail-Adressen und weiteren Angaben zur Dienststelle im globalen Adressbuch mit Hilfe des E-Mail-Kontenpflegetools ist das IuK-Management zuständig.

## 2.3. E-Mail-Signatur

Bei der Versendung von E-Mails muss die absendende Dienststelle eindeutig erkennbar sein. Dafür ist die nachfolgende, einheitlich gestaltete E-Mail-Signatur mit den jeweiligen Daten zu ergänzen und am Ende der E-Mail einzufügen. Dabei kann auf die Angabe des Vornamens und der Fax-Nummer verzichtet werden.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Marianne Musterfrau

ggf. Funktionsbezeichnung

Freie Hansestadt Bremen

Die Senatorin für Klimaschutz, Umwelt, Mobilität, Stadtentwicklung und Wohnungsbau  
Organisationseinheit (Abteilung oder Referat, Name – nicht nur Ziffer)

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Tel.: +49 421 361 - XXXXX; (optional: Fax: +49 421 496 – XXXXX)

E-Mail: ...

Internet: www.bauumwelt.bremen.de

## 2.4. Einstellungen bei Abwesenheit

Bei vorhersehbarer Abwesenheit richtet die Postfachinhaberin oder der Postfachinhaber einen automatischen Antworttext nach dem folgenden Muster ein. Als alternativ zu

erreichendes Postfach wird das Funktionspostfach der zugehörigen Organisationseinheit benannt.

„Sehr geehrte Damen und Herren,  
vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich bin ab dem XX.XX.20XX wieder im Büro zu erreichen.  
In dringenden Fällen senden Sie bitte eine E-Mail an [vorname.nachname@...bremen.de](mailto:vorname.nachname@...bremen.de)).  
Ihre E-Mail wird nicht weitergeleitet.

Mit freundlichem Gruß  
Im Auftrag  
(Signatur)“

Bei nicht vorhersehbarer Abwesenheit gilt die Dienstanweisung 433.

## 2.5. Zugangsöffnung der bremischen Verwaltung

Für den Empfang und Versand von Nachrichten, die das Schriftformerfordernis erfüllen sollen oder die Vorgaben der Verordnung des elektronischen Rechtsverkehrs von Beteiligten bzw. an Beteiligte außerhalb der bremischen Verwaltung ist vorrangig das besondere elektronische Behördenpostfach (beBPO) der Dienststelle (Office)“, zu nutzen. Weiterführende Informationen sind der Dienstanweisung 432 zu entnehmen.

## 2.6. Schutzbedarfsfeststellung für E-Mails

Für die Schutzbedarfsfeststellung von E-Mails ist grundsätzlich jede / jeder einzelne Beschäftigte zuständig. Ist dieser oder diesem eine Bewertung nicht möglich, wendet sie oder er sich zunächst an die oder den Fachvorgesetzten. Unterstützend / beratend können darüber hinaus noch der Datenschutzbeauftragte ([office@datenschutz-nord.de](mailto:office@datenschutz-nord.de)) oder die Kompetenzstelle Dokumentenmanagement ([dokumentenmanagement@finanzen.bremen.de](mailto:dokumentenmanagement@finanzen.bremen.de)) tätig werden.

Grundsätzlich sind E-Mails, die aus der eigenen Dienststelle heraus an Adressaten in Verwaltungsnetzen versendet werden, für den Schutzbedarf „normal“ eingestuft, soweit es sich um verwaltungsöffentliche Kommunikation handelt.

E-Mails an externe Empfänger und Empfängerinnen, für die ein Schutzbedarf besteht, sind verschlüsselt zu übersenden. Externe sind alle Empfänger und Empfängerinnen, die nicht im globalen Adressbuch von Outlook enthalten oder dort mit dem Weltkugel-Symbol gekennzeichnet sind. Diese gehören nicht zu den Nutzerinnen und Nutzern des gemeinsamen E-Mail-Systems (z. B. Polizei, SKB).

Personenbezogene Angaben im Betreff einer E-Mail sind zu vermeiden.

Ein höherer Schutzbedarf als „normal“ in Bezug auf die Vertraulichkeit liegt z. B. vor, wenn es sich um besondere Kategorien von personenbezogenen Daten im Sinne von Art. 9 der Europäischen Datenschutzgrundverordnung handelt. Dies betrifft Daten, aus denen die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, sowie die Verarbeitung von genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung einer natürlichen Person.

Beispiele für die Einstufung der Schutzbedarfskategorie sind in folgender Tabelle hinterlegt:

<b>Schutzbedarfskategorie</b>	<b>Beispiel</b>
Normal	Name, Geburtsdatum, Adresse
Hoch	Ärztliche Gutachten, Informationen über Vorstrafen
Sehr hoch	-/-

### [3. Dokumentenverwaltung \(s. §§ 18 - 20, 25 - 26 VVKommDok\)](#)

#### [3.1. Zuständigkeit](#)

Zuständig für die ordnungsgemäße Dokumentenverwaltung sind die Beschäftigten selbst für die in ihrer Zuständigkeit geführten Akten.

#### [3.2. Aktenplan](#)

Der Aktenplan für die Dienststelle ist an folgender Stelle in VIS hinterlegt:

A600\_VIS-Info – Tools – Aktenplan – Aktenplan SKUMS

Für die Anpassung / Aktualisierung des Aktenplans ist das IuK-Management zuständig.

#### [3.3. Ablagen](#)

Die Ablagen in VIS sind allgemein im VIS-Nutzungskonzept beschrieben:

A600\_VIS-Info – Information und Dokumentation – Nutzungskonzept VIS SKUMS

Für die in Papierform geführten Akten gibt es folgende Ablagen:

- Bereichsablage: Registratur Bau oder Registratur Umwelt

##### 3.3.1 Sichere Aufbewahrung von Urkunden und Verträgen

Alle derzeit vorhandenen und künftig anfallenden Urkunden, Verträge und weiteren Dokumente mit grundsätzlicher Bedeutung und/oder längerfristigen erheblichen zahlungswirksamen Auswirkungen sind vollständig im Original im Tresor der Registratur der senatorischen Behörde (Abschnitt 131) aufzubewahren. Hierzu zählen auch Nachträge zu Verträgen und weitere Rechte und Pflichten begründende Dokumente.

Die Abteilungen, Referate und Stabsstellen in der senatorischen Behörde stellen die vollständige und zeitnahe Überlassung der Originaldokumente an die Registratur sicher. Sie sind dort als Sammlung zusammen mit einem Register zu führen. Von den in die Sammlung aufzunehmenden Dokumenten sind Kopien in die Sachakten zu übernehmen. Die unter dieser Ziffer getroffenen Regelungen ersetzen die DA 438 vom 26. 02. 2014.

### 3.4. Einzelheiten der Bearbeitung in VIS

Die technische Erledigung eines Geschäftsgangs / einer Aufgabe in VIS ist der Unterschrift gleichgestellt, sofern nicht rechtliche Gründe dagegenstehen.

Gemäß § 24 Abs. 1 und 2 VVKommDok muss in VIS jeder Vorgang mit einer Verfügung abgeschlossen werden, wobei mögliche Schlussverfügungen der Brem.GGO entnommen werden können und die Schlussverfügung im DMS entsprechend hinterlegt werden muss. Die Schlussverfügung „zDA (zu den Akten)“ ist im DMS VIS jedoch nicht hinterlegt. Daher ist die händisch durchzuführende Funktion „abschließen“ in VIS der Schlussverfügung zDA gleichgestellt und entsprechend anzuwenden.

Alle in VIS angelegten Akten sind regelmäßig – mindestens 1mal jährlich – von den Sachbearbeitenden auf Ihre Archivwürdigkeit zu prüfen. Können Akten an das Staatsarchiv übermittelt werden, sind diese manuell in VIS abzuschließen.

Eine Geschäftsgangverfügung / Aufgabe soll aus datenschutzrechtlichen Gründen grundsätzlich auf Dokumentenebene, nur in Ausnahmefällen auf Vorgangs- oder Aktenebene erfolgen.

### 3.5. Ansprechperson für das Staatsarchiv

Die Ansprechpersonen für das Staatsarchiv für die Aussonderung nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen sind die im Abschnitt 131 für die Registraturen zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### 3.6. Aufbewahrungsfristen / Aussonderung

Es finden die in § 25 VVKommDok empfohlenen Aufbewahrungsfristen Anwendung und / oder spezielle Aufbewahrungsfristen:

<b>Betreff</b>	<b>Federführung</b>	<b>Mitwirkung</b>	<b>Information</b>
----------------	---------------------	-------------------	--------------------

<b>Generalakten</b> Inhalte von grundsätzlicher Bedeutung im Allgemeinen. z.B. Geschäftsordnung und Organisation	10-20 Jahre	10 Jahre	5 Jahre
<b>Vorarbeiten</b> zu Gesetzen, Verordnungen. Staatsverträgen und Verwaltungsabkommen	10-20 Jahre	10 Jahre	5 Jahre
<b>Entscheidungen und Berichte</b>			
- Gremien. Sitzungsakten (z.B. Senatsvorlagen, Deputationsvorlagen)	10 Jahre	10 Jahre	5 Jahre
- Projekte			
- Gewährung von investiven Zuwendungen, x Jahre Bindung	x Jahre	5 Jahre	1 Jahr
- Vertragsunterlagen, x Jahre Bindung	x Jahre	5 Jahre	1 Jahr
<b>Akten und Vorgänge, für die keine besondere Aufbewahrungsfrist festgesetzt ist</b>	5 Jahre	1 Jahr	1 Jahr
<b>Vorgänge, die ihrer Bedeutung nach keiner längeren Aufbewahrung bedürfen</b> (Weglegesachen). z.B. zuständigkeitshalber weitergeleitet/ Abgabenausschreiben	1 Jahr	1 Jahr	1 Jahr

#### 4. Inkrafttreten

Diese Dienstanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Im Auftrag  
gez.

Meyer  
-Staatsrat-