

## **Anlage 1 – Regelungen zur elektronischen Kommunikation und Dokumentenverwaltung (eKommDok)**

### **Abschnitt 1 – Aktenführung**

#### **§ 1 Grundsätze der elektronischen Aktenführung**

- (1) Die Aktenführung stellt sicher, dass Stand und Entwicklung der Vorgangsbearbeitung jederzeit nachvollziehbar dargestellt sind. Die Veränderung von Schriftgut in der elektronischen Akte muss nachvollziehbar oder ausgeschlossen sein.
- (2) Akten müssen nach einheitlichen Grundsätzen geordnet, registriert, geführt, aufbewahrt, bereitgestellt und ausgesondert werden.
- (3) Alle Akten werden grundsätzlich elektronisch im zentralen Dokumentenmanagementsystem geführt. Dort, wo noch Papierakten geführt werden, gelten hierfür die Regelungen im nachfolgenden § 10.
- (4) Begriffe:
  1. In einer Akte werden zusammengehörige oder verfahrensgleiche Dokumente mit eigenem Aktenzeichen und eigener Inhaltsbezeichnung zusammengestellt.
  2. Ein Vorgang ist eine Teileinheit einer Akte. Vorgänge fassen Dokumente zusammen, die in einem zeitlichen und/oder sachlichen Zusammenhang stehen.
  3. Die Vorgangsbearbeitung umfasst die Bearbeitung von Vorgängen von der Entstehung des Vorgangs (z.B. Antragstellung) bis zur endgültigen Erledigung (z.B. Bescheid) entlang vorgegebener Bearbeitungswege.
  4. Ein Dokument ist eine Aufzeichnung von Informationen unabhängig von ihrer Speicherform. Dokumente sind die kleinste logische Einheit eines Vorgangs (z.B. E-Mail mit Anlagen, Vermerk, Foto, Karte). Bei der elektronischen Aktenführung kann ein Dokument eine oder mehrere zusammengehörige Dateien enthalten.
  5. Schriftgut sind alle Informationen in Textform, unabhängig davon, ob sie im Dokumentenmanagementsystem gespeichert sind oder nicht, insbesondere also Akten, Vorgänge, Dokumente und Dateien.

#### **§ 2 Zentrales elektronisches Dokumentenmanagementsystem**

- (1) Die Verwaltung (§ 1 BremGGO) nutzt den auf dem zentralen Dokumentenmanagementsystem (Dokumentenmanagementsystem) bereitgestellten Einheitsmandanten. Das Dokumentenmanagementsystem ermöglicht die revisionssichere elektronische Aktenführung.

- (2) Andere Programme und Speicherorte (z.B. E-Mail-System oder Windows-Laufwerke, Cloud-Dienste) dürfen nicht zur Aktenführung genutzt werden, da diese regelmäßig nicht über die notwendigen Funktionalitäten einer elektronischen Akte verfügen. Die Dienststellen können die Nutzung geeigneter Programme und Speicherorte zur Aktenführung gestatten, sofern der Bedarf nicht durch das zentral bereitgestellte Dokumentenmanagementsystem gedeckt werden kann. Das Finanzressort erlässt eine Handreichung zur Datenklassifizierung zu den geeigneten Speicherorten für Informationen.
- (3) Jede Dienststelle regelt die Art der Dokumentenverwaltung im gesetzlichen und von dieser Verwaltungsvorschrift vorgegebenen Rahmen selbstständig. Das Nutzungs- und das Datenschutzkonzept des Einheitsmandanten setzen die Rahmenbedingungen für die Nutzung des Dokumentenmanagementsystems. Bei Bedarf konkretisieren die Dienststellen diese Konzepte innerhalb des gesetzten Rahmens.
- (4) Zum Auffinden und Erfassen von Schriftgut sind die erforderlichen Metadaten zu erfassen.
- (5) Das Dokumentenmanagementsystem ist für den Schutzbedarf „hoch“ in Bezug auf die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit ausgelegt. Für die elektronische Ablage von Dokumenten mit höherem Schutzbedarf legen die Dienststellen die notwendigen Maßnahmen fest. Das Finanzressort prüft, welche technischen Maßnahmen hierzu notwendig sind.
- (6) Das Staatsarchiv berät die Dienststellen im Hinblick auf die spätere Archivierung der Akten und Vorgänge und zu allgemeinen Fragen der Dokumentenverwaltung. Die Dienststellen beteiligen das Staatsarchiv frühzeitig bei der Einführung wesentlicher neuer Vorschriften und Verfahren, insbesondere beim Einsatz neuer Fachverfahren und IT-Plattformen. Für Fragen der Aussonderung bestimmt jede Dienststelle eine Ansprechperson für das Staatsarchiv und für das Finanzressort.

### **§ 3 Aktenrelevanz**

- (1) Aktenrelevant sind alle Informationen, die erforderlich und geeignet sind, um die getroffenen Entscheidungen, den maßgeblichen Entscheidungsprozess und die beteiligten Stellen jederzeit nachvollziehbar und überprüfbar zu machen.
- (2) Aktenrelevante Informationen sind der Akte hinzuzufügen. Die entsprechenden Dateien (z.B. E-Mail, PDF-Datei, Word-Datei) werden dafür im Dokumentenmanagementsystem abgespeichert. Wenn Informationen nicht in Textform vorhanden sind, z.B. bei mündlichem Austausch, werden sie in Textform festgehalten, z.B. per Protokoll, Aktenvermerk oder E-Mail, und abgespeichert.
- (3) In der elektronischen Akte sind auch aktenrelevante Informationen aus SMS und Chatverläufen in Messengern zu speichern. Ein Überspielen des Chatverlaufs in die elektronische Akte ist nicht notwendig. Die Darstellung

des Inhalts in einem Vermerk reicht aus. Die Zulässigkeit der Nutzung von Messenger-Diensten unterliegt weiteren, eigenen Regelungen durch das Finanzressort.

- (4) Dokumente, deren Aktenrelevanz während der Vorgangsbearbeitung absehbar entfallen wird oder nicht eindeutig geklärt ist, können, etwa zur Verbesserung der Zusammenarbeit, im Dokumentenmanagementsystem abgelegt werden. Voraussetzung ist, dass hierfür besondere Regelungen festgelegt worden sind, insbesondere zum Speichern, etwa in eigenen Schriftgutobjekttypen, sowie zum Löschen.
- (5) Die Verwendung von Links auf zugängliche Fundstellen oder Speicherorte ist der Erzeugung von Kopien und dem Versand speicherintensiver Anlagen regelmäßig vorzuziehen. Es ist sicherzustellen, dass das Zielobjekt auch dann noch gefunden werden kann, wenn sich der Link später ändert oder das Zielobjekt nicht mehr mittels des Links zu erreichen ist. Bei aktenrelevanten Zielobjekten ist im Regelfall eine Kopie zur Akte zu nehmen, soweit erforderlich.

#### **§ 4 Zugriffssteuerung und Verschlussachen**

- (1) Bei der elektronischen Aktenführung dienen Ablagen vor allem der administrativen Festlegung von Zugriffsrechten.
- (2) Beim Umgang mit Verschlussachen ist die „Verschlussachenanweisung für das Land Bremen“ in der jeweils geltenden Fassung zu beachten. Das Finanzressort erlässt Regelungen zum Umgang mit Verschlussachen im Dokumentenmanagementsystem.

#### **§ 5 Aktenplan**

- (1) Jede Dienststelle legt Akten nach dem Einheitsaktenplan an, soweit nicht Bundes- oder Landesrecht anderes fordern.
- (2) Der Einheitsaktenplan wird durch das Finanzressort und das Staatsarchiv Bremen in Zusammenarbeit mit den Ressorts ständig fortgeschrieben.
- (3) Der Einheitsaktenplan enthält alle Aufgaben der Verwaltung (§ 1 BremGGO) in sachlich-hierarchisch geordneten Begriffen. Er ist nicht organisationsbezogen gegliedert. Akten können nur auf der untersten Stufe gebildet werden.
- (4) Ein Aktenzeichen ist ein Kennzeichen, das aus der Ziffernfolge der untersten Gliederungsstufe des Aktenplans gebildet wird. Die Aktenzeichenbildungsregel ist im Dokumentenmanagementsystem hinterlegt.
- (5) Zur Bildung der Geschäftszeichen wird dem Aktenzeichen die Behördenkennzahl vorangestellt und ein eindeutiges Merkmal hinzugefügt.

## **§ 6 Akteneinsicht und -auskunft**

- (1) Akteneinsicht und -auskunft kann Mitarbeitenden der eigenen und anderen Dienststellen gewährt/erteilt werden, soweit dies dienstlich notwendig und rechtlich zulässig ist.
- (2) Akteneinsicht durch und Aktenauskunft an Externe wird nur entsprechend der gesetzlichen Vorschriften gegeben. Auskunft zur Unterrichtung der Öffentlichkeit erteilt die Dienststellenleitung oder die oder der von ihr bestimmte Beauftragte.

## **§ 7 Aufbewahrungsfristen**

- (1) Aufbewahrungsfristen bestimmen, wie lange Akten und Vorgänge aufgrund gesetzlicher Vorgaben, Vorschriften oder aufgrund interner Festlegungen aufbewahrt werden müssen. Sofern Aufbewahrungsfristen nicht durch Gesetze, Rechtsverordnungen und Verwaltungsvorschriften festgelegt sind, legen die Dienststellen die Aufbewahrungsfristen in Zusammenarbeit mit dem Finanzressort und dem Staatsarchiv in einem Fristen- und Bewertungskatalogfest.
- (2) Akten und Vorgänge, die vor Ablauf der kürzestmöglichen Aufbewahrungsfrist zu löschen sind, dürfen in einem protokollierten Verfahren von den Dienststellen gelöscht werden, wenn sie aufgrund einer Vereinbarung mit dem Staatsarchiv gemäß § 3 Abs. 5 Satz 1 Nr. 1 BremArchivG mit der Aussonderungsart „vernichten“ versehen sind. Wenn diese Löschung aufgrund zwingender rechtlicher Vorgaben ohne Beteiligung des Staatsarchivs erfolgen muss, ist diesem das Löschen anzuzeigen.

## **§ 8 Aussonderung**

- (1) Die Verantwortlichen für die Aussonderung stellen in regelmäßigen Abständen die Akten und Vorgänge, deren Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist, fest und bereiten die Aussonderung vor.
- (2) Personalakten werden gemäß der „Verwaltungsvorschrift über die Erhebung von Personalaktendaten und die Führung von Personalakten“ in der jeweils geltenden Fassung ausgesondert.
- (3) Alle auszusondernden Akten und Vorgänge werden dem Staatsarchiv angeboten. Anzubieten sind auch Akten und Vorgänge, die personenbezogene Daten enthalten, die gesperrt sind, nach einer Rechtsvorschrift zu löschen wären oder die dem Sozial-, Patienten- oder Steuergeheimnis sowie weiteren Berufs- und Amtsgeheimnissen oder sonstigen Rechtsvorschriften der Geheimhaltung unterliegen.
- (4) Ohne Zustimmung des Staatsarchivs dürfen Akten und Vorgänge nur in den Verfahren gemäß nachfolgendem § 9 gelöscht werden. Die Dienststellen können ferner mit dem Staatsarchiv in Anlehnung an den

Aktenplan Vereinbarungen treffen, in denen das Staatsarchiv die Akten und Vorgänge bezeichnet, die ohne Anbiertung an das Staatsarchiv von der Dienststelle nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen vernichtet werden dürfen (zweistufiges Aussonderungsverfahren).

- (5) Für die Aussonderung von Unterlagen aus dem Dokumentenmanagementsystem ist das in Zusammenarbeit zwischen dem Finanzressort und dem Staatsarchiv entwickelte Verfahren für die Aussonderung anzuwenden.

### **§ 9 Löschen von Schriftgut**

Das Löschen von Schriftgut außerhalb des Aussonderungsverfahrens, etwa von nicht aktenrelevanten Unterlagen, ist nur auf Grund eines durch die jeweilige Dienststelle geregelten Verfahrens und unter den darin genannten Voraussetzungen zulässig. Eine ausreichende Dokumentation des Löschens, etwa durch Protokollierung oder Fehlblätter, muss erfolgen. Die Regelungen müssen sich im Rahmen der Vorgaben für die elektronische Aktenführung halten, insbesondere des Nutzungskonzepts für den Einheitsmandanten. Sie sind dem Finanzressort und dem Staatsarchiv Bremen mitzuteilen.

### **§ 10 Besonderheiten bei Papieraktenführung**

- (1) Sofern Papierakten geführt werden, gelten die nachfolgenden Vorschriften sowie die Vorschriften zur elektronischen Aktenführung in entsprechender Anwendung. In diesem Rahmen regeln die betroffenen Dienststellen die Dokumentenverwaltung für Papier im gesetzlichen und hiermit vorgegebenen Rahmen.
- (2) In Zentralablagen (Registratur) werden alle Papierakten und Vorgänge einer Dienststelle verwaltet.
- (3) Papierakten dürfen grundsätzlich nur innerhalb der Dienststellen zu dienstlichen Zwecken ausgeliehen werden, soweit die Verwaltung nicht durch Gesetz oder Vertrag zu anderem verpflichtet ist. Unbefugt, ohne Dokumentation und ohne Unterrichtung der für die Dokumentenverwaltung zuständigen Person dürfen Akten aus der Ablage nicht entnommen werden.
- (4) Bestehen in Papierform geführte Altablagen, wird in regelmäßigen Abständen, möglichst jährlich, geprüft, welche Unterlagen in die Altablagen überführt werden sollen. Diese werden deutlich mit dem vollständigen Geschäftszeichen und dem Ende der Aufbewahrungsfrist gekennzeichnet und weiterhin im Aktenverzeichnis der Ablage, in der sie entstanden sind, mit einem Verbleibhinweis nachgewiesen.
- (5) Das Aktenverzeichnis führt alle in einer Dienststelle geführten Akten auf und weist ihren Verbleib und die Zugriffsmöglichkeiten nach. Es umfasst die einzelnen Akten gemäß der im Aktenplan gebildeten Betreffseinheiten. Durch die Verbindung von Aktenplan und Aktenverzeichnis wird jede Akte eindeutig identifizierbar.

- (6) Regelungen zu Geschäftsgangvermerken und Schlussverfügungen für papiergebundene Aktenführung trifft die jeweilige Dienststellenleitung. Bis dahin werden für papiergebundene Aktenführung die Regelungen unter Nr. 9 und Nr. 12 der BremGGO vom 13.04.2004 (Brem. ABl. 2004, S. 249), zul. geänd. d. Verwaltungsvorschrift vom 19.09.2013 (Brem.ABl. 2013, S. 1145), weiter angewendet.

**Abschnitt 2 – Standards für die elektronische Vorgangsbearbeitung**

**§ 11 Geschäftsgänge und Ende der Bearbeitung**

- (1) Für verwaltungsinterne Abstimmungsprozesse, die Behandlung von eingehenden Unterlagen oder sonstige Geschäftsvorfälle werden in erster Linie Geschäftsgänge im Dokumentenmanagementsystem genutzt.
- (2) Eine Geschäftsgangverfügung ist eine Aufforderung, eine bestimmte Tätigkeit in Bezug auf ein Schriftgutobjekt vorzunehmen und zu dokumentieren. Ein Geschäftsgang ist ein Ablauf von Geschäftsgangverfügungen, der regelmäßig mehrere Tätigkeitsschritte und Zuständigkeiten umfasst.
- (3) Folgende Geschäftsgangverfügungen sind grundsätzlich anzuwenden:

<b>Geschäftsgangverfügung</b>	<b>Definition</b>
zur Kenntnis	Informationsweitergabe an andere Organisationseinheiten oder Personen
Zur Bearbeitung	Aufforderung an eine Person oder Organisationseinheit zur Bearbeitung eines Geschäftsvorfalles
Bitte Rücksprache	Bitte um vorherige Kontaktaufnahme an die mit der Bearbeitung eines Geschäftsvorfalles beauftragte Organisationseinheit/Person
Wiedervorlage	Festlegung, dass Unterlagen nach einem bestimmten Ereignis oder nach einer bestimmten Frist wieder vorgelegt werden, damit die Bearbeitung fortgesetzt werden kann
Schlussverfügung	Der Vorgang bzw. die Akte wird geschlossen und die Aufbewahrungsfrist beginnt.

- (4) Ein Schriftformerfordernis, das durch verwaltungsinterne bremische Regelung aufgestellt wurde, wird durch die Erledigung einer

Geschäftsgangverfügung im Dokumentenmanagementsystem erfüllt. Die Erledigung steht insoweit der Unterschrift und/oder dem Handzeichen gleich.

- (5) Die Dienststellen stellen sicher, dass bei vorhersehbaren und unvorhersehbaren Abwesenheiten eine Bearbeitung von Geschäftsgängen sichergestellt ist, etwa durch Vertretungsregelungen.
- (6) Grundsätzlich prüft jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter wenigstens einmal pro Arbeitstag, ob neue Geschäftsgänge im Dokumentenmanagementsystem eingegangen sind.
- (7) Beteiligung in Form von Mitzeichnung wird auf bedeutende Vorgänge beschränkt. Durch Mitzeichnung wird die fachliche Verantwortung für den vertretenen Aufgabenbereich übernommen.
- (8) Jeder Vorgang und jede Akte muss am Ende der Bearbeitung abgeschlossen werden. Dies kann auch durch eine Schlussverfügung erfolgen. Die Dienststellen treffen hierzu Regelungen.

### **§ 12 Fristen, Zwischenbescheide, Abgabennachrichten**

- (1) Für Geschäftsgänge werden klare und angemessene Fristen benannt. Können Fristen nicht eingehalten werden, ist rechtzeitig um Fristverlängerung nachzusuchen.
- (2) Wenn abzusehen ist, dass die Bearbeitung eines Vorgangs länger dauert als üblich, wird entweder eine Eingangsbestätigung oder ein Zwischenbescheid erteilt.
- (3) Bei Abgabe eines Vorgangs zur weiteren Erledigung an eine andere Dienststelle wird grundsätzlich eine Abgabennachricht erteilt. Falls eine Abgabennachricht nicht erteilt wird, ist dies der anderen Dienststelle mitzuteilen.

### **§ 13 Allgemeine Zeichnungsbefugnisse, Zeichnungsrecht**

- (1) Die Mitarbeitenden zeichnen die von ihnen verfassten Schriftstücke grundsätzlich selbst.
- (2) Vorgesetzte zeichnen Schriftstücke unter folgenden Bedingungen ab: Eine Rechts- oder Verwaltungsvorschrift sieht dies vor, der jeweilige Vorgang ist von besonderer Bedeutung oder die Vorgesetzten behalten sich die Zeichnung in bestimmten Fällen vor.

### **§ 14 Formen der Unterzeichnung**

- (1) Auf den Dokumenten der senatorischen Dienststelle zeichnen
  - die Mitglieder des Senats ohne Zusatz,

- die Vertretungen im Amt (Staatsrat/Staatsrätin) mit dem Zusatz „In Vertretung“,
  - alle anderen Zeichnungsberechtigten mit dem Zusatz „Im Auftrag“.
- (2) Auf den Dokumenten der den Ressorts zugeordneten Dienststellen zeichnen
- die Dienststellenleitung ohne Zusatz,
  - die bestellten Vertretungen der Dienststellenleitungen in dieser Eigenschaft mit dem Zusatz „In Vertretung“,
  - alle anderen Zeichnungsberechtigten mit dem Zusatz „Im Auftrag“. Der Zusatz „Im Auftrag“ wird auch dann verwendet, wenn Mitarbeitende sich gegenseitig bei Abwesenheit vertreten. Bei Bedarf kann im Text darauf hingewiesen werden, dass das Dokument stellvertretend für eine andere Person verfasst wird.
- (3) Zeichnet ein Mitglied des Senats als Vertretung eines anderen Senatsmitglieds, lautet der Zeichnungszusatz
- Für den Senator für... / Für die Senatorin für...  
Name  
Senator / Senatorin
- (4) Für die Vertretung des Präsidenten bzw. der Präsidentin des Senats gilt die Regelung in der Geschäftsordnung des Senats der Freien Hansestadt Bremen (GO Senat).
- (5) Abzusendende Dokumente werden mit vollem Namenszug unterzeichnet. Nach einer eigenhändigen Unterschrift wird der Name wiederholt.

## **§ 15 Standardelemente**

Im Dokumentenmanagementsystem werden Standardelemente zur ressourcenschonenden Vereinheitlichung und Effizienzsteigerung zur Verfügung gestellt (§ 20 BremGGO). Diese erleichtern auch die Erstellung und Verwendung barrierefreien Schriftgutes.

### **Abschnitt 3 – Kommunikation und Erreichbarkeit**

## **§ 16 Sprache und Form**

- (1) Grundsätze zur Sprache regelt § 10 BremGGO.
- (2) Fachbegriffe und Fremdwörter werden nur genutzt, wenn notwendig. Sie werden in einfachen Worten oder mit einem Beispiel erläutert. Abkürzungen werden sparsam eingesetzt und ausreichend erläutert.

- (3) In der schriftlichen Kommunikation wird stets ein aussagekräftiger und leicht verständlicher Betreff verwendet. Texte werden verständlich formuliert, übersichtlich gegliedert und auf die wesentlichen Inhalte beschränkt. Das Finanzressort stellt hierzu Empfehlungen zur Verfügung.
- (4) Die Regelungen zur barrierefreien Kommunikation mit behinderten Menschen in der „Bremischen Kommunikationshilfverordnung“ (BremKHV), der „Bremischen Verordnung über barrierefreie Dokumente“ (BremBDV) sowie die hierzu erlassene „Checkliste für Verwaltungsmitarbeitende zur Unterstützung von Bürger:innen mit einer Seh-, Hör-, kognitiven oder Sprachbehinderung bei Behördenkontakten“ sind im Bedarfsfalle anzuwenden.
- (5) Personen werden, wenn möglich, immer persönlich angesprochen.
- (6) Die Kommunikation erfolgt in erster Linie elektronisch, telefonisch oder persönlich, es sei denn, eine papiergebundene Kommunikation ist aus Gründen der Rechtmäßigkeit oder Rechtssicherheit erforderlich oder zweckmäßig. Eine an Externe gerichtete elektronische Kommunikation ist zulässig, soweit diese einen Zugang hierfür eröffnet haben.
- (7) Die senatorischen Dienststellen und die Dienststellen mit einer personifizierten Dienststellenbezeichnung (z.B. Generalstaatsanwältin) führen ihren Schriftverkehr mit Externen in der „Ich-Form“. Das gilt auch, wenn dem Namen der Dienststelle der Name oder die Funktion der Mitarbeitenden hinzugefügt wird. Voraussetzung hierfür ist die Zustimmung des jeweiligen Mitglieds des Senats. Alle zugeordneten Dienststellen schreiben in der „Wir-Form“.
- (8) Rechts- und Verwaltungsvorschriften werden mit Datum und Fundstellen (z.B. Gesetzblatt, Amtsblatt, Amtliche Bekanntmachungen) genannt. Diese Nennung ist nicht notwendig, wenn es sich um allgemein bekannte Vorschriften handelt.

### **§ 17 Auskünfte, Beratung, Zusicherungen**

- (1) Auskünfte müssen eindeutig verständlich, richtig, rechtssicher und vollständig sein. Sie dürfen nur von den zuständigen Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Befugnisse gegeben werden. Wenn Mitarbeitende nicht zuständig sind, verweisen sie an die zuständige Stelle.
- (2) Zum Wohle der Ratsuchenden beraten die Dienststellen – im Rahmen ihrer Zuständigkeiten sowie im Sinne des Servicegedankens – auch über ihren gesetzlichen Auftrag hinaus.
- (3) Bei rechtserheblichen Zusicherungen gelten bezüglich des Schriftformerfordernisses die Formvorschriften des Verwaltungsverfahrensgesetzes.
- (4) Die senatorischen Dienststellen stellen einen rechtskonformen Umgang mit und transparente Prozesse für Dienstaufsichtsbeschwerden sicher.

### **§ 18 Generelle Erreichbarkeit der Verwaltung**

- (1) Die Dienststellen stellen ihre Erreichbarkeit über verschiedene Zugangskanäle sicher. Die verschiedenen Kanäle werden, soweit wie möglich, aufeinander abgestimmt und miteinander gekoppelt.
- (2) Die Erreichbarkeit orientiert sich insbesondere an den Bedürfnissen der Personen, die den Behördenkontakt suchen, sowie an den geltenden Regelungen zur Funktionsarbeitszeit.
- (3) Gemäß § 10 BremGGO ist das Serviceportal Bremen die zentrale Anlaufstelle für Externe, um verwaltungsbezogene Anliegen zu klären.
- (4) Dienstleistungsbeschreibungen sowie Informationen zu Dienststellen und ihrer Erreichbarkeit werden im zentralen Redaktionssystem von der Landesredaktion gepflegt. Die Einstellung dieser Informationen erfolgt methodisch auf Grundlage des föderalen Informationsmanagements. Für die Aktualität und die fachliche Richtigkeit sind die Dienststellen zuständig.
- (5) Termine sind zeitnah und bedarfsorientiert unter Berücksichtigung der geltenden Vorgaben zum Terminmanagement zu vergeben. Dabei ist das zentrale Terminmanagement zu nutzen.

### **§ 19 Erreichbarkeit vor Ort**

- (1) Dienststellen mit Publikumsverkehr bieten in geeigneter Weise persönliche Sprechzeiten an. Öffnungszeiten dieser Dienststellen mit Publikumsverkehr sollen kundenorientiert und soweit möglich abgestimmt sein.
- (2) Zur Orientierung vor Ort soll das Einheitliche Leitsystem (EiLe) genutzt werden.

### **§ 20 Telefonische Erreichbarkeit**

- (1) Die Mitarbeitenden der bremischen Verwaltung sind in der Regel über Einzel-Rufnummern erreichbar.
- (2) Die Dienststellen legen fest, wie die telefonische Erreichbarkeit bei Abwesenheit gewährleistet wird. Sie unterrichten die Mitarbeitenden und Fachvorgesetzten, wie die Erreichbarkeit einer Vertretung bei unvorhergesehener Abwesenheit, die länger als einen Arbeitstag andauert, sicherzustellen ist.
- (3) Die Aufgabe des zentralen telefonischen Dienstleisters für die bremische Verwaltung wird durch das Bürgertelefon Bremen (BTB) wahrgenommen. Das BTB erteilt auf Grundlage der Informationen gem. § 18 (4) Auskunft zu allen Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der Verwaltung (sog. Basisleistungen) und vermittelt Ansprechpersonen innerhalb der Verwaltung. Die Dienststellen bzw. die jeweils verantwortlichen Stellen teilen dem BTB die Rufnummern mit.

- (4) Das BTB dient nicht der telefonischen Vermittlung für Verwaltungsmitarbeitende.
- (5) Dienststellen sollen zur Sicherung ihrer allgemeinen telefonischen Erreichbarkeit zentrale Einwahlnummern einrichten oder – sofern eine individuelle Verwaltungsvereinbarung geschlossen wurde – auf das BTB umleiten (sog. „Abwesenheitsservice“).

### **§ 21 Erreichbarkeit per Brief**

- (1) Eingänge in Papierform sind mit Eingangsvermerk, insbesondere mit dem Eingangsdatum, zu versehen. Dies gilt auch, wenn sie nachfolgend gescannt werden. Fehlende Anlagen werden auf dem Dokument vermerkt.
- (2) Sendungen mit persönlicher Anschrift werden den Adressaten ungeöffnet weitergeleitet. Persönlich an eine bestimmte Person gerichtet sind Posteingänge, in denen der Name in der Adresse vor der Dienststellenbezeichnung angegeben ist oder die mit „persönlich“ und/oder „vertraulich“ gekennzeichnet sind. Posteingänge, die den Zusatz „zu Händen“ tragen, gelten nicht als persönlich adressierte Post. Sie werden von der Poststelle geöffnet und in das allgemeine Verfahren gegeben.
- (3) Die Dienststellen regeln, welche Posteingänge direkt an die Dienststellenleitung weiterzuleiten sind und wie mit Irrläufern umzugehen ist.
- (4) Eingänge, die als Personalsache gekennzeichnet sind, dürfen nur von den zuständigen personalverwaltenden Stellen geöffnet werden. Sendungen an Personalvertretungen, Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte und Schwerbehindertenvertretungen sind diesen ungeöffnet und unmittelbar zuzuleiten.
- (5) Sind Name und Adresse der Absendenden oder der Tag des Schreibens nicht deutlich erkennbar, wird auch der Briefumschlag unverändert in das weitere Verfahren gegeben, wenn aus ihm die Adresse oder ein Datum, z.B. der Poststempel, erkennbar ist.
- (6) Die Dienststellen regeln, wie Posteingänge auf Papier zur Bearbeitung in der elektronischen Akte behandelt werden. Grundsätzlich ist für die Ablage und Weitergabe des Posteingangs das Dokumentenmanagementsystem bzw. das dafür vorgesehene Fachverfahren zu nutzen. Zu regeln ist insbesondere, ob und wie gescannt, weiterbearbeitet und zugeordnet wird, wie die Qualitätssicherung im Hinblick auf die Übereinstimmung von Papierdokument und elektronischem Dokument erfolgt und unter welchen Voraussetzungen die Papiereingänge vernichtet werden dürfen.

### **§ 22 Postversand**

- (1) Der interne Boten- und Postdienst, die Verteilung des Behördenschriftguts und die Frankierung und Weiterleitung aller ausgehenden Post in

Papierform wird für alle bremischen Dienststellen zentral durch Performa Nord (Eigenbetrieb) durchgeführt.

- (2) Die Absendung eines Schriftstücks auf Papier ist in der elektronischen Akte rechtssicher zu dokumentieren, etwa durch eine entsprechende Geschäftsgangverfügung.
- (3) Im Falle papiergebundener Aktenführung ist die Absendung durch die Bearbeiterin / den Bearbeiter auf der Kopie des Schriftstücks mit Namenszeichen und Datum zu vermerken.

### **§ 23 Erreichbarkeit per E-Mail**

- (1) Für Mitarbeitende, die über einen Zugang zum E-Mail-System verfügen, wird in der Regel ein personalisiertes Postfach eingerichtet. Funktionspostfächer werden eingerichtet, um die Erreichbarkeit eines gesamten Aufgabenbereichs (z.B. Organisationseinheit, Team) sicherzustellen. Für jedes Funktionspostfach werden klare Zuständigkeiten festgelegt.
- (2) E-Mail-Postfächer werden wenigstens einmal pro Arbeitstag auf Neueingänge überprüft.
- (3) Eine erkennbar falsch adressierte E-Mail wird von der Person, in deren Postfach sie eingegangen ist, nach Möglichkeit an die richtige Stelle oder die zentrale Posteingangsstelle der adressierten Dienststelle elektronisch weitergeleitet. Der Absender bzw. die Absenderin ist zu informieren.
- (4) Bei Abwesenheit richten Mitarbeitende für ihr Postfach einen automatischen Antworttext an Interne und Externe ein. Der Text enthält mindestens die Nachricht über die Abwesenheit, das Datum der voraussichtlichen Rückkehr, das Funktionspostfach des Aufgabenbereichs oder die E-Mail-Adresse einer persönlichen Stellvertretung sowie den Hinweis, dass die E-Mail nicht weitergeleitet wird. Beim Text für Externe kann das Datum der voraussichtlichen Rückkehr entfallen.
- (5) Mitarbeitende können für ihr Postfach eine Stellvertretung einrichten. Bei unvorhergesehener Abwesenheit kann die Dienststelle in Ausnahmefällen ein Zugriffsrecht für eine Stellvertretung in Outlook einrichten, sofern die abwesende Person eine entsprechende Anweisung in Textform erteilt.
- (6) Im Fall einer unvorhergesehenen Abwesenheit richtet die jeweilige Dienststelle über das Kontenpflegetool, d.h. ohne Zugreifen auf das Postfach, einen automatischen Antworttext unverzüglich nach Bekanntwerden der Abwesenheit ein.
- (7) Eine Öffnung des Postfachs darf nur erfolgen, wenn zwingende dienstliche Gründe vorliegen. Unter Beteiligung der/des zuständigen Datenschutzbeauftragten und Personalrats wird ein Verfahren aufgesetzt, das die folgenden Grundsätze beinhaltet:

- Die Öffnung darf sich nur auf das persönliche Postfach beziehen. Sollten Zugriffsrechte auf vertraulich zu behandelnde Postfächer bestehen (z.B. Personalrat, Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehindertenvertretung), werden diese Rechte vor der Öffnung des Postfachs entfernt.
  - Auf die Einsichtnahme in einzelne E-Mails wird grundsätzlich verzichtet. Absenderinnen oder Absender von Nachrichten, die als wichtig eingestuft werden, werden gebeten, bedeutende E-Mails erneut an eine alternative E-Mail-Adresse zu senden.
  - Wenn eine Einsichtnahme in einzelne E-Mails zwingend erforderlich ist, darf die Einsicht nur nach dem Vier-Augen-Prinzip erfolgen.
- (8) Die Dienststellen, in denen das Kontenpflegetool (vgl. Absatz 6) nicht genutzt werden kann, richten den automatischen Antworttext unter Beteiligung der/des zuständigen Datenschutzbeauftragten und Personalrats sowie unter den in Abs. 7 genannten Voraussetzungen ein, ohne dass einzelne E-Mails geöffnet werden.
- (9) Die Einrichtung einer automatischen Weiterleitung für E-Mail-Postfächer ist nicht zulässig.

## **§ 24 Umgang mit E-Mails**

- (1) Verwaltungsinterne Vorgänge sollen, soweit zweckmäßig, nicht per E-Mail, sondern über Geschäftsgänge im Dokumentenmanagementsystem bearbeitet werden. Wird eine E-Mail verwendet, sind die Adressaten („An“, „CC“ und „BCC“) auf das Notwendige zu beschränken.
- (2) „An“ adressiert Empfängerinnen und Empfänger, von denen eine Handlung erwartet wird. Die erwartete Handlung muss sich aus dem Inhalt der E-Mail ergeben oder darin beschrieben sein. E-Mails, die in „CC“ versendet werden, dienen als Informationsangebot. Empfängerinnen und Empfänger, die eine E-Mail in „CC“ erhalten, sind nicht dazu verpflichtet, diese E-Mail zur Kenntnis zu nehmen, abzulegen oder inhaltlich zu bearbeiten. Die Regelungen dieses Absatzes gelten nur für E-Mails, die von Absenderinnen und Absendern stammen, für welche die Regelungen der eKommDok gelten.
- (3) Eine Adressierung unter „BCC“ ist insbesondere zum Zweck des Datenschutzes anzuwenden.
- (4) Aus der E-Mail-Signatur muss eindeutig hervorgehen, wer eine E-Mail abgesendet hat. Dafür wird das nachfolgende Muster angewendet, die in eckige Klammern gesetzten Bereiche können wahlweise genutzt werden:
- „[ggf. Anredehinweis] [Vorname] Nachname  
[Funktionsbezeichnung]  
Freie Hansestadt Bremen  
Ressort / Bereich / Dienststelle [ggf. auch für Dienststätten, Außenstellen

und ähnliches]  
Organisationseinheit (Abteilung oder Referat; Name, nicht nur Nummer)  
Straße, Hausnummer [ggf. auch für Dienststätten, Außenstellen und  
ähnliches]  
PLZ Ort  
Tel.: +49 421 xxx- xxxx[; Fax: +49 421 xxx- xxxx]  
E-Mailadresse  
Internet: www.....  
Dienstleistungen und Informationen der Verwaltung unter  
[www.service.bremen.de](http://www.service.bremen.de), [www.transparenz.bremen.de](http://www.transparenz.bremen.de)“

- (5) Weitere Zusätze in der Signatur sind nicht zulässig. Die jeweilige Dienststellenleitung kann weitere Zusätze, wie etwa Hinweise auf Dienstzeiten oder datenschutzrechtliche Belange und/oder auf Social-Media-Plattformen und Messenger-Dienste zulassen, soweit dies für die Aufgabenerfüllung erforderlich oder zweckmäßig ist, z.B. für die Personalgewinnung oder Werbeaktivitäten.
- (6) Der Versand von Nachrichten an die Gesamtheit der Nutzerinnen und Nutzer des gemeinsamen E-Mail-Systems („E-Mail an Alle“) ist nicht vorgesehen. Eine Ausnahme bedarf der vorherigen Zustimmung des Finanzressorts.

## **§ 25 Kontaktdatenpflege**

Die dienstlichen Kontaktdaten der Mitarbeitenden sind im zentralen Kontenpflegetool sowie in den vorhandenen Auskunftssystemen stets aktuell zu halten. Für die Datenpflege ist das durch das Finanzressort festgelegte Namens- und Adresskonzept anzuwenden. Die Pflege der Einträge erfolgt durch die jeweiligen Dienststellen.

## **§ 26 Gemeinsames E-Mail-System**

- (1) Für die Bremische Verwaltung wird im Auftrag des Finanzressorts ein gemeinsames E-Mail-System betrieben.
- (2) Die jeweiligen Dienststellen richten Postfächer ein und vergeben Berechtigungen entsprechend dem Namens- und Adresskonzept des Finanzressorts.
- (3) Jede Dienststelle richtet mindestens die folgenden Funktionspostfächer gemäß folgendem Muster ein: [office@dienststellename.bremen.de](mailto:office@dienststellename.bremen.de) (zentrale elektronische Poststelle), [frauenbeauftragte@dienststellename.bremen.de](mailto:frauenbeauftragte@dienststellename.bremen.de), [personalrat@dienststellename.bremen.de](mailto:personalrat@dienststellename.bremen.de), [schwerbehindertenvertretung@dienststellename.bremen.de](mailto:schwerbehindertenvertretung@dienststellename.bremen.de), [datenschutzbeauftragte/r@dienststellename.bremen.de](mailto:datenschutzbeauftragte/r@dienststellename.bremen.de). Weitere verpflichtende Funktionspostfächer legt das Finanzressort per Rundschreiben fest.

- (4) Jede Dienststelle richtet gemäß der „Verordnung über die technischen Rahmenbedingungen des elektronischen Rechtsverkehrs und über das besondere elektronische Behördenpostfach“ (ERVV) in der jeweils geltenden Fassung zur Übermittlung elektronischer Dokumente auf einem sicheren Übermittlungsweg ein besonderes elektronisches Behördenpostfach (beBPo) ein.
- (5) Es ist nicht zulässig, im Rahmen der Systemadministration auf Inhalte von Postfächern der Mitarbeitenden zuzugreifen. Ausnahmen sind in § 23 geregelt.

### **§ 27 Schutzbedarf von E-Mails**

- (1) Der Schutzbedarf von Daten orientiert sich an dem Ausmaß der Schäden, die bei einer Beeinträchtigung entstehen könnten. Davon abhängig sind Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Informationen zu gewährleisten.
  1. Vertraulichkeit ist der Schutz vor unbefugter Preisgabe von Informationen. Vertrauliche Daten und Informationen dürfen ausschließlich Befugten in der zulässigen Weise zugänglich sein.
  2. Integrität bezeichnet die Sicherstellung der Korrektheit (Unversehrtheit) von Daten und der korrekten Funktionsweise von Systemen. Der Verlust der Integrität von Informationen kann bedeuten, dass diese unerlaubt verändert, Angaben zum Autor verfälscht oder Zeitangaben zur Erstellung manipuliert wurden.
  3. Verfügbarkeit von Funktionen eines IT-Systems, von IT-Anwendungen oder auch von Informationen ist vorhanden, wenn diese von den Anwendenden stets wie vorgesehen genutzt werden können.

Schriftgut kann normalen Schutzbedarf, hohen, sehr hohen oder keinen Schutzbedarf haben.

- (2) Das gemeinsame E-Mail-System der bremischen Verwaltung ist für den Schutzbedarf „normal“ in Bezug auf die Vertraulichkeit und für einen hohen Schutzbedarf in Bezug auf die Integrität und die Verfügbarkeit des E-Mail-Systems ausgelegt.
- (3) Die Schutzbedarfsfeststellung erfolgt dezentral in den Dienststellen. Für Dokumente mit höherem Schutzbedarf als „normal“ in Bezug auf die Vertraulichkeit sind vorzugsweise Geschäftsgänge im Dokumentenmanagementsystem zu nutzen. Das E-Mail-System darf für Dokumente mit höherem Schutzbedarf als „normal“ an Stelle von Geschäftsgängen genutzt werden, wenn
  1. Absenderin oder Absender und Empfängerin oder Empfänger Teilnehmende des gemeinsamen E-Mail-Systems sind,
  2. Absenderin oder Absender eine Risikoanalyse erstellt hat und

3. daraus folgend Regelungen über die Art der Übermittlung und den Umfang der zu übermittelnden Daten sowie ggf. ergänzende geeignete technische Maßnahmen zum Schutz der Daten (z. B. Kennwortschutz) getroffen wurden.

Die empfangende Dienststelle wird über den erhöhten Schutzbedarf in Kenntnis gesetzt und ggf. bei der Umsetzung der technischen Maßnahmen von der Absenderin oder dem Absender unterstützt. Bei der Weiterverarbeitung und Ablage ist der ermittelte Schutzbedarf aufrechtzuerhalten. Die betroffenen Nutzerinnen und Nutzer werden über diese Verfahrensweise belehrt.

- (4) Für den Versand von elektronischen Nachrichten an Empfangende außerhalb des gemeinsamen E-Mail-Systems, die Daten mit dem Schutzbedarf „normal“ oder höher in Bezug auf die Vertraulichkeit enthalten, sind die vom Finanzressort freigegebenen Verfahren und Verschlüsselungsverfahren zu nutzen. Dies gilt auch für elektronische Nachrichten, die den Nachweis einer gesicherten Übermittlung erfordern. E-Mails ohne Schutzbedarf können ohne besondere Maßnahmen nach außen versendet werden.

## **§ 28 Informationssicherheit bei E-Mails**

- (1) Um „Junk-Mail“ („Spam“) zu reduzieren und erkennbar zu machen, wird ein zentrales System zur maschinellen und automatischen Erkennung, Filterung, Markierung und Abweisung von unerwünschten E-Mails betrieben.
- (2) „Junk-Mail“-Ordner sind regelmäßig von denjenigen zu leeren, die für das jeweilige Postfach verantwortlich sind. Vor dem Löschen soll geprüft werden, ob E-Mails durch das System fälschlicherweise als „Junk-Mail“ eingestuft worden sind.
- (3) Sonstige E-Mails, die verdächtig erscheinen, z.B. weil sie die Sicherheit des Arbeitsplatzrechners oder des Netzes bedrohen, sind per E-Mail als Anlage an das zentral bereitgestellte Funktionspostfach [cert@certnord.de](mailto:cert@certnord.de) zu senden. Spam-Mails sind zum Training des Spam-Filter-Systems direkt an [spam@dataport.de](mailto:spam@dataport.de) weiterzuleiten.

## **§ 29 Speichern von E-Mails**

- (1) Aktenrelevante E-Mails werden der entsprechenden Akte hinzugefügt.
- (2) E-Mails werden spätestens nach Ablauf von zwei Kalenderjahren von den Mitarbeitenden aus ihrem Postfach gelöscht.
- (3) Aktenrelevante E-Mails dürfen nicht an anderen Speicherorten als dem Dokumentenmanagementsystem gesammelt werden. Die Sammlung von E-Mails in Archivdateien (z.B. Dateien des Typs EML, ZIP oder PST) ist nur

zulässig, wenn dies außerhalb des Dokumentenmanagementsystems in einzelnen jahresbezogenen Dateien erfolgt und die Dateien für E-Mails, die älter als zwei Jahre sind, gelöscht werden.

- (4) Persönliche Postfächer werden spätestens sechs Monate nach Ausscheiden aus der Dienststelle und erst dann gelöscht, wenn den betroffenen Beschäftigten vorher ausreichend Gelegenheit gegeben wurde, ihre Daten zu sichern.
- (5) Gelöschte E-Mails kann der Postfachinhaber bzw. die Postfachinhaberin innerhalb von 30 Tagen wiederherstellen. Eine darüber hinausgehende Wiederherstellung ist nicht möglich.

### **§ 30 Elektronischer Kalender**

- (1) Um schnelle und unkomplizierte Terminplanungen zu ermöglichen, werden im elektronischen Kalender die vorhersehbaren Abwesenheiten innerhalb des jeweiligen Referates und darüber hinaus nach eigener Entscheidung des Mitarbeitenden für andere Mitarbeitende sichtbar gemacht.
- (2) Die Eintragung von Terminen ohne dienstlichen Bezug ist zulässig, wenn diese mit dem Attribut „privat“ im System gekennzeichnet sind.

### **§ 31 Private Nutzung des E-Mail-Postfachs**

Die private Nutzung (d. h. Nutzung für Belange ohne dienstlichen Bezug) des E-Mail-Postfachs durch die Beschäftigten ist unzulässig.