Freie und Hansestadt Hamburg

Bezirksamt Bergedorf

Dienstanweisung zur Führung und Verwaltung der elektronischen Akte in Verbindung mit dem Fachverfahren OPEN/PROSOZ in den Dienststellen der Fachämter Grundsicherung und Soziales, dem Fachamt Eingliederungshilfe, der BGV, der BIS der Freien und Hansestadt Hamburg und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration BASFI

Version: 0.3

04.03.2021 10:14:04

Erstellt von:
Freie und Hansestadt
Hamburg
BASFI
Amt für Soziales
Projekt Einführung OPEN/PROSOZ

Dokumentinformation

Programmname:	OPEN/PROSOZ		
Erstellt durch:	Peter Asmus	**Version:**	0.2
Dokument Status:	Fortgeschriebene Fassung	**Versionsdatum:**	23.11.2019

Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Beschreibung der Änderung
0.1	24.03.2019	Asmus	Erstellung nach initialer Abstimmung im Beratergremium
0.2	28.04.2019	Asmus	Einbau der Kap.7.3 und 7.4 sowie Überarbeitung nach externer Abstimmung
0.3	08.05.2019	Asmus	Zusammenführung der Dateien / Stellungnahmen von BASFI, GS und EH
	30.06.2019	Asmus	Überarbeitung nach 1. Externer Abstimmung
	23.11.2019	Asmus	Überarbeitung nach letzten Kommentierungen
	10.03.2020	Asmus	Änderung Kap. 7.4

04.03.2021 10:14:04

Inhalt

Dokumentinformation *2*
Änderungshistorie *2*
1 Einleitung 5
1.1 Präambel 5
1.2 Zweck der Dienstanweisung 5
1.3 Geltungsbereich 5
2 Grundlagen 6
2.1 Rechtliche Grundlagen 6
2.2 Elektronische Akte 7
3 Aktenführung 7
3.1 Aktenführende Dienststelle 7
3.2 Aktenführungspflicht 8
3.3 Anforderungen an eine Akte 8
3.4 Anlegen einer Akte 9
3.5 Verfahren bei Akteneinsicht und –auskunft 9
3.6 Aktenversand 10
3.7 Aktenabgabe 11
3.8 Verlust von Akten 11
4 Dokumentation in der Papierakte 12
4.1 Dokumentation für die Leistungserbringung 12
4.2 Dokumentation im Fallmanagement 13
5 Aktenführung in OPEN/PROSOZ 13
5.1 Anlage von Fällen 13
5.2 Datensatz je Person 14
5.3 Grundsatz der Erforderlichkeit 15
5.4 Suchfunktionalitäten 15
5.5 Leistungs- und Fallmanagementdaten 16
5.6 Schriftgut 16
5.7 OPEN/PROSOZ- Dokumentenvorlagen 17
5.8 Vollständigkeit der Akte 17
5.9 Erstellen von Dokumenten 17
5.9.1 Entwurfsfassungen 17
5.9.2 Finale Fassung eines Dokuments 18
5.9.3 Zustellungsnachweis 18
5.9.4 Postzustellung in das Ausland 18
5.9.5 E-Mails 18
5.9.6 Bildung von Aktenzeichen 18
6 Organisatorische und systemseitige Voraussetzungen für die Aktenführung in OPEN/PROSOZ 19
6.1 Sicherstellung der Aktenführung durch Regelungen zur Abwesenheit/ Vertretung 19
6.1.1 Abwesenheit 19

04.03.2021 10:14:04

6.1.2 Vertretungsaufgaben ... *19*
6.1.3 Zugriffberechtigungen zur Fallbearbeitung ... *19*
6.1.4 Stichprobenkontrollverfahren ... *20*
6.2 Einrichtung und Nutzung der Posteingangsordner und OPEN/PROSOZ-Postfächer ... 21
6.2.1 Externe Posteingangsordner (Explorer) ... *21*
6.2.2 Termin- und Aufgabenverwaltung in OPEN/PROSOZ ... *22*
6.3 Ausdruck der Akten und Aktensicht ... 22
6.3.1 Aktensicht ... *22*
6.3.2 Sperren von Daten zu Akteneinsicht ... *22*
7 Zuständigkeitswechsel ... 23
7.1 Zuständigkeitswechsel innerhalb Hamburgs ... 23
7.2 Vorgaben für einen Wechsel der Zuständigkeit ... 23
7.3 Fallbearbeitung bei mehrfacher Zuständigkeit in der Leistungsbearbeitung ... 24
7.4 Aktentrennung ... 26
8 Aufbewahrung ... 27
8.1 Beendigung von Fällen ... 27
8.2 Festlegung eines Aufbewahrungsortes für nicht zu vernichtende Dokumente ... 28
8.3 Systemseitige Unterstützung bei der Schließung von elektronischen Akten ... 28
8.4 Zahlungsrelevante elektronische Dokumente ... 28
8.5 Aussonderung ... 28
8.6 Löschung von elektronischen Fällen ... 28
8.7 Archivierungsfristen / Aufbewahrungsfristen ... 29
9 Datenschutzbestimmungen ... 30
10 Übergangsregelungen ... 30
11 Betriebsprozesse ... 31
11.1 Benutzeranmeldung ... 31
11.2 Rücklaufkontrollen ... 31
11.3 Fehlermanagement ... 31
12 Schlussbestimmungen ... 31
13 Anlagen ... 33
13.1 Aktenheftung in der Leistungssachbearbeitung ... 33
13.2 Aktenheftung im Fallmanagement Eingliederungshilfe ... 33
13.3 Aktenheftung im ärztlichen Fachdienst ... 35
13.4 Kriterien über die Archivwürdigkeit ... 35
13.5 Namenskonventionen zur Ablage von Dokumenten in OPEN/PROSOZ ... 37

04.03.2021 10:14:04

1 Einleitung

1.1 Präambel

Nach Einführung des Fachverfahrens OPEN/PROSOZ wird in einem späteren Projekt die Einführung der vollständigen elektronischen Akte angestrebt. Bis dahin ist das Führen von Papierakten neben dem elektronischen Fall im Fachverfahren notwendig.

Das Fachverfahren OPEN/PROSOZ basiert auf der von PROSOZ_Herten bereitgestellten und auf die Anforderungen der FHH angepassten Standardanwendung.

1.2 Zweck der Dienstanweisung

Diese Dienstanweisung gilt für die elektronische Akte in OPEN/PROSOZ und für die Papierakte. Die Papierakte dient der Ablage nicht in OPEN/PROSOZ ablegbarer Unterlagen.

Ordnungsgemäße Schriftgutverwaltung ist Voraussetzung für ein transparentes und effizientes Verwaltungshandeln. Sie bildet damit eine wesentliche Grundlage des demokratischen Rechtsstaates.

Die Bereitstellung von zuverlässigen, vollständigen und erforderlichen Informationen gewährleistet richtige Entscheidungen. Schriftgutverwaltung, die den Normen und Standards entspricht, dient darüber hinaus auch der Rechenschaftsfähigkeit vor Gerichten, Parlamentarischen Untersuchungsausschüssen und Prüfinstanzen, z.B. Rechnungshof, Vorprüfstelle. Die Verwaltung von personenbezogenem Schriftgut hat darüber hinaus auch das Recht der Betroffenen auf informationelle Selbstbestimmung zu wahren.

Deshalb haben Führungskräfte für die Beachtung dieser Dienstanweisung Sorge zu tragen und sind alle Beschäftigten für den ordnungsgemäßen Umgang mit den in OPEN/PROSOZ geführten Akten sowie der Papierakte verantwortlich und rechenschaftspflichtig.

1.3 Geltungsbereich

Diese Dienstanweisung gilt für folgende Dienststellen:

a) Fachämter Grundsicherung und Soziales / Soziale Dienstleistungszentren:

- Leistungs- und Forderungssachbearbeitung, Spezialsachgebiete
- Fallmanagement (Fachstellen für Wohnungsnotfälle, Pflegestützpunkt und Beratungszentrum für ältere, pflegebedürfte und körperbehinderte Menschen)
- Beratungszentrum Sehen, Hören, Bewegen, Sprechen“ – BA Nord (Pflegeberatung/ Kinder)

04.03.2021 10:14:04

- Geschäftszimmer

b) Rechtsämter (Bezirksämter), Rechtsabteilung (BASFI), Rechtsreferenten (BGV)

c) Fachamt Eingliederungshilfe des Bezirksamtes Wandsbek:

- Leistungs- und Forderungssachbearbeitung (Sozialhilfe- bzw. Eingliederungshilferechtlicher Fachdienst)
- Fallmanagement (Sozialpädagogischer Fachdienst)
- Feststellung der Behinderung (Ärztlicher Fachdienst)
- Controlling

d) Einwohnerzentralamt (BIS):

- Leistungs- und Forderungssachbearbeitung

e) Amt für Gesundheit (BGV):

- Leistungs- und Forderungssachbearbeitung (Sozialhilfe- bzw. Eingliederungshilferechtlicher Fachdienst)
- Fallmanagement (Sozialpädagogischer Fachdienst, Pflegestützpunkte)

f) Amt für Familie (BASFI):

- Leistungs- und Forderungssachbearbeitung (Kriegsopferfürsorge)

g) Amt für Soziales (BASFI):

- Controlling
- Fachliche Leitstelle

Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter der/dem das Verfahren OPEN/PROSOZ zur Verfügung steht, ist verpflichtet, es zur Aufgabenerfüllung anzuwenden, soweit das Verfahren die erforderliche Funktionalität anbietet. Diese ist abhängig von dem jeweiligen Leistungsumfang des Verfahrens OPEN/PROSOZ und von dem durch die Fachliche Leitstelle zur Verfügung gestellten Berechtigungsprofil.

04.03.2021 10:14:04

2 Grundlagen

2.1 Rechtliche Grundlagen

Die vorliegende Dienstanweisung ist im Kontext folgender Regelungen anzuwenden:

- Sozialgesetzbuch XII, IX, SGB I, SGB X, AsylbLG, Bundesversorgungsgesetz
- Geschäftsordnung für die Bezirksämter (GO der Bezirke),
- Dienstvorschrift Aktenordnung der Bezirksämter (DV Aktenordnung Bezirksämter),
- Fachanweisungen der BASFI/BGV

Im Fachverfahren OPEN/PROSOZ wird Schriftgut vorgangsbezogen erfasst, verarbeitet und aufbewahrt. Damit ist die Möglichkeit gegeben, verfahrensbezogene Vorgänge als elektronische Akte zu führen und diese integriert verfügbar zu haben.

Das Fachverfahren OPEN/PROSOZ schafft die Grundlage, dass elektronisch geführtes Schriftgut während des gesamten Lebenszyklus der elektronischen Akte (Anlage der Akte bis zur Löschung) vorgehalten werden kann.

Aus dem Akteneinsichtsrecht gemäß § 29 HmbVwVfG bzw. § 25 SGB X ergibt sich mittelbar die Verpflichtung der Behörden - auch gegenüber den Beteiligten -, ordnungsgemäße, vollständige und wahrheitsgetreue Akten zu führen und alle wesentlichen Vorgänge, die für Verwaltungsverfahren, insbesondere auch für das rechtliche Gehör der Beteiligten für die Entscheidung der Behörde von Bedeutung sein können, in Niederschriften oder Aktenvermerken festzuhalten. Dies ist verwaltungsverfahrensrechtliche Pflicht, weil erst und nur durch Aktenführung und -vorhaltung eine nachprüfbare und nachvollziehbare Grundlage einer Entscheidung entsteht und die gebotene Transparenz gesichert werden kann.

2.2 Elektronische Akte

Für den Aufbau einer elektronischen Akte wird das Fachverfahren OPEN/PROSOZ verwendet. Innerhalb des Systems muss eine ganzheitliche Bearbeitung insbesondere in den Bereichen Leistungsbearbeitung und Fallmanagement sowie eine formalisierte Kommunikation möglich sein, die den strengen Anforderungen an Manipulationssicherheit, Revisionsfestigkeit und Nachvollziehbarkeit, wie sie sich u. a. aus dem SGB X implizit ergeben, genügen. Insbesondere müssen z. B. bei Entscheidungen und Leistungsbewilligungen oder Vermerken im Geschäftsgang der Urheber und der Erstellungszeitpunkt erkennbar sein. Der Schutz vor Veränderung von Texten und die nachvollziehbare Dokumentation von Leistungsgewährung und Fallmanagement sind unverzichtbare Anforderungen an die formalisierte Fallbearbeitung. Wo mit elektronischen Akten gearbeitet wird, müssen Integrität, Authentizität und Sicherheit im gleichen Maße erfüllt sein wie bei der papiergebundenen Arbeit.

04.03.2021 10:14:04

3 Aktenführung

3.1 Aktenführende Dienststelle

Akten der Bearbeitung nach SGB XII, SGB IX, BVG, nach dem Asylbewerberleistungsgesetz und mit „verwandten Leistungen“ (Blindengeld, LAG-Krankenversorgung, Leistungen der beruflichen Rehabilitation) führen im Bereich der Bezirksämter

- die Fachämter Grundsicherung und Soziales und die Sozialen Dienstleistungszentren,
- das Fachamt Eingliederungshilfe im Bezirk Wandsbek,

in der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI)

- die Rechtsabteilung,
- das Versorgungsamt,

in der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV)

- die Durchführungsbereiche im Amt für Gesundheit

in der Behörde für Inneres und Sport (BIS)

- die Durchführungsbereiche

für die ihnen jeweils nach den Zuständigkeitsvorschriften und der Geschäftsverteilung obliegende Fallbearbeitung.

3.2 Aktenführungspflicht

Die Anwenderinnen und Anwender der o.g. Dienststellen sind verpflichtet, Akten zu führen und den gesamten Schriftverkehr wahrheitsgemäß zu dokumentieren. Eingehende Dokumente, Schriftgut, Anträge, Anfragen, Urkunden, Urteile und Beschlüsse sind bis zur Einführung der elektronischen Akte in der Papierakte abzulegen, ggf. im Vorgriff auf die elektronische Aktenführung einzuscannen und als Anhang beim entsprechenden Fall in OPEN/PROSOZ abzulegen.

3.3 Anforderungen an eine Akte

Die Akte ist eine wichtige Arbeitsgrundlage zur Bearbeitung und Entscheidung für die Sachbearbeitung. Sie dient der Fallbeurteilung, Überprüfung oder Entscheidung für alle behördeninternen und externen Stellen, wie Rechtsämter der Bezirksämter, Rechtsabteilung der Fachbehörde, Finanzbehörde sowie Prüfungsinstanzen wie die Zentrale Vorprüfungsstelle oder der Rechnungshof. Darüber hinaus dient die Akte als Beweismittel im Rahmen gerichtlicher Überprüfungen von Entscheidungen. Das Anlegen und Führen einer Akte muss daher mit größter Sorgfalt und Genauigkeit erfolgen.

Die Akte ist nicht nur eine Sammlung der für die Leistungsgewährung erforderlichen Daten und

04.03.2021 10:14:04

Fakten über die persönliche und soziale Situation der Haushaltsmitglieder, sondern eine umfassende, wahrheitsgetreue und lückenlose, den Zeitraum der Leistungsgewährung im logischen Ablauf begleitende Dokumentation aller relevanten Ereignisse und Maßnahmen (z.B. kassenrelevante und Prüfmaßnahmen). Eine vollständige Dokumentation des Falles sowie ausreichende Sachverhaltsdarstellungen sind notwendig. Nur so wird ein effizientes Arbeiten ermöglicht.

An eine Akte sind im Wesentlichen folgende Anforderungen zu stellen:

- Vollständigkeit,
- Nachvollziehbarkeit,
- Wahrheitstreue.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit und einer effizienten Nachvollziehbarkeit wird nachstehend geregelt, welche Daten zu dokumentieren und welche Dokumente abzulegen sind.

3.4 Anlegen einer Akte

Die Sozialhilfe- bzw Eingliederungshilfeakte besteht aus einem elektronischen Fall im Fachverfahren OPEN/PROSOZ und einer Papierakte. Die in dem Fachverfahren OPEN/PROSOZ vorhandenen Daten, Informationen und Dokumente werden durch in die Papierakte aufgenommenen Unterlagen ergänzt. In OPEN/PROSOZ enthaltene Informationen sind nicht zusätzlich in der Papierakte zu dokumentieren. In der Papierakte und dem elektronischen Fall sind Redundanzen zu vermeiden.

Für jeden Sozialhilfe- bzw. Eingliederungshilfefall ist eine Papierakte anzulegen. Die Akte ist auf das PROSOZ-Aktenzeichen anzulegen. Jede Papierakte ist seitenweise fortlaufend zu nummerieren.

Zur Berechnung, Zahlbarmachung von Leistungen und Bescheiderteilung wird immer ein Fall im Fachverfahren angelegt. Es ist sicherzustellen, dass alle hinterlegten und zur Berechnung relevanten Daten richtig und vollständig gespeichert sind.

Das Aktenzeichen setzt sich nach der Regelung zur Bildung von Geschäftszeichen aus Namensanteilen und einer laufenden Nummer zusammen und wird vom Fachverfahren automatisch aus der Kombination Leitzeichen und mit dem Aktenzeichen generiert. Das Aktenzeichen kennzeichnet die Papierakte. Es wird in dieser Form nicht in der Datenbank von OPEN/PROSOZ gespeichert.

Der Aktendeckel der Papierakte ist neben dem Aktenzeichen mit dem Namen des Aktenträgers zu kennzeichnen. Hinweise auf bestehende weitere Akten (Bände) sind ebenfalls auf dem Aktendeckel zu notieren.

04.03.2021 10:14:04

3.5 Verfahren bei Akteneinsicht und –auskunft

Soweit Privatpersonen Beteiligte des in Akten dokumentierten Verwaltungsverfahrens sind, steht ihnen ein Recht auf Einsicht in die das Verfahren betreffenden Akten gemäß § 25 SGB X bzw. § 29 HmbVwVfG zu, soweit deren Kenntnis zum Geltendmachen oder Verteidigen ihrer rechtlichen Interessen erforderlich ist. Dies gilt nicht für Entwürfe zu Entscheidungen sowie für die Arbeiten zu ihrer unmittelbaren Vorbereitung. Soweit im Anwendungsbereich des Sozialgesetzbuches die Akten Angaben über gesundheitliche Verhältnisse bzw. die den Verschwiegenheitsverpflichtungen von Ärzten oder Sozialarbeitern unterliegen (§ 203 StGB) des Beteiligten enthalten, ergeben sich für die Wahrnehmung des Akteneinsichtsrechts Besonderheiten aus § 25 Abs. 2 SGB X (Vermittlung des Akteninhalts durch einen Arzt/eine Ärztin). Einschränkungen des Akteneinsichtsrechts der Beteiligten können sich aus Geheimhaltungsinteressen Dritter oder - im Geltungsbereich des Verwaltungsverfahrensgesetzes - aus Gründen des Staatswohls und ähnlichem ergeben (vgl. im einzelnen § 25 Abs. 3 SGB X bzw. § 29 Abs. 2 HmbVwVfG).

Die Akteneinsicht erfolgt grundsätzlich bei der aktenführenden Behörde; Ausnahmen kann die Behörde gestatten (§ 25 Abs. 4 SGB X bzw. § 29 Abs. 3 HmbVwVfG). Diese Regel gilt nach § 84 a SGG nicht für das Widerspruchsverfahren. Im Widerspruchsverfahren wird Akteneinsicht durch die Rechtsämter gewährt. Die Akte ist daher bei entsprechendem Gesuch an das Rechtsamt zur Prüfung und Gewährung der Akteneinsicht weiterzuleiten. Für den elektronischen Teil der Akte sind die erforderlichen Informationen zur Papierakte zu geben. Im Geltungsbereich des Sozialgesetzbuches umfasst das Recht auf Akteneinsicht außerdem das Recht, sich kostenpflichtig Auszüge, Abschriften oder Ablichtungen aus den Akten durch die Dienststelle fertigen zu lassen (§ 25 Abs. 5 SGB X). Über ein Verlangen auf Akteneinsicht entscheidet die Sachbearbeitung.

Privatpersonen, die keine Verfahrensbeteiligten sind, dürfen Akten grundsätzlich nicht einsehen. Ausnahmen sind nur im Rahmen von Forschungsvorhaben gem. § 75 SGB X mit Genehmigung der BASFI/BGV zulässig. Zuständig für die Erteilung der Genehmigung gem. § 75 Abs. 2 SGB X ist diejeweilige Leiterin/der Leiter des Amts für Zentrale Dienste.

Parallel zum allgemeinen Akteneinsichtsanspruch von Beteiligten im Sozialverwaltungsverfahren nach § 25 SGB X besteht das Recht auf Informationszugang nach dem Hamburgischen Informationsfreiheitsgesetz (HmbIFG).

04.03.2021 10:14:04

3.6 Aktenversand

Beim Versand der Papierakte zum Zwecke der Akteneinsicht und -auskunft durch bzw. an andere Dienststellen gilt die Geschäftsordnung für die Bezirksverwaltung bzw. die Aktenordnung der BGV.

Beim Aktenversand sind die nach § 76 SGB X besonders zu schützenden Unterlagen der 2. Heftung sowie solche Unterlagen, die gem. § 35 SGBI - Allgemeiner Teil - zur Erfüllung der Aufgaben der um Amtshilfe ersuchenden Stelle nicht erforderlich sind, vorher der Akte zu entnehmen und als Retent bis zur Rücksendung der Akte zu verwahren. Bei Aktenanforderungen durch die Vorprüfungsstelle oder den Rechnungshof sind die Akten vollständig zu übersenden.

Akten bzw. Vorgänge aus Akten sind aus datenschutzrechtlichen Gründen für den Versand so zu verpacken, dass eine Einsichtnahme nicht möglich ist. Die verschlossene Versandform gilt auch für den Versand über den Behörden-Transport-Service (BTS).

Der Hinweis auf den Aktenversand ist unter Terminsetzung von etwa zwei Monaten (für die Rückübersendung) im Dialogverfahren durch eine Wiedervorlage zu hinterlegen. Falls ein Anforderungsschreiben nicht vorliegt, ist der Aktenempfänger sowie der Übersendungsgrund deutlich zu vermerken.

3.7 Aktenabgabe

Bei Weiterführung durch andere hamburgische Dienststellen ist in der elektronischen Akte ein Abgabevermerk über relevante Daten zu hinterlegen.

Die Papierakten sind vollständig, also mit allen Bänden, abzugeben. Vorgänge, die nicht in der Papierakte aufgenommen werden, verbleiben in der bisherigen Dienststelle. Die Abgabe bzw. Übernahme von laufenden Leistungs- und Forderungsfällen erfolgt nach Herstellung der Abgabefähigkeit seitens der abgebenden Stelle. Die zu gewährenden Leistungen sind wenigstens bis Ende des laufenden Monats verfügt. Der Sachstand der Forderungen ist zu dokumentieren.

Nicht laufende Leistungsfälle und solche mit noch offenen Forderungen sind nur auf Anforderung abzugeben. Die Abgabe und Übernahme erfolgt in OPEN/PROSOZ für die elektronisch geführte Akte. Für die papierbasierte Akte gilt die beschriebene Übergangsregelung (siehe Ziffer 10 der DA), auch diese ist an die zuständige Dienststelle abzugeben.

Die Abgabe bzw. Übernahme von laufenden Leistungs- und Forderungsfällen erfolgt nach Bekanntwerden des Anlasses für den Zuständigkeitswechsel.

Das Einwohner Zentralamt (BIS) ist gemäß Anordnung zur Durchführung des Asylbewerberleistungsgesetzes für Personen zuständig, die in einer Aufnahmeeinrichtung nach § 44 (1) AsylG untergebracht sind. Somit endet die Zuständigkeit der BIS bei Auszug der Bewohner in die Zuständigkeit der Bezirke (Unterbringung Folgeunterkunft). Die jeweils aktuellen Regelungen zur Zuständigkeit sind der vorgenannten Zuständigkeitsanordnung zu entnehmen. Die Akten sind

04.03.2021 10:14:04

mit dem zum Zeitpunkt der Abgabe vorliegenden Daten im ordnungsgemäßen Zustand abzugeben.

3.8 Verlust von Akten

Papierakten, die unter Ausschöpfung aller Suchmöglichkeiten nicht innerhalb von zwei Monaten aufgefunden werden, meldet die aktenführende Stelle unter Angabe aller relevanten Daten der BASFI - Verwaltungsservice - Z21 -.

Die Meldung enthält das Geschäftszeichen, Namen,Vornamen und Anschrift des Hilfeempfängers (o. Aktenträgers). Sie gibt an, seit wann die Akte nicht auffindbar ist.

Die BASFI veröffentlicht die Verlustmeldung unter Angabe ausschließlich des Aktenzeichens in geeigneter Form. Weitere Angaben, wie Namen und Anschrift bedürfen der vorherigen Einwilligung des Hilfeempfängers. Dies gilt auch für Veröffentlichungen in den Mitteilungen der Verwaltung. Alle Dienststellen sind verpflichtet, unverzüglich nach vermissten Akten zu suchen und ggf. das Wiederauffinden mitzuteilen.

Wenn die Nachforschungen auch einen Monat nach der Veröffentlichung ergebnislos geblieben sind, legt die aktenführende Dienststelle eine Ersatzakte an.

4 Dokumentation in der Papierakte

Für alle Arten der Fallbearbeitung ist stets eine Papierakte anzulegen. Bis zum Vorliegen der technischen und organisatorischen Voraussetzungen sind relevante, an die Dienststelle gerichtete Schriftstücke hier abzulegen.

4.1 Dokumentation für die Leistungserbringung

Zur Papierakte sind nur solche Unterlagen zu nehmen, deren Aufbewahrung zwingend erforderlich ist und die bzw. deren Daten

- nicht im Fachverfahren dokumentiert werden können, wie Dokumente, die von den Haushaltsmitgliedern beigebracht werden sowie Texte, die nicht im Fachverfahren erstellt wurden. Hierzu gehören auch Office-Dokumente sowie E-Mails,
- aus datenschutzrechtlicher Sicht gespeichert werden dürfen,
- aus sonstigen rechtlichen Gründen als Nachweis weiterhin in Papierform vorliegen müssen u.a. im Zusammenhang mit Rechtsmittelverfahren,
- als zahlungsbegründende Unterlage, z.B. eingereichte Rechnungen, zur Akte zu nehmende Dokumente
- generell als Beweismittel oder zu Prüfungszwecken unverzichtbar sind für Ämter, Gerichte

04.03.2021 10:14:04

und andere Institutionen, die keinen Zugriff auf das Fachverfahren haben,

- für die Forderungsverwaltung unerlässlich sind.

Für die Aufnahme von Unterlagen, Dokumenten und Nachweisen gilt der Grundsatz der Erforderlichkeit. Erforderlich ist die Aufnahme von Unterlagen, Dokumenten und Nachweisen, wenn ohne diese Unterlagen die Aufgabenerfüllung nicht oder nicht sachgerecht erfolgen kann, insbesondere wenn sie von der Norm abweichende und/oder individuelle Regelungen enthalten.

Die Papierakte ist von allen überflüssigen, die Übersicht und Transparenz erschwerenden Unterlagen freizuhalten.

Unter anderem sind die nachstehenden Unterlagen ausnahmslos im Original zur Papierakte zu nehmen:

- Eingehende (externe, nicht in der Fachanwendung OPEN/PROSOZ generierte) Dokumente sind zur Papierakte zu nehmen, bis die Voraussetzungen für die Ablage in OPEN/PROSOZ geschaffen sind. Dann sind sie einzuscannen bzw. elektronisch zur elektronischen Akte zu nehmen. Für die Ablage gelten die in der Anlage 13.5 festgehaltenen Namenskonventionen.
- Originaldokumente (z.B. Geburtsurkunden, Mietverträge, Duldungen, Abtretungserklärungen) werden dem Bürger wieder ausgehändigt, es sei denn, es besteht eine Pflicht zur Überlassung, z.B. bei vollstreckbaren Ausfertigungen von Beschlüssen, Urteilen oder Urkunden, die zur Durchführung des Verwaltungshandelns erforderlich sind.

Nach dem Grundsatz der Erforderlichkeit ist nicht jeweils schematisch eine Kopie des gesamten Dokuments anzufertigen. Vielmehr ist genau zu prüfen, ob und warum eine Unterlage für die Akte benötigt wird. Es sind nur die Teile der Unterlage zu kopieren, die für die sozialhilfe-bzw. eingliederungshilferechtliche Entscheidung maßgebend sind. Die Information muss immer vollständig sein.

Die hier genannten Aufzählungen sind nicht abschließend. Je nach Einzelfall kann es notwendig sein, weitere Unterlagen zur Akte zu nehmen.

4.2 Dokumentation im Fallmanagement

Unterlagen sind nur dann zur Papierakte zu nehmen, wenn sie nicht bereits in der elektronischen Akte abgelegt sind. Hierzu zählen insbesondere

- Anträge
- Schreiben der Beteiligten
- Mitteilungen über fallmanagementrelevante Sachverhalte, die nicht in der Fachanwendung

04.03.2021 10:14:04

OPEN/PROSOZ generiert wurden.

5 Aktenführung in OPEN/PROSOZ

5.1 Anlage von Fällen

Neue Fälle werden elektronisch ausschließlich in OPEN/PROSOZ angelegt.

Die in OPEN/PROSOZ vorgesehenen Module (Komponenten):

- Leistungsbearbeitung: Erfassung von Bedarfen und berechnungsrelevanten Daten, Einrichtung von Zahlungsregelungen, Leistungsanordnung und Zahlbarmachung,
- Forderungsbearbeitung: Erfassung von Forderungen, Verwaltung von Haupt- und Nebenforderungen
- Fallmanagement: Sozialpädagogische Ermittlung des Hilfebedarfs und ärztliche Begutachtungen in den Bereichen
    - Eingliederungshilfe
    - Pflegestützpunkt und Beratungsstelle für ältere, pflegebedürftige und körperbehinderte Menschen
    - Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle, Zentralstelle
- Angebotsverwaltung (elektronische Akten zu Angeboten),

sind entsprechend den fachlichen Vorgaben und der vorhandenen Vorlagen verbindlich zu nutzen (Weiteres siehe Übergangsregelung).

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der o.g. Dienststellen sind verpflichtet, die elektronische Akte für die Fallbearbeitung zu verwenden und die in OPEN/PROSOZ vorhandenen Funktionalitäten für den Schriftverkehr zu nutzen und wahrheitsgemäß zu dokumentieren.

Alle fachlich, inhaltlichen Gespräche mit Dritten sowie entscheidungsbegründende Sachverhalte werden von den Dienststellen in Form des in OPEN/PROSOZ hinterlegten Kontaktprotokolls - bei der Erfassung kürzerer Sachverhalte - oder in Vermerken bei Sachverhalten von grundsätzlicher Bedeutung (z.B. Aufnahmevermerke, Erstbewilligung Krankenhilfe, Dokumentation von Widerspruchsverfahren) dokumentiert. Für das Fallmanagement sind die besonderen Vorlagen (z.B. Gesamtpläne) zu verwenden.

04.03.2021 10:14:04

5.2 Datensatz je Person

Nach Festlegung der voraussichtlichen Leistung ist für jede fallbeteiligte Person ein personenbezogener Datensatz in OPEN/PROSOZ anzulegen und zu führen. Bei der Neuanlage eines Personendatensatzes ist die Dublettenprüfung vorzunehmen, um eine erneute Anlage zu vermeiden.

Eine Registrierung von Personen ist spätestens zur Anlage eines laufenden Falles zwingend erforderlich.

Zur Person sind folgende Angaben zu erfassen und kontinuierlich fortzuschreiben:

- Grunddaten, z.B. Anschrift, Personenkreis, Hilfearten
- Rolle(n) im Fall, z.B. Bezugspersonen und Familienverbund,
- Bedarfssteuernde Informationen (z.B. Merkzeichen Schwerbehinderung)
- Zahlungsmodalitäten
- Versicherungsstatus
- Ausländerrechtlicher Status mit Gültigkeitsdauer

Die Besonderheit des Bereichs Fallmanagement ist, dass ergänzend zur Leistungsbearbeitung weitere Personendaten entscheidungsrelevant sind. Diese werden aus datenschutzrechtlichen Gründen systemseitig voneinander getrennt verwaltet. Bezüglich der Daten, die Leistungssachbearbeiter und Fallmanagement gemeinsam nutzen, ist vor Änderung einer Eingabe die Richtigkeit zu verifizieren.

Die Personenerfassung im Fallmanagement unterscheidet sich für die unter Ziffer 5.1 genannten Bereiche
und ist – soweit nicht fachlich erforderlich – nicht von der Leistungsbearbeitung oder anderen Fallmanagementbereichen einzusehen.

5.3 Grundsatz der Erforderlichkeit

Vor einer Speicherung von personenbezogenen Daten in einer elektronischen Akte oder einer anderen automatisierten Datei haben die fachlich zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu prüfen, ob die erhaltenen Daten zur Erfüllung der Fachaufgabe erforderlich sind und ob ihr Schutzbedarf eine Speicherung in einer bestehenden elektronischen Akte oder Datei oder die Erstellung einer neuen elektronischen Akte zulässt.

5.4 Suchfunktionalitäten

OPEN/PROSOZ bietet verschiedene Suchfunktionalitäten:

- Zentralkarteisuche: Hamburgweite Suche von Fällen und der zugehörigen Zuständigkeiten, ohne die Möglichkeit der Fallöffnung außerhalb des Zuständigkeitsbereiches für einen ausgewählten Personenkreis.

04.03.2021 10:14:04

- Fall öffnen: Begrenzte Suche von Fällen und Personen innerhalb des Zuständigkeitsbereiches.
- Dublettenprüfung: Verifizierung des Vorhandenseins einer Person nach Aufnahme der Personendaten

An die Nutzung der Zentralkarteisuche ist ein strenger Maßstab anzulegen. Die Verwendung ist nur für einzelne Anwender und nur dann zulässig, soweit eine Erforderlichkeit besteht (z.B. zur Missbrauchsbekämpfung) oder die Informationen nicht von Hilfebeziehenden selbst erlangt werden können. Dazu wird seitens der Fachlichen Leitstelle nur einem definierten Anwenderkreis der Zugang zur Zentralkarteisuche eröffnet.

5.5 Leistungs- und Fallmanagementdaten

Für die Leistungs- und Forderungsbearbeitung werden die hierzu erforderlichen Daten in OPEN/PROSOZ erfasst:

- Personendaten (5.2)
- Adressdaten
- Bedarfe
- Einkommens- und Vermögensverhältnisse

Im Fallmanagement werden vor allem Gesamt- bzw. Teilhabepläne (in der Eingliederungshilfe) oder Gesprächsdokumentationen (in der Wohnungslosenhilfe oder der Beratung von älteren, pflegebedürftigen oder körperbehinderten Menschen) erstellt, die in Empfehlungen für die Leistungsentscheidung münden.

Soweit eine Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns aus den Daten nicht gegeben ist, sind in OPEN/PROSOZ ergänzend Kontaktprotokolle oder Vermerke anzulegen. Nach Abschluss der Vorgangsbearbeitung sind diese Vermerke in der Dokumentenverwaltung abzulegen und werden in der nächtlichen Verarbeitung in ein unveränderliches Format umgewandelt.

Bei der Leistungsbearbeitung sollen die Angaben und der Entscheidungsprozess einschließlich der Anordnung nach Möglichkeit ohne Unterbrechung zum Abschluss gebracht werden:

1. Bewilligung und Beendigung von Leistungen, Forderungsbearbeitung sowie dem Fallmanagement

- Für alle Neubewilligungen und Leistungsveränderungen sowie die Forderungsbearbeitung und das Fallmanagement gilt das „4 Augen“ Prinzip, welches durch das Stichprobenkontrollverfahren unterstützt wird.
- Alle Handlungsschritte werden ausschließlich im Fachverfahren OPEN/PROSOZ durchgeführt.
- Die Papierakte dient der Ablage nicht elektronisch vorliegender Unterlagen.

04.03.2021 10:14:04

2. Kassenrechtliche Weiterverfügung (Anordung)

- Die kassenrechtliche Weiterverfügung erfolgt alle 12 Monate.
- Die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter führt dazu eine Überprüfung der vorhandenen Daten durch und bestätigt die Richtigkeit durch eine erneute Anordnung. Andernfalls wird die Auszahlung automatisch eingestellt.

5.6 Schriftgut

Aus OPEN/PROSOZ erzeugtes Schriftgut - Vermerke, Schreiben, Bescheide - wird in elektronischer Form verwaltet. Externes Schriftgut ist zur Papierakte zu nehmen.

Sofern die technischen und organisatorischen Voraussetzungen erfüllt sind, wird auch dieses zum Fall in OPEN/PROSOZ abgelegt. Dazu ist das Schriftgut am Arbeitsplatz- bzw. am Bereichsscanner einzuscannen und strukturiert abzulegen. Nach dem Scanvorgang wird die Papierform vernichtet, es sei denn, dass die Dokumente dem Bürger zurückgegeben werden können oder müssen (z.B. persönliche Dokumente) oder dass das Schriftgut im Original der Aufbewahrungspflicht unterliegt (siehe 2.4).

Um das spätere Wiederauffinden der Dokumentenanhänge im Fachverfahren OPEN/PROSOZ zu erleichtern, sind den einzelnen Dokumenten bei der Übernahme in das Fachverfahren Identifikationsmerkmale zuzuordnen und die in Anlage 4 benannten Namenskonventionen zu beachten.

5.7 OPEN/PROSOZ- Dokumentenvorlagen

Aus OPEN/PROSOZ erzeugte Dokumente sind nach Fertigstellung zu finalisieren (siehe 5.9.2), damit weitere Änderungen an diesen nicht mehr vorgenommen werden können. Auch diese werden in der festgelegten Systematik der Kommunikationstypen abgelegt.

Für die Kommunikation mit den Klienten und den Leistungserbringern sind die in OPEN/PROSOZ hinterlegten Vorlagen zu verwenden. Dies gilt insbesondere für sämtliche Formen der Bescheiderteilung. Es sind keine Dokuumente außerhalb von OPEN/PROSOZ anzulegen. Fehlt nach Einschätzung der Mitarbeiter ein Dokument oder wird es für fehlerhaft gehalten, ist die Fachliche Leitstelle zu informieren.

5.8 Vollständigkeit der Akte

Die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter hat die Fallinformationen in OPEN/PROSOZ stets aktuell zu halten. Auch hier ist mit größter Sorgfalt und Genauigkeit vorzugehen. Das den Dienststellen vorgelegte externe Schriftgut ist zeitnah in die Papierakte aufzunehmen bzw. in elektronische Form zu bringen und in der jeweiligen elektronischen Akte zu speichern, sofern diese nicht automatisch

04.03.2021 10:14:04

durch OPEN/PROSOZ erzeugt wurden.

5.9 Erstellen von Dokumenten

5.9.1 Entwurfsfassungen

Wenn die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter ein Dokument in OPEN/PROSOZ erstellen will, ruft sie bzw. er die Vorlage entweder über die Vorlagenstruktur oder aus einer dynamischen Maske heraus auf. Jede Vorlage ist grundsätzlich mit einem Dokumentenschutz versehen. Für Mitarbeiter bearbeitbar sind lediglich Formularfelder, bzw. bestimmte Abschnitte, wenn z.B. ein unzutreffender Textteil gestrichen werden soll. Sobald die Vorlage gedruckt oder gespeichert wird, ist sie in der Dokumentenverwaltung zunächst im Word-Format hinterlegt und kann weiterhin bearbeitet werden.

5.9.2 Finale Fassung eines Dokuments

Ein täglicher Batch-Lauf konvertiert alle im Word-Format abgelegten Dokumente in der Dokumentenverwaltung in das PDF/A Format. Nach der Konvertierung sind diese Dokumente nicht mehr veränderbar.

5.9.3 Zustellungsnachweis

Die Rückläufe von Postzustellungsurkunden sind bis zum Vorliegen der technischen und organisatorischen Voraussetzungen zur Papierakte zu nehmen.

5.9.4 Schreiben in das Ausland

Schriftverkehr in das Ausland ist am Arbeitsplatz auszudrucken. Eine Verarbeitung der ausländischen Adresse ist in der Druckstraße nicht möglich.

5.9.5 E-Mails

E-Mails, die zu einem Fall eingegangen sind oder verschickt wurden, werden per virtuellem Ausdruck als PDF/A- Dokument erzeugt und anschließend zur elektronischen Akte gespeichert.

5.9.6 Bildung von Aktenzeichen

Die Fälle (s. unter Vorbemerkung) sind entsprechend dem OPEN/PROSOZ Verfahren für die Kommunikation nach außen mit einem Geschäftszeichen zu versehen. Das Geschäftszeichen wird aus einem Leitzeichen und einem Aktenzeichen gebildet.

04.03.2021 10:14:04

a. Leitzeichen

Das Leitzeichen wird dem Aktenzeichen vorangestellt und bildet sich aus:

- einem Buchstaben für das Bezirksamt (zum Beispiel Bezirksamt Bergedorf = B),
- einem Schrägstrich (/),
- zwei bzw. drei Buchstaben für das Fachamt bzw. die Abteilung (GS = Grundsicherung und Sozialhilfe, SDZ = Soziales Dienstleistungszentrum)
- sowie der Ziffer der Abteilung
- Beispiel für ein Leitzeichen: H/SDZ 111

b. Aktenzeichen

Das Aktenzeichen folgt nach dem Leitzeichen und bildet sich aus:

- vier Buchstaben des Nachnamens,
- einem Bindestrich (-)
- sowie einer fortlaufenden Nummer (acht Ziffern)
- Beispiel für ein Aktenzeichen: Must-12345678

In der Kommunikation nach außen wird somit beispielsweise folgendes Geschäftszeichen verwendet:

H/SDZ 111-Must-12345678

6 Organisatorische und systemseitige Voraussetzungen für die Aktenführung in OPEN/PROSOZ

6.1 Sicherstellung der Aktenführung durch Regelungen zur Abwesenheit/ Vertretung

6.1.1 Abwesenheit

Innerhalb einer Organisationseinheit haben sämtliche berechtigte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugriff auf die dort geführten Fälle und die dazugehörigen Wiedervorlagen. Somit ist eine Fallverteilung bei Abwesenheiten grundsätzlich nicht erforderlich.

Für die Dauer der Abwesenheit besteht zusätzlich die Möglichkeit, seitens der Abteilungsleitung oder einer anderen autorisierten Person systemunterstützt Fälle der Vertretungskraft zu übergeben und damit die Zuständigkeit zu verändern.

Es ist möglich, die Fälle in ihrer Gesamtheit oder in Teilgruppen an eine oder mehrere Vertretungskräfte zu übertragen. Die Rückübertragung der Vertretungsfälle erfolgt durch die Abteilungsleitung oder eine andere autorisierte Person. Die Umsetzung erfolgt im Rahmen einer nächtlichen Verarbeitung.

Sofern eine Fallverteilung bei Abwesenheiten für erforderlich gehalten wird, ist die konkrete

04.03.2021 10:14:04

Umsetzung im jeweiligen Bezirksamt / Durchführungsbereich zu regeln.

6.1.2 Vertretungsaufgaben

Durch die vorhandenen Funktionen können Vertretungsaufgaben auch ohne eine aktive Übertragung der Vertretungsfälle vollumfänglich von der Vertretungskraft wahrgenommen werden und alle Aufgaben und Termine der zu vertretenden Mitarbeiterin oder des zu vertretenden Mitarbeiters gesehen und bearbeitet werden (siehe Kapitel 3.2.1).

6.1.3 Zugriffberechtigungen zur Fallbearbeitung

Innerhalb einer Dienststelle haben die Mitarbeiter desselben Fachbereichs (z. B. Leistungssachbearbeitung, Fallmanagement) Zugriff auf alle Fälle und Vorgänge des Fachbereichs. Je nach Zuständigkeit haben die Mitarbeiter des Fachbereichs nur lesenden oder schreibenden Zugriff auf die Fälle.

Mitarbeiter mit zentralen Zuständigkeiten (z. B. Zentralstelle § 68 SGB XII, FM-EGH, Bestattungskosten, Orthopädische Hilfsmittel (E/GS 10), Fachstellen) haben einen hamburgweiten Zugriff auf die Fälle.

In der Fachanwendung OPEN/PROSOZ ist damit sichergestellt, dass jede Fachkraft nur Zugriff auf die Daten hat, die zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlich sind. Diese Zugriffsrechte sind in dem Konzept Nutzer- und Rechteverwaltung geregelt.

Näheres dazu kann dem Berechtigungskonzept von OPEN/PROSOZ entnommen werden.

Aufgrund noch zu entwickelnder Berechtigungen durch die Firma PROSOZ Herten ist übergangsweise konfiguriert, dass auch Kolleginnen und Kollegen ohne Anordnungsbefugnis technisch die Möglichkeit haben, eine kassenrechtliche Anordnung vorzunehmen. Dies wird den betroffenen Benutzern jedoch organisatorisch untersagt. Sollte dennoch eine Anordnung eines Benutzers ohne Anordnungsbefugnis vorgenommen werden, so wird die Anordnung systemseitig der/dem Vorgesetzten zu Kontrolle vorgelegt. Die oder der Vorgesetzte ist verpflichtet, die Anordnung abzulehnen. Anschließend ist der zuständige Leistungssachbearbeiter zu informieren, sodass dieser den Fall anordnen kann und der Fall von den globalen Auszahlungsläufen berücksichtigt wird.

Die Fachliche Leitstelle hat für administrative Zwecke und zur Unterstützung der Mitarbeiter Vollzugriff auf alle Fälle und Vorgänge in OPEN/PROSOZ.

6.1.4 Stichprobenkontrollverfahren

Für die Leistungsbearbeitung und das Fallmanagement wird ein Stichprobenkontrollverfahren eingesetzt. Die Ergebnisse der Kontrolle sind in OPEN/PROSOZ festzuhalten. Für die Zurückweisung einer Entscheidung durch den zuständigen Vorgesetzten gelten folgende

04.03.2021 10:14:04

Zurückweisungsgründe:

- Begründung fehlt/nicht ausreichend
    - Ermessen
    - Dokumentation
- Kostenersatz, -erstattung unklar/prüfen
    - Kostenersatz durch Erben
    - Kostenerstattung durch andere Sozialhilfeträger
- Leistungsrelevante Daten fehlerhaft/unvollständig
    - Rollenzuordnung
    - Einkommen
    - Mehrbedarfe
    - Regelbedarf
    - Wohnungskosten
    - Maßnahmepauschale
    - Leistungsumfang (Pflegegrad, Leistungskomplexe, Stundenanzahl, u. ä.)
    - Anbieter
- Rechtsanwendung überprüfen
    - Anspruch
    - Gesetzesgrundlage
    - Zuständigkeit
    - Vermögen
    - Darlehen/Beihilfe
- Stammdaten fehlerhaft/unvollständig
    - Name
    - Geburtsdatum, -ort
    - Anschrift
    - Angaben Statistik
    - Aufenthaltsstatus
- Vorrangige Ansprüche unklar/prüfen
    - Z. B. SGB II, III, V, VI, VIII, XI
    - BAföG
    - Kindergeld
    - Unterhalt, UVG
    - Wohngeld
    - OEG, BVG
- Zahlungsmodalitäten
    - Zahlweg: Bar/Überweisung/benutzerdefiniert
    - Bankverbindung
    - Verwendungszweck

04.03.2021 10:14:04

- Fälligkeit
- Rechnung
- Zahlungsempfänger
- Zahlungsempfänger nicht gesperrt

- Forderungsmodalitäten
  - Einzahler fehlerhaft
  - Verwendungszweck
  - Fälligkeit
  - Nachrangart

- Forderungsart/Mahnstatus fehlerhaft
  - Öffentlich-rechtlich ohne Beitreibung
  - Öffentlich-rechtlich mit Beitreibung
  - Privat-rechtlich ohne Beitreibung
  - Privat-rechtlich mit Beitreibung
  - Ohne Verzugszinsen
  - Verzugszinsen Basiszinssatz + 5%

- Änderungsgrund fehlerhaft/unzulässig
  - Abgang Mahngebühren
  - Abgang sämtliche Nebenforderungen
  - Abgang Säumniszuschläge
  - Abgang Stundungszins
  - Ausbuchung unbefristete Niederschlagung
  - Befristete Niederschlagung
  - Befristete Niederschlagung wiederrufen
  - Deaktivierung Ratenplan
  - Erlass
  - Interne Stundung
  - Mahnsperre aufheben
  - Mahnsperre setzen
  - Nachträglicher Ratenplan
  - Ratenplanänderung
  - Sollabgang
  - Unbefristete Niederschlagung
  - Unbefristete Niederschlagung wiederrufen

- (AngVw) - Abrechnungsstelle fehlerhaft/unvollständig
  - Stammdaten
  - Anschrift
  - Bankverbindung
  - Auszahlungsverkehr
  - Einzahler

- (AngVw) - Anbieterdaten fehlerhaft/unvollständig

04.03.2021 10:14:04

- Stammdaten
- Anschrift
- Globale Freigabe

- (AngVw) - Tarif fehlerhaft
  - Tarif Maßnahme
  - Tarif Investkosten
  - Tarif Grundpauschale
  - Tarif Sonstige

- (AngVw) - Trägerdaten fehlerhaft/unvollständig
  - Stammdaten
  - Anschrift
  - Bankverbindung
  - Auszahlungsverkehr
  - Einzahler

- (AngVw) – Zahlungsmodalitäten
  - Zahlweg: Bar/Überweisung/fallspezifisch
  - Bankverbindung
  - Kontoart
  - Verwendungszweck (Platzhalter: Fallname/Aktenzeichen)
  - Fälligkeit
  - Zahlungsempfänger
  - Kontenfindungsmerkmal
  - Statischer Vertragsgegenstand

Die Sachbearbeitenden sind vor der Verfügung der Fallakte verpflichtet, bei Veränderung der Bedarfssituation der Leistungsbeziehenden die gesamte Fallakte zu prüfen.

Die Vorgesetzten sind verpflichtet, die gesamte Fallakte zu prüfen und bei einer Zurückweisung in dem zur Verfügung stehenden Kommentarfeld nähere Angaben zum Grund der Zurückweisung zu hinterlegen. Bei mehreren Zurückweisungsgründen ist der mit der größten Schwere auszuwählen.

6.2 Einrichtung und Nutzung der Posteingangsordner und OPEN/PROSOZ-Postfächer

Sofern in einem Bezirksamt im Vorgriff auf die offizielle Einführung der elektronischen Akte einzelne Elemente bereits ganz oder teilweise angewendet werden, sind die in diesem Kapitel beschriebenen Regelungen verbindlich anzuwenden.

04.03.2021 10:14:04

6.2.1 Externe Posteingangsordner (Explorer)

Jede Mitarbeiterin/ jeder Mitarbeiter nutzt auf dem Gruppenlaufwerk (Explorer) ihrer/seiner Abteilung einen namentlich benannten Posteingangsordner, in dem das gescannte Schriftgut (Posteingang) nutzerspezifisch zwischengespeichert wird.

Entsprechend der jeweiligen Organisationsstruktur in den unterschiedlichen Abteilungen sind bereits Gruppenlaufwerke (Explorer) eingerichtet, auf die nur die jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilungen Zugriff haben.

Die Anwenderinnen und Anwender können so die Dokumente aus ihrem jeweiligen persönlichen Ordner auf dem Gruppenlaufwerk als Anhang zur Akte in OPEN/PROSOZ nehmen.

Die Zugriffsrechte sind so einzurichten, dass jede/r Anwender/in der Abteilung Zugriff auf diese Ordner hat, um im Vertretungsfall handlungsfähig zu bleiben.

Jede Dienststelle, die das Fachverfahren nutzt, verpflichtet sich deshalb zu folgenden Aktionen:

- Sie richtet eine entsprechende Ordnerstruktur auf dem jeweiligen Gruppenlaufwerk der Abteilungen ein und pflegt diese (z.B. bei Personaländerungen).
- Sie bestimmt mindestens eine Person, die entsprechende Aufträge zur Einrichtung/Änderung an die zuständige IT-Fachkraft weiterleitet.
- Sie regelt die Zugriffs- und Weiterleitungsregelungen für die Posteingangsordner so, dass jederzeit eine Bearbeitung möglich ist.
- Sie achtet auf eine regelhafte Löschung der Dokumente im Zwischenspeicher, nachdem die Einbindung der Dokumente im Fachverfahren OPEN/PROSOZ gesichert ist.
- Sie trifft Regelungen, die sicherstellen, dass der Ordner auf dem Gruppenlaufwerk einmal täglich durchgesehen, bearbeitet und geleert wird.

04.03.2021 10:14:04

6.2.2 Termin- und Aufgabenverwaltung in OPEN/PROSOZ

Zusätzlich zum externen Posteingangsordner steht jeder Mitarbeiterin/jedem Mitarbeiter im Fachverfahren OPEN/PROSOZ eine persönliche Termin- und Aufgabenverwaltung zur Verfügung, in dem ihre/seine Aufgaben verwaltet werden. In der Termin- und Aufgabenverwaltung kann er/sie,

- Ihr/ihm zugewiesene Termine und Aufgaben fall- und benutzerbezogen anlegen bzw. sich anzeigen lassen,
- für sich selbst einen speziellen, fallbezogenen Termin oder einen allgemeinen Termin setzen,
- und sich jeder Vertretung-Stelle zugewiesene Termine und Aufgaben anzeigen lassen.

Es ist für jede Abteilung bzw. Abschnitt eine Verantwortliche oder ein Verantwortlicher zu benennen,

die oder der regelhaft und zeitnah die im Termin- und Aufgabenbereich eingehenden Aufgaben bewertet und an die jeweils zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur weiteren Bearbeitung weiterleitet.

Für die Kommunikation zwischen Leistungsbearbeitung und Fallmanagement - insbesondere für die Initiierung des Gesamtplanverfahrens - sind die PROSOZ-internen Funktionalitäten anzuwenden.

6.3 Ausdruck der Akten und Aktensicht

6.3.1 Aktensicht

Diese Funktionalität, mit der die erforderlichen Inhalte aus PROSOZ in ein PDF/A überführt werden, wird erst mit einem Folgerelease von OPEN/PROSOZ zur Verfügung stehen. Bis dahin gelten die bisher gültigen Regeln zur Akteneinsicht (Siehe Kap. 3.5).

6.3.2 Sperren von Daten zu Akteneinsicht

Vor einer Einsicht in die Akte ist sicherzustellen, dass nur jene Teile der Akte zur Verfügung gestellt werden, die für die Bedienung des Interesses des Einsichtbegehrenden von Bedeutung sind. Besonderes Augenmerk ist darauf zu richten, vertrauliche Akteninhalte als solche zu kennzeichnen, um sie damit für eine Akteneinsicht zu sperren, d.h. für den Einsichtnehmenden unlesbar zu machen.

Außerdem ist § 25 SGB X zu beachten.

Ist für das Verfahren nicht das SGB X anzuwenden, ist die Behörde nach § 29 Abs. 2 HmbVwVfG zur Gestattung der Akteneinsicht nicht verpflichtet, soweit durch sie die ordnungsgemäße Erfüllung der Aufgaben der Behörde beeinträchtigt, das Bekanntwerden des Inhalts der Akten dem Wohle des Bundes oder eines Landes Nachteile bereiten würde oder soweit die Vorgänge nach einem Gesetz oder ihrem Wesen nach, namentlich wegen der berechtigten Interessen der Beteiligten oder dritter Personen, geheim gehalten werden müssen.

Für die Freigabe der Akte ist die jeweils aktenführende Dienststelle verantwortlich (Siehe Kap. 3.5).

7 Zuständigkeitswechsel

7.1 Zuständigkeitswechsel innerhalb Hamburgs

Hamburg ist als Einheitsgemeinde örtlich zuständiger Sozialhilfeträger bzw. Träger der Eingliederunghilfe, z.B. für Zuständigkeitsübernahmen von außerhalb Hamburgs.

Die Zuständigkeitsregeln zwischen den Bezirksämtern richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen sowie der

04.03.2021 10:14:04

- Anordnung zur Durchführung des Zwölften Buches Sozialgesetzbuch,
- Anordnung über die Zuständigkeit für die Kriegs- und Zivilopferfürsorge,
- Anordnung zur Durchführung des Hamburgischen Blindengeldgesetzes sowie der
- Anordnung zur Durchführung des Asylbewerberleistungsgesetzes

in der jeweils gültigen Fassung.

7.2 Vorgaben für einen Wechsel der Zuständigkeit

Vor Übergang der Zuständigkeit eines Falls und damit einer elektronischen Akte an eine andere Dienststelle haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherzustellen, dass der formale Inhalt der elektronischen Akte korrekt ist. Das gilt auch für die Schreibweise des Namens und der korrekten aktuellen Zuständigkeitsadresse. Der Datensatz in OPEN/PROSOZ muss vollständig und aktualisiert sein. Der Grund für den Zuständigkeitswechsel muss, sowohl aus der Übernahmeanfrage in OPEN/PROSOZ als auch aus der elektronischen Akte hervorgehen und der Zuständigkeitswechsel ist in OPEN/PROSOZ zu dokumentieren.

Details zur Ausgestaltung können die Dienststellenleitungen einvernehmlich außerhalb dieser Dienstanweisung regeln.

7.3 Fallbearbeitung bei mehrfacher Zuständigkeit in der Leistungsbearbeitung

Die Fallbearbeitung findet in der Regel in einem Fall statt. Nur für zwei Fallkonstellationen ist ein Arbeiten in zwei getrennten Fällen vorzusehen. Der nachfolgenden Tabelle können die wesentlichen Fallkonstellationen entnommen werden.

04.03.2021 10:14:04

Fallvarianten			Arbeiten in 1 Fall	Arbeiten in 2 Fällen
Nur SGB XII, AsylbLG, KOF, HmbBestG, HmbBlinGG			GS	
Nur SGB IX			W/EH bzw. BGV	
SGB IX innerhalb Hamburg außer besondere Wohnformen	+	SGB XII, AsylbLG, KOF HmbBestG, HmbBlinGG		W/EH + GS [1] bzw. BGV + GS
SGB IX innerhalb Hamburg nur besondere Wohnformen	+	SGB XII, AsylbLG, KOF HmbBestG, HmbBlinGG	W/EH bzw. BGV [2]	
SGB IX außerhalb Hamburg außer besondere Wohnformen	+	SGB XII, AsylbLG, KOF HmbBestG, HmbBlinGG	W/EH	BGV + GS
SGB IX außerhalb Hamburg nur besondere Wohnformen	+	SGB XII, AsylbLG, KOF HmbBestG, HmbBlinGG	W/EH	BGV + E/GS
§ 68 SGB XII	+	SGB XII, AsylbLG, KOF HmbBestG, HmbBlinGG	Zentralstelle + GS	
§ 74 SGB XII incl. Zahlbarmachung (gilt ab sofort)			Für SGB XII zust. Dienststelle + E/GS [3]	

1 Aktuelle Beschlusslage: Fließender Übergang der Zuständigkeitsverschiebung, d.h. der Fallabgabe von GS zu EH bis 31.12.2020

2 BGV: zeitliche Begrenzung bis 31.12.2020, vor Ablauf der Frist erfolgt Neubewertung und abschließende Regelung

3 Arbeitsablauf: Dienststelle und E/GS stimmen sich ab und bearbeiten den Fall entsprechend

Sofern für die Leistungsbearbeitung mehrere Dienststellen zuständig sind, ist für die jeweilige Leistung wie folgt zu verfahren:

- Bestattungskosten nach § 74 SGB XII:

  Sofern der Verstorbene bisher keine SGB XII Leistungen bezog, wird ein Neufall auf den Namen des Verstorbenen von der örtlichen Dienststelle angelegt. Bei bisherigem Leistungsbezug erfolgt die entsprechende Bearbeitung in dem vorhandenen Bestandsfall des Verstorbenen. Die Zuständigkeitsregelungen ergeben sich aus der Anordnung zur Durchführung des Zwölften Buches Sozialgesetzbuch und der Fachanweisung zu § 74 SGB XII.Die örtliche Dienststelle händigt den Vordrucksatz für Bestattungen aus und berechnet evtl. Eigenanteile, Kostenersatz.

  Antragstellung **vor** der Beauftragung eines Bestattungsunternehmens:

  Die Rechnungsabwicklung erfolgt durch die Abrechnungsstelle des Bezirksamtes Eimsbüttel. Hierfür greift diese auf den Fall zu und weist hieraus die Zahlungen an. Sofern aus diesem Fall weitere SGB XII-Leistungen erbracht werden (z.B. für einen Ehepartner), ist sicherzustellen, dass eine Leistungsanordnung seitens der

04.03.2021 10:14:04

Abrechnungsstelle des Bezirksamts Eimsbüttel erst dann erfolgt, wenn die weiteren Leistungen in diesem Fall bereits verfügt sind.

Die Abrechnungsstelle des Bezirksamtes Eimsbüttel muss dazu Kontakt zur aktenführenden Dienststelle herstellen und über die anstehende Leistungsgewährung informieren:

- Die aktenführende Dienststelle ordnet die anstehenden Leistungen an und gibt Rückmeldung an das Bezirksamt Eimsbüttel.
- Erst im Anschluss an die Rückmeldung ist das Bezirksamt Eimsbüttel berechtigt, die Anordnung der von ihr beabsichtigten Leistungsgewährung vorzunehmen.

Antragstellung **nach** der Beauftragung eines Bestattungsunternehmens:

Die örtliche Dienststelle nimmt die Bestattungsrechnungen im Original entgegen und sendet diese elektronisch an die zentrale Abrechnungsstelle des Bezirksamts Eimsbüttel. Es erfolgt dort eine grundsätzliche Prüfung der Höhe der übernahmefähigen Kosten, die an die örtliche Dienststelle zurückgemeldet wird. Die örtliche Dienststelle ermittelt auf dieser Grundlage die Leistungshöhe und nimmt Bescheidung und Zahlung in Prosoz vor. Näheres hierzu regelt ein Ablaufplan, der Bestandteil der Fachanweisung zu § 74 SGB XII ist.

- Leistungen der Fachstellen Wohnungsnotfälle:
  - Soweit in den Fachstellen bzw. der Zentralstelle Leistungen verfügt werden, erfolgt die Bearbeitung in dem für die laufende Hilfegewährung eingerichteten Fall. Hierbei ist sicherzustellen, dass eine Leistungsanordnung seitens der Fachstelle erst dann erfolgt, wenn die weiteren Leistungen in dem Fall bereits angeordnet sind:
    - Die Fachstelle muss hierbei Kontakt zur aktenführenden Dienststelle herstellen und über die anstehende Leistungsgewährung informieren.
    - Die aktenführende Dienststelle ordnet die anstehenden Leistungen an und gibt Rückmeldung an die Fachstelle.
    - Erst im Anschluss an die Rückmeldung ist die Fachstelle berechtigt, die Anordnung der von ihr beansichtigten Leistungsgewährung vorzunehmen.
- Leistungen nach SGB IX und SGB XII (und weiteren Leistungsgesetzen)
  - Die Fallbearbeitung findet in zwei unterschiedlichen Fällen statt. Zur

04.03.2021 10:14:04

gegenseitigen Information

- erfolgt eine Information über grundlegende Veränderungen in den persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen der hilfeberechtigten Person unter Nutzung der PROSOZ-internen Termin- und Aufgabenfunktionalitäten bzw.
- durch direkte Kontaktaufnahme via Telefon/Mail in Eilfällen

7.4 Aktentrennung

Die Trennung einer Akte ist in PROSOZ nur in begründeten Fällen vorzunehmen. Hierzu zählen insbesondere

- Veränderungen in der familiären Situation, z.B. Trennungen oder Auszug
- Leistungsgewährung durch unterschiedliche Dienststellen, insbesondere SGB IX seitens W/EH bzw. der BGV und SGB XII (einschl. weiterer Gesetze) seitens der Bezirksämter

Für die Erstanlage von getrennten Akten kann in OPEN/PROSOZ die Spiegelfallfunktion genutzt werden. Dabei ist zwingend zu beachten, dass

- zumindest die Grunddaten gespiegelt werden,
- die weiteren in der Funktion für eine Spiegelung in Betracht kommenden Daten (Einkommen, Grundsicherung, Kosten der Unterkunft, Fallmanagement) in Abhängigkeit des konkreten Einzelfalles aktiviert werden,
- direkt nach der Fallspiegelung eine Trennung der Fälle vorgenommen wird.

Die sich in den Fällen befindlichen offenen Forderungen verbleiben im Quellfall.

Im Anschluss ist die Fallabgabe an die zuständige Dienststelle vorzunehmen. In der Regel erfolgt die Abgabe an das Funktionspostfach/den Vorgesetzten der Dienststelle, damit der Fall von dort aus an die zuständige Sachbearbeitung weitergeleitet werden kann.

Die Spiegelfallfunktion ermöglicht ausschließlich die Anlage eines weiteren Falles, der unabhängig des Ursprungsfalls zu betrachten ist. Der Spiegelfall wird mit den vorgenannten Schritten nur mit den Grunddaten initial angelegt.

Die Spiegelung wird ausschließlich in der bisher zuständigen, aktenführenden Dienststelle vorgenommen. Grundsätzlich verbleibt der Ursprungsfall mit der gesamten Historie in dieser Dienststelle. Der neu angelegte Fall wird an die zweite aktenführende Dienststelle abgegeben. Dort ist eine neue Papierakte anzulegen. Soweit für diese Akte Teile der bisherigen Papierrakte des Ursprungsfalles benötigt werden, stellt die abgebende Dienststelle diese als Kopie zur Verfügung.

In Ausnahmefällen kann eine Abgabe des Ursprungsfalles vorgenommen werden. Vor Fallabgabe

04.03.2021 10:14:04

ist in diesen Fällen zwischen den beteiligten Dienststellen festzulegen, ob der Ursprungsfall oder der Spiegelfall abgegeben wird.

Die Hilfebeziehenden sind verpflichtet, Änderungen zu persönlichen Daten den aktenführenden Dienststellen mitzuteilen. Sofern Zweifel an der Erbringung der Mitwirkungspflichten bestehen, sind die Dienststellen verpflichtet, sich gegenseitig über Änderungen leistungs- und zahlugsrelevanter Daten – z.B. Bankverbindung, Einkommen – zu informieren.

8 Aufbewahrung

8.1 Beendigung von Fällen

Ein Fall wird in OPEN/PROSOZ von der zuständigen Mitarbeiterin bzw. dem zuständigen Mitarbeiter geschlossen, wenn kein weiterer Hilfebedarf oder keine offene Forderung mehr vorliegt bzw. wenn die rechtliche Grundlage für die Fallbearbeitung entfallen ist. Der allgemein zuständige Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin erhält eine Aufgabe zur Prüfung der ZdA-Fähigkeit, wenn aus einem Fall seit mindestens 6 Monaten nichts gezahlt wurde und es keine offenen Forderungen gibt.

Folgende Bedingungen müssen insbesondere für die Beendigung von Fällen erfüllt sein:

- Alle Leistungen müssen ein Enddatum haben.
- Der Fall darf keine offenen Aufgaben oder Forderungen haben.
- Nach Fallabschluss darf keine Information am Fall verändert oder gelöscht werden.

Die elektronische Akte wird mit der Abschlussanordnung „endgültig befristet“ sowie der Zuordnung auf die Stelle „Archiv“ geschlossen.

Z.d.A.-Anordnungen werden von der für die Fallakte zuständigen Leistungssachbearbeitung vorgenommen. Sind mehrere Personen zuständig, erfolgt die z.d.A.-Anordnung durch die übewiegend zuständige Leistungssachbearbeitung (z.B. bei Hilfegewährung durch Zentralstelle und dem Grundsicherungs-und Sozialamt). Sie müssen von dem bzw. der Vorgesetzten oder einer autorisierten Person in der Abteilung per Passworteingabe bestätigt werden, es gilt hier das Vier-Augen-Prinzip. Die z.d.A.- Anordnung bewirkt, dass die festgelegte Aufbewahrungsfrist startet. Die Anordnung wird von dem Sachbearbeiter vorgenommen, der in OPEN/PROSOZ unter Faallkonfiguration/Aktenzeichen/Zuständiger Sachbearbeiter hinterlegt ist. Arbeiten mehrere Anwender in einem Fall und es bestehen Zweifel an der z.d.aA.-Fähigkeit einer Akte, so müssen diese sich hierzu austauschen, die Anordnung erfolgt von dem Sachbearbeiter, bei dem der Fallschwerpunkt betreut wird.

04.03.2021 10:14:04

8.2 Festlegung eines Aufbewahrungsortes für nicht zu vernichtende Dokumente

Das in der Papierform vorzuhaltende Schriftgut (z.B. Originale von Abtretungserklärungen) wird in der Papierakte abgelegt.

8.3 Systemseitige Unterstützung bei der Schließung von elektronischen Akten

Bei einer Fallbeendigung wird systemseitig die Aufbewahrungsfrist nach kassenrechtlichen Maßgaben automatisch erzeugt. Hat die zu beendende elektronische Akte keinen kassenrechtlichen Bezug (keine Auszahlungen / keine Forderungen), so muss der bzw. die verantwortliche Mitarbeiter / Mitarbeiterin, die Aufbewahrungsfrist auf das tagesaktuelle Datum plus ein Jahr abändern. Zudem findet eine systemseitige Unterstützung durch eine Plausibilitätsprüfung statt, die je nach Art der im Fall befindlichen Hilfe unterschiedlich ausfällt.

8.4 Zahlungsrelevante elektronische Dokumente

Die Aufbewahrungsfrist für zahlungsrelevante Dokumente beträgt sechs Jahre. Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit Ablauf des Haushaltsjahres, in dem der letzte Eintrag / Eingang vorgenommen wurde. Die Verwaltungsvorschriften zu §§ 70 bis 72 und 74 bis 80 Landeshaushaltsordnung sind zu beachten.

8.5 Aussonderung

Akten, die zur Erfüllung der Aufgaben nicht mehr benötigt werden, sind fortlaufend auszusondern, dem Staatsarchiv anzubieten und ihm nach Feststellung der Archivwürdigkeit abzuliefern. Über die Archivwürdigkeit entscheidet das Staatsarchiv.

Für die Erfassung nicht zu vernichtenden, archivwürdigen Schriftgutes sind die Bestimmungen des Hamburgischen Archivgesetzes in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden. Eine Vernichtung oder Löschung von Unterlagen ist nur nach der Verneinung der Archivwürdigkeit durch das Staatsarchiv zulässig. Anzubieten und bei festgestellter Archivwürdigkeit abzuliefern sind auch Unterlagen, die personenbezogene Daten enthalten, die gesperrt sind oder die nach einer Rechtsvorschrift gelöscht werden müssten oder gelöscht werden können - § 4 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 und Abs. 5 HmbArchG. Siehe Anlage 11.5.

8.6 Löschung von elektronischen Fällen

Fälle und Daten, deren Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist, werden regelhaft gelöscht. Dies wird durch die Fachliche Leitstelle überwacht und veranlasst.

04.03.2021 10:14:04

Anträge auf Datenlöschungen von Bürgern sind in der Dienststelle von der zuständigen Mitarbeiterin bzw. dem zuständigen Mitarbeiter und der Abteilungsleitung zu prüfen und von dort aus auf dem Dienstweg über die zuständige Fachamtsleitung an die Fachliche Leitstelle zu übermitteln. Die Löschung wird durch die Fachliche Leitstelle umgehend veranlasst. Ein Löschung auf Antrag ist nur zulässig, wenn die antragstellende Person nicht im Leistungsbezug steht, keine offenen Forderungen bestehen und wenn die sich daraus ergebenden Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind.

8.7 Archivierungsfristen / Aufbewahrungsfristen

Die regelmäßige Aufbewahrungsfrist für Akten (elektronische Akte und Papierakte mit abgeschlossenen Fällen) beträgt 6 Jahre, sofern nicht ihre Archivwürdigkeit festgestellt wurde.

Die Aufbewahrungsfrist für medizinische Unterlagen beträgt gem. § 304 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 in Verbindung mit § 292 SGB V längstens 10 Jahre. Sofern solche Unterlagen in OPEN/PROSOZ gespeichert sind, beträgt die Aufbewahrungsfrist für die gesamte Fallakte 10 Jahre.

In Fällen von Leistungen nach §§ 47 ff SGB XII sind die jeweiligen medizinischen Unterlagen nach Ablauf dieser Frist aus der Papierakte zu entfernen.

Die Aufbewahrungsfrist beginnt in allen eine Leistung beinhaltenden Fällen mit dem Beginn des auf die letzte Ausgabe folgenden Jahres; bei bestehenden Erstattungsansprüchen (z.B. bei Darlehen, bei Angelegenheiten nach §§ 102, 103, 104, 19 (5), 92 (1), 93, 94 SGB XII usw.) mit dem Beginn des auf den Eingang der letzten Einnahme folgenden Jahres oder der Rückgabe des überlassenen Hilfsmittels.

Bei Fehlbeträgen beginnt die Frist nach Abschluss der Bearbeitung.

Bei Eintragung einer Sicherungshypothek beginnt die Frist nach Löschung dieser oder nach Fortfall der Voraussetzungen für die Unverzinslichkeit und Unkündbarkeit einer Grundschuld.

Akten ohne monetäre Leistung sind, sofern nicht Ausnahmen gelten, 1 Jahr aufzubewahren (Loslösungs- und Beratungsfälle, Fälle, in denen die BFW lediglich beratend tätig geworden ist).

Das Vernichtungsdatum wird von OPEN/PROSOZ ermittelt und für die Papierakte übernommen. In allen ZdA-Fällen ist ein begründender Vermerk unter Verwendung der entsprechenden Vorlage zu fertigen (Anlage 11) und in der Dokumentenablage abzulegen.

Eine längere Aufbewahrungsfrist ist zu bestimmen, wenn der Akteninhalt als Grundlage für Rechtsverhältnisse irgendwelcher Art, für die Durchführung öffentlicher Aufgaben oder für die Beurteilung einer Familie einen länger dauernden Wert besitzt (z.B. Gesamtpläne der Eingliederungshilfe, Gutachten und Berichte über Behinderte sowie für eine spätere Rentenbeantragung erhebliche Nachweise über Ersatzzeiten und dgl.). Solche Akten sind deutlich mit einem Sperrvermerk zu versehen.

04.03.2021 10:14:04

Sofern in eienr Fallakte unterschiedliche Aufbewahrungsfristen gelten, findet der längstens gültige Zeitraum für den gesamten Fall Anwendung.

9 Datenschutzbestimmungen

Die OPEN/PROSOZ nutzenden Dienststellen haben die technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, die für den Schutz der Sozialdaten, insbesondere die sachgemäße Aufbewahrung und Verwaltung von Datenträgern/ Akten sowie die Abgangs- und Zugriffskontrolle von Daten erforderlich sind. Hierbei ist § 78a SGB X analog anzuwenden, sofern sich die Schutzmaßnahmen nicht speziell auf die automatisierte Verarbeitung von Sozialdaten beziehen.

In allen Akten sind für medizinische Unterlagen (Arztberichte, Atteste u.ä.) gesonderte Aktenteile vorzusehen, um die unbefugte Weitergabe dieser besonders geschützten und sensiblen Informationen zu verhindern.

Akteneinsicht wird nach Maßgabe von § 25 SGB X den Beteiligten gewährt. Die Akteneinsicht erfolgt unter Aufsicht der aktenführenden Stelle.

Beteiligte sind regelmäßig die Leistungen beziehenden Personen und die jeweiligen Vertretungsberechtigten. Auskünfte an die Betroffene bzw. den Betroffenen bzw. den jeweils Bevollmächtigten erfolgen nach Maßgabe von § 83 SGB X. Auskunftsersuchen sollen schriftlich gestellt und unverzüglich - möglichst innerhalb von fünf Arbeitstagen - beantwortet werden.

Sozialdaten sind zu berichtigen, wenn sie unrichtig sind. Die Bereinigung ist auch in der elektronischen Akte vorzunehmen und muss in der Papierakte als Vermerk mit Namenszeichen und Datum dokumentiert werden. In der elektronischen Akte wird der alte Eintrag gelöscht und mit dem neuen Eintrag überschrieben. Das System speichert im Hintergrund den alten Eintrag, so dass sich immer eine Historie zu dem Verlauf der Änderungen erstellen lässt. Hinsichtlich der Löschung von Sozialdaten ist § 84 Abs. 2 SGB X zu beachten.

Nach § 84 Absatz 3 SGB X gesperrte Sozialdaten sind in einer gesonderten Sperrakte zu sammeln. Die Aufbewahrungsfrist für die Vorgänge entspricht der Frist für die jeweilige Hauptakte. (Dokumente mit besonderem Schutzbedarf)

Akten, die an andere Dienststellen abgegeben werden, sind - unter Angabe der absendenden Dienststelle – verschlossen - zu versenden.

Bei einer Anzeige des Verlustes von Akten in den Mitteilungen für die Verwaltung ist nur das Aktenzeichen anzugeben; die Bekanntgabe des Namens der oder des Betroffenen ist nicht statthaft.

04.03.2021 10:14:04

10 Übergangsregelungen

Bis zur Anbindung eines Dokumentenmanagementsystems kann die vollständige Einführung einer elektronischen Akte nicht gewährleistet werden. Daher muss derzeit die elektronische und die Papierakte parallel geführt werden. Alle ab der Einführung von OPEN/PROSOZ neu eintreffenden Dokumente sollen nach derzeitigen Möglichkeiten gescannt und in OPEN/PROSOZ übernommen sowie parallel in der Papierakte abgelegt werden. Alle im System erzeugten Dokumente, Vermerke, Schriftstücke und Notizen sind auszudrucken und in der Papierakte zu hinterlegen, sofern eine Akteneinsicht im Einzelfall erbeten wird.

Die Regelung zur Abgabe der papierbasierten Akte innerhalb der FHH behält ihre Gültigkeit.

Wichtige Dokumente, die auch in Zukunft für die Fallbearbeitung von hoher Relevanz sind, können ebenfalls durch Einscannen digitalisiert und in die elektronische Akte übernommen werden. Eine komplette Nacherfassung der Altakte erfolgt nicht.

Die Umbenennung der Papierakten auf die aus PROSOZ generierten Aktenzeichen erfolgt im Rahmen der Neuanlage von Fällen und ist spätestens 2022 abgeschlossen.

11 Betriebsprozesse

11.1 Benutzeranmeldung

Als Anmeldeinformationen gelten die Windows-Benutzerkennung sowie ein in PROSOZ einzugebendes gesondertes Passwort. Die Beschäftigten sind gehalten, dass hierbei ein von der Windows-Anmeldung abweichendes Passwort vewendet wird.

11.2 Rücklaufkontrollen

Die Dienststellen führen regelmäßig Rücklaufkontrollen für die Anordnungsdaten aus SAP durch. Der Umfang der Kontrollen wird in einer gesonderten Dienstanweisung gem. Nr. 5 Anlage 3 zur VV-ZBR geregelt.

11.3 Fehlermanagement

Für die Überprüfung des Stichprobenkontrollverfahrens wird ein Fehlermanagement eingerichtet. Ziel des Fehlermanagements ist die Überprüfung der das Stichprobenkontrollverfahren auslösenden Anlässe anhand regelhafter Auswertungen des operativen Datenbestandes in PROSOZ. Die Fachliche Leitstelle stellt die für das Fehlermanagement erforderlichen Daten bereit, soweit sie sich aus OPEN/PROSOZ ermitteln lassen. Der Prozess des Fehlermanagements wird außerhalb der Dienstanweisung geregelt.

04.03.2021 10:14:04

12 Schlussbestimmungen

Diese Dienstanweisung tritt mit Wirkung vom 01.02.2021 in Kraft.

Hamburg, den 11.02.2021

gez.
[redacted]
Bezirksamtsleiter
(ohne Unterschrift gültig, da Zustimmung im HIM-Workflow erfolgte)

04.03.2021 10:14:04

13 Anlagen

13.1 Aktenheftung in der Leistungssachbearbeitung

Auch nach Einführung von OPEN/PROSOZ bleibt der bisherige Akteneinband bis zur Einführung einer vollständigen elektronischen Akte bestehen. Es stehen 5 Ablagebereiche (4 Heftungen und eine Tasche) zur Verfügung:

- 1. Heftung:

nimmt Erklärungen über persönliche und wirtschaftliche Verhältnisse auf (regelmäßig oder bei Bedarf aufzunehmende Unterlagen), z.B. Kopie Mietvertrag

- 2. Heftung (rot):

dient zur Aufnahme der Gesundheitsdaten, die nach datenschutzrechtlichen Bestimmungen und in Abstimmung mit dem Hamburgischen Datenschutzbeauftragten definiert und gesondert abzulegen sind. Die Belege sind chronologisch abzuheften.

Sie müssen bei Bedarf, etwa der Weitergabe der Akte an andere Stellen, herausgenommen und vorübergehend mit dem Retent („Nachweiskarte“) verwahrt werden.

- 3. Heftung (blau):

nimmt alle Unterlagen auf, die im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Unterhaltsfragen stehen.

- 4. Heftung:

nimmt alle sonstigen relevanten Vorgänge in chronologischer Reihenfolge auf, die nicht in der elektronischen Akte aufgenommen werden,.

- „Tasche“ im hinteren Aktendeckel:

hier sind Unterlagen zu verwahren, die nicht auf Dauer Bestandteil der Akte werden, aber vorübergehend für die Sachbearbeitung benötigt werden.

Dem jeweils aktuellen Band der Akte wird ein sog. Forderungsverzeichnis vorgeheftet. In diesem werden neben einer tabellarischen Aufstellung der gegen den Hilfeempfänger bestehenden Forderungen die entsprechenden Bescheide aufgenommen, die den Forderungen zugrunde liegen.

13.2 Aktenheftung im Fallmanagement Eingliederungshilfe

Alle entscheidungserheblichen Unterlagen sind im aktuellen Band der Papierakte abzulegen.

Dies betrifft grundsätzlich immer:

1. Die aktuelle Feststellung zur Zugehörigkeit zum Personenkreis § 53 SGB XII
2. Den aktuellen Gesamtplan

04.03.2021 10:14:04

3. Sofern vorhanden: Die aktuelle Bestellungsurkunde der gesetzlichen Betreuung

Die Betreuungsakte nimmt Erklärungen über persönliche Verhältnisse auf.
Für die Aufnahme von Unterlagen in die Akte gilt der Grundsatz der Erforderlichkeit.

Die Papierakte dient auch zur Aufnahme der Gesundheitsdaten, die nach datenschutzrechtlichen Bestimmungen und in Abstimmung mit dem Hamburgischen Datenschutzbeauftragten gesondert abzulegen sind.
Dazu dient die 1. Heftung, aus der die Unterlagen bei Weitergabe der Akte ggfs. zu entnehmen sind.

- 1. Heftung:

Sie enthält Dokumente zum Fall wie z.B.:

- Feststellung(en) zum Personenkreis § 53 SGB XII
- Schwerbehindertenausweis/Feststellungsbescheid
- aktuelle Einstufung der Pflegekasse/MdK-Gutachten
- Bei Ausländern: aktueller Nachweis des Aufenthaltsstatus
- aktueller Betreuerausweis/gerichtl. Bestellung
- ggfs. Einverständniserklärungen, Schweigepflichtentbindungen
- ggfs. ärztliche Unterlagen/Gutachten
- Kopie des aktuellen Gesamtplans
- aktueller Unterbringungsbeschluss

Eine Nummerierung der Blätter erfolgt nicht, da zur Aktualisierung der Heftung oder bei Weitergabe der Akte Blätter gewechselt und/oder entnommen werden müssen.
Aufgrund von Aktualisierungen entnommene Vorgänge werden der 2. Heftung laufend zugeführt, mit dem Vermerk:
„Vorgang wg. Aktualisierung aus 1. Heftung entnommen."
Handzeichen, Datum

- 2. Heftung

Sie nimmt alle Unterlagen und den Schriftverkehr auf, der nicht der 1. oder 3. Heftung zugeordnet wird und dient der chronologischen Falldokumentation.

Die Gesamtpläne werden in chronoligischer Reihenfolge abgelegt.

Bei der notwendigen Hinterlegung von Mailverkehr ist darauf zu achten, dass sich keine Mails aus dem Verlauf wiederholen.

04.03.2021 10:14:04

Übersandte Leistungs- und Vergütungsvereinbarungen, die der Datenbank oder der Angebotsverwaltung zur Verfügung gestellt werden, sind hier nicht zu hinterlegen.

Die Heftung bildet den Fallverlauf mit sämtlichen Dokumentationen, Entscheidungen, Befürwortungen, Berichten usw. ab.

Es muss gewährleistet sein, dass Dritte den Fallverlauf lückenlos nachvollziehen können. Die Blätter sind fortlaufend zu nummerieren. Veränderungen der Nummerierungen sind zu vermerken und mit Hdz. und Datum zu versehen!

- 3. Heftung

Sie nimmt alle Unterlagen von zusätzlichen Maßnahmen auf, regelhaft den WfbM- und TaFö-Bereich, z.B.:

- Reha-Gutachten
- Fachausschussprotokolle
- Werkstatt- /TaFö-Berichte und -Befürwortungen
- Schriftverkehr bzgl. Werkstatt/TaFö oder
- Schulangelegenheiten, sofern es sich um eine durch EH finanzierte zusätzliche Maßnahme der Eingliederungshilfe handelt.

13.3 Aktenheftung im ärztlichen Fachdienst

Der ärztliche Fachdienst legt eine Fallakte ohne weitergehende Untergliederung in unterschiedliche Heftungen an.

13.4 Kriterien über die Archivwürdigkeit

Archivwürdig sind nach Absatz 2 HmbArchG Unterlagen, denen bleibender Wert für die Gesetzgebung, Rechtsprechung, Verwaltung, Wissenschaft oder Forschung oder die Sicherung berechtigter Belange für Einzelpersonen zukommt.

Archivwürdig sind gem. § 2 Abs. 2 HmbArchG vom 21. Januar 1991 (HmbGV Bl. I, S. 7) Unterlagen, denen bleibender Wert für Gesetzgebung, Verwaltung, Wissenschaft oder Forschung zukommt. Dies sind, soweit es um Einzelfallakten geht, insbesondere:

- die Buchstabenreihe, die mit „La“ beginnt,
- das Geburtsdatum 01.08. enthalten ist.

- Akten, die vor 1945 angelegt worden sind,
- Akten über Verfahren und Vorgänge, die im besonderen Maße als typisch für außergewöhnliche Zeitverhältnisse anzusehen sind (z.B. Akten, die in besonderer Weise die

04.03.2021 10:14:04

sozialen Probleme von Verfolgten des NS-Regimes oder heimgekehrter Soldaten widerspiegeln, aus heutiger Sicht z.B. auch Akten, die sich auf Obdachlose, Drogenabhängige oder AIDS-Kranke beziehen),

- Akten, die sich auf öffentlich tätige oder öffentlich bekannt gewordene Personen und deren Angehörige beziehen,
- Akten über Verfahren und Vorgänge, die öffentliches Aufsehen erregt haben, z.B. Berichterstattung in Medien,
- Akten über Verfahren, in deren Zusammenhang eine höchstrichterliche Entscheidung getroffen wurde,
- Akten über Stiftsbewohner.

Die genannte Aufzählung ist nicht abschließend. Näheres regelt das HmbArchG.

13.5 Namenskonventionen zur Ablage von Dokumenten in OPEN/PROSOZ

Für jedes Dokument, das in OPEN/PROSOZ importiert wird, ist vom Benutzer eine Bezeichnung festzulegen. Dabei ist folgende Namenskonvention einzuhalten:

- Die Bezeichnung des Dokuments setzt sich zusammen aus zwei Elementen – einem Stichwort zur besseren inhaltlichen Einordnung (hierzu ist in OPEN/PROSOZ eine nicht änderbare Liste hinterlegt) und einer individuell wählbaren Betitelung.
- Die beiden Elemente der Bezeichnung sind mit einem Unterstrich voneinander zu trennen.
- Das inhaltliche Stichwort steht immer an erster Stelle, danach folgt die individuelle Bezeichnung.
- Das inhaltliche Stichwort ist ausschließlich aus den bestehenden Kateogrien für Vermerke zu wählen.
- Beispiel für eine mögliche Bezeichnung: Wohnungskosten/KDU_Mieterhöhung zum 01.02.19

Weitere Informationen über das betreffende Dokument müssen nicht in die Bezeichnung aufgenommen werden, da diese ohnehin in der Dokumentenverwaltung abgebildet werden. Welche Informationen das konkret sind, ist in Kapitel 11.1, Abschnitt 1.3 beschrieben.

04.03.2021 10:14:04