

Hauptprozess-Steckbrief

Winterdienst durchführen

Prozessüberblick.....	2
Teilprozesse	4
1.0 Touren planen	4
2.0 Personal planen und Bedarf anmelden	4
3.0 Technik planen	5
4.0 Winterdienst- Organisation vorbereiten	6
5.0 Winterdienst- Einsatz vorbereiten	7
6.0 Winterdienst aktivieren.....	8
7.0 Winterdienst durchführen inkl. Leistungsrückmeldung und Qualitätskontrolle	9
8.0 Winterdienst- Einsatz kontrollieren, Maßnahmen ableiten + berichten.....	10
9.0 Ersatzvornahme abrechnen	10
10.0 Leistungen abrechnen	11

Prozessüberblick

Kurzbeschreibung zum Hauptprozess

Den Berliner Stadtreinigungsbetrieben obliegt die Verkehrssicherungspflicht im hoheitlichen Winterdienst. Die Planung, Organisation und Durchführung dieses Winterdienstes wird nach den jew. gültigen gesetzlichen Vorgaben und Aufträgen durchgeführt.

Verantwortliche

Strategische Verantwortung

Prozessverantwortung

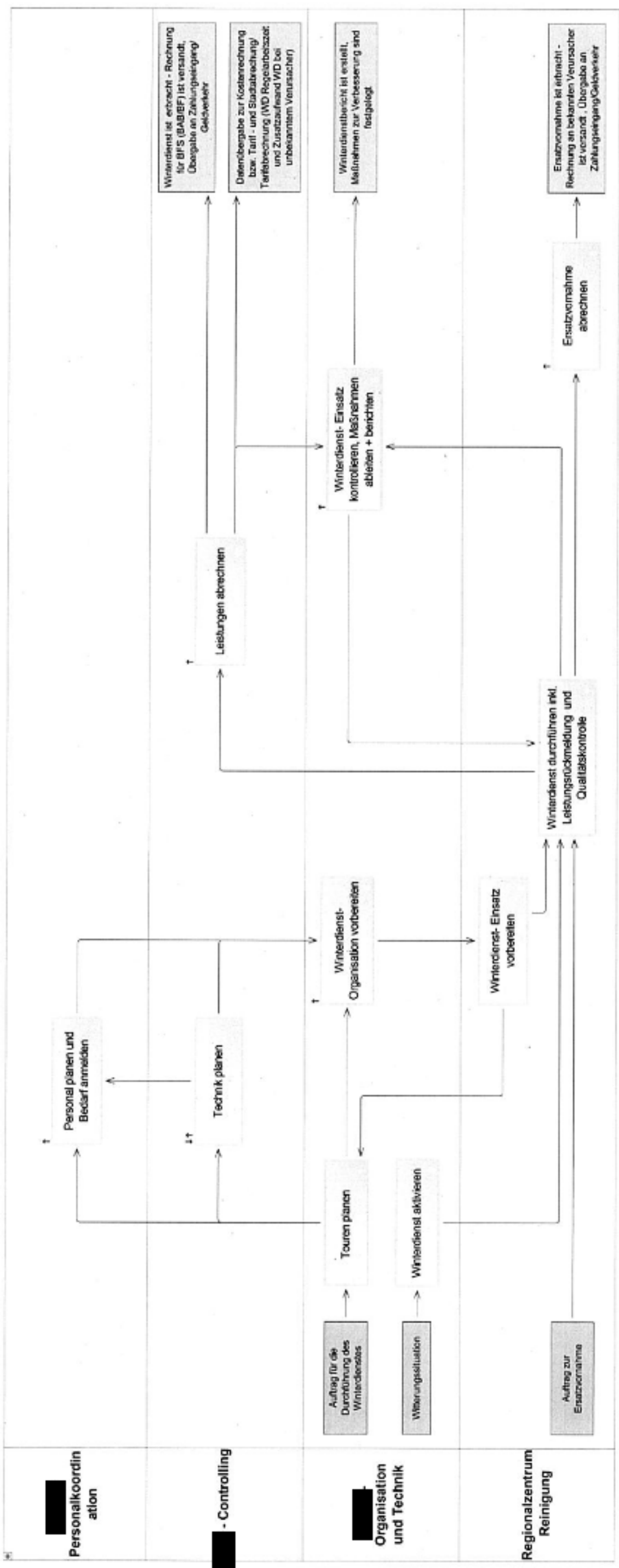


Prozessziele und Kennzahlen

<i>Prozessziel</i>	<i>Verwendete Kennzahlen</i>	<i>Einheit</i>	<i>Ausgangswert</i>	<i>Zielwert</i>
Einhaltung der Grenzwertdaten	ausgebrachte Feuchtsalzmenge	g/m ²		
auftragsgerechte Dienstleistungserbringung				



Berliner Stadtreinigung



Teilprozesse

1.0 Touren planen

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung

Organisation und Technik

Beteiligte im Teilprozess

BVG
Regionale Ordnungsämter
Regionalzentrum Reinigung
Senatsverwaltung

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Der Teilprozess Winterdienst in der Tourenplanung bildet die nach StraReinG erforderlichen Genehmigungsverfahren/Planungen für eine ordnungsgemäße winterliche Bearbeitung der Straßen Berlins ab. Die Planung umfasst die Aufstellung der Streu- und Räumpläne.

Die Tourenplanung stellt die die Datenbasis für die Personal- und Ressourcenplanung termingerecht zum 31.10. (digital, grafisch und in hoher Genauigkeit, d. h. vollständig nach vorgegebenen Kennzahlen) den Regionalzentren der Reinigung, sowie [redacted] und [redacted] (Technikplanung) zur Verfügung. Die erstellte Tourenplanung beinhaltet die Anzahl der Überwege, die Anzahl Tourenpläne E1 und E2 sowie die Pläne der BAB und BFS.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe

Auftrag für die Durchführung des Winterdienstes

Lieferant/Auftraggeber

BVG
Land Berlin
Regionale Ordnungsämter
Senatsverwaltung

Qualitätsanforderungen

aktuell detaillierte Aufstellung bis zum 15.9. bestätigte Strecken ÖPNV, festgesetzter Streuplan von Reg Ord, genehmigter Streuplan von der zuständigen Senatsverwaltung

Prozessergebnis

Tourenplanung

Kunde

Extern

Qualitätsanforderungen

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente

weitere Vorgaben

StrRG - Straßenreinigungsgesetz
ZTV - Zusatztarifvertrag BSR zum TvöD

Hilfs- und Arbeitsmittel

SAP Awision

2.0 Personal planen und Bedarf anmelden

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung

Personalkoordination

Beteiligte im Teilprozess

Personalconcontrolling
Controlling
Organisation und Technik

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Personalressourcen, im Rahmen der Wirtschaftsplanung planen und Personalbedarf für den Kernprozess Winterdienst anmelden

Die Personal- und Tourenverschiebung zwischen den Regionalzentren der Reinigung werden der Abt. [redacted] Organisation und Technik zur Winterdienst- Vorbereitung als Soll/Ist- Abgleich, spätestens bis 1.11. jeden Jahres zur Verfügung gestellt.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe	Lieferant/Auftraggeber	Qualitätsanforderungen
Prozessergebnis	Kunde	Qualitätsanforderungen
Bedarf SWK	Agenturen für Arbeit	zum 1.10., quantitative u. qualitative Beschreibung der Anforderung
Bedarfsanforderung Personal	[redacted] - Personalcontrolling [redacted] - Personal Gewinnung	zum 1.10., quantitative u. qualitative Beschreibung der Anforderung

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente	[redacted] Aufstellung der benötigten Hilfskräfte (Straßenwinterdienstkräfte) [redacted]
	[redacted] Personalbedarfsmeldung [redacted]
	[redacted] Zuständigkeitsübersicht der Berliner Arbeitsämter und Koordinatoren [redacted]
	[redacted] Einstellungsverfahren/Neubesetzung einer Stelle [redacted]
	[redacted] Wirtschaftsplanung [redacted]
weitere Vorgaben	ZTV - Zusatztarifvertrag BSR zum TvöD
Hilfs- und Arbeitsmittel	SAP BI SAP HR

3.0 Technik planen

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung	[redacted] - Controlling
Beteiligte im Teilprozess	[redacted] Controlling/ Finanz-u. Rechnungswesen [redacted] Fuhrparkmanagement [redacted] Organisation und Technik [redacted] Personalkoordination

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Den Vorgaben entsprechende optimale Ressourcenplanung und Überführung der Ergebnisse in die Kostenrechnung gemäß dem Planungskalender BSR.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe

Analysenblätter
(Planungswerkzeug)

Effi - Vorgaben

Lieferant/Auftraggeber

Controlling/ Finanz-u.
Rechnungswesen
Reinigung

Gesamtvorstand

Qualitätsanforderungen

Abbildung aller Vorgaben, hoher techn. Standard

transparent

Prozessergebnis

Ressourcenbedarf
(Leistung/Personal/Technik)

Ressourcenbedarf
(Leistung/Personal/Technik)

Kunde

[Redacted]

Qualitätsanforderungen

in hoher Qualität, gemäß Planungskalender BSR

in hoher Qualität, gemäß Planungskalender BSR

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente

Wirtschaftsplanung [Redacted]

weitere Vorgaben

IT
Planungshandbuch (Wirtschaftsplanung)
Planungskalender (Wirtschaftsplanung)

Hilfs- und Arbeitsmittel

SAP BI
SAP CO

4.0 Winterdienst- Organisation vorbereiten

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung

[Redacted] - Organisation und Technik

Beteiligte im Teilprozess

- [Redacted] Zentraler Einkauf
- [Redacted] Immobilienmanagement
- [Redacted] Fuhrparkmanagement
- [Redacted] Organisation und Informationstechnologie
- [Redacted] Regionalzentrum Reinigung
- [Redacted] Müllabfuhr
- [Redacted] - Controlling

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Auf Grundlage der Tourenplanung und des Ressourcenbedarfs den spezifischen Bedarf an Technik und Material anmelden, die erforderlichen Genehmigungen einholen (Information termingerecht bis 15.10. an die RZ) sowie die Einsatzbereitschaft der Technik und der Systeme (GPS, Datenverarbeitung) sicherstellen und die Regionalzentren der Reinigung mit der Vorbereitung des Winterdienstes beauftragen.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe

Lieferant/Auftraggeber

Qualitätsanforderungen


Prozessergebnis

Kunde

Qualitätsanforderungen

Bestellangaben für
Leistungen und Hilfsmittel

[Redacted]

Prozessergebnis	Kunde	Qualitätsanforderungen
Spezifizierter Bedarf (Technik)		
Spezifizierter Bedarf (Anlagentechnik)		
Spezifizierter Bedarf (Technik/Personal von VM)		
Spezifizierter Bedarf (Hard- und Software)		

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente	 Schneeabfuhr 
weitere Vorgaben	diverse Ausnahmegenehmigungen StrRG - Straßenreinigungsgesetz
Hilfs- und Arbeitsmittel	SAP CRM

5.0 Winterdienst- Einsatz vorbereiten




Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung	Regionalzentrum Reinigung
Beteiligte im Teilprozess	 Fuhrparkmanagement - Organisation und Technik

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Alle organisatorischen, materiell/techn. und personellen Voraussetzungen für die Durchführung des WD-Einsatzes sind zu schaffen. Dazu gehört die Erstellung von Dienst-, Rufbereitschafts- und Nachtschichtplänen, die Planung und Vorbereitung der Einstellung und Unterweisung des Zusatz- und Stammpersonals, sowie die Organisation und Sicherstellung der erforderlichen technischen Ausrüstung. Weiterhin die aktuelle, detaillierte, schriftliche Übergabe der abgestimmten Planungsvorgaben sowie die aktuelle Meldung zu Gefahrenstellen an die Tourenplanung.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe	Lieferant/Auftraggeber	Qualitätsanforderungen
Übergabeprotokolle der WD-Fahrzeuge, Protokolle über die ordnungsgemäße Kalibrierung und Streutellerdrehzahlmesseung	 Fuhrparkmanagement	bis 31.10.
Werkstattorganisation (Dienstpläne, Rufbereitschaftspläne)	 Fuhrparkmanagement	bis 15.10.
Kantinenorganisation (Dienstpläne, Rufbereitschaftspläne)	 Betriebsgastronomie	bis 15.10.
Prozessergebnis	Kunde	Qualitätsanforderungen

Prozessergebnis

Kunde

Qualitätsanforderungen

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente

- Anzufahrende Standorte der Reinigung ■
- Aufstellung der benötigten Hilfskräfte (Straßenwinterdienstkräfte)
- Aufstellung über Geräte und Ausrüstungsgegenstände ■
- Winterdienstbelehrung (WD - B Fußgängerüberwege usw.) ■
- Winterdienstbelehrung WD - A Fahrbahnbearbeitung ■
- Zuständigkeitsübersicht der Berliner Arbeitsämter und Koordinatoren
- Schneeabfuhr ■

weitere Vorgaben

- StrRG - Straßenreinigungsgesetz
- ZTV - Zusatztarifvertrag BSR zum TvöD

Hilfs- und Arbeitsmittel

- SAP Awision
- SAP P 97
- SAP PEP Personaleinsatzplanung

6.0 Winterdienst aktivieren

Zuständigkeit

- Durchführungsverantwortung** ■ Organisation und Technik
- Beteiligte im Teilprozess** Wetterdienst (extern)

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Auf Grundlage der Witterungsbedingungen und des Straßenzustandes den Winterdienst per Winterdienstanordnung aktivieren. Die Winterdienstanordnung erfolgt per Rundspruch (schriftlich per Fax und Mail). Die Ergebnisse der Kontrollen des Straßenzustandes sind durch die Feststellenden zu dokumentieren.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe	Lieferant/Auftraggeber	Qualitätsanforderungen
Witterungssituation	Wetterdienst (extern)	treffsichere Prognosen der zu erwartenden Witterungslage
Prozessergebnis	Kunde	Qualitätsanforderungen

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente

- Schneeabfuhr ■

weitere Vorgaben

- ■

Hilfs- und Arbeitsmittel [redacted] Rundsprüche
 SAP Awision
 SAP BI

7.0 Winterdienst durchführen inkl. Leistungsrückmeldung und Qualitätskontrolle

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung Regionalzentrum Reinigung

Beteiligte im Teilprozess beauftragte Firmen für FoA
 Feuerwehr
 Ordnungsämter
 Polizei
 [redacted] Organisation und Technik
 [redacted] Qualitätssicherung

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Die Regionalzentrumsleitungen haben die ordnungsgemäße und gesetzeskonforme Durchführung der eigenen und fremdvergebenen Winterdienstarbeiten in ihrem Verantwortungsbereich sicherzustellen und zu dokumentieren sowie in geeignetem Umfang zu kontrollieren. Dazu gehören der Regelwinterdienst und die Zusatzleistungen (Ersatzvornahmen und Glättemeldungen).

Die Leistungsrückmeldung für den Winterdienst Fahrbahn erfolgt automatisiert über das GPS/ W-LAN System bzw. bei Systemausfall und für die Handstreuung über die Eintragungen in den Streunachweisen.

Ergebnisse:

- WD/Ersatzvornahme ist termingemäß und vollständig durchgeführt/Rückmeldung im System ist erfolgt(SAP inkl. Nachweise für [redacted])
- Die Qualität der Leistung wurde ausgewertet und zeitnah, mit konkreten Ortsangaben an VRQ übergeben
- Nachweisführung (Datensicherung GPS, Streunachweise) ist lückenlos und gerichtsbeständig

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe	Lieferant/Auftraggeber	Qualitätsanforderungen
Auftrag zur Ersatzvornahme	Feuerwehr Ordnungsämter Polizei	genaue Ortsangabe und Vorgangsnummer und Verursacherangaben
Prozessergebnis	Kunde	Qualitätsanforderungen

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente [redacted] Zusatzleistung einschl. Glättemeldung [redacted]
 [redacted] Schneeabfuhr [redacted]

weitere Vorgaben StrRG - Straßenreinigungsgesetz
 ZTV - Zusatztarifvertrag BSR zum TvöD

Hilfs- und Arbeitsmittel GPS
 SAP Awision

SAP HR

SAP PEP Personaleinsatzplanung

8.0 Winterdienst- Einsatz kontrollieren, Maßnahmen ableiten + berichten

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung

████████ Organisation und Technik

Beteiligte im Teilprozess

Regionalzentrum Reinigung

████████ Qualitätssicherung

████████ Reinigung

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen und gesetzeskonformen Durchführung des Winterdienstes werden Kontrollen der Winterdienstarbeiten durch ██████████-Regionalzentren und ██████████ durchgeführt. Diese Qualitätsbewertungen werden dokumentiert, ausgewertet und bei Notwendigkeit entsprechende Maßnahmen abgeleitet. Die Gesamtdokumentation erfolgt mit dem Winterdienstbericht.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe

Lieferant/Auftraggeber

Qualitätsanforderungen

Medienberichte

Extern

Prozessergebnis

Kunde

Qualitätsanforderungen

Winterdienstbericht ist erstellt, Maßnahmen zur Verbesserung sind festgelegt

████████████████████
████████████████████
████████████████████
████████████████████
████████████████████
████████████████████

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente

████████ Bericht Winterdienst ██████████

weitere Vorgaben

Hilfs- und Arbeitsmittel

SAP BI

9.0 Ersatzvornahme abrechnen

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung

Regionalzentrum Reinigung

Beteiligte im Teilprozess

Extern

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Termingerechte und vollständige Abrechnung der durchgeführten Ersatzvornahmen.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe

Lieferant/Auftraggeber

Qualitätsanforderungen

Prozessergebnis

Kunde

Qualitätsanforderungen

Ersatzvornahme ist erbracht -
Rechnung an bekannten
Verursacher ist versandt,
Übergabe an
Zahlungseingang/Geldverkehr



In höchster Qualität (fehlerfrei, termingemäß und
vollständig)

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente

[Redacted] Zusatzleistung einschl. Glättemeldung [Redacted]

weitere Vorgaben

Hilfs- und Arbeitsmittel

SAP Awision

10.0 Leistungen abrechnen

Zuständigkeit

Durchführungsverantwortung

[Redacted] - Controlling

Beteiligte im Teilprozess

- Extern
- [Redacted] Controlling/ Finanz-u. Rechnungswesen
- [Redacted] Geldverkehr
- [Redacted] Regionalzentrum Mitte
- [Redacted] Regionalzentrum 2 Nord-West
- [Redacted] Regionalzentrum 3 Nord-Ost
- [Redacted] Regionalzentrum 4 Süd-Ost
- [Redacted] Regionalzentrum 5 Süd-West

Kurzbeschreibung zum Teilprozess

Aufwanddaten aus den Leistungsrückmeldungen der RZ im SAP auf Vollständigkeit und Qualität prüfen und mittels CO-Verbuchung an die Kostenrechnung zur Aufnahme in die Tarif- bzw. Stadtabrechnung termingemäß weiterleiten. Für Vertrag Sonderdienste (WD- Leistungen auf BAB/ BFS) die Faktura an Senatsverwaltung (inkl. Erstellung geforderter Anlagen) vollständig und termingemäß durchführen.

Schnittstellen zu anderen Hauptprozessen

Prozesseingabe

Lieferant/Auftraggeber

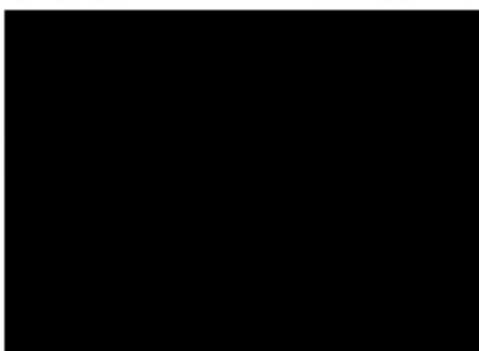
Qualitätsanforderungen

Prozessergebnis

Kunde

Qualitätsanforderungen

Winterdienst ist erbracht -
Rechnung für BFS (BAB/BF)
ist versandt, Übergabe an
Zahlungseingang/Geldverkehr



In höchster Qualität (fehlerfrei, termingemäß und
vollständig)

Datenübergabe zur
Kostenrechnung bzw. Tarif -
und
Stadtabrechnung/Tarifabrechn
ung (WD Regelarbeitszeit und

In höchster Qualität (fehlerfrei, termingemäß und
vollständig)

Prozessergebnis

Kunde

Qualitätsanforderungen

Zusatzaufwand WD bei
unbekanntem Verursacher)

Vorgaben, Hilfs- und Arbeitsmittel

Vorgabedokumente

weitere Vorgaben

Internes Formular zu Abrechnung BAB/BFS

Tagesnachweise

Vertrag Verwaltungsvereinbarung mit der Senatsverwaltung zum Winterdienst auf
BAB/BFS

Hilfs- und Arbeitsmittel

GPS

SAP Awision

SAP BI

SAP CO

