

Herrn Bezirksverordneten  
Schröder, Roland  
Fraktion der SPD

über

die Vorsteherin der Bezirksverordnetenversammlung  
Pankow von Berlin  
Frau Sabine Röhrbein

### **Kleine Anfrage 0811/VII**

**über**

### **Bearbeitung von Anliegen von BürgerInnen**

Das Bezirksamt wird um Beantwortung nachfolgender Fragen gebeten:

1. *Wie werden schriftlich, postalisch oder elektronisch eingegangene BürgerInnen-Kontaktaufnahmen beim Bezirksamt Pankow registriert, bearbeitet, archiviert und beantwortet?*

Papiergebundene ebenso wie digitale Eingänge an das Bezirksamt Pankow werden in der Regel in einem Posteingangsbuch erfasst und archiviert. Entsprechend der Zuständigkeit werden Sie entweder innerhalb des Bereichs oder an die zuständige Abteilung zur Bearbeitung weiter geleitet. Die Bearbeitung und Beantwortung von Posteingängen regelt die Gemeinsame Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung, Allgemeiner Teil (GGO I) abschließend. Vgl. hierzu GGO I, §§ 23-34, einzusehen unter: <http://tinyurl.com/p6697hk>.

2. *Wie sind die Zuständigkeiten in Bezug auf die Beantwortung von schriftlichen, postalischen oder elektronischen BürgerInnen-Kontaktaufnahmen im BA Pankow allgemein und insbesondere im Bereich der Abteilung Stadtentwicklung, Straßen- und Grünflächenamt inhaltlich und personell strukturiert?*

Die Zuständigkeiten der Beantwortung ergeben sich aus den Anfragen. Federführend zuständig ist in der Regel die am weitesten betroffene Abteilung. Zuarbeiten aus anderen Abteilungen sind möglich. Innerhalb der Abteilungen werden die Anfra-

gen von den zuständigen Fachbereichs- bzw. Gruppenleitern an die entsprechenden Dienstkräfte mit der Bitte um Bearbeitung zugewiesen.

3. *Wie lange dauert normalerweise eine Antwort an BürgerInnen auf ein eingebrachtes Anliegen? Welchen Zeitraum erachtet das Bezirksamt für angemessen? Welcher Zeitraum soll nicht überschritten werden?*

Die Beantwortung von Anfragen ist in der GGO I § 33 geregelt. Demnach soll die Beantwortung innerhalb von 14 Tagen erfolgen. Wenn abzusehen ist, dass die Bearbeitung länger als 14 Tage in Anspruch nehmen wird, soll eine Eingangsbestätigung mit einem Hinweis auf die voraussichtliche Dauer des Verfahrens und die Gründe für die Verzögerung erteilt werden. Nach Ablauf eines Monats oder der mitgeteilten voraussichtlichen Bearbeitungsdauer ist ein Zwischenbescheid zu erteilen.

4. *In welcher Weise werden die BürgerInnen über den Eingang ihres Anliegens, das weitere Vorgehen im Bezirksamt, Zuständigkeiten, etc. informiert?*

Grundsätzlich wird für die Informationsübermittlung das gleiche Medium gewählt, wie dasjenige der Anfrage. Das heißt per E-Mail eingegangene Anliegen werden auch per E-Mail beantwortet und für postalisch eingegangene Anliegen erfolgt eine schriftliche Beantwortung. Das Weitere regelt die GGO I § 33.

5. *Werden bei besonders problematischen Anliegen Zwischeninformationen zum Bearbeitungsstand gegeben? Wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht?*

Zwischeninformationen werden nur erteilt, wenn die Bearbeitung die vorgeschriebene Dauer überschreitet (siehe Antwort 3).

6. *Sehen die verantwortlichen Bezirksstadträte im Allgemeinen und für die Abteilung Stadtentwicklung, Straßen- und Grünflächenamt im Speziellen Handlungsbedarf in Bezug auf eine bürgerfreundlichere und schnellere Bearbeitung von eingehenden An- bzw. Nachfragen, Hinweisen, Bitten etc.?*

Die Terminkontrolle und –einhaltung sind grundsätzlich verbesserungsfähig. Bürgerfreundlichkeit bedeutet jedoch nicht, dass den Anliegen der Bürger/innen in jedem Fall entsprochen wird oder die Antwort inhaltlich als zufriedenstellend empfunden wird, sondern, dass die Antwort des Bezirksamtes schnellstmöglich, sachlich nachvollziehbar erteilt wird.

Für den Bereich Stadtentwicklung lässt sich festhalten, dass bei Urlaub oder Krankheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die ohnehin hohe Arbeitsdichte der vertretenden Mitarbeiter nur selten eine zeitgerechte Bearbeitung von Bürgeranfragen zulässt. Eine bessere personelle Ausstattung würde die Bearbeitung von An- und Nachfragen, Hinweisen, Bitten etc. beschleunigen helfen.