

Bezirksamtsvorlage Nr. 1284

zur Beschlussfassung -
für die Sitzung am Dienstag, dem 03.11.2020

1. Gegenstand der Vorlage:

Einbringung einer Vorlage – zur Kenntnisnahme – bei der Bezirksverordnetenversammlung zur Drucksache-Nr. 0191/III (alt Drs. Nr. 0815/II) Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements im Bezirksamt Mitte, Berichtszeitraum 2019-2020

2. Berichtersteller/in:

Bezirksstadträtin Reiser

3. Beschlussentwurf:

I. Das Bezirksamt beschließt:

Die beigelegte Vorlage – zur Kenntnisnahme – betrifft Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements im Bezirksamt Mitte, Berichtszeitraum 2019-2020 als Schlussbericht.

II. Bei der Bezirksverordnetenversammlung ist die beigelegte Vorlage zur Kenntnisnahme einzubringen.

III. Mit der Durchführung des Beschlusses wird die Abteilung Jugend, Familie und Bürgerdienste beauftragt.

IV. Veröffentlichung: ja

V. Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen: nein

a) Personalrat: nein

b) Frauenvertretung: nein

c) Schwerbehindertenvertretung: nein

d) Jugend- und Auszubildendenvertretung: nein

4. Begründung, Rechtsgrundlage und Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung:

bitten wir, der beigelegten Vorlage an die Bezirksverordnetenversammlung zu entnehmen.

5. Gleichstellungsrelevante Auswirkungen:

keine

6. Behindertenrelevante Auswirkungen:

keine

7. Integrationsrelevante Auswirkungen:

keine

8. Sozialraumrelevante Auswirkungen:

keine

9. Mitzeichnung(en):

keine

Bezirksstadträtin Reiser

Vorlage - zur Kenntnisnahme -

über „Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements im Bezirk Mitte, Berichtszeitraum 2019-2020 (Drs. 0191/III)

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

Das Bezirksamt hat am 03.11.2020 beschlossen, der Bezirksverordnetenversammlung nachfolgenden Bericht über die Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements im Bezirk Mitte, für den Berichtszeitraum 2019 und 2020 als Schlussbericht zur Kenntnis zu geben:

Ausgangslage:

Mit Beschluss Nr. 424 vom 25.03.2003 hat sich das Bezirksamt die „*Arbeitsanweisung des Bezirksamtes Mitte von Berlin zur Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements*“ gegeben. Teil der Arbeitsanweisung ist die jährliche Fertigung eines Berichts über die eingegangenen Impulse, ggf. eingeleitete Maßnahmen zur Verbesserung von Geschäftsprozessen und eine Wirksamkeitsanalyse des Instruments „zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement“. Zuständig für die Erstellung des Berichts ist das Amt für Bürgerdienste.

Das Bezirksamt hat in seiner Sitzung am 09.06.2020 nach Vorlage der Berichterstattung zur Umsetzung eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements im Bezirk Mitte, für den Berichtszeitraum 2018, den Auftrag an die Steuerungsrunde erteilt, zukünftige Berichte hinsichtlich des Umgangs mit den eingegangenen Beschwerden und daraus abgeleitete Maßnahmen neu auszurichten. Insbesondere die stärkere Einbeziehung einer Wirksamkeitsanalyse wird für die zukünftigen Berichterstattungen erwartet. Vor diesem Hintergrund beschäftigt sich seit Oktober 2020 eine ämterübergreifende Arbeitsgruppe (AG Evaluation Impuls- und Beschwerdemanagement) mit der Evaluation.

Ziel ist es auf Grundlage der *Arbeitsanweisung zur Umsetzung eines bürger- und mitarbeiterfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM)* aus 03/2003 Beschwerden, Vorschläge und Anregungen der Bürger*innen strukturiert entgegenzunehmen, zügig zu bearbeiten, statistisch zu erfassen und bis zur Lösung und Rückmeldung an die Absender*innen zu verfolgen. Die bisher als unzureichend bewertete Schwachstellen- und Wirksamkeitsanalyse der von Beschwerden betroffenen Geschäftsprozesse soll verbindlich implementiert werden. Eine verbesserte Kundenkommunikation und laufende Organisationsentwicklung soll erreicht werden. Durch die Verbesserung von Produkten, Dienstleistungen oder Prozessen, soll eine erneute Unzufriedenheit der Bürger*innen vermieden werden.

Nach einer ersten Einschätzung der Wirksamkeit der bestehenden Arbeitsanweisung hat die AG Evaluation Impuls- und Beschwerdemanagement festgestellt, dass bezüglich der Prozessschritte Initialisierung, Annahme, Bearbeitung und Reaktion, sowie Auswertung und Controlling Schwachstellen zu erkennen sind.

Für die Initialisierung ist die Zugangsgestaltung für Beschwerden der Bürger*innen zu optimieren, eine klare Abgrenzung der Beschwerden des öffentlichen Raums (ZAB - AMS) und des nichtöffentlichen Raums ist zu überlegen. Für die Annahme von Beschwerden und Impulsen muss die Datenstruktur/Erfassung der Daten überarbeitet/konkretisiert werden. Für die Bearbeitung und Reaktion auf Beschwerden und Impulse fehlen Fristfestsetzung für die Beschwerdestellen und die Befugnisse einer zentralen Beschwerdestelle sind zu klären. Für die Auswertung und das Controlling musste festgestellt werden, dass die Form der Auswertung zu überarbeiten ist und eine zeitnahe Berichterstellung nicht mit den bisherigen Verfahrensabläufen sichergestellt werden kann

Vor diesem Hintergrund muss eingestanden werden, dass die bestehende Arbeitsanweisung den aktuellen Erfordernissen eines bürgerfreundlichen Impulsmanagements nicht gerecht werden kann und das Beschwerde- und Impulsmanagement im BA Mitte vollumfänglich neu zu konzipieren ist.

Das Bezirksamt sieht insofern die Berichterstattung zur Umsetzung eines bürger- und mitarbeiterfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) in 2019 sowie 2020 für nicht zielfördernd und setzt eine Berichterstattung zunächst für diese Jahre aus. Die Berichterstattung wird auf Grundlage einer neuen Ausrichtung des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirksamt Mitte ab 2021 vorzunehmen sein.

A) Rechtsgrundlage

§ 13 i.V. mit § 36 BezVG

B) Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung

a. Auswirkungen auf Einnahmen und Ausgaben:

keine

b. Personalwirtschaftliche Auswirkungen:

keine

Berlin, den 03.11.2020

Bezirksbürgermeister von Dassel

Bezirksstadträtin Reiser