

Bezirksamtsvorlage Nr. 290

zur Beschlussfassung -
für die Sitzung am Dienstag, dem 16.05.2023

1. Gegenstand der Vorlage:

Einbringung einer Vorlage - zur Kenntnisnahme bei der
Bezirksverordnetenversammlung zur Drucksache Nr. Nr. 0191/III (alt Drs. Nr.
0815/II), Beschluss vom 23.02.2021 betrifft:

**Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und
Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte, Berichterstattung für den
Berichtszeitraum 2022**

2. Berichterstatter/in:

Bezirksstadtrat Spallek

3. Beschlussentwurf:

I. Das Bezirksamt beschließt die beigefügte Vorlage - zur Kenntnisnahme - betrifft
„Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und
Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte, Berichterstattung für den
Berichtszeitraum 2022“ als Schlussbericht. Sie ist bei der
Bezirksverordnetenversammlung einzubringen.

II. Mit der Durchführung des Beschlusses wird die Abteilung Soziales und
Bürgerdienste beauftragt.

III. Veröffentlichung: ja

IV. Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen: nein

- a) Personalrat:
- b) Frauenvertretung:
- c) Schwerbehindertenvertretung:
- d) Jugend- und Auszubildendenvertretung:

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

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

5. Gleichstellungsrelevante Auswirkungen:

keine

6. Behindertenrelevante Auswirkungen:

keine

7. Integrationsrelevante Auswirkungen:

keine

8. Sozialraumrelevante Auswirkungen:

keine

9. Auswirkungen auf den Klimaschutz

Die BA-Vorlage hat voraussichtlich keine Auswirkungen auf den Klimaschutz, da sie einen reinen berichtenden Charakter hat.

10. Mitzeichnung(en):

BzBm
SchuSpo L
OrdUmSGA L
StadtFM L
JugFamGes L

Bezirksstadtrat Spallek

Bezirksverordnetenversammlung Drucksache Nr.: 0191/III (alt Drs. Nr. 0815/II)
Mitte von Berlin

Vorlage -zur Kenntnisnahme-

über

Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte, Berichterstattung für den Berichtszeitraum 2022

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

Das Bezirksamt hat am 16.05.2023 beschlossen, der Bezirksverordnetenversammlung dazu Nachfolgendes zur Kenntnis zu bringen:

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 und hierüber die BVV mit Drs. Nr. 0815/II als 99/I, Vorlage zur Kenntnisnahme, in der 16. Bezirksverordnetenversammlung am 15.03.2003 informiert. Teil dieser Arbeitsanweisung ist die jährliche Fertigung eines Berichts.

Mit BA-Beschluss Nr. 1284 vom 03.11.2020 wurde die Berichterstattung zum Impuls- und Beschwerdemanagement für die Jahre 2019 und 2020 ausgesetzt. Die Prämisse dafür war die konzeptionelle Neugestaltung des Impuls- und Beschwerdemanagements inklusive der Berichterstattung.

Die neuen Verfahrensregelungen des Impuls- und Beschwerdemanagements sind mit BA-Beschluss Nr. 1411 vom 23.02.2021 zum 01.03.2021 in Kraft getreten. Das in diesem Zuge entwickelte „Eckpunktepapier des Bezirksamtes Mitte von Berlin zur Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements“ regelt wesentliche Verfahrensabläufe sowie die weiterhin jährlichen Berichterstattungen.

Mit der „Berichterstattung zum Impuls- und Beschwerdemanagement des Bezirksamtes Mitte für das Jahr 2022“ werden die Weiterentwicklung, die Vorgehensweise in der quantitativen und qualitativen Auswertung sowie die Schlussfolgerungen für das bezirkliche Impuls- und Beschwerdemanagement im Jahr 2022 dargestellt.

Der Bericht für 2022 wurde in der Amtsleitungsrunde am 19.04.2023 vorgestellt und ist als Anlage beigefügt.

A) Rechtsgrundlage

§ 13 i.V.m. § 36 BezVG

B) Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung

a. Auswirkungen auf Einnahmen und Ausgaben:

keine

b. Personalwirtschaftliche Auswirkungen:

keine

C) Auswirkungen auf den Klimaschutz

Die BA-Vorlage hat voraussichtlich keine Auswirkungen auf den Klimaschutz, da diese lediglich einen berichtenden Charakter besitzt.

Berlin, den

Bezirksstadtrat Spallek

Bezirksbürgermeisterin Remlinger