

Bezirksamtsvorlage Nr. 1229

zur Beschlussfassung -

für die Sitzung am Dienstag, dem 02.06.2026

1. Gegenstand der Vorlage:

Einbringung einer Vorlage - zur Kenntnisnahme - bei der Bezirksverordnetenversammlung zur Drucksache 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 2025

2. Berichtersteller/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 2025**“ als Schlussbericht.

II. Die Vorlage ist bei der Bezirksverordnetenversammlung einzubringen.

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

IV. Veröffentlichung: ja

V. 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. Beteiligungsrelevante Auswirkungen:

keine

10. Auswirkungen auf den Klimaschutz:

keine

11. Mitzeichnung(en):

BzBm

SchuSpo L

StadtFM L

OrdUmSGA L

JugFamGes L

Bezirksstadtrat Spallek

Vorlage -zur Kenntnisnahme- über

Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte, Berichterstattung für den Berichtszeitraum 2025

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

Das Bezirksamt hat am 02.06.2026 beschlossen, der Bezirksverordnetenversammlung dazu Nachfolgendes zur Kenntnis zu bringen:

Mit der „Berichterstattung zum Impuls- und Beschwerdemanagement des Bezirksamtes Mitte für das Jahr 2025“ werden die wesentlichen quantitativen und qualitativen Entwicklungen des Berichtszeitraus dargestellt. Hierzu zählen insbesondere Erkenntnisse zum Eingangsaufkommen, zur Bearbeitungsdauer sowie zur Erledigungsquote.

Aus dem Bericht ergibt sich zugleich, dass sich die rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen für das Qualitätsmanagement grundlegend verändert haben. Mit Inkrafttreten des Landesorganisationsgesetzes zum 01.01.2026 sowie der gesamtstädtischen Weiterentwicklung entsprechender Steuerungsstrukturen wird das bisher im Bezirksamt Mitte zentral organisierte Impuls- und Beschwerdemanagement ab dem Kalenderjahr 2026 in seiner bisherigen Form nicht mehr fortgeführt. Vor diesem Hintergrund ist die bisherige Berichterstattung zum Impuls- und Beschwerdemanagements nicht mehr erforderlich.

Die im Rahmen des bisherigen Impuls- und Beschwerdemanagements gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen sollen weiterhin in die Weiterentwicklung von Verwaltungsabläufen und Servicequalität einfließen.

Die Berichterstattung für das Jahr 2025 ist dieser Vorlage beigelegt.

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

C) Auswirkungen auf den Klimaschutz

Die BA-Vorlage hat voraussichtlich keine Auswirkungen auf den Klimaschutz. Bei der BA-Vorlage handelt es sich um eine Vorlage rein berichtenden Charakters.

Berlin, den

Bezirksbürgermeisterin Remlinger

Bezirksstadtrat Spallek