

Bezirksamt Pankow von Berlin
Einreicher: Leiter der Abteilung Umwelt und öffentliche Ordnung

B E S C H L U S S

B e z i r k s a m t P a n k o w v o n B e r l i n

Beschlussgegenstand: Arbeit des Allgemeinen Ordnungsdienstes in von „OA-online“ qualifizierten

Beschluss-Nr.: VIII-1339/2020 Anzahl der Ausfertigungen: 8

Beschluss-T.: 25.03.2020 Verteiler:
- Bezirksbürgermeister
- Mitglieder des Bezirksamtes (4x)
- Leiter des Rechtsamtes
- Leiter des Steuerungsdienstes
- Büro des Bezirksbürgermeisters

Das Bezirksamt beschließt:

Die aus der Anlage ersichtliche Vorlage ist der Bezirksverordnetenversammlung zur Kenntnis zu geben.

Sören Benn
Bezirksbürgermeister

An die
Bezirksverordnetenversammlung

Drucksache-Nr.: VIII-1017/2019

Vorlage zur Kenntnisnahme für die Bezirksverordnetenversammlung gemäß § 13 BezVG

1. Zwischenbericht

Arbeit des Allgemeinen Ordnungsdienstes in von »OA-online« qualifizieren

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

In Erledigung des in der 29. Sitzung am 22.01.2020 angenommenen Ersuchens der Bezirksverordnetenversammlung – Drucksache Nr.: VIII-1017

“Das Bezirksamt wird ersucht, in Bezug auf den Allgemeinen Ordnungsdienst sowie »OA-online« ein Konzept für die Anpassung des Verwaltungshandelns zu erarbeiten und dabei besonderes Augenmerk auf die folgenden Aspekte zu legen:

- deutliche Verkürzung der Bearbeitungszeit bei »OA-online«
- Status »erledigt« erst vergeben, wenn Anliegen tatsächlich bearbeitet worden ist, nicht nur weitergeleitet
- Schaffung einer Rückfragemöglichkeit zum aktuellen Stand
- Schaffung einer Schnittstelle mit dem Straßen- und Grünflächen-Amt (ggf. mit Zwischenstandsangabe)

Darüber hinaus wird das Bezirksamt aufgefordert, die tatsächliche Bearbeitungszeit von Meldungen bei »OA-online« zu erfassen und halbjährlich zu berichten.“

wird gemäß § 13 Bezirksverwaltungsgesetz berichtet:

Deutliche Verkürzung der Bearbeitungszeit bei „Ordnungsamt Online“

Zwischen den Verfahrensverantwortlichen und den Bezirken gibt es seit langem ein Serviceversprechen, wonach eingehende Meldungen innerhalb von drei Werktagen als Anliegen aufgenommen werden und Bürgerinnen und Bürger eine Mitteilung über das weitere Verfahren erhalten. Bei insgesamt 23.793 Meldungen im Jahr 2019 wurde diese Vereinbarung lediglich zweimal nicht eingehalten. Die Aussage in der Begründung zur Dr. VIII-1017 ist daher nicht nachvollziehbar.

Status „erledigt“ erst vergeben, wenn Anliegen tatsächlich bearbeitet ist.

Diesem Ersuchen kann nicht nachgekommen werden. Die jeweiligen Geschäftsbereiche haben eine selbstständige Fach- und Ressourcenverantwortung und erledigen Bürgerbeschwerden nach eigenen personellen Möglichkeiten. Die zentrale Anlauf- und Beratungsstelle hat kein Weisungsrecht gegenüber den Geschäftsbereichen. Vorgegebene Termine werden kaum beachtet, Rückfragen nicht beantwortet.

Die zentrale Anlauf- und Beratungsstelle versteht sich als erster Ansprechpartner für Bürgerinnen und Bürger. Angelegenheiten, die nicht in eigener Zuständigkeit erledigt werden können, werden umgehend an die zuständigen Stellen weitergeleitet. Aufgrund fehlender Rückmeldungen aus den Fachämtern über den Bearbeitungsstand oder die Auftragserledigung würden im System „Ordnungsamt Online“ tausende von Meldungen den Status „in Bearbeitung“ tragen. Diese Fälle müssten ständig auf ihre Abarbeitung geprüft werden, wobei die erwähnte fehlende Rückmeldung aus den Fachämtern zu keinem Ergebnis und somit zu keiner Statusänderung führen würde.

Derzeit wird in einer Arbeitsgruppe geprüft, ob ein weiterer Status (gelb- grün / bei Zuständigkeit außerhalb des OA) analog zum früheren System „Maerker“ eingeführt werden soll.

Schaffung einer Rückfragemöglichkeit zum aktuellen Stand

Bei Abgabe einer Meldung an die dafür zuständige Stelle erhält der Beschwerdeführer immer eine Abgabennachricht mit dem Hinweis, sich bei Rückfragen an diese Stelle zu wenden. Bürgerinnen und Bürger haben somit stets die Möglichkeit, sich bei der für ihr Anliegen zuständigen Stelle über den aktuellen Stand des Verfahrens zu informieren.

Schaffung einer Schnittstelle mit dem Straßen- und Grünflächenamt (ggf. mit Zwischenstandsangabe)

An der Einführung eines Anliegenmanagements (AMS) analog zu „OA-online“ für die Straßen- und Grünflächenämter wird in Berlin bereits seit längerer Zeit gearbeitet.

Der Steuerungsdienst Treptow/Köpenick, welcher mit dem Geschäftsprozessmanagement (GPM) der Straßen- und Grünflächenämter in Berlin beauftragt ist, berichtete in der SGA-AL-Runde am 08.05.2019 wie folgt zum Stand GPM AMS-Prozess. Eine entsprechende AG-Sitzung wurde durchgeführt und der Soll-Prozess definiert. Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) ist zentraler Verfahrensbetreiber. Laut LABO sollte nach einem Jahr AMS-Betrieb in einzelnen Bezirken eine Evaluation stattfinden. Für den Einsatz in den Straßen- und Grünflächenämtern sind i.d.R. 2 VZÄ pro Bezirk notwendig.

Am 23.01.2020 stellte das LABO in der Leitungsrunde des SGA Pankow das AMS mit aktuellem Stand vor. Im Ergebnis konnte festgestellt werden, dass trotz der zu erwartenden wachsenden Zahl von Anfragen nach Einführung (dazu liegen Erfahrungen aus einzelnen Bezirken, bei denen das AMS bereits in Betrieb ist, vor) eine Verbesserung der Dienstleistung für die Bürger und eine verbesserte Effizienz bei der Bearbeitung erwartet werden kann.

Die Nachfrage in der SGA-AL-Runde am 20.02.2020 bei den Bezirken, die das AMS bereits eingeführt haben, ergab, dass dort jeweils 2 zusätzliche VZÄ für die Bedienung des Systems (Frontend) eingesetzt werden. Unberührt davon bleibt, dass die fachlichen Zuarbeiten bei wachsender Zahl von Anfragen vom vorhandenen Personal in den Fachressorts zu leisten sind.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

keine

Gleichstellungs- und gleichbehandlungsrelevante Auswirkungen

keine

Auswirkungen auf die nachhaltige Entwicklung

keine

Kinder- und Familienverträglichkeit

entfällt

Sören Benn
Bezirksbürgermeister

Daniel Krüger
Bezirksstadtrat für Umwelt und
öffentliche Ordnung