

---

Eingereicht durch:	Eingang:	14.01.2005
<b>Böhnke, Erhard</b>	Weitergabe:	14.01.2005
<b>CDU-Fraktion</b>	Fälligkeit:	28.01.2005
	Beantwortet:	28.02.2005
Antwort von:	Erledigt:	03.03.2005
<b>BzBm Weber</b>		

---

**Betr.: Dienstaufsichtsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern beim Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf von Berlin**

Ich frage das Bezirksamt:

1. Wie werden Dienstaufsichtsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern beim Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf von Berlin behandelt?
2. Wie viel Dienstaufsichtsbeschwerden wurden bei den einzelnen Dezernaten in folgenden Jahren schriftlich eingereicht?
  - a) 2002
  - b) 2003
  - c) 2004 bis September
3. Wurden mündliche Dienstaufsichtsbeschwerden ggf. als Protokoll oder Notiz aufgenommen?
4. Welche Gründe lagen bei den einzelnen Dienstaufsichtsbeschwerden vor?
5. Wie wurden die Dienstaufsichtsbeschwerden behandelt und wurden sie gegenüber den Beschwerdeführern beantwortet?
6. Welche Wertungen und ggf. Maßnahmen wurden getroffen?
7. Führt ggf. einige Dienstaufsichtsbeschwerden zu Vorermittlungen nach dem Disziplinarrecht?
8. Haben Dienstaufsichtsbeschwerden nach Prüfung zu personellen Konsequenzen geführt?
9. Konnten nach Bearbeitung der Dienstaufsichtsbeschwerden Mängel beim Bezirksamt erkannt und ggf. abgestellt werden?
10. Sind für den Beschwerdeführer, bei einer nicht sachgerechten Behandlung einer Dienstaufsichtsbeschwerde oder unbefriedigenden Antwort des Bezirksamtes, negative Auswirkungen bekannt?

Erhard Böhnke

### Antwort des Bezirksamts

Ich beantworte die Kleine Anfrage 429/II wie folgt:

**Zu 1.** Wie werden Dienstaufsichtsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern bei Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf von Berlin behandelt ?

Dienstaufsichtsbeschwerden über Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden seit dem Juli 2003 direkt in den betroffenen Abteilungen bearbeitet und abschließend beantwortet. Vorher erfolgte die Behandlung im Personalservice. Der Umgang mit Dienstaufsichtsbeschwerden ist daher unterschiedlich, so dass die weiteren Fragen ggf. abteilungs- oder amtsspezifisch beantwortet werden.

**Zu 2.** Wie viel Dienstaufsichtsbeschwerden wurden bei den einzelnen Dezernaten in folgenden Jahren schriftlich eingereicht. ?

- a) 2002
- b) 2003
- c) 2004 bis September

<b>Abteilung</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Personal und Verwaltung <sup>1)</sup>	1	1	0
Bildung, Kultur, Sport und Bürgerdienste	5	2	5
Soziales	18	19	13
Jugend, Gesundheit und Umwelt <sup>2)</sup>	14	15	19
Finanzen, Wirtschaft und Wohnen	0	0	0
Bauen, Stadtplanung und Naturschutz	0	0	0

<sup>1)</sup> Hier handelt es sich um 2 Dienstaufsichtsbeschwerden gegen Stadträte, die im Rechtsamt bearbeitet wurden.

<sup>2)</sup> Hier sind nur die Daten der LUV Jugend und Gesundheit angegeben, da das LuV Umwelt keine entsprechende Statistik führt. Im Jahresdurchschnitt sind dort aber weniger als fünf Dienstaufsichtsbeschwerden zu verzeichnen.

**Zu 3.** Wurden mündliche Dienstaufsichtsbeschwerden ggf. als Protokoll oder Notiz aufgenommen ?

Nein; mit Ausnahme im LuV Jugend.

**Zu 4.** Welche Gründe lagen bei den einzelnen Dienstaufsichtsbeschwerden vor ?

Personal und Verwaltung:

- Nichtstattgeben einer Dienstaufsichtsbeschwerde gegen eine Mitarbeiterin des Jugendamtes
- Nicht erfolgte Kostenübernahme durch das Sozialamt

Bildung, Kultur, Sport und Bürgerdienste:

Inhalt der Dienstaufsichtsbeschwerden war jeweils das Verhalten von Mitarbeitern.

Soziales:

Es wurden überwiegend das persönliche Verhalten von Sachbearbeitern gegenüber Antragstellern beanstandet, oftmals in Zusammenhang mit der Nicht – bzw. verspäteten Bearbeitung von Anträgen.

Jugend, Gesundheit und Umweltschutz:

- LuVJugend:  
Lange Bearbeitungszeiten, Unzufriedenheit mit dem fachlichen Vorgehen; im Fachdienst Sozialhilfe / Unterhaltsvorschuss wurden Dienstaufsichtsbeschwerden eingesetzt, um finanzielle

Hilfen auf dem Rechtsweg zu erwirken. In der Jugendberatung erfolgte eine wegen Verletzung der Schweigepflicht.

- **LuV Gesundheit:**

Es handelte sich ausschließlich um Beschwerden über Entscheidungen, die vor dem Hintergrund amtsärztlicher Untersuchungen und Überprüfungen getroffen wurden, wie z.B. die Empfehlung zur Einleitung einer Betreuung auf der Grundlage des Betreuungsgesetzes oder die Feststellung von Dienstfähigkeit bzw. Dienstunfähigkeit bei Beamten aufgrund medizinischer Untersuchungsergebnisse.

**Zu 5.** Wie wurden die Dienstaufsichtsbeschwerden behandelt und wurden sie gegenüber den Beschwerdeführern beantwortet ?

Personal und Verwaltung:

Die Dienstaufsichtsbeschwerden wurden zurückgewiesen und der jeweilige Beschwerdeführer entsprechend informiert.

Bildung, Kultur, Sport und Bürgerdienste:

Es wurden einerseits Gespräche mit den Mitarbeitern geführt, mit dem Ziel, eine Sachverhaltsaufklärung herbeizuführen, und andererseits auch, um deren Verhalten kritisch zu hinterfragen. Grundsätzlich wurden die Ergebnisse dieser Gespräche dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt.

Soziales:

Zur Klärung des Sachverhalts wurde stets – über die jeweilige Fachbereichsleitung – eine Stellungnahme der betroffenen Beschäftigten eingeholt. Die Beschwerdeführer haben in jedem Fall eine schriftliche Antwort erhalten.

Jugend, Gesundheit und Umweltschutz:

- **LuV Jugend:**

Es erfolgte Kontaktaufnahme zum Beschwerdeführer um zwecks Gesamtbild die Beschwerde besser zu beurteilen; dann erfolgte Stellungnahme des Mitarbeiters; Aktenüberprüfung; Gespräch mit dem Mitarbeiter zur Abhilfe des Beschwerdegrundes oder, wenn Beschwerde nicht gerechtfertigt – schriftliche und ggf. auch gesprächsweise Darlegung des Sachverhaltes und der Gründe des Verwaltungshandelns. Abschließend erfolgte Beantwortung gegenüber dem Beschwerdeführer.

- **LuV Gesundheit:**

Die Situation, die in den Dienstaufsichtsbeschwerdeschreiben aufgeführt wurde, wurde durch die LuV-Leitung überprüft, die Mitarbeiter/innen, gegen die sich die Beschwerden richtete/n, wurden zur entsprechenden Stellungnahme aufgefordert. Abschließend fand eine Überprüfung der Beschwerdesituation durch die Duzernentin, Frau Otto, statt. In jedem Fall wurden die eingereichten Dienstaufsichtsbeschwerden schriftlich den Beschwerdeführern gegenüber beantwortet.

**Zu 6.** Welche Wertungen und ggf. Maßnahmen wurden getroffen ?

Bildung, Kultur, Sport und Bürgerdienste:

Die Beschwerden wurden als Instrument des Qualitätsmanagements ausgewertet und mit dem betroffenen Beschäftigten erörtert. Hierbei ging und geht es immer um die Verbesserung der angebotenen Serviceleistung, der Kundenorientierung bzw. –freundlichkeit und um das Erscheinungsbild des Amtes in der Öffentlichkeit. Beschwerden werden von den Vorgesetzten zum Anlass genommen, die übrigen Beschäftigten der Arbeitsgruppe über Gründe und Maßnahmen zu informieren und weiter ggf. erforderliche geeignete Maßnahmen zu treffen.

Soziales:

Es waren keine Konsequenzen erforderlich; im Einzelfall waren klärende Gespräche ausreichend.

Jugend, Gesundheit und Umweltschutz:

• LuV Jugend:

Bearbeitungsfehler korrigiert, Entschuldigung für lange Bearbeitungszeiten ausgesprochen, Überprüfung der internen Arbeitsabläufe, Erläuterung des Verwaltungshandelns zum Verständnis des Beschwerdeführers. Zum Teil mündete die anfängliche Unzufriedenheit (z.B. bei der Klärung von Umgangsregelungen) nach der ausführlichen Erläuterung in großem Lob ob der Fachlichkeit. Im Fall bei der Kinder- und Jugenderholung wurde der Konflikt mit Hilfe externer Moderation im Beisein der Leitungskräfte und aller Beteiligten angegangen. Diese Vorgehensweise wurde von den betroffenen jungen Menschen, Eltern und Mitarbeiter/innen sehr anerkennend aufgenommen.

• LuV Gesundheit:

In allen Fällen der eingereichten Dienstaufsichtsbeschwerden handelte es sich um Maßnahmen und Entscheidungen, die Mitarbeiter im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und auf der Grundlage von Rechtsvorschriften sach- und fachgerecht geprüft hatten. Beanstandungen gab es daher nicht.

**Zu 7.** Führt ggf. einige Dienstaufsichtsbeschwerden zu Vorermittlungen nach den Disziplinarrecht ?

Nein.

**Zu 8.** Haben Dienstaufsichtsbeschwerden nach Prüfung zu personellen Konsequenzen geführt?

Nein.

Zu 9. Konnten nach Bearbeitung der Dienstaufsichtsbeschwerden Mängel beim Bezirksamt erkannt und ggf. abgestellt werden ?

Bildung, Kultur, Sport und Bürgerdienste:

Da in den Dienstaufsichtsbeschwerden ausschließlich das Verhalten von einzelnen Mitarbeitern angesprochen wurde, konnten natürlich nur jeweils Mängel im jeweiligen Individualverhalten erkannt und abgestellt werden.

Soziales:

Die Prüfung der einzelnen Dienstaufsichtsbeschwerden wies vor allem auf die allgemein bekannte Arbeitsüberlastung im Sozialamt als Ursache hin.

Jugend, Gesundheit und Umweltschutz:

• LuV Jugend:

In einigen wenigen Fällen ja, die Arbeitsorganisation wurde erörtert und der Bearbeitungssachstand wurde erhoben.

• LuV Gesundheit:

Bei der Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden im Gesundheitsamt konnten keine Mängel erkannt werden. Grundsätzlich ist aber festzuhalten, daß selbstverständlich Beschwerden zusammen mit der LuV-Leitung im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätssicherung einer kritischen Überprüfung unterzogen werden.

• Umwelt:

Jede Beschwerde ist für das Umweltamt Anlass, selbstkritisch bestehende Verfahrensweisen im Sinn einer ständigen Qualitätsverbesserung zu überprüfen.

**Zu 10.** Sind für den Beschwerdeführer, bei einer nicht sachgerechten Behandlung einer Dienstaufsichtsbeschwerde oder unbefriedigenden Antwort des Bezirksamtes, negative Auswirkungen bekannt.

Nein.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Weber