

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)

vom 23. Mai 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. Mai 2017)

zum Thema:

**Arbeiten, Leben und Wohnen in Friedrichshain-Kreuzberg –
Beschwerdemanagement**

und **Antwort** vom 01. Juni 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Juni 2017)

Herrn Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/11 303

vom 23. Mai 2017

über Arbeiten, Leben und Wohnen in Friedrichshain-Kreuzberg - Beschwerdema-
nagement

-

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Existiert im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg ein Beschwerdemanagement in Bezug auf die Bürgerdienste und den Bürgerservice?

Zu 1.:

Ja, die Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern über das Amt für Bürgerdienste des Bezirks Friedrichshain-Kreuzberg werden in der internen Rechtsstelle bearbeitet.

2. In welcher Form können Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern im Bezirke vorgetragen werden?

Zu 2.:

Bürgerinnen und Bürger können Ihre Beschwerden:

- a) mündlich – zur Niederschrift
- b) schriftlich – in Briefform und
- c) per E-Mail über das Kontaktformular des Bezirksamtes und der Bezirksverordnetenversammlung (BVV)

vortragen.

3. In Bezug auf Bürgerdienste, über welche Bürgerdienste beschweren sich die Einwohnerinnen und Einwohner in Friedrichshain-Kreuzberg am häufigsten (bitte die zehn häufigsten Beschwerden bei Bürgerdiensten in Friedrichshain-Kreuzberg auflisten)?

Zu 3.:

Folgende Beschwerden wurden bisher im Jahr 2017 von Bürgerinnen und Bürger des Bezirkes Friedrichshain-Kreuzberg vorgetragen:

- Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern: sechs Beschwerden,
- Einbruch im Bürgeramt – Folgen für Bürgerinnen und Bürger: drei Beschwerden,
- Auskunftserteilung Wohnanschriften: drei Beschwerden,
- Wohnungsbaugesellschaften im Bezirk: zwei Beschwerden,
- Sprechzeiten Vignettenstelle (Parkraumbewirtschaftung): zwei Beschwerden,
- Bearbeitung BerlinPass: zwei Beschwerden,
- Beurkundung Geburt: eine Beschwerde.

Berlin, den 01. Juni 2017

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport