

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Danny Freymark (CDU)**

vom 08. Mai 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 11. Mai 2018)

zum Thema:

**Verfahren mit Bürgeranfragen in der Senatskanzlei und in den Senatsverwaltungen**

und **Antwort** vom 28. Mai 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Mai 2018)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Danny Freymark (CDU)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/14 985

vom 8. Mai 2018

über

Verfahren mit Bürgeranfragen in der Senatskanzlei und in den Senatsverwaltungen

---

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

#### Vorbemerkung

Über die Gesamtheit der postalisch, elektronisch und telefonisch in der Berliner Verwaltung eingehenden Bürgeranfragen sowie deren Beantwortung wird keine verwaltungsübergreifende Statistik geführt. Während es allgemein übliche Praxis der Verwaltung ist, den Posteingang von Schreiben einschließlich elektronischer Post zu registrieren, werden fernmündliche Anfragen nur in Ausnahmefällen registriert. Eine gesonderte Erfassung nach Einzelthemen erfolgt in der Regel nicht.

1. Wie ist der Umgang mit Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern sowie von anderen Institutionen (zum Beispiel Vereinen, Verbänden) per Brief/E-Mail/Telefon in der Senatskanzlei und in den einzelnen Senatsverwaltungen geregelt und welche Vorgaben gibt es (bitte Auflistung nach Senatskanzlei und aller Senatsverwaltungen)?

#### Zu 1.:

An den Regierenden Bürgermeister werden persönlich, schriftlich und telefonisch vielfältige Probleme und Fragen herangetragen, für die im Einzelfall Hilfe zu leisten oder eine Überprüfung zu veranlassen ist. Als Bestandteil der Senatskanzlei Berlin

nimmt sich die Bürgerberatung dieser Sorgen und Nöte an. Gleichwohl ist die Bürgerberatung nicht nur als eine Beschwerdestelle im engeren Sinne konzipiert, sondern dient auch als Auskunftsinanz und Ansprechpartner für Fragen, Wünsche und Anregungen diverser Art – und das nicht nur für die Berlinerinnen und Berliner, sondern auch für Bürgerinnen und Bürger aus dem gesamten Bundesgebiet und auch aus dem Ausland.

Die Bürgerberatung besteht seit 1978 (seit nunmehr 40 Jahren) und wurde vom damaligen Regierenden Bürgermeister Dietrich Stobbe eingerichtet. Sie ist eine „bürgerorientierte Serviceeinrichtung“ des Regierenden Bürgermeisters.

Besondere Vorgaben für die Bearbeitung der Bürgeranfragen gibt es nicht. Es gelten die allgemeinen Bearbeitungsvorgaben der Gemeinsamen Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung (GGO I) sowie die Einhaltung des Datenschutzes.

Nicht tätig wird die Bürgerberatung bei:

- Auseinandersetzungen zwischen Privatpersonen (z.B. Mieter/Vermieter)
- Überprüfung gerichtlicher Entscheidungen wegen der verfassungsmäßig garantierten Unabhängigkeit der Gerichte (Verweis auf Rechtsweg/Rechtsbeistand)
- Überprüfung von Entscheidungen von Verwaltungen anderer Bundesländer oder des Bundes (Verweis an jeweiligen Petitionsausschuss oder Weiterleitung an jeweilige Bürgerberatung)
- Eingaben, die bereits dem Petitionsausschuss vorliegen bzw. von diesem bereits geprüft wurden (sofern dies der Bürgerberatung bekannt wird)
- Personalangelegenheiten (Zuständigkeit liegt bei den jeweiligen Dienstbehörden).

Gehen in den Fachabteilungen/-referaten der Senatskanzlei einzelne Bürgereingaben ein, werden diese – sofern dort keine originäre Zuständigkeit besteht – in der Regel an die Bürgerberatung zur Bearbeitung/Beantwortung weitergeleitet.

Anfragen, Unterstützungsbitten u.ä. von Institutionen (z.B. Vereinen, Verbände usw.) werden unmittelbar von den Fachreferaten bearbeitet.

Selbstverständlich nehmen die Senatsverwaltungen Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern sowie von Institutionen sehr ernst und betrachten deren Beantwortung als Teil ihrer aktiven Kommunikation. Der Umgang mit diesen Anfragen richtet sich nach den Regeln der Gemeinsamen Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung, Allgemeiner Teil (GGO I).

2. Nach welchen Kriterien werden diese oben benannten Anfragen, die persönlich an den Regierenden Bürgermeister und an die einzelnen Senatoren gerichtet sind, beantwortet?

Zu 2.:

Grundsätzlich beantwortet die Bürgerberatung die an den Regierenden Bürgermeister gerichteten Eingaben selbständig, in dem sie den dargelegten Sachverhalt überprüft und die zuständige Verwaltung um eine Stellungnahme zu dem Anliegen bittet. Oftmals kann schon in diesem Stadium bei berechtigten Anliegen Abhilfe geschaffen werden, denn die Behörde hat hier Gelegenheit, bisher unbekannte Tatsachen zu berücksichtigen, Missverständnisse auszuräumen und Irrtümer zu korrigieren. Die Beantwortung erfolgt schließlich auf der Grundlage der eingeholten Stellungnahmen der beteiligten Verwaltungen, den Richtlinien der Regierungspolitik sowie etwaigen Senatsbefassungen.

In den Fällen, in denen sich der Regierende Bürgermeister die Schlusszeichnung der Antwort vorbehalten hat, werden ihm die Antwortentwürfe auf der Grundlage der eingeholten Stellungnahmen usw. gemäß der GGO I vorgelegt.

Nicht beantwortet werden anonyme Schreiben mangels Absenderangabe, Eingaben mit beleidigendem oder diskriminierendem Inhalt sowie in Fällen des § 34 Abs. 1 GGO I (Schreiben mit wiederkehrendem Inhalt). Ebenfalls nicht beantwortet werden sogenannte Aktionen (z.B. identische Postkarten, E-Mails, Online-Petitionen). In den vorgenannten Fällen erfolgt lediglich eine statistische Auswertung.

Auch für die Senatsverwaltungen sind bei der Beantwortung von Bürgeranfragen die GGO I, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger, Dienstleistungsorientierung und die zur Verfügung stehenden Mittel maßgeblich. Grundsätzliches Ziel bei der Beantwortung ist, dem einer Anfrage zu Grunde liegenden Anliegen Rechnung zu tragen bzw. die Gründe für die Ablehnung eines Anliegens nachvollziehbar darzulegen.

3. Werden Statistiken darüber geführt, wie viele Anfragen und zu welchen Themenschwerpunkten bei der Senatskanzlei und bei den Senatsverwaltungen eingehen? Wenn ja, bitte monatliche Auflistung seit Januar 2017 mit den Themenschwerpunkten in der Senatskanzlei und in den Senatsverwaltungen.

Zu 3.:

Die Angaben zur Bürgerberatung des Regierenden Bürgermeisters sind der anliegenden Übersichten für die Jahre 2017 und 2018 (bis April) zu entnehmen.

Eine statistische Erfassung/Auswertung von Anfragen, Unterstützungsbitten usw. von Institutionen erfolgt nicht und diese sind somit nicht in den vorgenannten Übersichten berücksichtigt.

Eine statistische Erhebung und Auswertung der Anfragen erfolgt in den Senatsverwaltungen nicht.

4. Wie viele Mitarbeiter sind mit der Beantwortung von Anfragen jeweils in der Senatskanzlei und in den einzelnen Senatsverwaltungen befasst?

Zu 4.:

In der Bürgerberatung des Regierenden Bürgermeisters - Senatskanzlei - sind gegenwärtig insgesamt fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Beantwortung der Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern beauftragt (davon eine Position teilzeitbeschäftigt). Ergänzt wird dies im Bedarfsfall durch Unterstützung der Fachabteilungen.

In den Senatsverwaltungen beteiligen sich – abhängig von den jeweiligen Frage- und Problemstellungen – die Fachabteilungen mit ihren fachspezifischen Referaten an der Beantwortung der Anfragen. Eine konkrete Anzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kann deshalb nicht genannt werden.

5. Wie lange ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen vorgesehen und wie lange ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen tatsächlich jeweils in der Senatskanzlei und in den einzelnen Senatsverwaltungen?

Zu 5.:

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit hängt letztendlich von der Komplexität des Sachverhaltes ab. Die Bürgerberatung des Regierenden Bürgermeisters ist bemüht, innerhalb von 14 Tagen nach Eingang eine abschließende Beantwortung sicherzustellen. In den Fällen, in denen diese Frist nicht eingehalten werden kann, sollen die Anfragenden gemäß § 33 Abs. 1 GGO I eine Eingangsbestätigung erhalten.

Dies gilt auch für die Senatsverwaltungen.

6. In welchem Rhythmus erfolgen Auswertungen der Anfragen jeweils in der Senatskanzlei und in den einzelnen Senatsverwaltungen?

Zu 6.:

Alle Eingaben an den Regierenden Bürgermeister werden den jeweiligen Politikbereichen zugeordnet. Die sich daraus ergebenden Statistiken werden monatlich, halbjährlich und jährlich vorgelegt.

Regelmäßige Auswertungen der Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern sowie von anderen Institutionen erfolgen in den Senatsverwaltungen nicht.

7. Welchen Einfluss haben die Anfragen/Anliegen auf die Arbeit jeweils in der Senatskanzlei und in den einzelnen Senatsverwaltungen?

Zu 7.:

Für den Regierenden Bürgermeister sind die an ihn gerichteten Eingaben ein wichtiger Indikator für die Zufriedenheit der Berlinerinnen und Berliner mit ihrer Verwaltung, für Brennpunkte, Fehlerquellen und auch für bestehenden Verbesserungsbedarf. Dadurch erhält der Regierende Bürgermeister in einem ganz erheblichen Umfang

Einblick in die Funktionsfähigkeit der Berliner Verwaltung bzw. deren Schwachstellen. Zugleich besteht damit eine fundierte Möglichkeit der Einflussnahme auf Durchführung von Maßnahmen zur grundsätzlichen Abhilfe von Problemen (z.B. Anregung zur Änderung von Vorschriften, Personalverstärkung in Schwerpunktbereichen usw.).

Des Weiteren erhält der Regierende Bürgermeister durch die Eingaben eine direkte Rückmeldung über die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Senatspolitik und die dort geplanten bzw. umgesetzten Vorhaben.

Ebenso betrachten die Senatsverwaltungen Anfragen, Beschwerden, Vorschläge und sonstige Impulse von Bürgerinnen und Bürgern sowie von Institutionen als wichtige Quelle für die Verbesserung und Weiterentwicklung ihrer Verwaltungstätigkeit, die – je nach Thema – in die tägliche Arbeit einbezogen werden.

Berlin, den 28. Mai 2018

Der Regierende Bürgermeister  
In Vertretung

Christian Gaebler  
Chef der Senatskanzlei

## Übersicht der Anfragen im Jahr 2017

Politikfeld	Jan.	Febr.	Mär.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Ges.
Arbeit	33	27	36	27	24	25	26	16	33	20	27	8	302
Familie/ Jugend	8	8	8	17	19	8	11	8	19	6	21	5	138
Finanzen	11	14	12	25	15	13	12	5	8	6	6	11	138
Gesundheit	18	21	30	9	6	6	18	28	16	11	7	6	176
Inneres	101	148	88	91	153	111	119	98	100	90	155	84	1.338
Justiz	46	31	35	27	48	38	62	37	42	47	54	35	502
Kultur	30	33	16	22	32	25	21	21	31	17	20	50	318
Meinungsäu- ßerungen	429	305	199	434	382	230	377	207	348	299	400	273	3.883
Integration/ Migration	27	51	36	39	35	31	32	28	15	13	18	34	359
Schule	11	9	6	7	9	5	7	9	7	11	7	3	91
Soziales	42	47	49	40	41	45	41	36	45	36	47	35	504

<b>Politikfeld</b>	<b>Jan.</b>	<b>Febr.</b>	<b>Mär.</b>	<b>Apr.</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Aug.</b>	<b>Sept.</b>	<b>Okt.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dez.</b>	<b>Ges.</b>
Sport	7	3	4	4	9	9	8	3	2	2	2	3	56
Stadtentwicklung/Verkehr	128	142	97	84	91	135	122	142	101	131	97	82	1.352
Wirtschaft/Technologie	14	9	12	8	8	13	26	7	13	10	14	10	144
Wissenschaft/Forschung	7	2	6	4	4	1	7	2	2	2	7	4	48
Sonstiges	80	71	83	55	77	59	89	53	99	62	82	52	1.692
<b>Gesamt</b>	1063	999	775	951	1010	823	1047	760	961	844	1062	746	11.041



## Übersicht der Anfragen im Jahr 2018

Politikfeld	Januar	Februar	März	April	Gesamt.
Arbeit	37	23	49	57	166
Familie/ Jugend	13	24	13	17	67
Finanzen	4	7	9	11	31
Gesundheit	17	16	25	14	72
Inneres	106	82	74	83	345
Justiz	41	38	29	35	143
Kultur	35	19	25	41	120
Meinungsäuße- rungen	300	322	275	176	1.073
Integration/ Migration	19	10	37	16	82
Schule	15	14	26	4	59
Soziales	39	37	39	59	174
Sport	3	7	3	4	17
Stadtentwick- lung/Verkehr	121	80	113	82	396
Wirtschaft/ Technologie	11	15	13	12	51
Wissenschaft/ Forschung	6	6	7	4	23
Sonstiges	142	132	172	95	541
<b>Gesamt</b>	909	832	909	710	3.360