

Landeshauptstadt Dresden
Die Oberbürgermeisterin

GZ: (OB) 10 11

Datum: 22. JUNI 2010

Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Frau Stadträtin
Elke Zimmermann

Umgang mit Bürgeranliegen während der Sprechzeiten der Stadtverwaltung AF0434/10

Sehr geehrte Frau Zimmermann,

Ihre o. g. Anfrage beantworte ich wie folgt:

1. Werden von allen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der Stadtverwaltung (inkl. Eigenbetriebe) über die Gespräche mit Bürgerinnen und Bürgern während der Sprechzeiten der Stadtverwaltung Notizen angefertigt?

Grundsätzlich wird nach der Allgemeinen Dienstanweisung zur Regelung des grundlegenden Dienstbetriebes und des Geschäftsganges in der Verwaltung der Landeshauptstadt Dresden (Allgemeine Dienst- und Geschäftsanweisung – ADA) verfahren. Darin ist unter Punkt 5.3.4 die Erstellung und der Umgang mit Aktenvermerken und unter Punkt 5.3.5 der Umgang mit Niederschriften festgelegt.

Aufgrund der umfangreichen Aufgaben, die in der Landeshauptstadt Dresden für die Bürgerinnen/Bürger wahrgenommen werden, gibt es einzelne spezielle Regelungen und Gesetze die in bestimmten Organisationseinheiten beachtet werden müssen.

Stadtkämmerei

Zu Telefonaten bzw. persönlichen Gesprächen, welche im Bereich Erbschaften, Spenden, Zuwendungen eingehen, werden Niederschriften angefertigt, die dem Vorgang bzw. der Akte beigefügt und mit diesen archiviert werden. Notizen werden ebenfalls im Bereich Forderungsmanagement, in der Regel im Rahmen von Anhörungen, angefertigt.

Steuer- und Stadtkassenamt

Die Steuerverwaltung ist angewiesen, in allen Fällen, in denen Gespräche zu konkreten, beim Amt 22 verwalteten Steuerfällen geführt werden, Aktenvermerke anzufertigen.

Während der Sprechzeiten werden in den Abteilungen der Stadtkasse Bürgeranliegen telefonisch und persönlich entgegengenommen. Es gibt in der Abteilung Beitreibung eine interne Arbeitsanweisung zur Aktenführung.

Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt

Alle Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter fertigen von relevanten Gesprächen/Anfragen Gesprächsnotizen an; im Bereich der Lebensmittelüberwachung gibt es dazu Vorgaben im Qualitätsmanagement-Handbuch.

Sozialamt

Im Rahmen der Sozialhilfe gelten im 3., 5. – 9. Kapitel SGB die Bekanntgabe einer Notlage und im 4. Kapitel SGB die Antragsstellung, die durchaus auch formlos und mündlich erfolgen kann, als Basis für den Beginn der Prüfung eines möglichen Leistungsanspruchs. Aus diesen Gründen ist es wichtig, bei Telefonaten oder Gesprächen, die antragsbegründete Tatbestände enthalten, Notizen zu fertigen.

Bei der Feststellung der Schwerbehinderteneigenschaft gemäß § 69 des Neunten Buches SGB und bei der Gewährung des Landesblindengeldes werden Anliegen, die verfahrensrelevant sind, direkt am PC im Verfahren (elektronische Akte) erfasst.

Gesundheitsamt

Aufgrund der unterschiedlichen Sachbereiche der Abteilungen erfolgt eine unterschiedliche Handhabung.

Grundsätzlich werden Notizen lediglich im Bereich der Klientenbetreuung/-begleitung (Tumorberatungsstelle, Schwangerenberatungsstelle, Herzsportgruppen), bei beratenden Gesprächen bzw. bei Anliegen geführt, bei welchen die Betreuung/Beratung, zumindest teilweise, in der angefragten Stelle und erst anschließend eine Weitervermittlung erfolgt. Bei sonstigen Bürgeranfragen/Auskünften (meist telefonische Anfragen mit Weitervermittlung) werden keine Notizen angefertigt, um Anonymität und Datenschutz zu gewährleisten. Eine genaue Aufnahme von Daten wäre hier nicht zweckdienlich.

EB Kindertageseinrichtungen

Im Sachgebiet Beitragsstelle werden Telefonate/Vorsprachen der Bürgerinnen und Bürger als schriftliche Notiz bzw. durch Ablage des Antrages in der Akte registriert. Die im Anwenderprogramm bestehende Möglichkeit zur Registrierung von Gesprächen wird vorwiegend für entscheidungsunerhebliche Telefonate genutzt.

Bauaufsichtsamt

Im gesetzlich vorgeschriebenen Anhörungsverfahren nach § 29 VwVfG werden über die Anhörungen Protokolle angefertigt. Des Weiteren werden Gesprächsvermerke angefertigt, wenn mit den Bauherrn oder den Nachbarn ein Gespräch geführt wird, welches verfahrensrelevant ist.

2. Welche grundsätzlichen Angaben enthalten diese Notizen (z. B. Datum, Uhrzeit, Name, Anliegen, Bearbeiter)?

Es werden je nach Art der Anfrage und amtsinternen Festlegungen Datum, Uhrzeit, Name, Anliegen, Bearbeiter, Bearbeitungsvermerk sowie getroffene Absprachen erfasst.

Sozialamt

Datum, Name, Anliegen, Bearbeiter, Inhalt/Anliegen und Signum der Bürgerinnen und Bürger, weiterhin gibt es zur Bearbeitung von Sachverhalten entsprechende Formulare, die den gesetzlichen Anforderungen nach § 67 c des Zehnten Buches SGB entsprechen.

Gesundheitsamt

Notizen zu Vorgängen im Rahmen der Klientenbetreuung/-begleitung enthalten Datum, Anliegen, Gesprächsinhalte (stichpunktartig) und ggf. Uhrzeit und Namen der Klientin/des Klienten.

EB Kindertageseinrichtungen

Durch die Beschäftigten werden alle zur Bearbeitung des Anliegens notwendigen Daten aufgenommen. Dazu gehören Name, Anschrift, Telefonnummer, Kurzbeschreibung des Anliegens, Adressat des Anliegens, Name der Bearbeiterin/des Bearbeiters, weitere Schritte bzw. Entscheidungen.

Im Sachgebiet Beitragsstelle enthalten die Notizen neben entscheidungsrelevanten Angaben insbesondere die Personenkennummer (PKN), welche für die Registrierung im Anwenderprogramm und die Verwaltung der Personenakten wichtig ist. Der Name der Bearbeiterin/des Bearbeiters, das Datum der Vorsprache und eine Kurzdarstellung des Sachverhaltes wird im Anwenderprogramm bzw. auf der schriftlichen Gesprächsnotiz hinterlegt.

Stadtplanungsamt

In der Regel werden Datum und Uhrzeit des Gesprächs, Name, Adresse, ggf. Firmenname und Telefonnummer der Gesprächsperson, ggf. Gemarkung, Flurstücksnummer, Straßename mit Hausnummer, das Anliegen und die Auskunft festgehalten und durch die Bearbeiterin/den Bearbeiter signiert.

3. Wie lange werden die Notizen gespeichert?

Hier wird gemäß der Dienstordnung zur Behandlung von Schriftgut in der Landeshauptstadt Dresden (Aktenordnung) verfahren.

4. Ist es demnach für eine Bürgerin/einen Bürger in jedem Fall möglich, sich auf ein erfolgtes Gespräch mit Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der Stadtverwaltung/der Eigenbetriebe zu beziehen?

Grundsätzlich werden die Aktenvermerke zur jeweiligen Akte genommen und die Bürgerin/der Bürger kann sich bei Nachfragen auf den Vorgang oder auf die Bearbeiterin/den Bearbeiter beziehen.

Steuer- und Stadtkassenamt

Sollte es sich bei der Anfrage um einen laufenden Vorgang der Abteilungen der Stadtkasse handeln, so ist es der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter, dessen Vertreter bzw. Vorgesetzten, unter Angabe einer Referenz, eines Namens bzw. eines Debitorenkontos möglich, Auskünfte zum Sachstand mitzuteilen.

EB Kindertageseinrichtungen

Im Sachgebiet Beitragsstelle verbleiben Anträge und Notizen in den Personenakten und werden nach Fallbeendung entsprechend der Fristen archiviert. Lediglich im Anwenderprogramm hinterlegte Notizen werden periodenweise abgelegt und können nach Aufruf der Periode abgefragt werden.

5. Können über Schlagworte bzw. Anliegen ohne genaue Terminkennntnis einzelne Vorgänge zurückverfolgt werden?

In der Regel ja, da in der Verfahrensakte der chronologische Verfahrensablauf abgebildet wird.

Steuer- und Stadtkassenamt

In den Abteilungen der Stadtkasse können auf Grund der festgelegten Aktenführung und einer entsprechenden softwarebezogenen Historie zur Bearbeitung des Sachverhaltes Vorgänge schuldnerbezogen (nach Schuldnernamen) bzw. forderungsbezogen (nach Kassenzeichen) zurückverfolgt werden.

Sozialamt

In der gesamten Bearbeitung in der Sozialdatenverwaltung sind Aspekte des Sozialdatenschutzes zu beachten, um die Sicherheit der Daten zu gewähren.

In den Abteilungen Integration und Eingliederungsleistungen sowie Wohngeld erfolgt keine elektronische Aktenverwaltung, über Schlagwörter kann in dieser Hinsicht nicht recherchiert werden.

Die Abteilung Soziale Leistungen erfasst die Notizen von Hand bzw. im Verfahren direkt zum Fall gehörig, somit ist auch hier eine Rückverfolgung über Schlagwörter ohne genaue Terminkenntnis nicht möglich.

In der Abteilung Verwaltung/Grundsatz sind in der Sozialdatenverwaltung die Aspekte des Sozialdatenschutzes zu beachten.

Die Rechtsstelle arbeitet in jedem Fall mit einer personenkonkreten Papierakte. Nach Angaben zur Person sind Sachverhalte transparent nachvollziehbar.

EB Kindertageseinrichtungen

Die Beschäftigten können anhand ihres Ablagesystems einzelne Vorgänge zurückverfolgen.

Im Sachgebiet Beitragsstelle kann durch den Namen der Bürgerin/des Bürgers, das Geburtsdatum des Kindes oder die Angabe der PKN eine eindeutige Zuordnung erfolgen.

Stadtplanungsamt

Hilfreich bei Rückfrage oder Bezugnahme auf ein bereits geführtes Gespräch ist es, wenn der Name des Gesprächspartners im Amt sowie Thema und Zeitpunkt des Gespräches benannt werden können.

Bauaufsichtsamt

In der Software des Bauaufsichtsamtes sind die Vorgänge, d. h. die Bauvorhaben, registriert. In der elektronischen Akte sind auch die Gesprächsvermerke enthalten. Jedoch ist es nicht möglich, mittels eines Schlagwortes nach diesen Gesprächsvermerken zu suchen.

Straßen- und Tiefbauamt

Einzelne Vorgänge können nur dann zurückverfolgt werden, wenn sie schriftlich aufgenommen wurden (auf Wunsch des Auskunftsuchenden oder wegen besonderer Bedeutung). Die Anliegen werden in die bestehende Aktenordnung eingeordnet und können nur über Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die damit vertraut sind, zurückverfolgt werden.

Die Aktenverwaltung im Straßen- und Tiefbauamt erfolgt nur für Sondernutzungen des öffentlichen Verkehrsraumes grundsätzlich und durchgängig elektronisch. Diese Anträge werden aber in der Regel auch schriftlich gestellt.

Mit freundlichen Grüßen



Helma Orosz

Dirk Hilbert
Erster Bürgermeister