



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

Fraktion Alternative für Deutschland
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Heiko Müller

GZ: (OB) 15.3

Datum: 02. DEZ. 2021

— **Nachfrage zur AF1678/21 - Keine statistische Erfassung von Beschwerden**
AF1781/21

Sehr geehrter Herr Müller,

— zu Ihrer Anfrage erlaube ich mir zunächst den Hinweis, dass meiner Ansicht nach kein Anspruch auf Beantwortung besteht, weil sie keine einzelne Angelegenheit im Sinne von § 28 Abs. 6 Sächs-GemO betrifft.

— Die Anfrage ist über die anlassgebende Beschwerde hinaus auf einen ganz allgemeinen Gesamtüberblick über die Behandlung sämtlicher Beschwerden in der gesamten Stadtverwaltung gerichtet. Zeitlich ist die Anfrage nicht eingegrenzt. Die hinterfragten Konstellationen erfüllen damit jeweils nicht die vom Sächsischen Obergerverwaltungsgericht entwickelte Definition einer einzelnen Angelegenheit als „konkreter Lebenssachverhalt“ (SächsOVG, Urt. v. 7. Juli 2015, 4 A 12/14, Rn. 28: „Ein konkreter Lebenssachverhalt ist dann gegeben, wenn er nach Ort, Zeit und dem Kreis der eventuell betroffenen Personen bestimmbar ist; dabei muss zwischen diesen Elementen eine inhaltliche Verbindung vorhanden sein.“). Ferner müsse der Sachverhalt „überschaubar“ sein. Auch nach dem allgemeinen Sprachgebrauch ist der Bezug der Anfrage zu einem ganz bestimmten Ereignis, Vorfall oder Geschehen erforderlich; vgl. VG Chemnitz, Urteil vom 6. November 2013 (1 K 549/13). Daran fehlt es hier.

Soweit ich ein eigenes Interesse an der Beantwortung der von Ihnen aufgeworfenen Anfrage habe, beantworte ich diese – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Bindungswillen für künftige vergleichbare Konstellationen – dennoch wie folgt:

„Laut AF1678/21 (Frage 5 und Antwort), werden im Gesundheitsamt keine Statistiken über Beschwerden geführt.“

Dazu habe ich folgende Fragen:

1. Wird das in allen Ämtern der Landeshauptstadt Dresden so gehandhabt, dass über Beschwerden keine Statistiken geführt werden?
2. Wie kann man verantwortungsvoll mit Beschwerden umgehen, wenn es darüber keine Statistiken gibt?

3. Wie werden Beschwerden registriert? Wird anderweitig erfasst, dass es die eine oder andere Beschwerde mit gleichem Inhalt schon einmal gab?“

In den Geschäftsbereichen der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Dresden werden verschiedene, den Aufgabenbereichen und Anforderungen entsprechende Formen des Beschwerdemanagements ausgeführt. Die statistische Erfassung relevanter Daten wird der Art und dem Umfang nach durch die Erforderlichkeiten der Fachämter festgelegt. Aus diesem Grund haben wir nach Geschäftsbereichen sortiert eine Übersicht zusammengestellt.

Geschäftsbereich Oberbürgermeister:

Bürgermeisteramt:

Im Bereich des Oberbürgermeisters werden in der Abteilung Bürgeranliegen Beschwerden der unterschiedlichsten Art erfasst und bearbeitet. Es erfolgt sowohl eine statistische Erfassung als auch eine Auswertung eingegangener Beschwerden. Die Beschwerden werden in einer Datenbank für Bürgeranliegen erfasst. Der Abgleich von Mehrfachanfragen ist Bestandteil der statistischen Datenerfassung in der Datenbank.

Beauftragte für Menschen mit Behinderungen und Senior/innen:

Hier laufen Beschwerden unter Bürger*innenanliegen oder –anfragen. Alle diese Fälle werden gleichbehandelt. Diese werden nicht gesondert statistisch erfasst. Durch das Ablegen der Anfragen und Anliegen kann im Falle einer erneuten Anfrage der gleichen Bürgerin oder des gleichen Bürgers, auf ehemalige Fälle zurückgegriffen werden. Bürger*innen, die sich sehr häufig melden, haben bereits ihren eigenen Ordner. Zu einzelnen Bürger*innenanfragen gibt es eine ämterübergreifende Bearbeitung, wenn sich diese Bürger*innen an mehrere Stellen der Stadtverwaltung Dresden wenden. Offenen Fälle werden erfasst und in den Dienstberatungen besprochen, um laufend zu sehen, welche der Anfragen noch bearbeitet werden müssen. Durch geltende Aufbewahrungsfristen sind die Beschwerden für einen langen Zeitraum einsehbar und es kann darauf zurückgegriffen werden.

Amt für Wirtschaftsförderung:

Beschwerden wurden elektronisch im Postbuch erfasst und anschließend fachlich bearbeitet.

Geschäftsbereich Finanzen, Personal und Recht:

Haupt- und Personalamt:

Es gehen eine überschaubare Anzahl an Beschwerden seitens Beschäftigter ein, die zeitnah geprüft, an den jeweiligen Bearbeiter weitergeleitet und bearbeitet werden. So ist es möglich Problemlagen direkt zu erörtern und zu klären. Eine statistische Erfassung gibt es nicht. Eine verantwortungsvolle Bearbeitung hängt unseres Erachtens nicht zwangsweise von einer Statistik ab. Oftmals geht es um Einzelfälle, die nicht miteinander vergleichbar sind. Mit der direkten Weiterleitung an die/den jeweilige/n Ansprechpartner/in können Problemlagen direkt und zeitnah geklärt werden. Das Anlegen einer diesbezüglichen Statistik wird als Anregung gesehen. Die Vorgänge werden ämter- bzw. themenbezogen abgelegt.

Eigenbetrieb Sportstätten Dresden:

Der Eigenbetrieb Sportstätten Dresden führt über Beschwerden keine Statistik. Im Eigenbetrieb Sportstätten Dresden eingehende Beschwerden werden durch die zuständigen Abteilungen zeitnah beantwortet. Ist dies aufgrund von notwendigen Zuarbeiten durch andere Organisationseinheiten der Landeshauptstadt Dresden nicht möglich, erhalten die Beschwerdeführer eine Zwischeninformation. Eine Registrierung der Beschwerden erfolgt über den Postein-

gang im Eigenbetrieb Sportstätten Dresden. Da die Beantwortung durch die zuständigen Abteilungen erfolgt, ist diesen in der Regel bekannt, ob es bereits Beschwerden mit gleichem Inhalt gab.

Steuer- und Stadtkassenamt:

Das Steuer- und Stadtkassenamt unterstellt, dass schriftlich (auch per elektronischer Mail) vorgetragene Beschwerden über die Führung der Dienstgeschäfte durch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Amtes, mithin Dienstaufsichtsbeschwerden, in der Anfrage gemeint sind.

Äußerungen, die sich demgegenüber gegen den Inhalt der von uns vollzogenen Rechtsvorschriften des Steuer-, Gebühren- oder Vollstreckungsrechts und damit letztlich gegen gesetzgeberische Entscheidungen richten, stellen politische Meinungen dar. Gendarstellungen, wonach Rechtsvorschriften anders als hier vollzogen auszulegen und anzuwenden sind, werden grundsätzlich als Rechtsbehelfe gewertet und in dem dafür vorgesehenen formalen Verfahren behandelt.

Unter dieser Prämisse beantwortet das Steuer- und Stadtkassenamt die Fragen wie folgt:

Über eingehende und nach Nr. 1 der OB-Weisung Nr. 35 vom 4. Februar 2013 vom Amtsleiter zu beantwortende Dienstaufsichtsbeschwerden wird insoweit "Statistik geführt", als die entsprechenden Antwortschreiben, die jeweils auch eine Darstellung des beanstandeten Sachverhaltes enthalten, gesondert veraktet werden. Im Jahr 2021 gab es bisher acht derartige Vorgänge.

Rechtsamt:

Im Rechtsamt wird keine Statistik über eingehende Beschwerden geführt.

Dies schließt jedoch einen verantwortungsvollen Umgang mit Beschwerden nicht aus; so finden sich Regelungen zum Umgang mit Beschwerden auch in der Allgemeinen Dienst- und Geschäftsanweisung (ADA).

Alle Posteingänge des Rechtsamtes werden elektronisch im Programm DOMEA unter Vergabe einer Schriftstücknummer erfasst. Beschwerden werden danach der Amtsleiterin vorgelegt, die die weitere Bearbeitung durch die Beschäftigten verfügt. Hierfür wird den Bearbeitern regelmäßig eine Frist von vier Wochen gesetzt, innerhalb derer die Bearbeitung abgeschlossen werden soll. In Textform eingehende Beschwerden werden grundsätzlich schriftlich beantwortet.

Beschwerden gleichen Inhalts können ggf. im Programm DOMEA elektronisch über die Suchfunktion „Betreff“ recherchiert werden, wenn der Inhalt im Betreff des Schreibens bereits mitgeteilt und somit auch im System hinterlegt wurde.

Soweit der Amtsleiterin oder einer/einem mit dem Vorgang befassten Beschäftigten eine Häufung von Beschwerden zu einem bestimmten Thema auffallen sollte, ist es möglich, hierfür eine Akte mit eigenem Aktenzeichen anzulegen, in der alle Beschwerden zu dieser Thematik abgelegt werden. Über die Schlagwortsuche kann die Akte im Programm DOMEA aufgefunden werden.

Soweit es sich um Dienstaufsichtsbeschwerden handelt, werden diese gemäß der Weisung Nr. 35 des Oberbürgermeisters (Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden) bearbeitet. Beschwerden, die sich auf eine die Beschwerdeführerin/den Beschwerdeführer selbst zutreffende Beeinträchtigung aus dem Arbeitsverhältnis oder Dienstverhältnis beziehen (innerdienstliche Beschwerde), sind keine Dienstaufsichtsbeschwerden im Sinne dieser Weisung. Beschwerden dieser Art sind dem Haupt- und Personalamt vorzulegen.

Sportförderung:

Die eingehenden Beschwerden bzw. Anfragen werden im Rahmen des Posteingangs registriert und im SG Sportförderung digital abgelegt. Eine eigene Statistik wird hierüber nicht geführt.

Geschäftsbereich Bildung und Jugend:

Beschwerden werden generell über das rathausinterne Posteingangsprogramm innerhalb des E-Büros mit allen notwendigen Daten (Beschwerdeführer, Datum der Beschwerde, Eingang im Geschäftsbereich, Betreff etc.) erfasst und die Erledigung entsprechend in der dort verankerten Terminkontrolle weiterverfolgt. Der verantwortungsvolle Umgang mit der Beschwerde leitet sich aus der Einhaltung der Termine durch die angesprochenen Fachbereiche ab. Aus dem Postprogramm kann gleichfalls unproblematisch bei Bedarf eine Statistik über eingegangene Beschwerdevorgänge erstellt werden. Dort wird dann auch die Wiederholung eines Beschwerdegrundes ersichtlich. In den Fachämtern des Geschäftsbereiches Bildung und Jugend wird parallel ein Beschwerdemanagementverfahren genutzt, welches ähnlich wie das Postprogramm funktioniert.

Geschäftsbereich Ordnung und Sicherheit:

Eingehende Beschwerden in schriftlicher Form (Brief oder E-Mail) werden über das Posteingangsprogramm der Landeshauptstadt Dresden (IMB Notes) bzw. über Fachprogramme in den einzelnen Abteilungen erfasst. Telefonisch eingehende Beschwerden werden aufgenommen und an den/die zuständige/n Bearbeiter/in weitergegeben. Beschwerden mit gleichem Inhalt sind möglich, es wird einzelfallabhängig geprüft, wie die Bearbeitung erfolgt. Im Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt sowie im Brand- und Katastrophenschutzamt werden Beschwerden statistisch erfasst. In den übrigen Organisationseinheiten des Geschäftsbereiches gibt es keine entsprechenden Statistiken. Weder die Anzahl an eingehenden Beschwerden noch deren statistische Auswertung oder Aufarbeitung implizieren den Grad des verantwortungsvollen Umgangs mit Beschwerden. Jede eingehende Beschwerde wird bearbeitet und beantwortet. Sofern sich aus begründeten Beschwerden notwendige Veränderungen in Dienstabläufen, rechtlichen Entscheidungen, etc. ergeben, setzen die Organisationseinheiten diese mit ihren Ressourcen selbstständig um.

Geschäftsbereich Arbeit, Soziales, Gesundheit und Wohnen:

Die Allgemeine Dienstanweisung (ADA; unter den Punkten 5.1.7. und 5.2.1.) definiert den Umgang mit Beschwerden. Explizite Vorgaben zur Beschwerdestatistik sind darin nicht enthalten. Im Geschäftsbereich Arbeit, Soziales, Gesundheit und Wohnen führen nur das Jobcenter und das Städtische Klinikum entsprechende Statistik.

Maßgeblich ist in dem Zusammenhang in erster Linie die verantwortungsvolle Auseinandersetzung mit den Inhalten und deren Analyse sowie ggf. Ableitung von Maßnahmen, also die qualitative Komponente der Beschwerden. Dies ist Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Führungskräfte.

Jede Beschwerde, ganz gleich, auf welche Art und Weise diese die Landeshauptstadt Dresden erreicht, ist individuell, gegebenenfalls anlassbezogen und bedarf eines separaten Lösungsansatzes, einer gesonderten Klärung oder Entscheidung.

Im Amt für Gesundheit und Prävention werden Beschwerden beispielsweise amtsintern mit dem jeweiligen Vorgesetzten besprochen bzw. es erfolgt ein Austausch je nach Schweregrad der Beschwerde innerhalb des Amtes bis zur Amtsleitung. Ziel ist es, die Beschwerdelage – die sich in

der Regel auf den Einzelfall und individuelle Lebensbereiche bezieht – zügig einer Klärung zuzuführen. Eine statistische Erfassung bringt vor diesem Hintergrund keinen Mehrwert. Da innerhalb der Hierarchie eine Abstimmung mit den vorgesetzten Stellen erfolgt, ist auch ohne statistische Erfassung gesichert, dass sich wiederholende Fälle gleichartig gehandhabt und bearbeitet werden bzw. Beschwerdehäufungen bekannt sind. Im Jobcenter werden Beschwerden über das Kundenreaktionsmanagement (KRM) in dem KRM-Tool ADITO eingegeben. Daraus werden auch Statistiken über die Beschwerden geführt, die Teil des Jahresberichts KRM an den Ausschuss für Soziales und Wohnen werden. Jede in der Abteilung Qualitäts-/Projektmanagement des Städtischen Klinikums Dresden eingehende Beschwerde wird nach Anlass kategorisiert. Bei wiederholten Beschwerden mit demselben Inhalt werden die Kritikpunkte mit dem betroffenen Bereich besprochen und Korrekturmaßnahmen geprüft.

Geschäftsbereich Stadtentwicklung, Bau, Verkehr und Liegenschaften:

In den Ämtern des Geschäftsbereiches für Stadtentwicklung, Bau, Verkehr und Liegenschaften werden keine gesonderten Statistiken zur Erfassung von Beschwerden geführt.

Amt für Hochbau und Immobilienverwaltung

Beschwerden haben regelmäßig sehr unterschiedliche Inhalte. Sie wenden sich gegen konkrete Entscheidungen der Verwaltung, aber auch gegen allgemeine Verfahrensweisen sowie gegen die Arbeitsweise einzelner Mitarbeiter*innen und Verwaltungseinheiten. In einzelnen Fällen ist schwer zu differenzieren, ob es sich nur um eine Frage, eine Meinungsbekundung oder bereits um eine Beschwerde handelt. Um verantwortungsvoll mit Beschwerden umgehen zu können, erfolgt regelmäßig eine Aufarbeitung des angesprochenen Sachverhalts und die Abwägung alternativer Entscheidungsmöglichkeiten, sofern diese gegeben sind. Die Bürger*innen erhalten in Beantwortung ihrer Beschwerde eine Erläuterung des Sachverhalts und eine Begründung, warum im konkreten Fall nicht anders entschieden wurde oder ob weitere Prüfschritte erforderlich werden. Sofern es sich um Beschwerden zu konkreten Sachverhalten handelt, werden diese bei dem betroffenen Vorgang abgelegt, so dass zu einem späteren Zeitpunkt oder bei weiteren Beschwerden zu diesem Sachverhalt nachvollzogen werden kann, was im Ergebnis der Beschwerde veranlasst wurde.

Straßen- und Tiefbauamt

Alle schriftlichen (auch elektronisch-schriftlichen) Beschwerden werden über den Posteingang erfasst und die entsprechende Bearbeitung verfügt. Die jeweilige Bearbeitung ist vom Einzelfall abhängig. Ausnahmen in der Bearbeitung stellen einfache Schadensmeldungen dar. Sie werden zwar registriert und bearbeitet, erhalten jedoch keine Beantwortung, da der Umfang dieser Meldungen zu groß und der Aufwand dafür zu hoch ist. Schäden zu beheben, ist aufgrund der dem Straßenbaulastträger auferlegten Verkehrssicherungspflicht und der daran hängenden Haftung ureigenes Anliegen des Straßen- und Tiefbauamtes und bereits dadurch sichergestellt. Wie eine Schadensbeseitigung erfolgt, entscheidet auf Grund dieser Verpflichtung allein der Straßenbaulastträger. Die Registrierung erfolgt wie in der Antwort zu Frage 2 beschrieben wurde. Kommen wiederholt Beschwerden zur gleichen Sachlage, müssen sie auch von der gleichen Stelle wieder beantwortet werden. Diese kennt die bereits früher eingegangenen Beschwerden. In Ausnahmefällen, z. B. bei vielfältig vermischten Anliegen, ist es möglich, dass nicht der gleiche Bearbeiter den Bearbeitungsauftrag erhält. Grundsätzlich holt er sich jedoch Zuarbeiten für die von ihm nicht bearbeitbaren Anliegen ein, sodass über diese Kommunikation sichergestellt ist, dass früher eingegangene Beschwerden berücksichtigt werden.

Bauaufsichtsamt

Die Beschwerden werden dem Aktenzeichen zugeordnet, unter welchem der Vorgang registriert ist.

Geschäftsbereich Umwelt und Kommunalwirtschaft:

Fragen	Eigenbetrieb Friedhofs- und Bestattungswesen Dresden	Eigenbetrieb Stadtentwässerung	Umweltamt	Regiebetrieb Zentrale Technische Dienstleistungen	Amt für Stadtgrün und Abfallwirtschaft
1	keine Statistik	<p>keine Statistik</p> <p>Gemäß Abwasserentsorgungsvertrag ist die Stadtentwässerung Dresden GmbH vom Eigenbetrieb Stadtentwässerung mit der Durchführung des Beschwerdemanagements beauftragt. Im Rahmen des Beschwerdemanagements werden jährlich Widerspruchs- und Beschwerdestatistiken erstellt (operatives Beschwerdemanagement), die im 3 Jahreszyklus quantitativ und qualitativ (strategisches Beschwerdemanagement) ausgewertet werden. Die grundsätzliche Regelung und Verfahrensweise im Umgang mit Beschwerden ist in einer organisatorischen Regelung verankert.</p>	keine Statistik	keine Statistik	<p>keine Statistik</p> <p>Beschwerden und Hinweise gehen auf verschiedensten Wegen ein (Abfallinfotelefon, E-Mails, usw.): Generell ist eine saubere Trennung nach Hinweisen und Beschwerden (zum Beispiel Deckel am Abfallbehälter defekt oder Ausfall von Sammlungen, witterungsbedingt, zugeparkt, Baumaßnahmen oder Leistungsmängel) nicht möglich. Am Abfallinfotelefon werden keine Namen erfasst, es erfolgt lediglich eine statistische Erfassung der Anrufe nach Themenschwerpunkten. Über E-Mail eingehende Hinweise und Beschwerden sind im Posteingangsprogramm erfasst und können nachverfolgt werden. Aufgrund unterschiedlicher „Betreffs“, ist eine systematische Clusterung im Postprogramm nicht möglich. Zudem gehen Hinweise und Beschwerden ein, welche nicht oder nur teilweise in der Zuständigkeit des Amtes liegen. Beschwerden, die kurz mit einem Anruf oder einer E-Mail beantwortet werden können, werden gar nicht erfasst.</p>
2		Nicht zutreffend (vgl. Antwort zu Frage 1).		Die Ausführung der Leistungen erfolgt nach der Beauftragung durch die in	Jeder Beschwerde beziehungsweise jedem Hinweis wird gründlich nachgegangen, abgeholfen und beantwortet. Das Amt 67 geht mit Hin-

				Auftrag gebenden Ämter. Inwieweit Beschwerden über die beauftragte Leistung im Fachamt eingehen ist nicht bekannt.	weisen aus der Bevölkerung und der Politik sorgsam um. Entweder wird der Hinweis sofort geprüft und die Beanstandungen geklärt beziehungsweise erledigt oder das Amt ist nicht zuständig, dann wird es an die zuständigen Ämter beispielsweise das Ordnungsamt weitergeleitet. Auch seitens des Ordnungsamtes gibt es regelmäßig Hinweise an das Amt 67 zur Ordnung und Sauberkeit, die zeitnah durch zuständige Fachkräfte nachweislich erledigt werden.
3		Widersprüche und Beschwerden mit Kunden- oder Grundstücksbezug werden elektronisch im Vorgangsverwaltungssystem kVAsy und in der elektronischen Grundstücksakte im elektronischen Archiv EASy abgelegt. Alle sonstigen Beschwerden werden in einer Excel-Tabelle im Kundenservice erfasst. Sollte es zu einer Häufung von Beschwerden zu bestimmten Sachverhalten kommen, ist dies Gegenstand der quantitativen und qualitativen Analyse und Auswertung im Rahmen des strategischen Beschwerdemanagements (vgl. Antwort zu Frage 1).		Beschwerden zu Störungen der Straßenbeleuchtungen erfolgen über das Störtelefon und werden dort registriert. Meldungen zu gleichen Störungen werden dort zusammengefasst und entsprechend in Auftrag gegeben.	Anfragen, zu denen auch Beschwerden gehören, werden fach- und objektbezogen bearbeitet. Deshalb ist beim Bearbeiter auch Wissen vorhanden, ob dazu schon Anfragen vorlagen oder es schon Antworten gab.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert