

19. Wahlperiode

**Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Christian Gräff (CDU)**

vom 07. Juli 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Juli 2022)

zum Thema:

**Sprechzeiten der Berliner Verwaltung nach Corona Winter 2021**

und **Antwort** vom 22. Juli 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. Juli 2022)

Herrn Abgeordneten Christian Gräff (CDU)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/12 496

vom 07. Juli 2022

über Sprechzeiten der Berliner Verwaltung nach Corona Winter 2021

---

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

Vorbemerkung:

Zur Beantwortung der Frage 1 und Frage 2 wurden Daten in den Bezirksämtern, Landesbehörden und den nachgeordneten Einrichtungen abgefragt. Die gemeldeten Antworten sind nachfolgend tabellarisch zusammengefasst. Es werden nur die Verwaltungseinheiten genannt für die noch eingeschränkte Öffnungszeiten mitgeteilt wurden.

1. In welchen Verwaltungseinheiten (Bezirksämter, Landesbehörden, nachgeordnete Einrichtungen) des Landes Berlin sind derzeit noch eingeschränkte Sprechzeiten für Unternehmen und Bürger im Vergleich zum Zeitpunkt Januar 2020 vorhanden

Zu 1.:

BA Mitte	Im Gesundheitsamt werden vormals offen gehaltene Sprechzeiten durch Terminvergaben geregelt.
BA Friedrichshain-Kreuzberg	Im Rahmen der Kontaktreduzierung wurden im Schul- und Sportamt die regelmäßigen Sprechzeiten der Gruppen auf alternative Verfahren (Telefonsprechstunde, Videosprechstunde, Termine mit Terminvereinbarung) umgestellt. Beim Ordnungsamt gibt es teilweise eingeschränkte Sprechzeiten.
BA Pankow	Der Innendienst im Arbeitsbereich Gewerbeangelegenheiten des Ordnungsamtes hat aktuell noch eingeschränkte Öffnungszeiten, die grundsätzlich durch Online-Terminvereinbarung gesteuert werden. Sie werden u.a. auch benötigt, um aufgelaufene Arbeitsrückstände konzentriert abbauen zu können. Das Stadtentwicklungsamt ist weiterhin eingeschränkt und überwiegend nur nach telefonischer Vereinbarung erreichbar. Im Standesamt gibt es weiterhin keine offenen Sprechstunden, Vorsprachen finden nur nach Terminvereinbarung statt. Im Wohnungsamt sind Vorsprachen mit Terminabsprache möglich. Im Amt für Soziales gibt es weiterhin keine regulären Sprechzeiten.
BA Charlottenburg-Wilmersdorf	Die Sprechzeiten werden regelmäßig an die Personalsituation angepasst und sind online auf der Internetseite des Bezirksamtes einsehbar.
BA Spandau	Im Gesundheitsamt, Jugendamt Umwelt- und Naturschutzamt findet die offene Sprechstunde nur mit vorheriger Terminvereinbarung statt.
BA Steglitz-Zehlendorf	In den einzelnen Bereichen der Bezirksverwaltung wird die gleiche Anzahl an Sprechstunden im Vergleich zum Zeitpunkt Januar 2020 angeboten, jedoch keine erweiterten Öffnungszeiten angestrebt.
BA Tempelhof-Schöneberg	Im Kinder- und Jugendgesundheitsdienst wird lediglich um Anmeldung gebeten, um die Situation im Wartebereich zu entlasten. Im Ordnungsamt sind die Reduzierungen nahezu aufgehoben, Sprechstunden werden über Terminvereinbarungen gesteuert.
BA Neukölln	Im Stadtentwicklungsamt werden die offenen Sprechzeiten der Bauberatung telefonisch angeboten. Darüber hinaus erfolgt die Beratung per E-Mail und schriftlicher Auskunft sowie in individuell vereinbarter Vorspracheterminen.

	<p>Für die Bereiche Straßenlandsondernutzung, Straßenverkehrsbehörde und Städtische Friedhöfe gilt noch die pandemiebedingte Regelung, dass die Kontaktaufnahme telefonisch oder per E-Mail erfolgen soll. In der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle des Ordnungsamtes gibt es derzeit keine reguläre Sprechstunde. Beratungen finden überwiegend telefonisch oder in schriftlicher Form statt.</p> <p>Im Jugendamt und Gesundheitsamt finden die regulären Sprechstunden überwiegend wieder statt. Teilweise erfolgt die Beratung telefonisch, persönliche Vorsprachen werden teilweise durch vorherige Terminvergaben organisiert.</p>
BA Treptow-Köpenick	<p>Im Jugendamt sind in einigen Bereichen die offenen Sprechstunden eingeschränkt und es finden vermehrt Terminsprechstunden statt. Einige Ämter bieten weiterhin hauptsächlich telefonische Sprechzeiten in Verbindung mit Terminvereinbarungen an (Fachbereiche des Ordnungsamtes, Schulamt, Standesamt, Umwelt- und Naturschutzamt).</p>
BA Marzahn-Hellersdorf	<p>Angesichts der aktuellen Inzidenz von 719 (Stand 15.07.2022) sind alle Ämter und Abteilungen der Stadtentwicklung, Umwelt- und Naturschutz, Straßen und Grünflächen weiterhin angeraten, Präsenztermine zu vermeiden, telefonische Beratung und Kontaktaufnahme zu bevorzugen.</p>
Lichtenberg	<p>Im Amt für Soziales Lichtenberg bestehen Notsprechstunden für obdach- und mittellose Personen, die im Eingangsbereich des Dienstgebäudes kanalisiert werden.</p>
BA Reinickendorf	<p>Bis auf Weiteres erfolgen persönliche Vorsprachen im Ordnungsamt während der Sprechzeiten nur nach Terminvereinbarung.</p>
Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten	<p>Die Fahrerlaubnisbehörde wird erst zum 01.08.2022 wieder dieselben Öffnungszeiten wie vor der Corona Zeit haben. Für alle Dienstleistungen werden Termine vergeben, um unnötige Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden zu vermeiden.</p>
Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie	<p>Die Zeugnisanerkennungsstelle und die Anerkennungsstelle für Lehramtsprüfungen bieten derzeit persönliche Sprechzeiten ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung an. Darüber hinaus werden telefonische Sprechstunden angeboten. Die Organisationseinheiten „Anerkennung Fachhochschulreife“ und „Klärungsstelle für Geflüchtete“ halten Sprechstunden nur nach Terminvergabe ab.</p>

Senatsverwaltung für Finanzen	Im Landesverwaltungsamt sind nach Vereinbarung Termine grundsätzlich immer möglich. Im Bereich der Beihilfe kann eine Terminabstimmung auch online erfolgen. In den Finanzämtern gelten noch eingeschränkte Öffnungszeiten. Es besteht die Möglichkeit für eine individuelle Terminvereinbarung.
Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo)	Das Kundencenter im LAGeSo hat seit dem 31. März 2022 wieder uneingeschränkt mit und ohne Termin geöffnet. Lediglich die Sprechzeiten am Donnerstag wurden angepasst. Anstatt von 9:00 – 18:00 Uhr ist jetzt von 12:00 – 18:00 Uhr geöffnet.
Ämter für Ausbildungsförderung (Teilbereich Aufstiegsfortbildungsförderungsgesetz – AFBG) der Bezirksämter Charlottenburg-Wilmersdorf und Lichtenberg	Im BA Charlottenburg-Wilmersdorf finden ab dem 01.08.2022 die Sprechzeiten wieder ohne Einschränkungen statt.  Das BA Lichtenberg bietet bei Fragen zur Förderung nach dem Aufstiegsfortbildungsförderungsgesetz aktuell eine Sprechstunde donnerstags von 14 bis 18 Uhr. Die frühere Sprechstunde dienstags von 9 bis 13 Uhr ist derzeit ausgesetzt.

2. Plant der Senat erweiterte Öffnungszeiten, um etwaige aufgestaute Anträge und Genehmigungen abzuarbeiten?

Zu 2.:

Nur wenige Verwaltungseinheiten planen eine Ausweitung der Öffnungszeiten zum Abbau der nicht erledigten Anträge. Dies wird begründet, dass die Ausweitung von Sprechzeiten zu Lasten der Bearbeitungszeiten geht. Grundsätzlich gilt, dass die Alternativen zur Präsenzsprechstunde gut angenommen werden und den Kundinnen und Kunden der Verwaltung wie auch den Mitarbeitenden gleichermaßen helfen, das jeweilige Anliegen vorzubringen und zu bearbeiten.

Im BA Mitte sorgen die Hotline des Gesundheitsamtes sowie der Chatbot für verbesserte und mehrsprachige Erreichbarkeit. Bestimmte Fragen können so rund um die Uhr beantwortet werden.

Im BA Neukölln sollen im Stadtentwicklungsamt im Herbst 2022 auch die offenen persönlichen Sprechzeiten durch Nutzung eines Terminvereinbarungssystems wieder angeboten werden. Eine Erweiterung der Öffnungszeiten zum Abbau aufgestauter Vorgänge ist nicht erforderlich. Die Beratung findet im Vorfeld von formellen Vorgängen / Antragsverfahren statt.

3. Wenn nicht, ist dem Senat bewusst, dass Unternehmen bereits seit der Aufhebung der Corona Beschränkungen (Infektionsschutzverordnung) seit dem Frühjahr 2022 einen normalen und oft auch erweiterten Kundenbetrieb und Öffnungszeiten anbieten?

Zu 3.:

Die Öffnungs- und Sprechzeiten in den Bezirksämtern, Landesbehörden und den nachgeordneten Einrichtungen werden auch nach der Aufhebung der Corona-Beschränkungen bedarfsgerecht unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Ressourcen und der örtlichen Gegebenheiten angeboten.

Berlin, den 22. Juli 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek

Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport