

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Danny Freymark (CDU)** und **Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)**

vom 22. Februar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Februar 2024)

zum Thema:

**Maßnahmen zur Sauberkeit und Ordnung: Einblick in Überwachung und Standards nach Bezirken**

und **Antwort** vom 14. März 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. März 2024)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Danny Freymark (CDU) und Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/18 364

vom 22. Februar 2024

über Maßnahmen zur Sauberkeit und Ordnung: Einblick in Überwachung und Standards nach Bezirken

---

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

Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die Bezirke um Stellungnahmen gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

1. Wie ist der gegenwärtige Verwaltungsablauf einer Meldung durch Bürger über Abfall, Sperrmüll usw. auf öffentlichem Straßenland und in Grünanlagen usw. geregelt (bitte um Auflistung nach Bezirken)?

Zu 1.: Grundsätzlich können die Bürgerinnen und Bürger Hinweise zu Abfall, Sperrmüll usw. auf öffentlichem Straßenland und in Grünanlagen über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ per App oder über die Website (<https://ordnungsamt.berlin.de/frontend/dynamic>) melden. Das jeweils örtlich zuständige Ordnungsamt leitet diese dann an die zuständigen Stellen weiter.

Meldungen, die Abfälle auf öffentlichem Straßenland und in Grünanlagen oder auf landeseigenen Waldflächen betreffen, werden von den Ordnungsämtern an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) weitergeleitet. Bei der BSR erfolgt anschließend im Rahmen der internen Vorgangsbearbeitung eine Weiterleitung an die jeweils betreffenden Stellen zur weiteren Veranlassung.

Aus den Bezirken liegen zu der Frage folgende Stellungnahmen vor:

#### Charlottenburg-Wilmersdorf

Die Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern erreichen das Ordnungsamt per Post, per E-Mail, per Telefon und über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“. Die Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) nimmt innerhalb des Ordnungsamtes die Müllmeldungen entgegen und übermittelt diese mit der Bitte um Entsorgung an die Reinigungspflichtigen. Die Bearbeitung erfolgt in der Regel taggleich, spätestens jedoch innerhalb von drei Tagen (Serviceversprechen der Berliner Verwaltung).

Die Übermittlung des Anliegens an die BSR erfolgt über das AMS. In AMS erhält das Anliegen systemseitig nun den Status „in Bearbeitung“. Ist die Reinigung erfolgt, setzt die BSR den Vorgang auf „erledigt“. Auf die Tourenplanung der BSR hat das Ordnungsamt keinen Einfluss.

Bei anderen Reinigungspflichtigen erhält das Anliegen durch das Ordnungsamt den Status „erledigt“, sobald es weitergeleitet wurde. Zugleich erfolgt der Hinweis an die Bürgerinnen/Bürger, dass diese Statusänderung keinen Einfluss auf die Bearbeitung des Anliegens bei der zuständigen Stelle hat, sondern dass das Anliegen lediglich nunmehr an einen den Reinigungspflichtigen bzw. ein anderes Entsorgungsunternehmen als die BSR übergeben wurde. Innerhalb von 24 Stunden teilt dann der Reinigungspflichtige dem Ordnungsamt mit, wann der Auftrag ausgeführt wird. Das Ordnungsamt informiert sodann die Bürgerinnen/Bürger über die jeweils ergriffenen Maßnahmen und Verfahrensschritte.

#### Friedrichshain-Kreuzberg

Der Haupteingangskanal für derartige Meldungen ist das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“. Bürgerinnen und Bürger können dort niedrigschwellig Angaben zur ihren jeweiligen Feststellungen hinterlegen. Die Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) des Ordnungsamtes generiert daraus ein Anliegen, so entsteht eine elektronische Akte. Die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) (soweit öffentliches Straßenland betroffen ist) bzw. das Straßen- und Grünflächenamt (soweit es sich um Grünanlagen handelt) rufen dann die jeweilige Meldung ab bzw. sie wird durch die ZAB

dorthin weitergeleitet. Die angesprochenen Stellen takten je nach Aufkommen und logistischer Effizienz eine Entsorgung ein. Aber auch unabhängig von diesem Verfahren ist die BSR von Gesetzes wegen unmittelbar zur Entfernung von Sperrmüll vom Straßenland und auch aus Grünanlagen verpflichtet.

### Lichtenberg

Es gibt mehrere Möglichkeiten, über die Bürgerinnen und Bürger etwaige Müllmeldungen an das Ordnungsamt übermitteln können: über die „Ordnungsamt-Online“-App, per Mail, über das Telefon, durch persönliche Vorsprache oder über Hinweise an die Außendienstmitarbeitenden. Nach Eingang einer Meldung wird diese hinsichtlich der Zuständigkeit geprüft und dann mit allen vorliegenden Informationen (u.a. Fotos, Hinweisgeber, Örtlichkeit) im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfasst. Anschließend wird der Hinweis zwecks Beräumung an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) weitergeleitet. Der Hinweisgeber erhält, sofern entsprechende Kontaktdaten in Form einer E-Mailadresse vorliegen, die Rückmeldung: „Vielen Dank für Ihren Hinweis. Die Störung wurde am *DATUM* zur Bearbeitung an die Berliner Stadtreinigung weitergeleitet.“

Es wird dann durch das System eine automatische 10-Tageswiedervorlage gesetzt. In der Regel, ist der Abfall innerhalb der 10-Tagesfrist auch beräumt worden. Nach erfolgreicher Beräumung erhält der Hinweisgeber dann die entsprechende Rückmeldung auch wieder über AMS: „Die Berliner Stadtreinigung teilte uns am *DATUM* mit, dass die Angelegenheit erledigt wurde.“

Bei Nichtberäumung innerhalb der 10-Tagesfrist verlängert sich die interne Wiedervorlage um eine Woche. Sollte bis zu diesem Zeitpunkt dann noch immer keine Beräumung erfolgt sein, wird das Anliegen erneut über AMS an die BSR mit einem Erinnerungshinweis gemeldet.

### Marzahn-Hellersdorf

Illegale Abfallablagerungen können Bürgerinnen und Bürger entweder über die „Ordnungsamt Online“-App, per Telefon, E-Mail, Fax oder persönlich dem Ordnungsamt melden. Unabhängig vom Eingangskanal werden alle Meldungen im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfasst und von dort mit der Bitte um Entsorgung an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) abgegeben; die Hinweisgebenden erhalten eine entsprechende Abgabennachricht.

### Mitte

Meldungen zu Abfall auf öffentlichem Straßenland, die im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfasst werden, leitet die Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) innerhalb von 3 Werktagen an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) zwecks Bereinigung weiter. Die Hinweisgebenden erhalten dann eine Statusänderung des Anliegens auf „in Bearbeitung“ und in der Anlage ein Informationsblatt über die Lesart der jeweiligen Statusmeldungen, sofern sie eine Rückantwort gewünscht haben. Die Meldungen, die außerhalb des AMS (z.B. über die zentrale E-Mail-Adresse der ZAB) im Ordnungsamt eingehen, werden durch die ZAB-Mitarbeitenden in AMS erfasst.

Die Überwachung des jeweiligen Bearbeitungsstandes der Meldungen innerhalb des AMS obliegt der ZAB durch entsprechende Wiedervorlagetermine. Durch eine Schnittstelle erhält das Ordnungsamt eine Rückmeldung der BSR über die Erledigung des Anliegens bzw. eine Mitteilung wegen fehlender Zuständigkeit. Ebenso erhalten die Hinweisgebenden eine automatische Information über die jeweilige Änderung des Bearbeitungsstatus.

Sollte das Ordnungsamt keine Rückmeldung der BSR zu einem Anliegen innerhalb von 14 Tagen erhalten, erinnert die ZAB noch einmal über das AMS an die noch offene Erledigung. Sollte im Extremfall nach insgesamt 6 Wochen keine Rückmeldung der BSR beim Ordnungsamt vorliegen, wird der Status durch die ZAB auf „erledigt“ gesetzt und die Hinweisgebenden erhalten eine entsprechende Information über den Grund dieses Statuswechsels. Ein weiteres Nachfassen durch die ZAB erfolgt jedoch nicht.

Eine Unterscheidung zwischen Meldungen zu Abfall auf öffentlichem Straßenland oder in Grünanlagen ist mit der Änderung der Zuständigkeit im Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz Berlin (KrWG) zum 1. Mai 2023 entfallen. Sollte die BSR bei Abfall in Grünanlagen dem Ordnungsamt mitteilen, dass eine Bereinigung wegen mangelndem Zugang nicht vorgenommen werden kann, wird das Anliegen an das Straßen- und Grünflächenamt abgegeben.

### Neukölln

Die über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ eingehenden Meldungen werden unter Beachtung des 3-tägigen Serviceversprechens an die für die Entsorgung zuständige Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) zwecks weiterer Veranlassung weitergeleitet.

### Pankow

Die bei der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) des Ordnungsamtes per E-Mail, Telefon oder Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“-App eingehenden

Meldungen der Bürgerinnen und Bürger zu illegalen Müllablagerungen im öffentlichen Raum werden mit Hilfe von AMS standardisiert verarbeitet und an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) weitergeleitet. Die Bearbeitung der Meldungen erfolgt hiernach außerhalb der Zuständigkeit der Berliner Ordnungsämter direkt durch die BSR.

#### Reinickendorf

Die Meldungen der Bürgerinnen und Bürger werden unabhängig vom Zugangskanal der Meldung („Ordnungsamt-Online“-App, Telefon, Fax, E-Mail oder Post) im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfasst; dieses erfolgt entweder durch den Hinweisgebenden selber oder durch die Mitarbeitenden der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB). Danach erfolgt nach einer sachlichen Prüfung eine Weiterleitung des Anliegens über AMS an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) zur Beseitigung der Abfallablagerungen.

Im Falle von vorliegenden Hinweisenden auf den potentiellen Verursacher der illegalen Abfallablagerungen führt der Allgemeine Ordnungsdienst (AOD) Kontrollen vor Ort durch und leitet ggf. ein Ordnungswidrigkeitenverfahren ein.

#### Spandau

Im elektronischen Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ werden sämtliche Hinweise und Beschwerden (Meldungen) zu Mängeln und Abfall im öffentlichen Raum, die über alle Eingangskanäle im Ordnungsamt eingehen, erfasst und wird deren abschließende Bearbeitung sichergestellt. Das Ordnungsamt sichtet zunächst die eingehenden Meldungen, erstellt hierzu konkrete, georeferenzierte Anliegen und koordiniert bzw. veranlasst dann die erforderlichen Ämterbeteiligungen.

#### Steglitz-Zehlendorf

Meldungen, die das Ordnungsamt direkt über die „Ordnungsamt-Online“-App erreichen, werden in der Regel unmittelbar an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) weitergeleitet. Meldungen, die Grünanlagen betreffen, werden systemseitig an den Fachbereich Grünflächen des Bezirksamts übermittelt.

Bei allen anderen im Ordnungsamt eingehenden Meldungen wird anhand der mitgeteilten Informationen überprüft, ob eine Begutachtung der gemeldeten Objekte mit Blick auf die Einleitung eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens sinnvoll erscheint. Ist dies der Fall, wird die Meldung zur Überprüfung vor Ort an den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) weitergeleitet und deren Feststellungen/Rückmeldungen abgewartet.

### Tempelhof-Schöneberg

Meldungen, die im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ zu Abfallablagerungen im öffentlichen Raum eingehen, werden an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe BSR bzw. an den Fachbereich Grünflächen des Bezirksamts weitergeleitet. Das dauert je nach Personallage im Ordnungsamt bis zu 3 Tage. Im Fachbereich Grünflächen erfolgt anschließend eine Weiterleitung der Meldung je nach Zuständigkeit an die jeweiligen Reviere oder an die BSR, damit diese die notwendigen Veranlassungen treffen. (Im Januar 2024 gab es jedoch technische Probleme mit der Weiterleitung von AMS-Meldungen an die BSR.)

### Treptow-Köpenick

Sofern dem Ordnungsamt kein Verursacher bekannt ist, wird zur Entsorgung von illegalen Müllablagerungen auf öffentlichem Straßenland und in geschützten Grünanlagen die BSR informiert. Hierfür muss in Abstimmung mit dem bezirklichen Grünflächenamt teilweise noch eine Ausnahmegenehmigung zum Befahren der betreffenden Grünanlagen unter Angabe einer Gewichtsbegrenzung erteilt werden.

Da mitunter beim Ordnungsamt auch Meldungen zu Vermüllungen in Waldgebieten und auf Privatgeländen eingehen, werden hierüber die dafür zuständigen Berliner Forsten bzw. bei den privaten Grundstücksflächen das Umweltamt des Bezirksamts informiert.

Seit in Krafttreten des Gesetzes zur Änderung des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes Berlin und des Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsgesetzes ab dem 1. Mai 2023 erfolgen von Seiten der BSR auch Entsorgungen aus Routenfahrten. Hierdurch entfallen die gesonderten Entsorgungsaufträge des Ordnungsamtes. Ablageschwerpunkte können somit regelmäßig, zeitnah und umfänglich beräumt werden.

2. In welchen zeitlichen Abständen nach der Erstmeldung über die OA-App erfolgt die Entfernung der gemeldeten Abfälle (bitte um Auflistung seit März 2023 nach Bezirken und Monaten)?

Zu 2.: Grundsätzlich kann die Bearbeitungsdauer einer Meldung variieren und sie unterliegt unterschiedlichen Einflüssen wie Meldeaufkommen, Abfallart (z.B. Mischablagerungen) oder auch der Witterung. Geht eine Meldung bei den Berliner Stadtreinigungsbetrieben (BSR) ein, wird diese zeitnah bearbeitet, so dass man davon ausgehen kann, dass die BSR regelmäßig in einem Zeitraum von zehn Tagen auch in der Lage ist, den überwiegenden Teil der Meldungen zu bearbeiten. Eine Auswertung der Abarbeitungsdauer auf Bezirks- und Monatsebene ist seitens der BSR nicht möglich. Ein vereinbartes Servicelevel zur Reaktionsdauer gibt es nicht.

3. Welche spezifischen Maßnahmen ergreift das Ordnungsamt zur Überwachung und Durchsetzung der Sauberkeit und Ordnung in den jeweiligen Bezirken?

Zu 3.: Aus den Bezirken liegen zu der Frage folgende Stellungnahmen vor:

#### Charlottenburg-Wilmersdorf

Im Rahmen der Regelbestreifung werden festgestellte illegale Müllablagerungen durch Mitarbeitende des Ordnungsamtes über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfasst und an die jeweils zuständigen Reinigungspflichtigen weitergeleitet. Geht aus einer Meldung von Bürgerinnen und Bürgern nicht eindeutig hervor, wie sich der Sachverhalt vor Ort darstellt, muss gegebenenfalls der Außendienst des Ordnungsamtes diesen erst noch ermitteln. Zudem prüft der Außendienst dabei auch, ob ein Verursacher der illegalen Müllablagerungen ermittelt werden kann.

#### Friedrichshain-Kreuzberg

Vor einigen Jahren erhielten die Bezirke für sogenannte Waste-Watching-Aufgaben zusätzliche Stellen im Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) der Ordnungsämter. Die AOD-Kräfte können diese besonderen Kontrollen - wie sonst nur bei Jugendschutzkontrollen - auch in Zivilkleidung durchführen und etwaige Verstöße gegen das Straßenreinigungsgesetz feststellen, zur Anzeige bringen und (bei Verwarnungen bis 55 € diese unmittelbar durch Barzahlungen) ahnden. Dabei handelt es sich vorrangig um Kleinstvermüllungen, wie weggeworfene Zigarettenkippen oder liegen gelassenen Hundekot.

Es kann theoretisch auch zu systematisch erfolgenden (Sperr-)Müllablagerungen ermittelt werden. Da diese meistens nachts stattfinden, ist eine unmittelbare amtliche Feststellung im Augenblick des Geschehens schwierig, sodass die Verursacher nur bedingt gerichtsfest ermittelt werden können.

#### Lichtenberg

Es werden temporäre, wiederkehrende Kontrollen durch den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) abhängig von der jeweils aktuellen Personalverfügbarkeit und der Anzahl der eingegangenen Anliegen durchgeführt. Die ausgewählten zu kontrollierenden Örtlichkeiten werden vorzugsweise aufgrund von Bürgerbeschwerden oder anhand der Auswertung der im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ festgelegt.

Schwerpunktkontrollen zu illegalen Müllablagerungen werden sowohl in Dienstkleidung als auch in Zivilkleidung durchgeführt.

### Marzahn-Hellersdorf

Das Ordnungsamt versucht, im Entstehen begriffene Ansammlungen schnellstmöglich durch die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) entfernen zu lassen, um ein Anwachsen der Müllablagerungen zu verhindern. Hierbei ist die gute Zusammenarbeit mit der BSR und deren personellen Kapazitäten von entscheidender Bedeutung. Durch den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) erfolgen sowohl routinemäßige Kontrollen als auch besondere Kontrollen, insbesondere an den bekannten Ablageorten. Im Rahmen der personellen Kapazitäten des Außendienstes des Ordnungsamtes erfolgen diese Schwerpunktkontrollen auch in Zivilkleidung, um eventuelle Verursacher besser ermitteln zu können.

### Mitte

Es erfolgen folgende Kontrollen durch das Ordnungsamt zur Überwachung und Durchsetzung der Sauberkeit und Ordnung im öffentlichen Raum:

- Kontrollen nach dem Jahresplan des Allgemeinen Ordnungsdienstes (AOD) für 2024 (Waste Watcher-Aufgaben)
- Kontrollen von Lagern obdachloser Personen zwei Mal pro Woche und Räumung nach einer Fristsetzung von 4-6 Wochen
- Kontrollen gemäß der täglichen Auftragslage nach Auswertung der eingegangenen Meldungen im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ oder aufgrund der Feststellungen durch die Außendienstkräfte während der Bestreifung des Bezirkes
- Kontrollen von Schrottfahrrädern im öffentlichen Straßenland und wöchentliche Meldung an Goldnetz e.V. mit der Bitte um Entfernung identifizierter „Schrottfahrräder“

### Neukölln

Im Ordnungsamt gibt es für diese Aufgaben eine sogenannte „Soko Müll“, deren Einsätze auch mit Presseinformationen begleitet werden.

Im Rahmen der Grund- und Ergänzungsschulungen der Dienstkräfte des Allgemeinen Ordnungsdienstes an der Verwaltungsakademie Berlin (VAK) übernimmt ein Ordnungsamtsmitarbeiter Lehraufträge zum Thema „Illegale Abfallbeseitigung“.

### Pankow

Der Allgemeine Ordnungsdienst (AOD) nimmt mit insgesamt 41 Mitarbeitenden im Zwei-Schicht-Betrieb vielfältige gesetzliche Aufgaben wahr: Überwachung des ruhenden Verkehrs und des fließenden Verkehrs auf Bürgersteigen und in Fußgängerzonen, vor allem die Verfolgung und Ahndung von Haus- und Nachbarschaftslärm, illegaler Müllentsorgung und

Werbung im Straßenland, die Einhaltung des Hundegesetzes Berlin und die Überwachung der Grünanlagen. Spezifische Maßnahmen können in Anbetracht des vorhandenen Personals grundsätzlich nicht in Aussicht gestellt werden; daher erfolgt die Aufgabenwahrnehmung in der Regel anlassbezogen.

Gleichwohl beteiligt sich auch das Ordnungsamt Pankow an den berlinweiten Schwerpunktaktionen, bei denen die Berliner Ordnungsämter einen gemeinsamen Kontrollschwerpunkt auf die Verfolgung und Ahndung illegaler Vermüllungen bzw. Verunreinigungen im öffentlichen Raum gelegt haben (vgl. hierzu die Pressemitteilung Nr. 137 des Bezirksamtes Friedrichshain-Kreuzberg vom 26.06.2023 <https://www.berlin.de/ba-friedrichshain-kreuzberg/aktuelles/pressemitteilungen/2023/pressemitteilung.1338537.php>).

#### Reinickendorf

Es werden in regelmäßigen zeitlichen Abständen Schwerpunkteinsätze durch den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) des Ordnungsamtes durchgeführt. Darüber hinaus erfolgen Feststellungen im Rahmen der täglichen Arbeit. Ecken, die sich als Müllhotspots entwickelt haben, werden folglich von den AOD-Kräften auch häufiger bestreift.

#### Spandau

Die Mitarbeitenden des Allgemeinen Ordnungsdienstes (AOD) erfassen Müllablagerungen im öffentlichen Raum während Ihrer Regelbestreifung ebenfalls über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“. Zudem versuchen sie vor Ort den Verursachenden der jeweiligen Müllablagerung zu ermitteln.

#### Steglitz-Zehlendorf

Neben den im Rahmen der allgemeinen Streifentätigkeit festgestellten Vermüllungen und den Prüfaufträgen aufgrund von im bezirklichen Ordnungsamt eingegangenen Meldungen aus der Bevölkerung, erfolgt ein Monitoring des Ordnungsamtes mit dem Ziel, die Entwicklung von Hotspots frühzeitig zu erkennen und zu unterbinden.

#### Tempelhof-Schöneberg

Illegale Müllablagerungen werden durch die Außendienstkräfte des Ordnungsamtes erfasst, an die BSR weitergeleitet und ggf. ein Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen den Verursachenden eröffnet, sofern dieser ermittelbar ist. Durch die Präsenz von Mitarbeitenden des Ordnungsamtes im öffentlichen Straßenraum können jeweils weitere illegale Müllablagerungen verhindert werden.

## Treptow-Köpenick

Die Feststellungen durch die Dienstkräfte des Allgemeinen Ordnungsdienstes (AOD) werden umgehend (an Ort und Stelle) per Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ einschließlich Fotomaterial an die jeweils Zuständigen abgegeben.

Schwerpunktablageorte mit immer wiederkehrenden Ablagerungen von illegalem Müll werden an die BSR gemeldet, damit diese bei deren Tourenplanung für die regelmäßigen Routenfahrten bzw. für die Durchführung von BSR-Kieztagen berücksichtigt werden können. Darüber hinaus werden vom Ordnungsamt Öffentlichkeitskampagnen und Pressemitteilungen durchgeführt, die sich thematisch z.B. mit der ordnungsgemäßen Entsorgung von Herbstlaub befassen und Hinweise zu ausführlichen Infos im Internet (Entsorgung von Herbstlaub - Berlin.de) enthalten. Weitere Infothemen sind die Umwelt- und Straßenlandverschmutzung durch Zigarettenkippen sowie das unerlaubte Verteilen von Handzetteln, Möglichkeiten zur Spende von „alten Dingen“ an Einrichtungen und Träger, das Angebot der kostenlosen Ausleihe von Lastenrädern zum Transport von Gegenständen und die Abgabemöglichkeit von Kleinstmöbeln (auch ohne ein Kraftfahrzeug) auf nahegelegenen BSR-Recyclinghöfen sowie über Initiativen und deren Ansprechpartner, die ihren Kiez „verschönern“ (sauber halten) möchten.

4. Gibt es festgelegte Richtlinien oder Standards bezüglich der zeitlichen Reaktions- und Entfernungsdauer von gemeldeten Abfällen?

Zu 4.: Da es grundsätzlich immer Faktoren geben kann, die Verzögerungen nach sich ziehen (z.B. Themen der Verkehrssicherung oder erschwerten Zugang durch Baustellen), wurde bei der Aufgabenübertragung an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) davon abgesehen, ein Servicelevel verbindlich festzulegen. Seitens der BSR besteht aber grundsätzlich das formulierte Ziel, illegale Ablagerungen innerhalb von 10 Tagen zu entfernen.

An das Ordnungsamt gerichtete Meldungen werden gemäß Serviceversprechen des Anliegenmanagementsystems (AMS) „Ordnungsamt-Online“ in der Regel taggleich, spätestens jedoch innerhalb von drei Werktagen an den jeweils zuständigen Reinigungspflichtigen weitergeleitet, der dann in eigener Zuständigkeit die weitere Bearbeitung der Vorgänge verantwortet.

5. Wie werden Beschwerden und Rückmeldungen von Bürgern bezüglich der Wirksamkeit der Abfallbeseitigung behandelt und dokumentiert?

Zu 5.: Aus den Bezirken liegen zu der Frage folgende Stellungnahmen vor:

#### Charlottenburg-Wilmersdorf

Über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ werden die Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern erfasst, dokumentiert und bearbeitet. Meldungen, die per Post, per E-Mail oder telefonisch eingehen, werden tagesgleich, jedoch immer innerhalb der 3-Tages-Frist (Serviceversprechen), in AMS eingepflegt und bearbeitet. Sofern weitere Beschwerden trotz bereits einer vorangegangenen Meldung über nicht erfolgte Müllbeseitigungen eingehen, werden auch diese an den jeweiligen Reinigungspflichtigen weitergeleitet. Gegebenenfalls prüft der Außendienst des Ordnungsamtes vor Ort, ob die beauftragte Beseitigung tatsächlich nicht erfolgt ist oder aber ob bereits wieder eine neue Vermüllung an gleicher Stelle festzustellen ist.

#### Friedrichshain-Kreuzberg

Zu jedem über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ gemeldeten Hinweis wird eine elektronische Akte angelegt. Beschwerdeführende erhalten über das AMS eine Information über die Weiterleitung ihrer Meldung durch das Ordnungsamt an die BSR oder an das Straßen- und Grünflächenamt des Bezirks. Für die Abfallbeseitigung selbst ist das Ordnungsamt nicht verantwortlich; allerdings reagiert das Ordnungsamt auf sich wiederholende Meldungen zu bereits generierten Anliegen durch eine erneute Aufforderung an die jeweils zuständige Stelle mit dem Ziel der Beseitigung der Störung der öffentlichen Ordnung noch einmal.

#### Lichtenberg

Rückmeldungen des Hinweisgebenden (z.B. einen Dank) werden im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ lediglich dem bestehenden Anliegen hinzugefügt. Bei Beschwerden, weil der Missstand noch immer nicht beseitigt wurde, wird das Anliegen erneut an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) weitergeleitet.

#### Marzahn-Hellersdorf

Die Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern über Müllablagerungen werden im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfasst und deren Weiterleitung an die BSR dokumentiert. Rückmeldungen an die Hinweisgebenden, Notizen zu deren

etwaige Nachfragen sowie Informationen über entsprechende Kontrollaufträge an den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) und mögliche Weiterleitungen an andere Fachbereiche und/oder Behörden werden dort ebenfalls gespeichert.

### Mitte

Im Falle von Rückmeldungen wegen der Nichterledigung trotz einer entsprechenden Statusmitteilung werden die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) entweder nochmal erinnert oder es wird ein erneutes Anliegen erstellt.

Je nach Sachverhalt wird die/der Beschwerdeführer/in ggf. auf die Definition der einzelnen Statusmeldungen verwiesen. Eine gesonderte Dokumentation oder statistische Erhebung über eine Erfolgsquote erfolgt nicht. Grundsätzlich liegt seit dem 1. Mai 2023 mit der Änderung des Kreislaufwirtschaftsgesetzes die Zuständigkeit für die Müllbeseitigung in Berlin bei der BSR.

### Neukölln

Im Ordnungsamt gibt es ein Beschwerdemanagement. Hierbei werden schriftlich eingehende Hinweise persönlich oder auch telefonisch beantwortet. Im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfasste Meldungen werden automatisiert im Ampelsystem bearbeitet.

### Pankow

Die Bearbeitung entsprechender Meldungen erfolgt im Rahmen des berlinweit einheitlichen Anliegenmanagementsystems (AMS) „Ordnungsamt-Online“. Sofern es sich nicht um eine anonyme Meldung handelt, erhalten Bürgerinnen und Bürger zu ihren Hinweisen, also auch zu Meldungen von illegalen Müllablagerungen, eine automatisierte Abgabennachricht mit Abgabedatum an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR), welche ihrerseits den Vorgang eigenständig an die Bürgerin bzw. den Bürger als „in Bearbeitung“ bzw. nach dessen Erledigung als „erledigt“ zurückmeldet. Mit Inkrafttreten des novellierten Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes Berlin am 1. Mai 2023 und der Übertragung weiterer Aufgaben auf die BSR hat sich Pankow als Pilotbezirk zur Optimierung der standardisierten Verfahrensabläufe zwischen den Berliner Ordnungsämtern und der BSR in AMS bereit erklärt. Der Pilotversuch wird nach Aussagen der zuständigen Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt und des ebenfalls beteiligten Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten aller Voraussicht nach im April 2024 starten können.

### Reinickendorf

Die Beschwerden und Rückmeldungen seitens der Bürgerinnen und Bürger werden erfasst und dokumentiert sowie an die BSR weitergeleitet.

### Spandau

Der Bürgerservice des Ordnungsamtes überwacht den Erledigungsstatus der im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ erfassten Meldungen und gibt dem Hinweisgeber Rückmeldungen über den Erledigungsstand seiner Meldung und das abschließende Arbeitsergebnis; darüber hinaus steht der Bürgerservice für Rückfragen zur Verfügung.

Unter Berücksichtigung des Datenschutzes werden relevante Meldungen über das Onlineportal von AMS veröffentlicht.

### Steglitz-Zehlendorf

Die Dokumentation erfolgt vor allem digital über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“.

### Tempelhof-Schöneberg

Die Antworten werden zum Vorgang genommen und an die Berliner Stadtreinigung (BSR) weitergeleitet oder es wird mit der BSR telefoniert. In Einzelfällen erfolgt auch eine direkte Kontaktaufnahme mit dem Regionalleiter der BSR.

### Treptow-Köpenick

In der Regel werden alle Beschwerden/Hinweise zu Missständen, die eine Einleitung von Maßnahmen erfordern im Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ dokumentiert: z.B. Auslösen von Prüfaufträgen an den Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD); Abgaben zur Prüfung an zuständige Fachämter im Bezirksamt; Weiterleitungen an die BSR. Bei Nachfragen zum Bearbeitungsstand wird durch das Ordnungsamt beim jeweils „Zuständigen“ nachgefragt bzw. in besonderen Fällen auf eine Dringlichkeit hingewiesen.

Berlin, den 14. März 2024

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
In Vertretung

Martina Klement  
Staatssekretärin für Digitalisierung  
und Verwaltungsmodernisierung / CDO