

### **Vorlage zur Kenntnisnahme**

für die Sitzung der Bezirksverordnetenversammlung am 22.08.2019

1. Gegenstand der Vorlage: Abschlussinformation zum Ersuchen der BVV, Ds-Nr. 1201/VIII aus der 31. BVV vom 21.03.2019

Durchsetzung des Rechtes auf informationelle Selbstbestimmung und des Datenschutzes im Publikumsverkehr der Struktureinheiten des Bezirksamtes

2. Die BVV wird um Kenntnisnahme gebeten:

Dem Ersuchen wurde gefolgt. Für die Beantwortung wird die Kleine Anfrage 393/VIII herangezogen.

Die Einhaltung des Datenschutzes und der informationellen Selbstbestimmung ist im Bezirksamt von großer Bedeutung und wird sehr ernst genommen. Aus diesem Grund gibt es seit langem Festlegungen, um nach Möglichkeit auszuschließen, dass Bürgerinnen und Bürger Kenntnis von personenbezogenen Daten anderer Bürgerinnen und Bürger erlangen.

Grundsätzlich greifen diese Maßnahmen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig für diese Problematik sensibilisiert.

Jedoch kann ein Austausch von personenbezogenen Daten nie ausgeschlossen werden, da die Besucherinnen und Besucher bereits im Wartebereich kommunizieren.

Neben der Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich des Umgangs mit personenbezogenen Daten werden in den Doppelbüros des Bezirksamtes Marzahn-Hellersdorf, in denen Publikumsverkehr stattfindet, die Sprechstunden so gestaltet, dass die Bürger und Bürgerinnen ihr Anliegen einzeln vortragen. Zudem werden in allen Fachämtern die Büros von abwesenden Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen während der Sprechzeit als Ausweichmöglichkeit genutzt.

Um die Wahrung des Datenschutzes geht es nicht nur in den Sprechzeiten. Daher gelten auch solche Festlegungen, dass bei Beratungsgesprächen oder Telefonaten mit Bürgern und Bürgerinnen die Türen verschlossen zu halten sind.

In den einzelnen Abteilungen gibt es weitere differenzierte Maßnahmen zur Einhaltung des Datenschutzes.

### Abteilung Bürgerdienste und Wohnen (BürgWohn)

In den Großraumbüros der drei Bürgerämter ist ein Wartebereich mit Informationstresen vorgeschaltet, wodurch eine räumliche Trennung von Warte- und Servicebereich gegeben ist. Im Wartebereich selbst werden die rechtlichen Anforderungen eingehalten. Am Informationstresen erfolgt eine Einzelbedienung und es wird zusätzlich auf die Diskretionszone geachtet. Zudem sind die Dienstkräfte angehalten, keine personenbezogenen Daten mündlich abzufordern, sondern sich die relevanten Informationen durch Vorlage eines Identitätsnachweises geben zu lassen.

Um das Anliegen der Bürgerinnen und Bürger bearbeiten zu können, werden diese anonymisiert und mit einer Wartenummer aufgerufen.

Warte- und Servicebereich sind durch eine Tür räumlich abgetrennt. Diese wird stets geschlossen gehalten, um ein Mithören von Gesprächen im Wartebereich zu verhindern. Sollte diese Tür irrtümlicher Weise doch einmal offen stehen, sind aufgrund der Entfernung keine Gesprächsdetails vernehmbar.

Grundsätzlich ist anzumerken, dass die Vorhaltung der Servicebereiche in den Großraumbüros keine optimale Gestaltung von Vertraulichkeit ermöglicht. Für die bloße Entgegennahme von Anträgen etc. sind die bestehenden Einrichtungen jedoch ausreichend.

Die Installation von ergänzenden Sichtschutzmaßnahmen (z.B. durch Möbel oder Pflanzenzonen) zwischen den Bedienarbeitsplätzen in den Großraumbüros zur Herstellung ausreichender Diskretion ist leider aus Platzgründen nicht überall möglich.

Es kann jedoch versichert werden, dass bei einer normalen Stimmlautstärke Details eines Gesprächsverlaufs nur schwer wahrgenommen werden können. Es besteht aber auch die Möglichkeit, dass in allen drei Bürgerämtern, auf Wunsch der Bürger und Bürgerinnen, eine Beratung in einem separaten Raum (Büro der Standortleitung) durchgeführt werden kann. Die Dienstkräfte sind dazu angehalten, auf diese Möglichkeit aktiv hinzuweisen. Eine gesonderte Bearbeitung von Dienstleistungen ist jedoch mangels technischer Ausstattung als Bedienarbeitsplatz in diesem Raum nicht möglich.

Hinsichtlich der Umsetzung geplanten Ablösung der verfahrensbedingt notwendigen und landeseinheitlich vorhandenen, großformatigen Kundenmonitore (19“) durch ein Formular-Pad wurde bereits die Senatsverwaltung für Inneres und Sport mit der Prüfung einer berlinweiten Beschaffung durch die Leiterinnen und Leiter der Berliner Ämter für Bürgerdienste beauftragt.

Sofern ausreichender Platz vorhanden ist, bestehe auch die Möglichkeit, eine Diskretionszone in der Einrichtung eines BackOffice-Bedienarbeitsplatzes herzustellen. Entsprechende Hinweise auf dieses BackOffice-Büro wären sowohl im Wartebereich als auch auf den Schreibtischen der Dienstkräfte anzubringen. Die Dienstkräfte wären dann auch dazu angehalten, auf Wunsch oder bei entsprechendem Gesprächsverlauf von sich aus eine Fortführung des Gesprächs im BackOffice-Büro anzuregen und zu ermöglichen.

### Abteilung Weiterbildung, Kultur, Soziales und Facility Management (WeiKultSozFM)

Da es im Amt für Soziales sowohl in den Bereichen Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt sowie Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz und Eingliederungshilfe eine Vielzahl an besetzten Doppelbüros mit parallel stattfindender Sprechstunde als auch im Bereich der Unterbringung obdach-suchender Personen derzeit sogar 3 Doppelbüros gibt, ist es nicht auszuschließen, dass die Bürgerinnen und Bürger im Rahmen

der Sprechstunden Kenntnis von personenbezogenen Informationen anderer Bürgerinnen und Bürger erlangen.

Da der Datenschutz in der sozialpädagogischen Beratung eine sehr hohe Priorität hat, wurden für Beratungsgespräche die Nutzung von Einzelzimmer festgelegt und eingerichtet. Des Weiteren wurden Diskretionsräume geschaffen, die auch genutzt werden.

#### Abteilung Schule, Sport, Jugend und Familie (SchulSportJugFam)

Die Arbeits- und Organisationsabläufe des Schul- und Sportamtes stellen sich bereits so dar, dass ein persönlicher Besuch (Publikumsverkehr) nicht mehr zwingend erforderlich ist, da andere Kommunikationsformen genutzt werden können und genutzt werden. Insofern wurden bereits vor 2 Jahren sogenannte „Sprechzeiten“ abgeschafft. Dies hat sich außerordentlich bewährt. Sofern allerdings Bürgerinnen und Bürger persönlich vorsprechen, erfolgt die Durchführung des Publikumsverkehrs so, dass Dritte - weitere Bürgerinnen und Bürger bzw. nichtzuständige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter - nicht Verfahrensbeteiligte sind bzw. nicht Kenntnis von personenbezogenen Daten erhalten können. D.h., es erfolgt kein paralleler Publikumsverkehr in einem Dienstzimmer, das von mehr als einer Dienstkraft genutzt wird.

Aufgrund der fachlichen Belange und unter Berücksichtigung der Sensibilität der Aufgaben im Bereich des Jugendamtes wurde in den sozialpädagogischen Bereichen Einzelzimmern eingerichtet.

Darüber hinaus werden auch die Räumlichkeiten von den abwesenden Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen während der Sprechstunden genutzt. Im Bereich der Beistandschaften nutzen die Beistände, die zugleich auch Urkundspersonen sind, extra Räume.

Mit dem Umzug des Kriseninterventionsteams und der Gruppe der unbegleiteten minderjährigen Ausländer haben sich die räumlichen Gegebenheiten inzwischen erheblich verbessert.

In den Abteilungen Wirtschaft, Straßen und Grünflächen (WirtSG) und Stadtentwicklung, Gesundheit, Personal und Finanzen (StadtGesPersFin) treten im Rahmen des Publikumsverkehrs keine datenschutzrechtlichen Probleme auf.

Dagmar Pohle  
Bezirksbürgermeisterin