



Anfrage

TOP:
Vorlagen-Nummer: **V/2010/08563**
Datum: 05.01.2010
Bezug-Nummer.
Kostenstelle/Unterabschnitt:
Verfasser: Herr Johannes Krause
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	27.01.2010	öffentlich Kenntnisnahme

Betreff: Anfrage der SPD-Stadtratsfraktion zu Widersprüchen und Beschwerdemanagement

Viele Kommunen haben ein kommunales Beschwerdemanagement eingerichtet und veröffentlichen Angaben zu Widersprüchen und Beschwerden. Dies geschieht in Halle bisher nicht.

Wir fragen daher:

1. Wie viele Widersprüche wurden im Jahr 2008 an die einzelnen Ämter der Stadtverwaltung gerichtet (nach Ämtern aufgegliedert)?
2. Wie viele der Widersprüche waren jeweils erfolgreich (wie vielen wurde abgeholfen), wie viele wurden zurückgewiesen (nach Ämtern gegliedert)?
3. In wie vielen Fällen zog die Zurückweisung eines Widerspruchs eine gerichtliche Auseinandersetzung nach sich (nach Ämtern gegliedert)? In wie vielen Fällen davon unterlag die Stadt im Gerichtsprozess (nach Ämtern gegliedert)? Falls für die Beantwortung dieser Frage aufgrund der Dauer gerichtlicher Auseinandersetzungen ein anderer Zeitraum aussagekräftig sein sollte, bitte ich um Beantwortung für diesen Zeitraum.
4. Wie viele Dienstaufsichts- und sonstige Beschwerden sind im Jahr 2008 bei der Stadtverwaltung eingegangen (nach Ämtern gegliedert)?
5. Wie werden solche Beschwerden von der Stadtverwaltung behandelt?
6. Plant die Stadtverwaltung die Einführung eines kommunalen Beschwerdemanagements, um die Kundenorientierung zu erhöhen?

gez. Johannes Krause
Fraktionsvorsitzender

Anfrage der SPD-Stadtratsfraktion zu Widersprüchen und Beschwerdemanagement

Vorlage: V/2010/08563

Top: 8.13

Antwort der Verwaltung:

allgemein:

Die Stadt Halle (Saale) hat sich ebenso wie andere Kommunen mit der Thematik Bürgerbeschwerden sehr intensiv auseinandergesetzt.

Hierzu wurde u. a. eine zentrale Stelle für die Bürger eingerichtet, um Beschwerden zu erfassen und diese gemeinsam mit den Dezernaten zu bearbeiten und auszuwerten – das Bürgerbüro im Büro der Oberbürgermeisterin.

Die Anfrage der SPD-Stadtratsfraktion bezieht sich auf Beschwerden und auf Widersprüche. In der gängigen Literatur zum Beschwerdemanagement im Allgemeinen und zum kommunalen Beschwerdemanagement im Besonderen werden Widersprüche nicht zu den Beschwerden gezählt.

Widersprüche sind im Gegensatz zu Beschwerden Rechtsmittel im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens. Sie fallen nicht in die Aufgabe eines Beschwerdemanagements, um zu vermeiden, dass dem Bürger quasi ein „zweiter Rechtsweg“ suggeriert wird.

Beschwerden sind Ausdrücke von Unzufriedenheit. Sie werden Unternehmen oder Drittinstitutionen mit dem Ziel geäußert auf ein subjektiv als schädigend empfundenenes Verhalten eines Anbieters aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und/ oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu erwirken. (Stauss/Seidel; Beschwerdemanagement; 2002)

Zu den einzelnen Fragen:

Aufgrund der dezentralen Widerspruchsbearbeitung in den Fachämtern setzt die Beantwortung der Fragen 1 – 3 eine Abfrage in den Dezernaten voraus. Die Verwaltung wird diese Fragen frühestens zur Stadtratssitzung im März beantworten können. Zu beachten ist hier aber, dass nicht jedem Ursprungsbescheid mit einem Widerspruch begegnet werden kann. Vielmehr ist in einigen Gebieten kein Widerspruchsverfahren mehr zu führen, sondern sofort der Klageweg zum Gericht eröffnet. Insofern muss die Anfrage noch differenzierter betrachtet werden.

Fragen 4 und 5

Dienstaufsichtsbeschwerden, d. h. Beschwerden, die sich auf das Verhalten eines Beschäftigten oder Beamten gegenüber dem Bürger beziehen, werden zentral im Amt für Organisation und Personalservice bearbeitet. Im Jahr 2008 gab es 21, im Jahr 2009 18 Dienstaufsichtsbeschwerden. Eine Erfassung nach Ämtern erfolgt nicht.

Es ist nicht klar, was der Verfasser mit *sonstigen* Beschwerden meint. Beschwerden wie oben erwähnt werden zentral im Bürgerbüro als auch dezentral in den Ämtern bearbeitet. Eine gesamtstädtische statistische Erfassung erfolgt bisher nicht und ist auch zukünftig nicht angedacht, denn je nach Sachlage kann es sich hier z.B. um Telefonanrufe, e-Mails, Faxnachrichten etc. handeln, auf die unter Umständen sofort und unkompliziert, ohne

formale Bearbeitung, reagiert wird.

Beschwerden, Befragungen und andere Feedbackinstrumente hält auch die Verwaltung für wichtig, um die eigene Arbeit zu hinterfragen und zu verbessern und um den Anliegen der Bürger bestmöglich zu entsprechen. Sie tragen dazu bei, Verwaltungsprozesse zu verändern und an den Wünschen der Bürger auszurichten.

Frage 6

Neben den bereits vorhandenen Elementen eines kommunalen Beschwerdemanagements plant die Stadtverwaltung Halle keine neuen Aktivitäten.

Egbert Geier
Beigeordneter