

Öffentliche **Beschlussvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/0748/2008

Auskunft erteilt:

Herr Goerke

Ruf:

492 11 00

E-Mail:

Goerke@stadt-muenster.de

Datum:

05.09.2008

Betrifft

Bürgerinnen und Bürger einfach zum Recht verhelfen - Bürgerfreundliches Verwaltungsverfahren auch in Zukunft sicher stellen!

Konzept zum Beschwerdemanagement
(Antrag der SPD-Fraktion Nr. A-R/0049/2007 vom 26.11.2007)

Beratungsfolge

17.09.2008 Ausschuss für Personal, Recht und Ordnung

Vorberatung

24.09.2008 Hauptausschuss

Vorberatung

24.09.2008 Rat

Entscheidung

Beschlussvorschlag:

I. Sachentscheidung:

1. Zusätzlich zu dem bestehenden „Management für Bürgeranliegen“ im Büro des Oberbürgermeisters, in Korrespondenz mit der bei den Fachämtern und Einrichtungen liegenden Verantwortung, wird kein Beschwerdemanagement eingerichtet.
2. Der Antrag A-R/0049/2007 der SPD-Fraktion vom 26.11.2007 ist damit zu diesem Punkt erledigt.

Kosten/Folgekosten

Es wird zur Kenntnis genommen, dass keine Kosten und Folgekosten entstehen.

Begründung:

Anlass der Vorlage

Der Hauptausschuss hat am 13.02.2008 beschlossen, dass das Konzept für ein Beschwerdemanagement dem Rat zur Beschlussfassung vorgelegt wird (Vorlage Nr. V 0016 / 2008).

Begründung Beschwerdemanagement

Ein gesamtstädtisches „Beschwerdemanagement“ besteht seit 1998. Es wurde eingerichtet, um Bürgerinnen und Bürgern die Gelegenheit zu geben, sich mit Anliegen direkt an die Behördenleitung zu wenden. Das Konzept wurde in den Jahren 2004/2005 zum „Management für Bürgerangelegenheiten“ weiterentwickelt und ausgebildet. Die Aufgabe ist organisatorisch beim Büro des Oberbürgermeisters angesiedelt.

Insbesondere folgende Ziele werden mit dem Management für Bürgeranliegen verfolgt:

1. Transparenter und einfacher Zugang des Bürgers zur Verwaltung
2. Verlässlichkeit und Transparenz der Verfahren und Standards für Bürgerkontakte schaffen – Förderung des Vertrauens der Bürger in die Verwaltung
3. Schaffung eines positiven Kommunikationsklimas zum Bürger im Sinne einer pro – aktiven Informationspraxis
4. Nutzung der Bürgerhinweise zur Verbesserung der Verwaltungsleistungen
5. Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit durch zufriedene Kunden und ein positives Image der Verwaltung

Das Konzept setzt an zwei Ebenen an:

1. Entgegennahme und Begleitung von Bürgeranliegen an zentraler Stelle beim „Management der Bürgeranliegen“, wenn sich Bürgerinnen und Bürger an den Oberbürgermeister wenden möchten
2. Bearbeitung und Entscheidung des Anliegens – insbesondere die rechtliche Bewertung und ggf. Bescheiderteilung in Verwaltungsverfahren - durch die entsprechenden Fachämter

Die Bürgerinnen und Bürger erhalten aber in jedem Fall zusätzlich eine schriftliche Antwort durch das „Management für Bürgeranliegen“.

Das „Management für Bürgeranliegen“ hat vor allem eine unterstützende und vermittelnde Funktion zu. Das Tätigkeitsfeld umfasst:

- Anhörung von Anliegen und Sorgen
- Erklärung von Maßnahmen oder Entscheidungen der Verwaltung
- Einsetzen für das Anliegen der Bürgerinnen und Bürger
 - Vermittlerfunktion zwischen Bürgerinnen / Bürger und Fachamt
 - Vortragen der Anliegen beim Fachamt / Verständnis für bestimmte Situationen
 - Austausch mit dem Fachamt darüber, welche Möglichkeiten es gibt, um den Bürgerinnen und Bürgern in der konkreten Situation zu helfen
 - Nutzung der Bürgerhinweise zur Verbesserung der Verwaltungsleistung

- Beratung der Bürgerinnen und Bürger über entsprechende Angebote in der Stadt (auch: Kontaktadressen von Institutionen außerhalb der Stadtverwaltung)
- Weitergabe von Anregungen, Ideen und Hinweisen der Bürgerinnen und Bürger an die Fachämter

Bürgeranliegen umfassen dabei alle Themen, die im Zusammenhang mit der Stadt Münster stehen. „Zugangshindernisse“ bestehen nicht. Bürgerinnen und Bürger können sich persönlich, sei es durch Besuch oder telefonisch oder schriftlich an das Management für Bürgeranliegen wenden. Dieser Weg steht damit insbesondere auch denjenigen offen, die die Korrektheit eines Bescheides anzweifeln und nicht den Klageweg beschreiten möchten.

Nach dem (teilweisen) Wegfall des Widerspruchsverfahrens lässt sich durch die Fallzahlenentwicklung nicht belegen, dass ein signifikanter Bedarf besteht, sich in diesen Fällen an eine zentrale Stelle in der Verwaltung zu wenden. Bisher ist noch keine Anfrage in diesem Zusammenhang an das Büro des Oberbürgermeisters gerichtet worden, obwohl jährlich zwischen 400 und 500 Anliegen vorgetragen werden. Die Bürgerinnen und Bürger wenden sich erfahrungsgemäß im Regelfall direkt an das Fachamt, da sie hier fundiert fachliche Auskünfte und Beratung für ihre konkrete Situation erhalten und auch Bescheide direkt korrigiert werden können. Treten Probleme auf, vermitteln und klären in aller Regel die Führungskräfte in den Ämtern die Situation.

Diese Arbeitsteilung zwischen dem „Management für Bürgerangelegenheiten“ und den Fachämtern hat sich seit Einrichtung des Beschwerdemanagements im Umfeld der Verwaltungsführung sehr bewährt. Für die Rechtmäßigkeit von Bescheiden einschließlich der Sachverhaltsaufklärung sowie der rechtlichen Bewertung und einer ggf. notwendigen Anpassung von Bescheiden sind die Fachämter und Einrichtungen zuständig, da sie die Fachverantwortung tragen. Ein „Management für Bürgeranliegen“, das als Beschwerdeinstanz zwingend im Vorfeld einzubinden ist und die Klärung der Rechtmäßigkeit von Bescheiden zum Thema hat, würde die klaren Verantwortungsbereiche einschränken und zu einer Rechtsunsicherheit führen.

Eine Erweiterung des zentralen Beschwerdemanagements im Sinne der Antragstellung widerspricht dem Interesse einer zügigen und rechtlich zutreffenden Sachbearbeitung und Entscheidung:

- Reibungsverluste und Verzögerung in der Bearbeitung der Bürgeranliegen, da es einer verstärkten Fein-Koordinierung zwischen Fachamt und „Management für Bürgeranliegen“ bedarf
- Befassung des „Management für Bürgeranliegen“ mit Fachfragen der originär zuständigen Fachämter und Einrichtungen in einer Tiefe und Breite, die nicht realisierbar ist
- zusätzlichen Personalbedarf bei dem „Management für Bürgeranliegen“ in einer nicht verifizierten Größenordnung

Eine alternativ in den Fachämtern oder in den Dezernaten verankerte Zentralstelle für Bürgeranliegen erzielt keine Verbesserung des Bürgerservices und trifft auch nicht das Anliegen der Bürgerinnen und Bürger, die sich, wie die Erfahrung der vergangenen Jahre zeigt, direkt an den Oberbürgermeister/die Oberbürgermeisterin wenden wollen. Hinzu kommt, dass auch eine solche dezentrale Koordinierungsstelle nicht über das vertiefte Fachwissen in allen Aufgaben des Amtes/des Dezernates verfügen kann. Sie würde sich auf eine Vermittlerrolle beschränken müssen.

Fazit:

Die Aufgabenverteilung zwischen dem „Management für Bürgeranliegen“ und den Fachämtern hat sich bewährt. Aus Sicht der Verwaltung besteht daher keine Notwendigkeit, das bestehende Konzept zum „Management für Bürgeranliegen“ auf Grund des II. Bürokratieabbaugesetzes zu ändern oder neu zu strukturieren.

Beschwerden und Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern im Zusammenhang mit dem Wegfall des Widerspruchsverfahrens fügen sich nahtlos in das bestehende Gesamtkonzept ein. Es sollte daher das bewährte Organisationsmodell beibehalten werden.

In Vertretung

gez.
Dr. Heinrichs