

Bericht über die Arbeit des Beschwerdemanagements

2. Halbjahr 2005



Einleitung:

Die Organisationsverfügung Nr. 39/2004 legt fest, dass über die Arbeit des Beschwerdemanagements halbjährlich ein Bericht erstellt wird. Dieser ist der Dezernentenberatung vorzulegen und wird darüber hinaus der Stadtvertretung zur Kenntnis gegeben (siehe Antrag 00524/2005 der CDU).

Erstmalig wurde zur Sitzung der Stadtvertretung am 17.10.2005 der Bericht zur Arbeit des Beschwerdemanagements für das 1. Halbjahr 2005 vorgelegt. In den ersten sechs Monaten waren 255 Ideen, Beschwerden, Anregungen und Mängelhinweise zu verzeichnen. Schwerpunkte bildeten dabei Themenbereiche wie Grünanlagen, Verunreinigungen, Umweltverschmutzungen, aber auch Hinweise hinsichtlich des ruhenden Verkehrs, des Straßen-, Bürgersteig- bzw. Radwegezustandes sowie deren Beleuchtung.

Im 2. Halbjahr 2005 wurden 236 Ideen, Beschwerden, Anregungen und Mängelhinweise bearbeitet. Zu verzeichnen ist insbesondere ein leichter Rückgang der schriftlichen Beschwerden an den Oberbürgermeister. Ein Grund hierfür ist, dass der Bürger häufiger das persönliche Gespräch mit dem Beschwerdemanagement sucht. Damit wurden insgesamt im Jahr 2005 491 Anliegen an das Beschwerdemanagement herangetragen bzw. bearbeitet.

Auch im 2. Halbjahr wurden insbesondere Themen aus dem Dezernat IV nachgefragt. Der besondere Schwerpunkt liegt hier bei den hoheitlichen Aufgaben der Stadtverwaltung, die aus der Natur der Sache heraus nicht immer auf Zustimmung bei den Bürgern stoßen. Hierbei handelt es sich um Bußgeldbescheide, Baubescheide, Umweltschutz und Verkehr, aber auch um Zweitwohnungssteuer, Straßenbeleuchtung, Verunreinigungen und Bitten um Unterstützung in sozialen Angelegenheiten. Ursachen für Beschwerden liegen vor allem in zu langen Bearbeitungszeiten, im Umgang mit dem Bürger und in der nicht immer verständlichen Formulierung von Bescheiden.

Die im September erfolgte Pressekampagne verbesserte wesentlich den Bekanntheitsgrad des Beschwerdemanagements und führte darüber hinaus zu einem Anstieg der Beschwerden in diesem Monat. Diese wurden gehäuft auf telefonischem Wege geäußert und auch der Bearbeitungsstand wurde auf kurzem Weg über ein Telefonat zwischen dem Sachbearbeiter und dem Beschwerdeführer geklärt. Das wiederum hatte und hat den Verzicht auf Eingangsbestätigungen zur Folge. Der Sachbearbeiter konnte sich im Ergebnis zunehmend stärker auf die inhaltliche Bearbeitung konzentrieren.

Zielstellung des Beschwerdemanagements ist darüber hinaus, Verbesserungen innerhalb der Verwaltung zu erreichen. Ein Schwerpunkt wird dabei zukünftig die Lesbarkeit von Bescheiden sein. In einem ersten Schritt wurde in Zusammenarbeit mit der Bußgeldstelle das „Verwarngeldangebot/Anhörungsschreiben“ überarbeitet und für den Bürger lesbarer formuliert. Dieses Schreiben wird ca. 20.000 mal im Jahr an Bürgern verschickt.

Auch im Jahr 2005 besuchten viele Bürger die quartalsweise stattfindende Fragestunde des Oberbürgermeisters. Schon der persönliche Kontakt mit dem Oberbürgermeister trägt in einigen Fällen dazu bei, Negativbilder der Verwaltung

abzubauen. Die aus den Gesprächen hervorgegangenen Aufträge wurden durch das Beschwerdemanagement zeitnah beantwortet.

Auch im Jahr 2006 wird einmal im Quartal eine Bürgerfragestunde durchgeführt. Unter anderem erhalten die Bürgerinnen und Bürger die Gelegenheit, spontan dem Oberbürgermeister in einer Einkaufsstraße Ihr Anliegen vorzutragen.

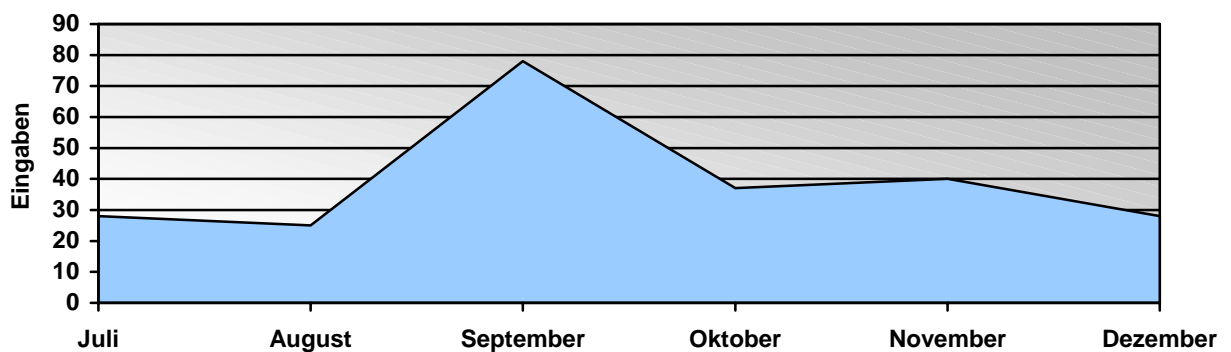
Im Jahr 2005 wurden die Dienstaufsichtsbeschwerden durch das Hauptamt bearbeitet. In dieser Statistik sind ausschließlich die Dienstaufsichtsbeschwerden erfasst, die durch den Beschwerdemanager aufgenommen und an das Hauptamt weitergeleitet wurden. Da in vielen Beschwerdefällen das sachliche Anliegen eng geknüpft ist an das Fehlverhalten von Mitarbeitern der Verwaltung, ist eine Trennung nicht in jedem Fall möglich. Aus diesem Grund wird die ganzheitliche Bearbeitung durch den Beschwerdemanager angestrebt.

Statistik 2. Halbjahr 2005

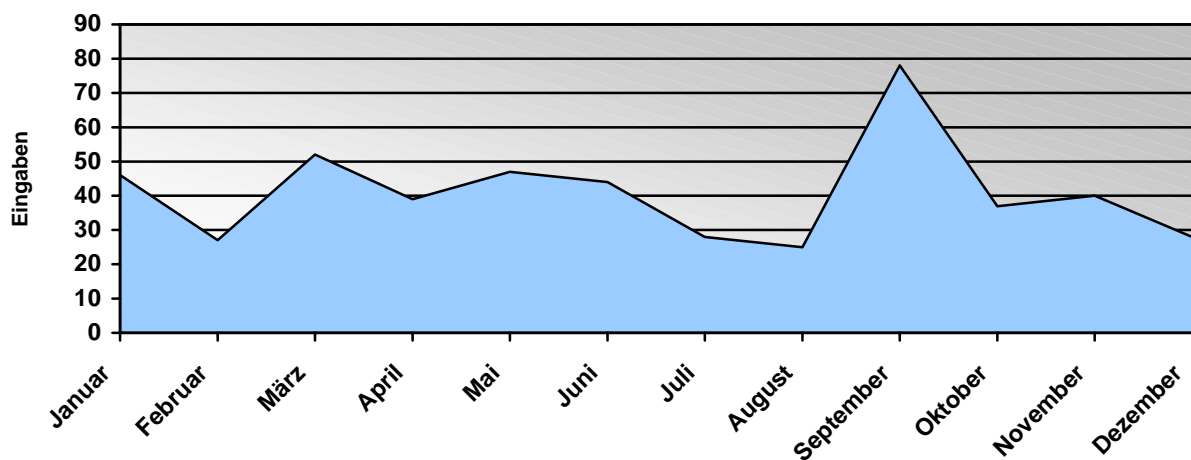
Zeitliche Verteilung aller Vorgänge

Bei der Betrachtung der zeitlichen Verteilung ist festzustellen, dass die Fallzahlen auf das Jahr grundsätzlich gleichmäßig verteilt sind. Der Monat September bildet dabei eine Ausnahme. Der Grund für den sprunghaften Anstieg in diesem Monat ist ein Pressebericht in der örtlichen Tageszeitung, in dem die Arbeit des Beschwerdemanagements vorgestellt wurde.

Verteilung 2. Halbjahr

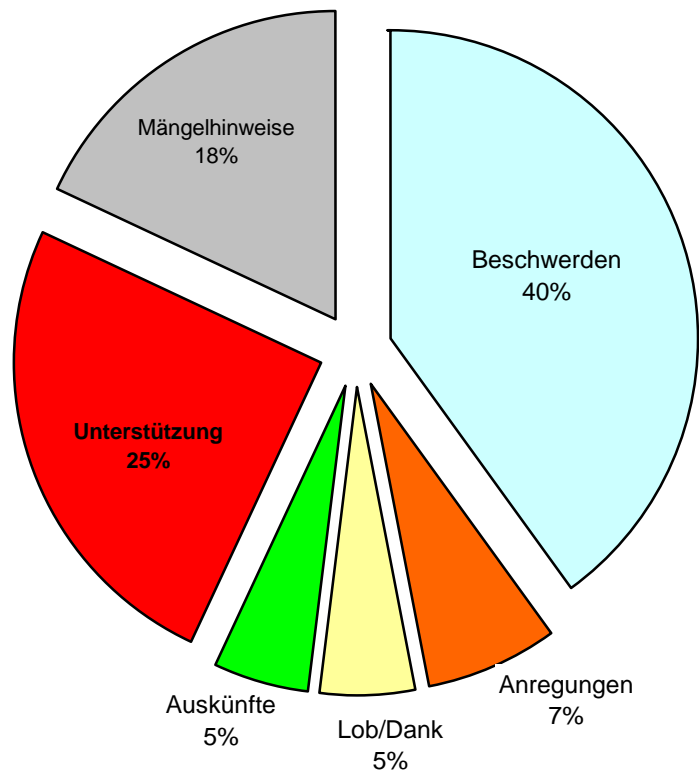


Verteilung Gesamtjahr

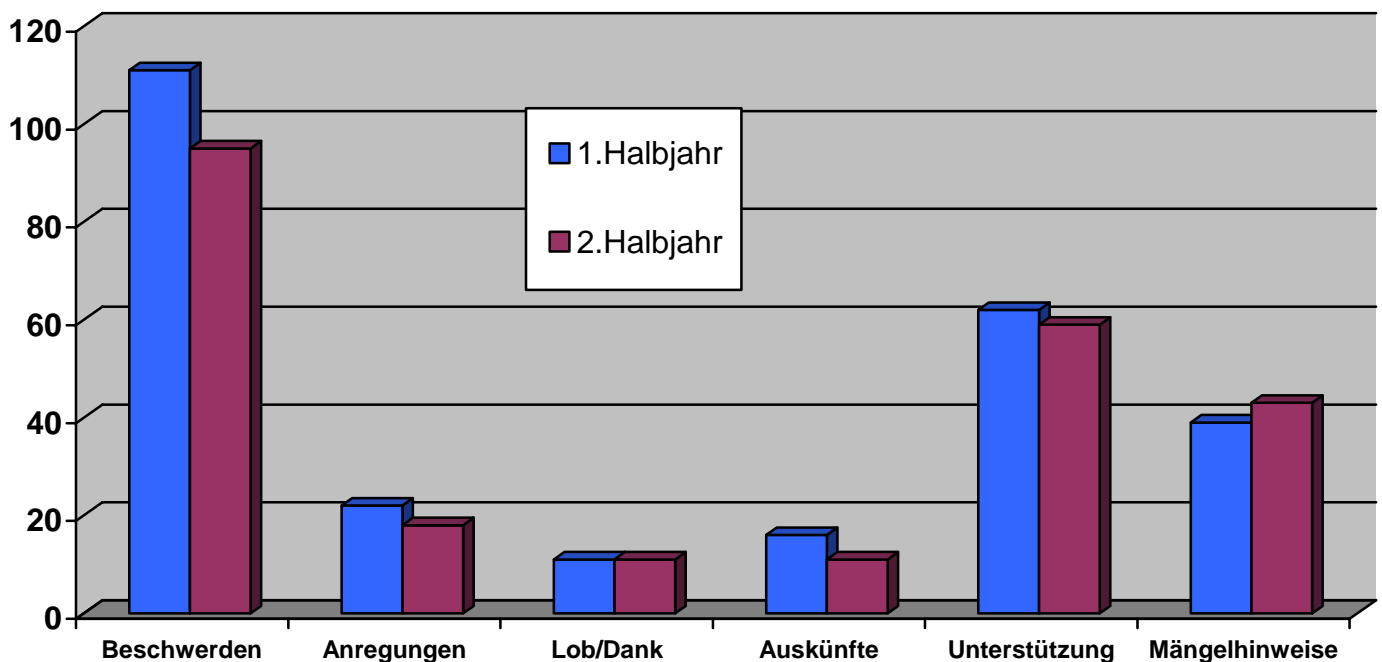


Eingegangene Vorgangsarten

Im 2. Halbjahr waren 40 % der Bürgeranliegen Beschwerden. 25 % der Bürger sind mit der Bitte um Unterstützung an den Beschwerdemanager herangetreten und 18 % waren Mängelhinweise, wie zum Beispiel defekte Straßenbeleuchtung, Schlaglöcher oder fehlende Hinweisschilder.



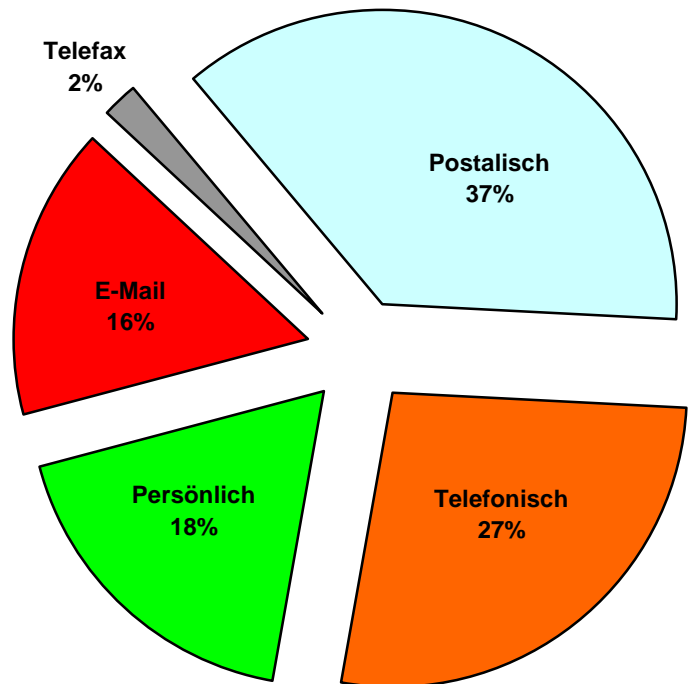
Vergleich Gesamtjahr



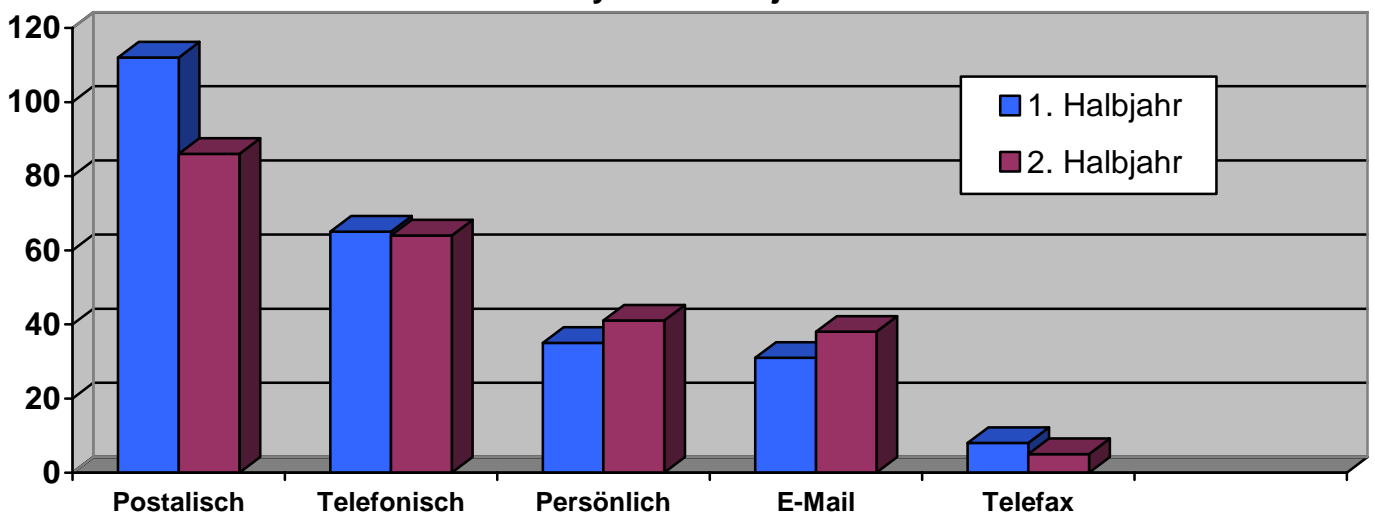
Beschwerdekanäle

Die Darstellung der Beschwerdekanäle zeigt, dass 37 % schriftlich, 27 % telefonisch, und 18 % der Anliegen persönlich vorgetragen wurden.

Bei der Gegenüberstellung der beiden Halbjahre wird jedoch deutlich, dass die Tendenz weg von der postalischen Eingabe (1.Hj. 45 %, 2.Hj. 37 %) und hin zum persönlichen Gespräch mit dem Beschwerdemanager geht. Weiterhin wurde im Laufe des Jahres die Kontaktaufnahme zum Beschwerdemanagement weiter erleichtert. Auf der Internetseite der Landeshauptstadt Schwerin wurde ein Online-Formular eingerichtet. In dem kann jeder Interessierte seine Ideen, Beschwerden und Anregungen eintragen, die dann umgehend als E-Mail automatisiert an den Beschwerdemanager weitergeleitet werden.



Analyse Gesamtjahr

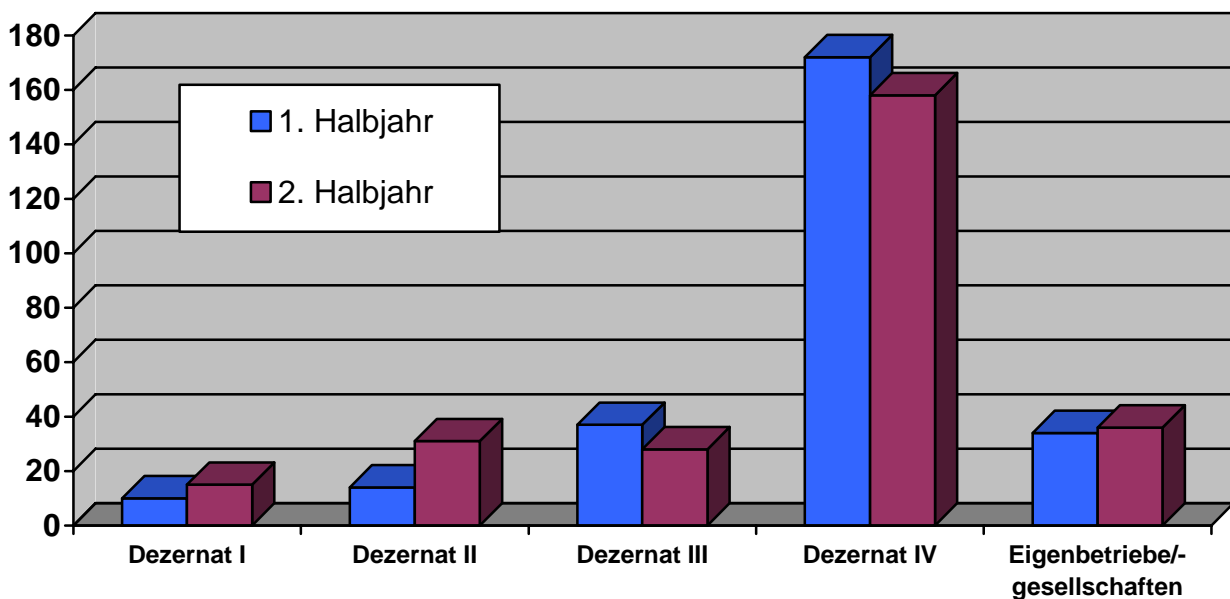


Die häufigsten Ämter im 2. Halbjahr

Ein Vergleich der Ämter zwischen den beiden Halbjahren ist nicht möglich. Da es im Laufe des Jahres insbesondere durch organisatorische Veränderungen der Ämterstruktur zu Verschiebungen gekommen ist.

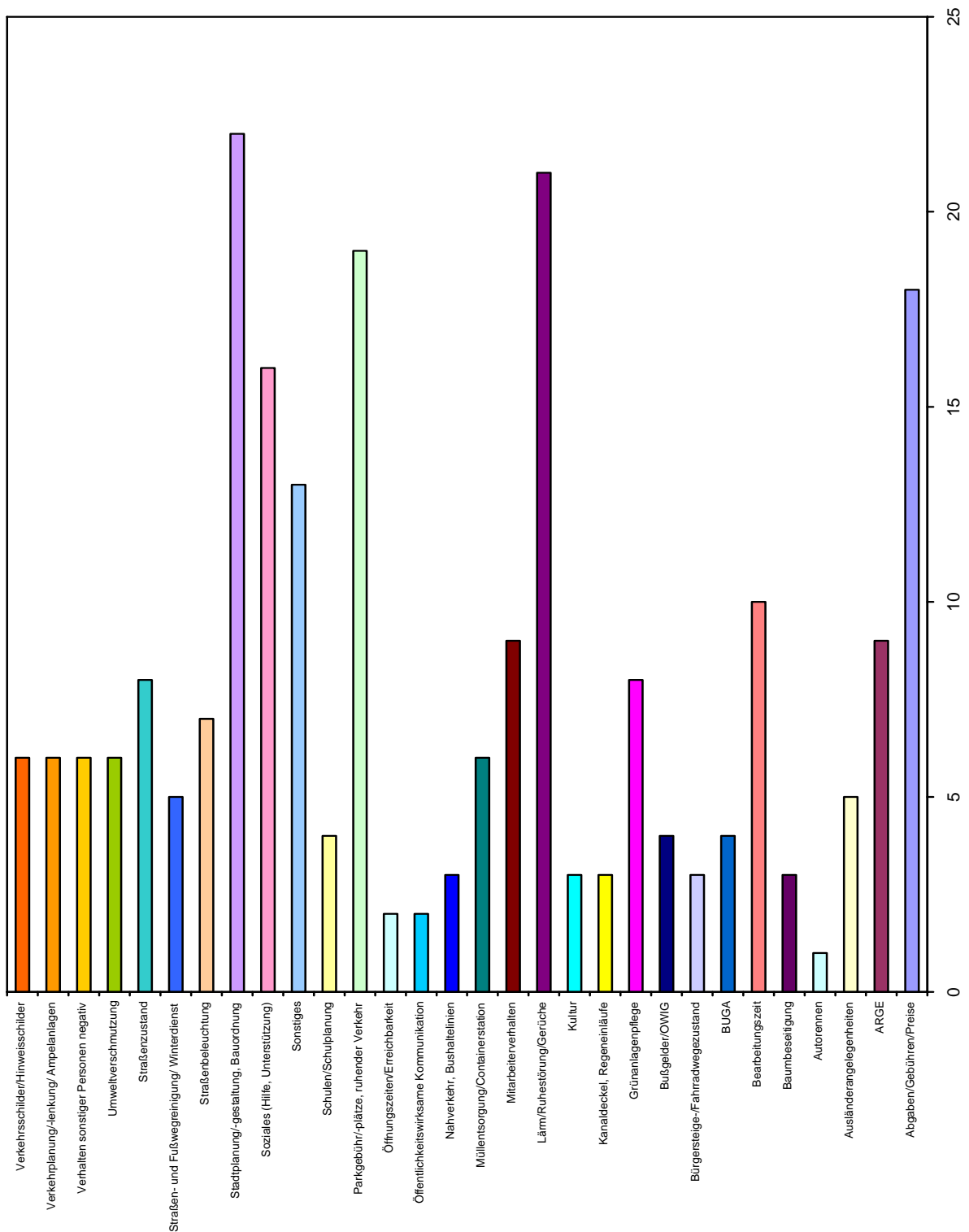
Amt für Ordnung und Umwelt	22 %
Amt für Verkehrsmanagement	12 %
(Eigenbetrieb SDS, 66.2, 66.3)	11 %
Amt für Bauen, Denkmalpflege und Naturschutz	10 %
Bürgeramt	8 %

Die Dezernate im Vergleich



Themenbereiche

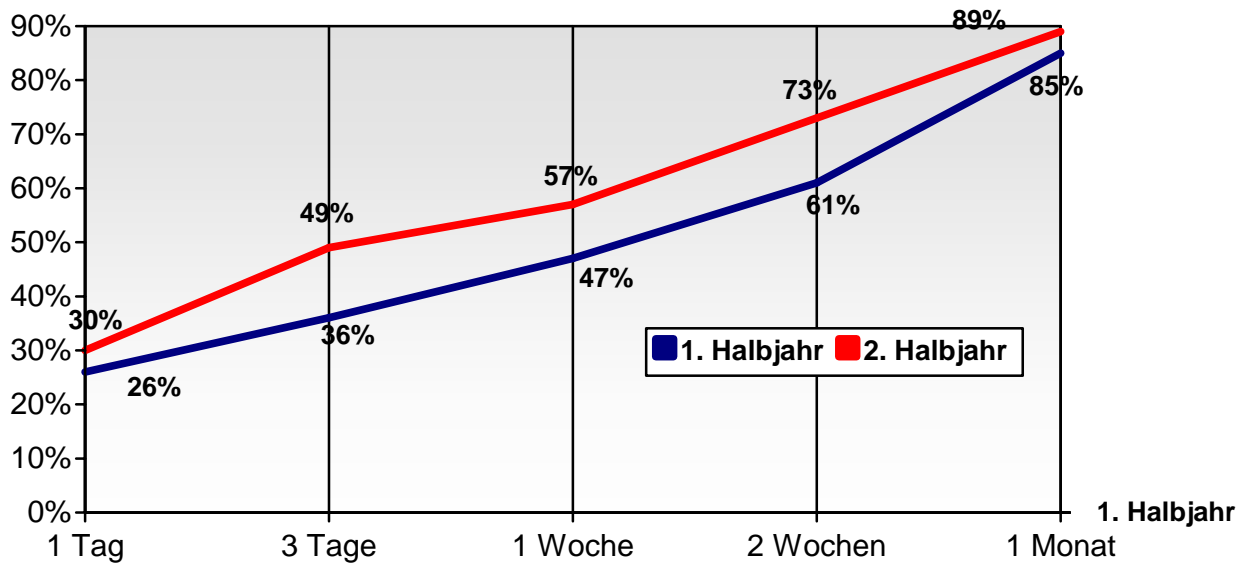
Die verfolgten Ziele der Beschwerdeführer sind naturgemäß sehr differenziert. Durch die Bildung von Themenbereichen wurde ein Versuch unternommen, die unterschiedlichen Anliegen zu bündeln. Dadurch können Kernbereiche erkannt werden, auf die der Beschwerdeführer sein Hauptaugenmerk richtet. Nicht alle Eingaben lassen sich jedoch in Kategorien einsortieren, so dass es eine Bündelung verschiedener Themen unter dem Punkt „Sonstiges“ gibt.



Bearbeitungszeiten

Im 2. Halbjahr konnten 89 % aller Bürgeranliegen innerhalb eines Monats abschließend bearbeitet werden. Innerhalb eines Tages haben bereits 30 % der Eingabeführer eine abschließende Antwort erhalten. Im Vergleich der beiden Halbjahre konnten so die Bearbeitungszeiten verringert werden.

Bearbeitungszeiten bis zur abschließenden Beantwortung



Impressum:

Landeshauptstadt Schwerin
Der Oberbürgermeister

Am Packhof 2-6
19053 Schwerin
Telefon: (03 85) 5 45-0
Telefax: (03 85) 5 45-10 09
E-Mail: info@schwerin.de
Internet: www.schwerin.de

Kontakt:

Landeshauptstadt Schwerin
Büro des Oberbürgermeisters
Beschwerdemanagement
Dirk Kretzschmar

Am Packhof 2-6
19053 Schwerin
Telefon: (03 85) 5 45-22 22
Telefax: (03 85) 5 45-10 41
E-Mail: ideen-beschwerden@schwerin.de
Internet: www.schwerin.de

Titelfoto: photocase