

Stadtvertretung der Landeshauptstadt Schwerin

Datum: 2005-03-14

Antragsteller: Fraktionen/Stadtvertreter/
Ortsbeiräte
Bearbeiter: CDU-Fraktion
Telefon:

Antrag
Drucksache Nr.

00524/2005

öffentlich

Beratung und Beschlussfassung

Stadtvertretung

Betreff

Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung

Beschlussvorschlag

Die Stadtvertretung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, der Stadtvertretung umfassend über die Erfahrungen seit Einführung des beim Oberbürgermeister angesiedelten Beschwerdemanagements der Stadtverwaltung zu berichten. Dabei ist ausführlich auf bestehende Schwerpunkte für Beschwerden und die diesbezügliche Entwicklung seit 2002 einzugehen. Insbesondere sind Aussagen zu den Bearbeitungszeiten und zur Personalsituation darzustellen.

Der Bericht ist zur nächsten Sitzung der Stadtvertretung vorzulegen.

Begründung

Die Stadtverwaltung ist Dienstleister für den Bürger Schwerins. Sie ist verpflichtet, die Probleme der Schweriner gemäß bestehender Vorschriften und Regelungen bürgerfreundlich umzusetzen. Dabei liegt es in der Natur der Sache, dass es zu Konflikten bzw. unterschiedlichen Beurteilungen der konkreten Sachlage kommen kann.

Häufig schreiben daraufhin Bürger den Oberbürgermeister an, um auf ihr Problem aufmerksam zu machen und um einen anderen – als bis dahin von den Fachbereichen der Verwaltung übermittelten – Standpunkt der Verwaltung zu erreichen. Manchmal sind es auch Kritiken oder Hinweise, die zur besseren Abarbeitung von Vorgängen in der Zukunft dienen sollen.

Um diese Prozesse, die den Ruf einer Verwaltung beim Bürger maßgeblich prägen, besser abuarbeiten, wurde seinerzeit das Beschwerdemanagement bei Oberbürgermeister installiert.

Für die Stadtvertreter ist es wichtig zu erfahren, wie sich die Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen aus Sicht der Verwaltung derzeit darstellt.

Über- bzw. außerplanmäßige Ausgaben / Einnahmen im Haushaltsjahr

Mehrausgaben / Mindereinnahmen in der Haushaltsstelle: ---

Deckungsvorschlag

Mehreinnahmen / Minderausgaben in der Haushaltsstelle: ---

Anlagen:

keine

gez. Gert Rudolf
Fraktionsvorsitzender