



Über  
Magistrat

Der Oberbürgermeister

und  
Herrn Stadtverordnetenvorsteher Wolfgang Nickel

an den  
Ausschuss für Bürgerbeteiligung,  
Völkerverständigung und Integration

2. September 2015

**Beschluss Nr. 0015 des Ausschusses für Bürgerbeteiligung,  
Völkerverständigung und Integration vom 17. März 2015 (Vorlagen-Nr. 15-F-03-0034)  
Beschwerdemanagement der Stadt  
Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90/Die Grünen**

Der Magistrat wird gebeten zu berichten,

- 1.) Ob es in den städtischen Gesellschaften, Beteiligungen und Ämtern eine Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden gibt? Wenn ja:
- 2.) Wie diese organisiert sind?
- 3.) Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es hier eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wurde?
- 4.) Ob es eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?
- 5.) Ob die städtischen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind.

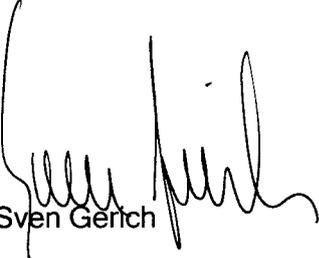
Zu 1.) Das Bürgerreferat ist im Dezernat I angesiedelt und stellt eine zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger dar. Von dort werden die jeweiligen Beschwerden an die zuständigen Stellen geleitet mit der Bitte, sich diesen anzunehmen.

Zu 2.) Darüber hinaus werden in den verschiedenen Ämtern, Gesellschaften und Beteiligungen dort eingehende Beschwerden selbstständig bearbeitet. Die einzelnen Stellungnahmen sind diesem Schreiben in der Anlage beigelegt.

Zu 3.) Beschwerden, die im Bürgerreferat eingehen, werden von dort verfolgt. Das Bürgerreferat stellt eine Rückmeldung an den Bürger sicher. Dies kann entweder durch den Fachbereich selbstständig oder durch das Bürgerreferat erfolgen. Auf jeden Fall fordert das Bürgerreferat aber eine abschließende Erledigungsinformation an, wenn eine entsprechende Rückmeldung an die Bürgerin/den Bürger erfolgt ist.

Zu 4.) Bei der Vielzahl der Aufgabenstellungen der Stadtverwaltung und der Gesellschaften werden sich Beschwerden bzw. Anfragen auch zukünftig nicht vermeiden lassen. Es ist jedoch sichergestellt, dass alle Beschwerden, die über das Bürgerreferat eingehen, nachverfolgt werden.

Zu 5.) Das Bürgerreferat ist im städtischen Haushalt berücksichtigt. Inwieweit in den jeweiligen Ämtern, Gesellschaften und Beteiligungen ein Beschwerdemanagement berücksichtigt wird, ist ggf. den beiliegenden Stellungnahmen zu entnehmen.



Sven Gerich

Anlagen