



über Magistrat

Der Oberbürgermeister

und
Frau Stadtverordnetenvorsteherin
Christa Gabriel

an die SPD-Rathausfraktion

1 . September 2020

Anfrage Nr. 200/2020 nach § 45 der Stadtverordnetenversammlung
gestellt durch den Stadtverordneten Dr. Hendrik Schmehl, SPD-Rathausfraktion
(SV-Nr. 20-V-01-0020)

Zeitnahe Beantwortung von Anfragen als Zeichen der Wertschätzung

Eine gute Verwaltung zeichnet sich durch Bürgernähe und Freundlichkeit aus. Dazu gehört es, die Anfragen aus der Bürgerschaft sowie den Ortsbeiräten an die Verwaltung zeitnah zu beantworten, auch wenn die Antwort inhaltlich nicht immer der Erwartungshaltung der Fragestellenden entsprechen kann.

Wir bitten den Magistrat folgende Fragen zu beantworten:

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?
2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?
3. Wie viele Anfragen wurden innerhalb dieser Frist beantwortet?
4. Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?
5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

Es wird um eine Aufschlüsselung nach Dezernaten und nach Anfragen aus den Ortsbeiräten bzw. der Bürgerschaft gebeten.

Die Anfrage beantworte ich wie folgt:

Nachfolgend erhalten Sie die Antworten des Magistrates in Form einer Aufschlüsselung nach Dezernaten und Anfragen aus den Ortsbeiräten:

Dezernat I / Hauptamt:

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?
3. Wie viele Anfragen wurden innerhalb dieser Frist beantwortet?
4. Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?
5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

Die Ergebnisse entnehmen Sie bitte der Tabelle:

Dezernat	Beschlüsse insgesamt	Beantwortung innerhalb der Frist	Beantwortung nach Ablauf der Frist	unbeantwortet
I	106	67	35	4
II	30	28	2	0
III	168	128	40	0
IV	89	39	45	5
V	440	157	208	75
VI	117	77	38	2

2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?

Ab Mitte Juli 2017 bis Januar 2019 war das frühere zentrale Beschlusscontrolling für die Ortsbeiratsbeschlüsse ausgesetzt, sodass jede Ortsverwaltung ihr eigenes Controlling durchgeführt hat.

Seit Januar 2019 wird von 1002 (Abteilung Grundsatzangelegenheiten Ortsbeiräte und Büro der Ortsbeiräte Innenstadt) ein zentrales Beschlusscontrolling aller Ortsbeiratsbeschlüsse durchgeführt.

Wir mahnen Beschlüsse, auf die seit 40 Tagen keine Antwort eingegangen ist, turnusmäßig an. Das neue zentrale Verfahren des Beschlusscontrollings wurde dem Magistrat in der Dezernentenkonferenz am 2. April 2019 vorgestellt (s. beigefügte PowerPoint), wonach u. a. vorgesehen war, dass nach zweimaliger Mahnung ohne Rückmeldung ein Mahn-Schreiben des Oberbürgermeisters an die Dezernate erfolgt. Besagte Vorgehensweise der dritten Stufe (OB-Mahnschreiben) wurde auf Wunsch von Dezernat V in Absprache mit Dezernat I bisher ausgesetzt.

Dezernat I / Bürgerreferat:

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?
2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?
3. Wie viele Anfragen wurden innerhalb dieser Frist beantwortet?
4. Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?
5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

Die Ergebnisse entnehmen Sie bitte der Tabelle:

Dezernat	Beantwortung innerhalb der Frist von 14 Tagen	Beantwortung nach Ablauf der Frist von 14 Tagen	Unbeantwortet
I	13	5	
II	24	32	
III	6	2	
IV	22	17	
V	19	72	29
VI	22	23	

Insgesamt:

286 Anfragen aus der Bürgerschaft,

2 davon aus den Ortsbeiräten.

Dezernat II

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?

Bei Dezernat II sind im Jahr 2019 insgesamt 108 Anfragen aus der Bürgerschaft eingegangen.

2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?

Anfragen, welche direkt vom Fachbereich beantwortet werden, haben eine Frist von einer Woche.

Anfragen, die von Herrn Bürgermeister Dr. Franz beantwortet werden, unterliegen einer Frist von zwei Wochen.

3. + 4. Wie viele Anfragen wurden innerhalb dieser Frist beantwortet?
Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?

Die Auswertung von Dezernat II hat ergeben, dass von den 108 Anfragen aus der Bürgerschaft 80 direkt durch die Fachbereiche innerhalb von 1-2 Tagen beantwortet wurden.

Von den restlichen 28 Bürgeranfragen, die auch Dezerntenen zur Unterschrift vorlagen, sind 27 innerhalb von 2 Wochen und lediglich eine Anfrage erst nach vier Wochen beantwortet worden. Hier hat der Bürger eine Zwischennachricht erhalten.

5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

Bei Dezernat II ist keine Anfrage nach Fristablauf unbeantwortet geblieben.

Dezernat III

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?

Administrativ wurden von Dezernat III folgende Anfragen erfasst und dokumentiert:

- a) aus der Bürgerschaft: 21
- b) aus den Ortsbeiräten: 34

2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?

Sofern sich aus dem Inhalt der Anfrage keine besondere Dringlichkeit ergibt:
21 Tage Bearbeitungsfrist, ansonsten kurzfristig.
Fristverlängerungen werden im Einzelfall sach- oder anlassbezogen gewährt.

3. Wie viele Anfragen wurden innerhalb dieser Frist beantwortet?

- zu a) 15 innerhalb der 21-Tages-Frist
- zu b) 8 innerhalb der 21-Tages-Frist

4. Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?

- zu a) 6
- zu b) 19

Fristverzögerungen ergeben sich z.B. bei komplexeren Sachverhalten und/oder in Vertretungssituationen (Urlaub o. ä.).

5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

- Bezogen auf den 31.12.2019:
zu a) keine
zu b) keine

Dezernat IV

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?

Beim Dezernat für Stadtentwicklung und Bau waren es 174 Bürgeranfragen.

2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?

In der Regel beträgt die Frist zur Beantwortung von Anfragen zwei Wochen. Im Bedarfsfall können aber auch kürzere oder längere Fristen vergeben werden.

3. Wie viele Anfragen wurden innerhalb der Frist beantwortet?

145 Bürgeranfragen wurden innerhalb der Frist beantwortet.

4. Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?

28 Bürgeranfragen wurden nach Ablauf der Frist beantwortet.
In aller Regel beruhen verspätete Beantwortungen auf Krankheit bzw. Urlaub der zuständigen Sachbearbeiter oder Sachbearbeiterinnen, auf Abstimmungsproblemen zwischen verschiedenen städtischen Stellen oder auf kurzfristigen Nachfragen zu den Anfragen.

5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

Eine Anfrage blieb unbeantwortet.
Hierbei handelt es sich um einen Bürger, der bereits in der Vergangenheit mehrfach die Gelegenheit nutzte, seinen grundsätzlichen Unmut über die Arbeit der Stadtverwaltung in Bürgeranfragen zu kleiden und wenig Interesse für Sachargumente zeigte und dessen Anfragen nunmehr unbeantwortet bleiben.

Dezernat V

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?

OBR-Beschlüsse: Insgesamt 623
Die Zahl beinhaltet OBR-Beschlüsse sowie die Fragestunde aus den Ortsbeiratssitzungen 2019.
Anfragen per Tgb.-Nr.: Insgesamt 430
Anfragen per E-Mail vom Bürgerreferat weitergeleitet: Insgesamt 474

2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?

Innerhalb von 3 Wochen.
Eine pauschale Fristsetzung gibt es intern nicht, diese wird auf den Einzelfall bezogen festgesetzt.
Werden Fristen seitens anderer Abteilungen innerhalb der Stadt oder z.B. auch durch Städtetag etc. gesetzt, erfolgt eine entsprechende frühere Fristsetzung für den Eingang im Dezernat. In 90% der Fälle wird eine Frist von Dezernat I/BR vorgegeben und so übernommen.

3. Wie viele Anfragen wurden innerhalb dieser Frist beantwortet?

OBR-Beschlüsse: Wird nicht erfasst.

Anfragen per Tgb.-Nr.: Innerhalb der Frist wurden ca. 250 Vorgänge abschließend bearbeitet.

Anfragen per E-Mail vom Bürgerreferat weiterleitet: Wurde im Jahr 2019 nicht erfasst. Im erfassten Zeitraum 2020: 81%.

4. Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?

OBR Beschlüsse: Wird nicht erfasst.

Anfragen per Tgb.- Nr.: Außerhalb der Frist entsprechend 180 Vorgänge.

Anfragen per E-Mail vom Bürgerreferat weiterleitet:

Wurde in 2019 nicht erfasst.

5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

OBR-Beschlüsse: Insgesamt 88.

Die Zahl beinhaltet OBR-Beschlüsse sowie die Fragestunde aus den Ortsbeiratssitzungen aus dem Jahr 2019.

Anfragen per Tgb.- Nr.: Nach Fristablauf sind noch ca. 60 Vorgänge unbeantwortet.

Anfragen per E-Mail vom Bürgerreferat weiterleitet: Wurde in 2019 nicht erfasst.

Im erfassten Zeitraum 2020: 19%

(Coronabedingt wurde von Fristen abgesehen)

Bei Dezernat V gehen zahlreiche Anfragen (telefonisch oder per E-Mail) von den Ortsbeiräten ein, die nicht registriert werden.

Dies trifft auch für direkte Anfragen von Bürgerinnen und Bürger zu, die Dezernat V außerhalb der tabellarisch aufgeführten „Kanäle“ telefonisch oder per E-Mail erreichen.

Dezernat VI

1. Wie viele Anfragen aus der Bürgerschaft und aus den Ortsbeiräten erhielt der Magistrat im letzten Jahr?

Die Zahl der Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die an das Dezernat für Soziales, Bildung, Wohnen und Integration (an den Dezernenten, das Amt für Zuwanderung und Integration, das Amt für Soziale Arbeit, das Sozialleistungs- und Jobcenter, die GWW/ GeWeGe, die WJW und AHW) gerichtet wurden, können rückblickend für das Jahr 2019 nicht exakt beziffert werden.

Dies ist unterschiedlichen Hintergründen geschuldet:

- Zum einen erreicht Dezernat VI Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die das Dezernat VI sowie die zugehörigen Ämter (33, 50, 51) und Gesellschaften (GWW, GeWeGe, AHW, WJW) betreffen, postalisch, per E-Mail, Telefon oder durch persönliche Vorsprache.

- Darüber hinaus werden Dezernat VI über das Bürgerreferat (z.B. aufgrund direkter Vorsprachen / Anfragen an Dezernat I / Bürgerreferat oder in Folge der Bürgersprechstunde des Oberbürgermeisters) oder direkt über Dezernat I / Büro des Oberbürgermeisters Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern (die direkt an den Oberbürgermeister gerichtet wurden) weitergeleitet.
- Auch Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die in den Social Media Kanälen der Landeshauptstadt Wiesbaden (Facebook, Instagram, Twitter) platziert werden, werden Dezernat VI zur Beantwortung weitergeleitet.

Im Folgenden können unterschiedliche Verfahren der Beantwortung zum Tragen kommen:

- In der Regel werden Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern zur Beantwortung an die zuständigen Fachämter (33, 50, 51) bzw. Gesellschaften (GWW, GeWeGe, WJW, AHW) zur Erstellung eines Antwortentwurfs für den Stadtrat - mit Fristsetzung (siehe Antwort zu Frage 2) - oder zur Beantwortung in eigener Zuständigkeit - ohne Fristsetzung - weitergeleitet.
- Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die Dezernat VI telefonisch oder durch persönliche Vorsprachen erreichen, werden entweder schriftlich aufgenommen und zur Beantwortung an die zuständigen Fachämter bzw. Gesellschaften (Beantwortung in eigener Zuständigkeit - ohne Fristsetzung) weitergeleitet oder zur Erstellung eines Antwortentwurfs für den Stadtrat - mit Fristsetzung) weitergeleitet oder direkt an die zuständigen Fachämter bzw. Gesellschaften zur direkten Klärung des Sachverhalts bzw. Beantwortung der Anfrage(n) weitergegeben.

Demzufolge ist ein exaktes Controlling aller Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die das Dezernat VI betreffen, nicht möglich.

2. Gibt es interne Regelungen, in welchem Zeitraum Anfragen zu beantworten sind?

Sofern Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern an den Oberbürgermeister direkt herangetragen werden, erhalten wir von Dezernat I bzw. dem Bürgerreferat eine Frist (in der Regel zwei Wochen). Sollten Sachverhalte komplexer erscheinen, wird in Einzelfällen um eine Fristverlängerung gebeten; ist besondere Dringlichkeit geboten, kann die Frist auch verkürzt gesetzt werden.

Sofern Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern durch den Stadtrat beantwortet werden, wird dezernatsintern eine Frist von zwei Wochen vergeben. Sollten Sachverhalte komplexer erscheinen, wird in Einzelfällen um eine Fristverlängerung gebeten; ist besondere Dringlichkeit geboten, kann die Frist auch verkürzt gesetzt werden.

Anfragen, die das Dezernat VI betreffen und über die Social Media Kanäle eingereicht werden, werden durch das Dezernat VI in der Regel innerhalb eines Tages bzw. weniger Tage beantwortet

3. Wie viele Anfragen wurden innerhalb dieser Frist beantwortet?

Schätzungsweise wurden im Jahr 2019 rund 90 % der Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die nach dem oben beschrieben Verfahren befristet wurden, innerhalb der gesetzten Fristen beantwortet.

4. Wie viele Anfragen wurden erst nach Ablauf der Frist beantwortet?

Schätzungsweise ca. 10 % der Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern wurde nicht innerhalb der Frist beantwortet.

5. Wie viele Anfragen sind nach Fristablauf noch unbeantwortet?

Aus dem Jahr 2019 sind nach dem oben beschriebenen Verfahren der Befristung von Anfragen keine Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern unbeantwortet.

Mit freundlichen Grüßen



Gert-Uwe Mende

Anlage

Präsentation Beschlusscontrolling ab 2019 des Hauptamtes

Beschlusscontrolling der Ortsbeiräte

Beschlusscontrolling der Ortsbeiräte

Hintergrund

- Seit Mitte Juli 2017 ist das frühere zentrale Beschlusscontrolling ausgesetzt
- Aktuell führt jede Ortsverwaltung ihr eigenes Controlling durch
- Bündelung des gesamten Controllings bei 1002
- Inkrafttreten zum 01.01.2019

Beschlusscontrolling der Ortsbeiräte

Zielsetzung

- Turnus des Controllings beträgt zwei Monate
- 1002 mahnt Beschlüsse, auf die seit 40 Tagen keine Antwort eingegangen ist
- Inkrafttreten zum 01.01.2019

Beschlusscontrolling der Ortsbeiräte

Neuerung

- 1002 mahnt per E-Mail fehlende Antworten direkt bei den Dezernaten an
 - Service > Beschlüsse als Anlage
 - Inkl. Finanzmittelbeschlüsse
- Verschicken der Beschlüsse per E-Mail
- Nach zweimaliger Mahnung ohne Rückmeldung > > OB-Schreiben

Beschlusscontrolling der Ortsbeiräte

Neuerung

- Ansprechpartner für 1002 in den Dezernaten nennen
 - ✓ Vorteil >> direkte Kommunikation
- Treffen bei 1002 mit den Ansprechpartnern geplant

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**