Sehr geehrter Herr Nemitz,

Bitte leiten Sie folgende Anfrage an den Oberbürgermeister weiter.

Beste Grüße

Bürgerfreundliche Stadtverwaltung Schwerin
hier: organisatorische und inhaltliche Festlegungen

Sehr geehrter Oberbürgermeister Dr. Badenschier,

die Akzeptanz des Handelns der Schweriner Stadtverwaltung bei den Bürger:innen ist u.a durch ein bürgerfreundliches und serviceorientiertes Handeln beeinflusst. In diesem Zusammenhang bitte ich Sie als Stadtvertreter um Auskunft zu folgenden Punkten, welche organisatorischen und inhaltlichen Festlegungen haben Sie im Sinne eines bürgerfreundlichen Verwaltungshandelns getroffen, damit

1. Die Anfragen / Anträge von Bürgern in einer angemessenen Frist durch die Verwaltung bearbeitet und beantwortet werden? Welche Zielvorgaben und interne Steuerungsmechanismen haben Sie dazu derzeit festgelegt?

2. Die Anfragen / Anträge von Bürgern deren Bearbeitung eine Frist von einem Monat voraussichtlich oder tatsächlich überschreitet in regelmäßigen Abständen unaufgefordert von der Stadtverwaltung durch turnusmäßige Zwischennachrichten über den jeweiligen Bearbeitungsstand und die weiteren Schritte der Bearbeitung durch die Verwaltung informiert werden? Wann und in welchen zeitlichen Abständen

3. Die telefonische Erreichbarkeit der Vertreterin / des Vertreters einer Mitarbeiterin oder Mitarbeiters sichergestellt ist, wenn ein Vertretungsfall krankheitsbedingt, urlaubsbedingte oder aus anderen Gründen vorliegt?

4. Bei Schreiben per e mail an die Stadtverwaltung automatisch durch die IT bürgerfreundlich Eingangsnachrichten generiert werden, damit die Absendersichergehen können, dass ihre Schreiben bei der Stadtverwaltung eingegangen sind und bearbeitet werden? Erfolgen derartige Benachrichtigungen?

Mit besten Grüßen

Stephan Martini

Der Oberbürgermeister

Mitglied der Stadtvertretung
Herrn Stephan Martini

Hausanschrift: Am Packhof 2-6 • 19053 Schwerin
Zimmer: 6.028, Aufzug C
Telefon: 0385 545-1011
Fax: 0385 545-1019
E-Mail: mhelms@schwerin.de

Ihre Nachricht vom/Ihr Zeichen

Unsere Nachricht vom/Unser Zeichen

Ansprechpartner/in
Herr Helms

Datum
22.03.2022

Anfrage vom Mitglied der Stadtvertretung Stephan Martini zum Thema „Bürgerfreundliche Stadtverwaltung Schwerin hier: organisatorische und inhaltliche Festlegungen“

Sehr geehrter Herr Martini,

Ihre Fragen beantworte ich wie folgt:

1. Die Anfragen / Anträge von Bürgern in einer angemessenen Frist durch die Verwaltung bearbeitet und beantwortet werden? Welche Zielvorgaben und interne Steuerungsmechanismen haben Sie dazu derzeit festgelegt?

Anfragen und Anträge der Bürgerinnen und Bürger werden schnellstmöglich durch die Verwaltung bearbeitet. Gesetzliche Fristen werden dabei eingehalten.

2. Die Anfragen / Anträge von Bürgern deren Bearbeitung eine Frist von einem Monat voraussichtlich oder tatsächlich überschreitet in regelmäßigen Abständen unaufgefordert von der Stadtverwaltung durch turnusmäßige Zwischennachrichten über den jeweiligen Bearbeitungsstand und die weiteren Schritte der Bearbeitung durch die Verwaltung informiert werden? Wann und in welchen zeitlichen Abständen

Durch Eingangsbestätigungen und Zwischennachrichten werden die Bürgerinnen und Bürger über die Bearbeitung ihrer Anfragen und Anträge informiert. Im digitalen Stadthaus lassen sich zudem Bearbeitungsstände wie z. B. beim digitalen Bauantrag oder bei der Beantragung von Personalausweisen/Reisepässen abfragen.

3. Die telefonische Erreichbarkeit der Vertreterin / des Vertreters einer Mitarbeiterin oder Mitarbeiters sichergestellt ist, wenn ein Vertretungsfall krankheitsbedingt, urlaubsbedingt oder aus anderen Gründen vorliegt?

Die telefonische Erreichbarkeit wird in Abwesenheitsfällen durch eine entsprechende Rufumleitung sichergestellt.

4. Bei Schreiben per e mail an die Stadtverwaltung automatisch durch die IT bürgerfreundlich Eingangsnachrichten generiert werden, damit die Absendersichergehen können, dass ihre Schreiben bei der Stadtverwaltung eingegangen sind und bearbeitet werden? Erfolgen derartige Benachrichtigungen?

In Bereichen der Verwaltung mit hohem E-Mail-Aufkommen wie bspw. in der Ausländerbehörde wird eine automatische Eingangsbestätigung generiert.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Rico Badenschier