Guten Tag Herr Nemitz,

Bitte leiten Sie folgende Anfrage an den Oberbürgermeister weiter:

Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Dr. Badenschier,

nachdem laut Ihren Worten die IT-Krise der Stadtverwaltung überwunden ist und die Verwaltung wieder voll arbeitsfähig ist und insofern auf alle Schreiben / Daten erfreulicherweise verwaltungseitig wieder zugegriffen werden kann, bitte ich Sie nunmehr um Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie viele Beschwerden und Widersprüche sind von Bürgern oder Dritten im Jahr 2021 bei der Schweriner Stadtverwaltung eingegangen?
2. Auf welche Bereiche der Stadtverwaltung / getroffenen Entscheidungen und Themen haben sich die Beschwerden und Widersprüche im letzten Jahr bezogen? In wie vielen Fällen wurde den Beschwerden und Widersprüchen abgeholfen / nicht abgeholfen?
3. Welche Zielvorgaben gibt es Ihrerseits zur Bearbeitungsfrist von eingelegten Beschwerden / Widersprüche ? Wie lange dauerte die durchschnittliche Bearbeitung der Beschwerden / Widersprüche im vergangenen Jahr?
4. Wie ist im Sinne der Qualitätssicherung der Arbeit der Stadtverwaltung sichergestellt, dass eingelegte Beschwerden und Widersprüche von Bürgern verwaltungsintern von einer Mitarbeiterin / einem Mitarbeiter überprüft werden, die / der nicht an der Ursprungsentscheidung mitgewirkt hat?

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
„Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung“**

Sehr geehrter Herr Martini,

Ihre Fragen beantworte ich wie folgt:

1. Wie viele Beschwerden und Widersprüche sind von Bürgern oder Dritten im Jahr 2021 bei der Schweriner Stadtverwaltung eingegangen?

Beschwerden und Widersprüche werden dezentral in den Fachdiensten und Fachgruppen, im Ideen- und Beschwerdemanagement sowie in den Eigenbetrieben bearbeitet. Eine gemeinsame Statistik wird hierüber nicht geführt.

2. Auf welche Bereiche der Stadtverwaltung / getroffenen Entscheidungen und Themen haben sich die Beschwerden und Widersprüche im letzten Jahr bezogen? In wie vielen Fällen wurde den Beschwerden und Widersprüchen abgeholfen / nicht abgeholfen?

Hierüber wird keine Statistik geführt.

3. Welche Zielvorgaben gibt es Ihrerseits zur Bearbeitungsfrist von eingelegten Beschwerden / Widersprüche? Wie lange dauerte die durchschnittliche Bearbeitung der Beschwerden / Widersprüche im vergangenen Jahr?

Beschwerden und Widersprüche werden durch die Verwaltung schnellstmöglich bearbeitet. Eine Statistik über die Dauer der Bearbeitung wird nicht geführt.

4. Wie ist im Sinne der Qualitätssicherung der Arbeit der Stadtverwaltung sichergestellt, dass eingelegte Beschwerden und Widersprüche von Bürgern verwaltungsintern von einer Mitarbeiterin / einem Mitarbeiter überprüft werden, die / der nicht an der Ursprungsentscheidung mitgewirkt hat?

Die organisatorische Trennung der Bearbeitung von Ausgangs- und Widerspruchsbescheiden ist in der Verwaltung sichergestellt. Beschwerden werden in der Regel bei Dienstvorgesetzten eingereicht, sodass hierbei grundsätzlich eine unabhängige Überprüfung stattfindet. Dienstaufsichtsbeschwerden werden zentral durch das Ideen- und Beschwerdemanagement bearbeitet.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Rico Badenschier