

Beratungsfolge Vorlage ist für alle hier angegebenen Sitzungen bestimmt	Sitzungstermin
Ausschuss für Digitalisierung, Organisation und Personal	11.03.2021
Haupt- und Finanzausschuss	16.03.2021
Rat	25.03.2021

Stellenplanberatungen - Stellenplan 2021
Einrichtung eines Stellenanteils von 1,0 für das Zentrale
Beschwerdemanagement der Stadt Haan

Beschlussvorschlag:

Der Rat der Stadt Haan beschließt die Aufnahme einer Vollzeitstelle (EG 9a) im Stellenplan 2021 für den Aufbau eines Zentralen Beschwerdemanagement in der Organisationsabteilung.

Sachverhalt:

Beschwerden und Anregungen erreichen die Verwaltung auf unterschiedliche Art und Weise (per Brief, per Mail, mündlich oder mündlich zur Niederschrift). Beschwerden können als Fachaufsichtsbeschwerde (Beschwerde in der Sache bzw. im Anliegen selbst) oder als Dienstaufsichtsbeschwerde (Beschwerde über das Verhalten eines/einer städtischen Bediensteten) eingehen. Diese gehen dann entweder direkt bei der Bürgermeisterin oder im Fachamt ein, in einigen Fällen auch im Haupt- und Personalamt.

Die Dienstaufsichtsbeschwerden werden derzeit im Haupt- und Personalamt bearbeitet und der Bürgermeisterin zur Unterschrift vorgelegt. Die Fachämter werden vorab um Stellungnahme gebeten, da immer ein Verhalten eines/einer Beschäftigten in der Beschwerde angesprochen wird. Die Stellungnahme des/der betroffenen Beschäftigten und der Vorgesetzten fließt dann in die Antwort der Bürgermeisterin an den/die Beschwerdeführer/-in ein.

Oft handelt es sich gleichzeitig sowohl um eine Dienst- als auch eine Fachaufsichtsbeschwerde. Die Bewertung, um welche Art der Beschwerde es sich handelt, nimmt das Haupt- und Personalamt vor.

Liegen Fachaufsichtsbeschwerden vor, so werden diese an die Fachämter mit der Bitte um Beantwortung weitergeleitet. In einigen Fällen beantwortet neben der Amtsleitung auch die Dezernatsleitung oder die Bürgermeisterin die Fachaufsichtsbeschwerden selbst. Nicht selten erfordern insbesondere die Fachaufsichtsbeschwerden einen intensiven Arbeits- und Zeitaufwand, wenn der/die Beschwerdeführer*in mit der Antwort nicht einverstanden ist. Hier fehlt teilweise eine zentrale Koordinierung, wenn Beschwerde und erneute Schreiben des/der Beschwerdeführer*in an unterschiedliche Stellen eingehen (z.B. Bürgermeisterin, Fachamt, Amt 10 usw.). Es ist in diesen Fällen dann nicht immer sichergestellt, ob alle zu beteiligenden Stellen informiert sind. In einigen Fällen können sowohl bei Dienstaufsichtsbeschwerden als auch bei Fachaufsichtsbeschwerden mehrere Ämter betroffen sein. Ein zentrales Beschwerdemanagement in der Organisationsabteilung kann hier Abhilfe schaffen und sicherstellen, dass die richtigen Stellen die Beschwerden bearbeiten und keine Beschwerde unberücksichtigt bleibt.

Aufgrund der Möglichkeit, Beschwerden via E-Mails auch schnell (mal eben) vom Smartphone an die Stadtverwaltung zu senden, ist in den vergangenen Jahren auch die Zahl der eingehenden Beschwerden gestiegen. Der/die Beschwerdeführer/-in muss sich nicht erst lange an einen Computer setzen, sondern kann die Beschwerde jederzeit versenden.

Der Rat der Stadt Haan hat die Einführung einer Mängelmelder-App für den Haushalt 2020 beschlossen. Mit dieser App sollen die Bürger*innen von Ihrem Smartphone aus und mit einer zuvor heruntergeladenen App Mängel direkt an die Stadtverwaltung Haan schicken können. Der gemeldete Mangel fließt dann in ein Ticketsystem ein und der/die Absender*in erhält automatisch eine Eingangsbestätigung (ein sog. „Ticket“). Die Ticketbearbeitung soll künftig in der Organisationsabteilung zentral erfolgen. Nach Beseitigung des Mangels erhält der /die Absender*in eine Erledigungsnachricht.

In der Organisationsabteilung sollen künftig die eingehenden Mängel per App hinsichtlich einer zeitnahen Bearbeitung koordiniert und überwacht werden. Insbesondere bei Mängeln, die eine Mitwirkung mehrerer Stellen oder Ämter in der Verwaltung erfordern, ist eine zentrale Steuerung unerlässlich.

Aufgrund fehlender Eingangsbestätigungen und Rückmeldungen an die Beschwerdeführer*innen forderte die WLH-Fraktion bereits im UAOPC am 10.03.2020 eine organisatorische und technische Veränderung (Mail der Stadtverordneten Lukat vom 24.01.2020).

Die CDU-Fraktion beantragte über die vom Rat beschlossene Einführung einer Mängelmelder-App hinaus auch die Einführung eines städtischen Ideenmelders (Antrag der CDU-Fraktion vom 17.07.2020).

Eingehende Ideen aus der Bevölkerung erfordern (anders als bei der Mängelmeldung) einen intensiveren Austausch zwischen dem/der Ideengeber*in und den zu beteiligenden und zuständigen Stellen in der Verwaltung und Politik, so dass hier u.a. Terminkoordinierungen, Kontaktherstellungen veranlasst und Daten ausgetauscht werden müssen.

Um den Forderungen aus der Politik nachzukommen, das gesamte und zunehmende Beschwerde-, Ideen- und Mängelaufkommen zentral zu steuern und Antworten schnellstmöglich sicherstellen zu können, empfiehlt sich die Einrichtung eines Stellenanteils von 1,0 im Stellenplan 2021.

Die von der Verwaltung empfohlene Vollzeitstelle beinhaltet nicht nur eine Überwachung, Steuerung und Koordinierung in der Bearbeitung der Beschwerden, Mängelmeldungen und Ideenmitteilungen, sondern insbesondere bei den Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden auch eine – für den/die Bürger*in inhaltlich verständliche – Aufbereitung der Antwort, frei vom sog. „Amtsdeutsch“ und eine Sichtung, ob alle Punkte des jeweiligen Anliegens in der Antwort Berücksichtigung fanden. Aus dieser verantwortungsvollen Aufgabe mit Außenwirkung ergibt sich der Stellenwert EG 9a.

Finanz. Auswirkung:

Personalkosten 54.170,00 €/jährlich