

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	FB 11/0069/WP15
Federführende Dienststelle:		Status:	öffentlich
Dezernat V		AZ:	FB 11/1
Beteiligte Dienststelle/n:		Datum:	17.11.2005
Fachbereich Personal und Organisation		Verfasser:	Herr Henrotte
<b>Qualifizierte Eingangsbestätigungen bei Bürgereingaben</b>			
Beratungsfolge:			<b>TOP:</b> __
Datum	Gremium	Kompetenz	
07.12.2005	PVA	Entscheidung	

**Finanzielle Auswirkungen:**

s. Erläuterungen

**Beschlussvorschlag:**

Der Personal- und Verwaltungsausschuss schließt sich der Stellungnahme der Verwaltung und dem Beschluss des Verwaltungsvorstandes vom 08.11.2005 an und lehnt den Ratsantrag der Fraktion Grüne im Rat Nr. 94/15 vom 28.09.2005 ab.

## **Erläuterungen:**

Die Fraktion Grüne im Rat der Stadt beantragt, die Verwaltung möge Eingaben, Anfragen, Anträge und Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern umgehend beantworten. Mindestens soll innerhalb einer Woche eine **qualifizierte** Eingangsbestätigung erfolgen, in der ein konkreter Termin für die eigentliche Beantwortung und die bearbeitende Person benannt werden.

Diese Regelung soll auch für die städt. Gesellschaften angeregt werden.

Hier ist festzuhalten, dass es für die Verwaltung ein Selbstverständnis ist, Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern zügig zu beantworten bzw. zu bearbeiten.

Dies ist in der Allgemeinen Geschäftsweisung AGA in § 65, 2 geregelt, der besagt:

„ Kann eine Angelegenheit innerhalb der gestellten oder allgemein üblichen Frist ( in der Regel 14 Tage nach Eingang ) nicht **bearbeitet** werden, so ist ein Zwischenbescheid zu erteilen, wenn dies nach Lage des Falles angezeigt erscheint.“

Diese Handhabung ist bei der Verwaltung gängige Praxis. So werden bspw. bei Bauanträgen, Versicherungsleistungen, Haftpflichtangelegenheiten und Forderungen gegen die Stadt Aachen sofort Eingangsbestätigungen erteilt.

Die Mitteilungen erfolgen mittels städt. Kopfbogen, der den Namen und die Telefon-Nr. der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. des zust. Sachbearbeiters ausweist.

In zahlreichen anderen Fällen der schriftlichen Kontaktnahme der Bürgerinnen und Bürger ist es so, dass die Angelegenheiten innerhalb weniger Tage bearbeitet und beantwortet werden können und sich eine zusätzliche Eingangsbestätigung daher erübrigt.

Je nach Komplexität des Bürgeranliegens und der Berücksichtigung evtl. zu beteiligender weiterer Dienststellen und Institutionen innerhalb und außerhalb der Verwaltung ist häufig ein exakter Bearbeitungsabschluss nicht problemlos von Anfang an festzulegen.

In den „Zwischenbescheid“ ein Endbearbeitungsdatum aufzunehmen, ist nicht angezeigt.

Dies würde u.U. die Gefahr evtl. neuer Beschwerden oder Untätigkeitsklagen in sich bergen, wenn Abschlußtermine schriftlich angegeben und dann wegen des sich ergebenden Bearbeitungsaufwandes nicht eingehalten werden können.

Die Verwaltung ist selbstverständlich den BürgerInnen gegenüber in der Pflicht, sobald es möglich ist, alle Angelegenheiten zu bearbeiten.

## Finanzielle Aspekte:

Für die Verwaltung bestehen zwingende Einsparvorgaben, einmal auf dem Sektor der Personalkosten, zum anderen zur Senkung der Kosten des allgemeinen Verwaltungsaufwandes. Die grundsätzliche Eingangsbestätigung **aller** Bürgereingaben würde verwaltungsweit einen hohen, zusätzlichen Bürokratieaufwand darstellen, der möglicherweise zu nicht beabsichtigten Verzögerungen der eigentlichen Fallbearbeitung führt.

In Dienststellen mit einem hohen Publikumsanteil gehen tgl. hundertfach Anträge und Anfragen ein. Die „grundsätzliche und qualifizierte Eingangsbestätigung“ all dieser Eingaben würde ein hohes Maß an zusätzlicher Arbeitszeit binden und zu weiteren Arbeitsverdichtungen führen.

Nach statistischen Erhebungen der zentralen Posteingangsstelle im Jahre 2003 erreichen die Verwaltung **täglich** durchschnittlich 1.500 Standard- und Kompaktbriefe.

Wenn davon nur 500 mit einer Eingangsbestätigung zu versehen wären, entstünden dadurch Portomehrkosten von 275,- € pro Tag.

Die Ausführungen machen deutlich, dass die Umsetzung des Ratsantrages einen erheblichen Aufwand bedingen würde, der nicht gerechtfertigt erscheint.

Der Verwaltungsvorstand hat den Ratsantrag in seiner Sitzung am 08.11.2005 beraten und sich der Stellungnahme der Verwaltung angeschlossen.