

Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr,
Stadtentwicklung und Energie (S)

Bericht der Verwaltung
für die Sitzung der Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr,
Stadtentwicklung und Energie (S)
am 09.10.2014

Auskunfts- und Beschwerdemanagement
beim Senator für Umwelt, Bau und Verkehr

Sachdarstellung:

Die Abgeordnete der CDU-Fraktion, Silvia Neumeyer, hat mit Schreiben vom 15.08.2014 zum Thema „Ressortinternes Auskunfts- und Beschwerdemanagement“ um die Beantwortung folgender Fragen gebeten:

Über welches Auskunfts- und Beschwerdemanagement verfügt Ihr Ressort und wie sind derartige Verfahren geregelt?

Den Bürgerinnen und Bürgern, die sich mit Auskunftersuchen, Anträgen oder Beschwerden an den Senator für Umwelt, Bau und Verkehr wenden möchten, werden in Abhängigkeit vom betroffenen Fachbereich neben der Kontaktaufnahme über die Bürgerbeauftragte und den Office-Bereich folgende zielgerichtete Kontakte auf der Internetseite des Hauses zur Verfügung gestellt, um eine entsprechend unkomplizierte und schnelle Klärung der jeweiligen Anliegen zu ermöglichen:

- Service Center Bau (für Bauakten, Pläne, Karten...)
- Wohngeld (Antragsformulare, Rechtsgrundlagen und Ansprechpartner)
- Leitstelle Saubere Stadt (für Meldungen von Verschmutzungen im Bremer Stadtgebiet)
- Fluglärm Online-Service (für Beschwerden und Anfragen zum Fluglärm)
- Störmeldungen (bei Störungen, Defekten oder Schäden an den vom Amt für Straßen und Verkehr verwalteten Einrichtungen wie Ampeln, Straßenbeleuchtung, Baustellen, Straßen und Brücken)
- Verkehrsinformationen (aktuelle Verkehrslage in Bremen und umzu)

Kontinuierlich wird an einer weiteren Verbesserung des Online-Service-Angebots gearbeitet.

Welche Aufgabe fällt dem Bürgerbeauftragten in Ihrem Ressort in diesem Zusammenhang zu und wie ist er in die Verwaltung eingebunden? Besteht eine Berichtspflicht ihm gegenüber? Mit welchem Stellenvolumen arbeitet der Bürgerbeauftragte in seinem Amt?

Die Bürgerbeauftragte hat die Aufgabe unter Zuhilfenahme der sachlich zuständigen Stellen, die ihr gegenüber berichtspflichtig sind, die Anliegen der Bürger mündlich, schriftlich oder via Email zu beantworten. Die Stelle der Bürgerbeauftragten umfasst ein Volumen von 30 Stunden pro Woche und ist dem Referat 01 (Senatorenbüro) zugeordnet.

Wie viele Auskunftersuche und Beschwerden wurden im vergangenen Jahr (2013) an Ihr Ressort bzw. den Bürgerbeauftragten in Ihrem Ressort gestellt und welche Themen- bzw. Arbeitsbereiche betrafen diese? Mit welchem Ergebnis wurden diese Eingaben bearbeitet?

Die täglich per Email, Telefon, Brief eingehenden Bürgeranfragen betreffen alle drei Fachbereiche des Hauses (Umwelt, Bau und Verkehr). Folgende nicht abschließende Aufzählung soll veranschaulichen, welche Themen im Einzelnen angesprochen werden: Baumschutz, Verunreinigungen im Stadtteil, Unterhaltung der Grünanlagen, Abfallgebühren, Müllabfuhr, Lärm, Straßenreinigungspflicht, laufende und geplante Baumaßnahmen, Bauordnung, Beschilderung, Ampelschaltung etc.

Die schriftlichen und elektronischen Anfragen werden zeitlich befristet archiviert. Aufgrund der Vielzahl von Eingaben ist eine statistische Aufbereitung der einzelnen bearbeiteten Vorgänge oder der geführten Bürger-Gespräche aufgrund des enormen Zeit- und Arbeitsaufwandes, der dafür betrieben werden müsste, nicht möglich. Somit wurden folgende quantitative Angaben für das Jahr 2013 teilweise auf Schätzungsbasis erstellt: ca.480 Briefe, 700 Emails und 720 Anrufe. Der für die Bearbeitung erforderliche Zeitaufwand hängt von den Besonderheiten der einzelnen Vorgänge ab.

Mit welchem Ergebnis die Anfragen oder Beschwerden bearbeitet wurden, ist sachverhaltsabhängig und kann nicht pauschal beantwortet werden. Grundsätzlich ist jedoch zu sagen, dass jeder Vorgang auf Abhilfemöglichkeit gründlich geprüft wird.

Beschlussvorschlag:

Die Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie (S) nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.