

Vorlage**Nr.:****VO/2014/1110**Federführend:
Fraktion FDP/GRÜNE

Status: öffentlich

Datum: 08.12.2014

Beteiligt:

Verfasser: Fraktion FDP/GRÜNE

Einrichtung eines Anliegenmanagements der Hansestadt Wismar

Beratungsfolge:

Status	Datum	Gremium	Zuständigkeit
Öffentlich	16.12.2014	Bürgerschaft der Hansestadt Wismar	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der Bürgermeister wird beauftragt, die Einrichtung eines Anliegenmanagements zu prüfen.

Die Prüfung soll folgende Punkte beinhalten:

- Vergleich des Nutzens des Anliegenmanagements und dem bisherigen Prozedere bei Beschwerden mithilfe einer Nutzwertanalyse, die folgende Kriterien enthalten kann (Verbesserung der öffentlichen Handlungsfähigkeit und Akzeptanz, Erreichbarkeit für die Bürger_innen, leichte Bedienung; Transparenz; Bürgerbeteiligung)
- Einschätzung zum Aufwand und Kosten

Begründung:

Immer mehr Kommunen implementieren ein Anliegenmanagement. So zum Beispiel die Hansestadt Rostock oder ein Großteil der Kommunen in Brandenburg. Die Gründe liegen in der besseren Bürgerbeteiligung, der Verbesserung des Verwaltungshandelns und der damit gesteigerten Akzeptanz der öffentlichen Hand.

Begriff:

Unter Anliegenmanagement wird ein onlinegestütztes System verstanden, dass Anliegen, Wünsche und Hinweise von Bürgern ortsbezogen und öffentlich sichtbar darstellt und von der öffentlichen Hand in gleicher Weise beantwortet wird. Es dient der Verwaltung zur Optimierung der eigenen Dienstleistungen und Effizienzsteigerung.^[1]

Funktionsweise:

Bürger*Innen können mithilfe des Anliegenmanagements auf einer Homepage auf einen allgemeinen Missstand hinweisen z.B. kaputte Laternen, illegal abgeladenen Müll usw. Dabei werden das Datum der Meldung, der Ort des Missstandes und eine kurze Beschreibung veröffentlicht. Persönliche Daten der Bürgerin / des Bürgers erscheinen nicht.

Neben der Meldung ist eine Ampel, die für jeden sichtbar über den Bearbeitungsfortschritt informiert. Die Verwaltung kümmert sich um das Anliegen und antwortet ebenfalls öffentlich, ob und wann der Missstand behoben wird.

Der Unterschied zum bisherigen Beschwerdemanagement liegt in der Öffentlichkeit von Eingabe und Rückmeldung.^[2]

[1] Vgl. Wikipedia: Anliegenmanagement; Online unter:
<http://de.wikipedia.org/wiki/Anliegenmanagement>.
[2] Vgl. Ebenda.

Des Weiteren können immer noch auf bisherigem Wege Missstände der Verwaltung gemeldet werden. Zur Vermeidung von Mehrfachanträgen, sollte die Verwaltung diese jedoch auch in das Anliegenmanagement ein pflegen.

Beispiele aus der Praxis:

Maerker Brandenburg:

Das bekannteste Beispiel ist der Maerker Brandenburg, den bisher 61 Kommunen benutzen. Seit 2010 sind ca. 30.000 Hinweise eingegangen.

Jede teilnehmende Kommune verspricht innerhalb von drei Tagen das Bürgeranliegen an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Neben der Eingabe des Standortes (Ort, Straße und Hausnummer) kann auch ein Bild des Problems hochgeladen werden. Mithilfe einer Ampel wird über den Status des Hinweises informiert.^[3]

Rot (eingetragen) bedeutet, der Hinweis ist in Maerker eingetragen, wurde aber noch nicht gesichtet. Wenn der Hinweis angenommen wurde, wird von der Fachverwaltung ein Sachstand eingeholt.

Gelb (in Arbeit) bedeutet, dass Informationen zum Sachstand von der Fachverwaltung eingefügt wurden. Häufig liegt dann auch ein Termin vor.

Grün (erledigt) bedeutet, dass der beschriebene Missstand bearbeitet und erledigt wurde.

Gelb/Grün (abschließend bearbeitet) bedeutet, dass der Missstand durch die örtliche Verwaltung nicht beseitigt werden kann, da die Angelegenheit einen privaten Eigentümer, betrifft oder eine andere Verwaltung zuständig ist oder aber derzeit keine finanziellen Mittel zur Behebung zur Verfügung stehen. Der Hinweis wurde in den entsprechenden Fällen an die zuständige Behörde oder an den privaten Eigentümer weitergeleitet. Sobald der Missstand behoben wird, erfolgt ein Umschalten auf Grün. Für die örtliche Verwaltung ist der Hinweis damit abschließend bearbeitet.^[4]

Link zum Maerker Brandenburg: <http://maerker.brandenburg.de/brandenburg>

Klarschiff.HRO:

Es handelt sich um ein Portal zur Onlinebeteiligung der Bürger-innen der Hansestadt Rostock. Auf einer interaktiven Karte können Müllhaufen und Ähnliches vermerkt werden. Außerdem sind Hinweise von anderen Bürgern sichtbar, sowie deren jeweilige Bearbeitungsstand.

Link zu Klarschiff.HRO: <http://www.klarschiff-hro.de/pc/startseite.php>

[3] Vgl. Wikipedia: Maerker,
http://de.wikipedia.org/wiki/Maerker_%28B%C3%BCrgerservice%29.

[4] Ebenda.

Vor- und Nachteile:

Vorteile ^[5]	Nachteile
Zufriedenheit der Bürger*innen mit der Arbeit der Verwaltung steigt. Sie haben das Gefühl, dass Ihre Anliegen ernst genommen werden und etwas bewirken können.	Überlastung der Verwaltung durch zu viele Anliegen (Kontra: Bisher hielt sich die Anzahl der Anliegen in den anderen Kommunen ein erträgliches Maß)
Die öffentliche Verwaltung profitiert von den	Förderung von Denunziantentum (Kontra: Die

Hinweisen, da sie schneller bestehende Probleme beheben kann. Bürger*innen vor Ort sind die Experten, die mit ihren Hinweisen die Verwaltung unterstützen.	Hinweise beziehen sich darauf, dass ein öffentlicher Missstand vorliegt, nicht wer es war. Außerdem zielt Bürgerbeteiligung gerade auf das stärkere Engagement der Bürger*innen ab)
Öffentliche Sichtbarkeit führt zu Druck den Missstand zu beseitigen	Ausgrenzung von Menschen ohne Internet (Kontra: Bisherige Anlaufstellen bleiben bestehen, allerdings werden die Anliegen gebündelt dargestellt)
Mehrfach Meldungen werden vermieden	
Geringer Betriebsaufwand, es bedarf lediglich einer Homepage	
Niedrigschwelliger Zugang an einem zentralen Ort	
Bürgerschaftsmitglieder können Arbeit der Verwaltung besser überwachen	

Fazit:

Das Anliegenmanagement trägt durch öffentliches Erfassen von Hinweisen zu einer effizienteren Arbeit der Verwaltung bei. Außerdem stellt es ein modernes Instrument der Bürgerbeteiligung dar.

[5] Vgl. Wikipedia: Anliegenmanagement; Online unter:
<http://de.wikipedia.org/wiki/Anliegenmanagement>

Anlage/n:

– keine

Tino Schwarzrock
stellv. Fraktionsvorsitzender

(Diese Vorlage wurde maschinell erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.)