

Die Oberbürgermeisterin

Universitätsstadt Gießen • Dezernat I • Postfach 110820 • 35353 Gießen

über das Büro der
Stadtverordnetenversammlung

an die Mitglieder der
Stadtverordnetenversammlung

Berliner Platz 1
35390 Gießen

■ Auskunft erteilt: Dietlind Grabe-Bolz
Zimmer-Nr.: 02-009
Telefon: 0641 306-1001
Telefax: 0641 306-2001
E-Mail: dietlind.grabe-bolz@giessen.de

Datum: 05.10.2011

Beratung in der 2. Sitzung des HFWRE-Ausschusses am 14.06.2011 (TOP 17); hier: Informationen zum Ideen- und Qualitätsmanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

ein Ideen- und Qualitätsmanagementsystem ist grundsätzlich Bestandteil eines umfassenden Partizipationskonzeptes. Insofern kann dies nicht ohne eine Bestandsanalyse sowie einer Analyse der bürgerschaftlichen Anforderungen erfolgen.

Die Stadtverwaltung Gießen bietet bereits eine Vielzahl an Möglichkeiten, wie Bürgerinnen und Bürger Anregungen, Beschwerden und Ideen anbringen können.

Diese sind wie folgt:

1. Im Sommer dieses Jahres wurde durch die Hessische Hochschule für Polizei und Verwaltung eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Erstmals sind Bürgerinnen und Bürger aktiv befragt worden und mussten so nicht eigeninitiativ an die Verwaltung herantreten.
2. Im Internet-Portal giessen.de gibt es bereits ein an herausragender Stelle positioniertes Rückmeldeformular. Hierüber können Bürgerinnen und Bürger niedrigschwellig an die Stadt Gießen herantreten, um Beschwerden und Ideen zu kommunizieren. Daneben enthält jede Beschreibung der städtischen Dienstleistungen ein weiteres Rückmeldeformular, in dem Bürgerinnen und Bürger motiviert werden, ihre Meinung zu den Informationsmöglichkeiten wie auch zu den Qualitäten der Leistungserbringung abzugeben.

3. Der in hoher Auflage erschienene und sehr gut angenommene Behördenkompass, welcher am Empfang des Rathauses sowie im Stadtbüro ausgehändigt wird, enthält nicht nur Hinweise zum räumlichen Aufbau der Gießener Stadtverwaltung und eine Auflistung der in der Verwaltung angebotenen Leistungen, sondern auch eine Antwortpostkarte, welche die Möglichkeit bietet, Anregungen und Wünsche unmittelbar an mein Büro zu senden.
4. Die Telefonzentrale als Anlaufstelle nimmt zudem telefonische Beschwerden und Anregungen entgegen.
5. Teilweise stellen einzelne Ämter eigenständige Strukturen zur Verfügung. Hier sei unter anderem auf das Beschwerdetelefon des Stadtreinigungs- und Fuhramtes hingewiesen.

Grundsätzlich gilt zu sagen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung auch die Bürgerinnen und Bürger ermutigen, Hinweise zur Qualitätssicherung bzw. -steigerung zu geben. Die dargestellten unterschiedlichen Wege (persönlicher Besuch, Post, E-Mail, Telefon) stellen zudem sicher, dass grundsätzlich für jede Bürgerin und jeden Bürger – unabhängig vom persönlichen Hintergrund – eine geeignete Kontaktmöglichkeit gewährleistet ist.

Gleichwohl hat der Magistrat der Universitätsstadt Gießen ein hohes Interesse daran, durch Anregungen und Hinweise aus der Bürgerschaft, Schwächen der Verwaltung aufzuzeigen und den Bürgerservice-Gedanken weiter auszubauen.

Weitere, derzeit geplante Schritte stellen sich wie folgt dar:

1. Die Ergebnisse der o. g. Befragung werden im Folgenden nun ausgewertet.
2. Im Zuge der Entwicklung der elektronischen Partizipation, die angesichts der zunehmenden Bedeutung der elektronischen Medien eine Pflichtaufgabe darstellt, werden unter Analyse der o. g. Bedürfnisse Module entwickelt. Klassische Bestandteile sind hierbei niedrigschwellige kleinteilige Meldesysteme für Schäden im Stadtgebiet (maengelmelder.de). Wichtig bei der Etablierung solcher Systeme ist es, die Erfolge einer Bürgeranregung nachvollziehbar und zeitnah darzustellen und eine klare organisatorische Handlungsanweisung für die Verwaltung selbst zu entwickeln. Eine verwaltungsinterne Arbeitsgruppe entwickelt den Prozess der elektronischen Partizipation weiter fort und arbeitet kontinuierlich an dieser Zukunftsaufgabe.
3. Es ist beabsichtigt, mit dem Landkreis Gießen ein gemeinsames Service-Center einzuführen. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit und dem damit verbundenen Service-Gedanken wird auch hier eine Verbesserung erreicht werden.

Abschließend lässt sich sagen, dass der Weg zur medienübergreifenden Kommunikation mit der Bürgerschaft und damit auch der Zugang zum Wissen und zu den Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger weiter vorangetrieben werden soll. Dies ist eine übergreifende Aufgabe, der wir uns als Magistrat, Stadtverordnetenversammlung und Stadtverwaltung stellen.

Mit freundlichen Grüßen



Dietlind Grabe-Bolz
Oberbürgermeisterin

Verteiler:

Magistrat
SPD-Fraktion
CDU-Fraktion
Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
FW-Fraktion
DIE LINKE. Fraktion
FDP-Fraktion
PIRATEN-Partei
Fraktion Linkes Bündnis/Bürgerliste Gießen