

Mitteilung des Senats vom 11. Oktober 2016**Aufgabenwahrnehmung der Bürgerbeauftragten der Senatsressorts**

Die Fraktion der CDU hat unter Drucksache 19/711 eine Große Anfrage zu obigem Thema an den Senat gerichtet.

Der Senat beantwortet die vorgenannte Große Anfrage wie folgt:

1. Welche Senatsressorts verfügen über eine oder einen Bürgerbeauftragten, und wie sind die einzelnen Stellen ausgestattet? Welche Aufgabe fällt dem jeweiligen Bürgerbeauftragten zu, und wie ist die Funktion in die Verwaltung eingebunden? Besteht eine Berichtspflicht gegenüber dem Bürgerbeauftragten? Mit welchem Stellenvolumen arbeiten die Bürgerbeauftragten in den jeweiligen Ressorts?

Jedes Ressort verfügt über die Funktion einer/eines Bürgerbeauftragten. Sie/er steht als Ansprechpartnerin/Ansprechpartner den Bürgerinnen und Bürgern direkt zur Verfügung und übernimmt die Bearbeitung der persönlich, telefonisch oder schriftlich vorgebrachten Fragen, Beschwerden oder Eingaben. Soweit eine Beantwortung nicht direkt möglich ist, weil fachliche Belange betroffen sind, erfolgt eine Rücksprache mit den zuständigen Fachressorts bzw. Weiterleitung an diese. Bei Bedarf werden Zwischenmitteilungen erteilt.

Die Stellenvolumina sind nicht genau zu beziffern, da die Aufgabe als Bürgerbeauftragte/Bürgerbeauftragter in allen Ressorts mit anderen Aufgaben gekoppelt ist. Überwiegend besteht eine Zuordnung zu den Senatorinnen-/Senatorenbüros.

Das Stellenvolumen und die Einbindung im jeweiligen Ressort werden wie folgt angegeben:

Ressort	Ausstattung	Zugeordnet
SK	Volumen nicht ausgewiesen, Bestandteil der Aufgaben im Referatsbereich Personal, Bankettmanagement, Bürgerbeauftragte	Referat Allgemeine Verwaltung und Recht, zentrale Dienste
BBEE	1 BV für Veranstaltungsdurchführung, Anteil für Anfragen kann nicht spezifiziert werden	Bereich „Öffentliche Angelegenheiten“
SI	0,05 bis 0,1 BV des Leiters des Senatorenbüros	Senatorenbüro
SJV	Volumen nicht ausgewiesen, Bestandteil der Aufgaben im Senatoren- und Staatsratsbüro	Senatoren- und Staatsratsbüro
SWGCV	Volumen nicht ausgewiesen, Bestandteil der Aufgaben im Senatorinnenbüro	Senatorinnenbüro
SfK	Bestandteil des Aufgabenbereichs „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit“	Pressesprecherin
SFJFIS	ca. 0,1 BV Beschwerdemanagement, ca. 0,05 BV Bürgerbeauftragter	Senatorinnenbüro
SKB	1 BV anteilig, es werden noch andere Aufgaben wahrgenommen	Senatorinnenbüro

Ressort	Ausstattung	Zugeordnet
SUBV	0,75 BV anteilig, weitere Aufgabe Petitionsangelegenheiten	Senatorenbüro
SWAH	Volumen nicht ausgewiesen, Bestandteil der Aufgaben im Senatorenbüro	Senatorenbüro
SF	1 BV anteilig für Bereich Steuern und Finanzämter 1 BV anteilig für alle anderen Bereiche, es werden noch andere Aufgaben wahrgenommen	Referat Organisation für den Bereich der Steuerverwaltung Referat für Immobilienangelegenheiten, Fachaufsicht IB, Petitionen, Beiräte, Bürgerbeauftragte
ZGF	Volumen nicht ausgewiesen, Bestandteil der Aufgaben der Geschäftsstelle	Allgemeine Verwaltung

2. Wie viele Eingaben wurden in den Jahren 2011 bis 2015, jeweils nach Jahren aufgeschlüsselt, an die einzelnen Ressorts gerichtet?

Unter dem Begriff „Eingaben“ werden die telefonischen, schriftlichen und persönlichen Anfragen, Beschwerden, Kommentierungen und Forderungen verstanden, die an die Verwaltung gerichtet werden. Aufgrund der Vielzahl und Unterschiedlichkeit erfolgt in keinem Ressort eine systematische statistische Erfassung.

Die Schätzungen einiger Ressorts spiegeln die Unterschiedlichkeit in den einzelnen Bereichen wider. Beim Senator für Inneres wird von jährlich 150 schriftlichen und 150 telefonischen Eingaben ausgegangen, beim Senator für Justiz und Verfassung sind es zwischen 240 und 420 jährlich, beim Senator für Kultur weniger als zehn im Jahr, bei der Senatorin für Kinder und Bildung durchschnittlich zehn Anfragen täglich, beim Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen ein bis zwei pro Monat und im Bereich Personal und Haushalt der Senatorin für Finanzen geschätzt 60 Anfragen jährlich ohne kurze Telefonkontakte über Ansprechpartner in anderen Ressorts. In der Senatskanzlei ist eine hohe Anzahl der Eingaben direkt an den Bürgermeister adressiert. Die Einbindung der Bürgerbeauftragten ist abhängig von der Zuordnung der Bearbeitungsfälle im Geschäftsablauf. Es ist von über 100 schriftlichen und telefonischen Eingaben monatlich auszugehen, von denen der überwiegende Teil an die fachlich zuständigen Ressorts weitergeleitet wird. Hinzu kommen Besprechungswünsche für die Bürgersprechstunden und Unterstützungsbegehren von Menschen, die sich in einer persönlichen Notlage befinden.

3. Wie wurde mit den Eingaben innerhalb der Ressorts verfahren? Erhalten Bürgerinnen und Bürger eine Eingangsbestätigung, und wie werden sie über den Fortgang der Eingabe unterrichtet?

Die Mehrzahl der (fern)mündlichen und schriftlichen Fragen und Eingaben (per E-Mail oder Brief) werden direkt von den Bürgerbeauftragten erledigt. Soweit erforderlich, erfolgt eine Weiterleitung an die fachlich zuständigen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter bzw. Ressorts. Gegebenenfalls werden Eingangsbestätigungen oder Zwischenmitteilungen erteilt.

4. Wie viele Eingaben wurden, nach Ressort aufgeschlüsselt, im Sinne von Bürgerinnen und Bürgern behandelt und abgeschlossen?

In allen Ressorts wird sichergestellt, dass die an die Bürgerbeauftragten herangetragenen Fragen und Eingaben durch diese oder fachlich Verantwortliche sachgerecht bearbeitet und beantwortet werden. Eine statistische Gesamterfassung der Vorgänge erfolgt nicht. Siehe Antwort zu Frage 2.

5. Wie wird die jeweilige Ressortspitze über Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern informiert?

Durch die direkte Anbindung vieler Bürgerbeauftragter in den Senatorenbüros ist eine Information der Hausleitungen gewährleistet.

Da es sich vielfach um Informationsbitten oder einfache Nachfragen handelt, beschränken sich die Informationen an die jeweilige Ressortspitze in der Regel auf Vorgänge, die fachlich von Bedeutung bzw. von politischem Interesse sind.

6. Wann und wie wird der Senat über die Arbeit der jeweiligen Bürgerbeauftragten informiert?
7. Was hält der Senat von einer turnusmäßigen Unterrichtung der Bürgerschaft (Landtag) über die bei den Bürgerbeauftragten eingegangenen Eingaben und deren Abschluss?

Eine Information des Senats und der Bürgerschaft (Landtag) über die Arbeit der Bürgerbeauftragten ist bisher nicht vorgesehen. Die persönlichen, telefonischen und schriftlichen Anfragen weisen eine Bandbreite auf, die sich nur schwer verallgemeinern lässt. Eine systematische Erfassung als Grundlage für eine Berichterstattung wäre nur mit erheblich höherem Personaleinsatz zu erledigen.