



STADT COTTBUS
CHÓŚEBUZ

Harald Wilken

Anfrage zur Stadtverordnetenversammlung am 28.09.2016

Sehr geehrter Herr Wilken,

gerne beantworte ich Ihre Anfragen zum Umgang der Stadtverwaltung mit den Cottbusser Bürgerinnen und Bürger.

1) Welche regelmäßigen Aktivitäten zeigt die Verwaltung, um einen höflichen und gesellschaftlich zeitgemäßen Umgang der MA mit dem Bürger zu sichern?

Die Stadtverwaltung Cottbus hat sich mit ihrem Leitbild zum Ziel gesetzt, das gesamte Handeln aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Gemeinwohl zu orientieren. Die im Leitbild formulierten Inhalte bilden die Grundlage der täglichen Aufgabenerledigung. U.a. bekennt sich die Stadtverwaltung Cottbus zu folgenden Leitsätzen:

- Wir suchen die Nähe zu den Bürgern, sind in der Sache kompetent und verlässlich und handeln im Umgang freundlich und hilfsbereit, sowie offen und respektvoll.
- Wir hören dem Bürger aufmerksam zu und beteiligen ihn an der Entscheidungsfindung und Umsetzung.
- Wir bedienen uns einer dem Bürger verständlichen Sprache und bemühen uns, auch komplizierte Sachverhalte einfach und nachvollziehbar darzustellen.
- Wir kommunizieren verständlich und medienkompetent.
- Wir pflegen in Konfliktsituationen einen sachlichen und korrekten Umgang.

Datum

28. September 2016

Geschäftsbereich/Fachbereich

Geschäftsbereich Finanz- und
Verwaltungsmanagement

Zeichen Ihres Schreibens

-/-

Sprechzeiten

- nach Vereinbarung -

Ansprechpartner/in

M. Niggemann

Zimmer

123

Mein Zeichen

Telefon

+ 49 (0) 355 / 612 - 21 00

Fax

+ 49 (0) 355 / 612 - 13 21 26

E-Mail

Markus.niggemann@cottbus.de

Stadtverwaltung Cottbus
Neumarkt 5
03046 Cottbus

Konto der Stadtkasse
Sparkasse Spree-Neiße
IBAN:
DE06 1805 0000 3302 0000 21
BIC: WELADED1CBN

www.cottbus.de

Bereits in der Ausbildung und im Studium wird großen Wert auf bürger- und mitarbeiterfreundliches Verhalten unserer Azubis und Studenten gelegt. Die Ausbildungsleiterin legt ihnen von Beginn an entsprechende Verhaltensregeln sowie Umgangsformen nahe. Das Feedback hierzu geben u. a. die Ausbildungsbeauftragten aus den einzelnen Fachbereichen.

Die Mitarbeiterschaft wird jährlich zu vielen Themen bedarfsorientiert durch Inhouse-Schulungen fortgebildet. Darunter sind u. a. Seminare zur zeitgemäßen Korrespondenz und zum kundenfreundlichen Kommunizieren. In diesem Jahr steht außerdem eine Fortbildung zum Thema „Bürgerbeteiligung erfolgreich organisieren – Sachverstand einbinden“ an.

Zu erwähnen sind auch spezielle fachübergreifende Schulungen, wie Bescheiderstellung oder auch Widerspruchsbearbeitung, die ebenfalls - neben der Fachlichkeit – auch die Vermeidung von Amtsdeutsch, d. h. klare, verständliche und bürgernahe Schreiben bzw. den respektvollen Umgang mit Bürgern zum Schwerpunkt haben.

Natürlich stehen keine unbegrenzten finanziellen Mittel zur Verfügung. Die Schulungsbedarfe umfassen auch andere zu finanzierende Maßnahmen. Die knappen Ressourcen lassen es auch nicht zu, jährlich alle Mitarbeiter zu schulen. Deshalb finden sich ähnliche Schulungen in jedem Jahr im hausinternen Weiterbildungsprogramm wieder, so dass nach und nach eine Vielzahl von Mitarbeitern geschult wird. Bereits geschulte Beschäftigte fungieren übrigens als Multiplikatoren in ihren Fachbereichen.

Die Verwaltung greift aber auch auf kostenfreie Angebote wie zum Beispiel die der Unfallkasse Brandenburg in Frankfurt (Oder) zurück. In der Vergangenheit nutzten wir angebotene Deeskalationstrainings für unsere Mitarbeiter. Zielsetzung dieser Veranstaltungen ist es, richtiges, sachlich und fachlich kompetentes Verhalten in Konfliktsituationen mit dem Bürger zu erlernen.

Alle Mitarbeiter geben sich selbstverständlich große Mühe Gelerntes erfolgreich in die tägliche Praxis zu integrieren und anzuwenden.

Im Leitbild ist auch verankert, die Mitarbeiter immer gewillt sind, das Beste zu geben, aber auch Fehler einzugestehen. Das heißt, den Mitarbeiter (Führungskräfte aller Ebenen als auch Sachbearbeiter) sollte die Chance gegeben werden aus Fehler/n zu lernen und es beim nächsten Mal besser zu machen. Das setzt eine konstruktive Kritik und einen offenen sachlichen Umgang zwischen allen Betroffenen voraus – selbstverständlich auch im vorliegenden Fall.

2) Welche Kontrollmechanismen überwachen das?

Es liegt in der Verantwortung der Führungskräfte aber auch in Verantwortung der Beschäftigten selbst zu kontrollieren, dass die strategischen Zielsetzungen und Handlungsgrundsätze des Leitbildes durch alle Mitarbeiter gelebt werden. Außerdem spiegelt auch die Anzahl der eingehenden Beschwerden in der Verwaltung den Erfolg / Misserfolg wieder.

3) Wie viel Anhörungen werden jährlich Bürgern zugestellt und wie viele davon sind bereits mit einer Androhung versehen?

Fast alle Bereiche der Stadtverwaltung stellen Bürgern der Stadt Cottbus Anhörungen zu, von denen natürlich auch wiederum viele rechtliche Hinweise enthalten. Eine konkrete Zahl benennen zu können, würde einen unverhältnismäßig hohen Verwaltungsaufwand erfordern, welcher mit Blick auf die haushalterische Situation der Stadt Cottbus nicht getragen werden kann.

Freundliche Grüße

Dr. Markus Niggemann