

		AZ:	- 10.1 - Herr Krüger
--	--	-----	----------------------

Mitteilung-Nr.: 0420/2018/MV

=====

Beratungsfolge	Termin	Status	Behandlung
Hauptausschuss	07.12.2021	Ö	Kenntnisnahme
Ratsversammlung	14.12.2021	Ö	Kenntnisnahme

Betreff:

**Umsetzung des Antrages
0172/2018/An: Workflow bei
Anliegen aus den Stadtteilbeiräten**

ISEK-Ziel:

Gesellschaftlichen Zusammenhalt und
Demokratie stärken

M i t t e i l u n g:

Die Ratsversammlung hat in ihrer Sitzung am 23.06.2020 einem Antrag der Ratsfraktion Die Grünen (0172/2018/An) zugestimmt und somit die Verwaltung beauftragt, einen „Workflow“ zum Umgang mit Anliegen aus den Sitzungen der Stadtteilbeiräte, die an die Verwaltung herangetragen werden, zu entwickeln.

Das Problem hinter diesem Antrag ist nicht neu und so kann sich der „Workflow“ auf bereits von Herrn Dr. Tauras verfügte Anweisungen (siehe Spalte „Regelungen“ in der beigefügten Tabelle) beziehen. Ursächlich für die (nachvollziehbar) anhaltende Unzufriedenheit der Stadtteilbeiräte den Umgang mit derartigen Anliegen betreffend kann nur der Umstand sein, dass diese Anordnungen schlichtweg nicht immer befolgt worden sind. Nur so kann man sich den Antrag erklären.

Mit dem Workflow waren also zunächst keine neuen Maßgaben verbunden. Vielmehr wurde ein Prozess beschrieben, der die bereits getroffenen Anweisungen berücksichtigte. Da aber festzustellen war, dass es Defizite im Vollzug gegeben hatte, wurde eine neue Komponente ergänzt. Anstelle von bislang vorgesehenen dezentral in den Fachdiensten zu führenden (Überwachungs-)Listen über die Anliegen aus den Stadtteilbeiräten und Angaben zu Sachstands- bzw. Vollzugsmeldungen soll eine solche Liste fortan zentral vorgehalten werden.

Der Fachdienst 10 überträgt die relevanten Anliegen aus den Protokollen in diese Liste. Dabei ist sicherzustellen, dass diese Anliegen auch so deutlich formuliert sind, dass klar ist, um was es geht bzw. was erwartet wird. Im Zweifelsfall muss der Fachdienst 10 dazu beim Stadtteilbeirat nachfragen bzw. ein Anliegen mit der Bitte um Überarbeitung zurückweisen.

Die für die Erledigung zuständigen Fachdienste sind dann dafür verantwortlich, die jeweiligen Sachstände einzutragen bzw. fortzuschreiben sowie Sachstands- bzw. Vollzugsmitteilungen gegenüber den Stadtteilbeiräten zu veranlassen und diese in der Liste aufzuführen.

Um die Leitungsebenen in die Lage zu versetzen, ihrer Verantwortung gerecht zu werden, haben sowohl die Sachgebietsleitungen als auch die Fachdienstleitungen sowie die Fachdienste der dezentralen Steuerungsunterstützung Zugriff auf diese Liste.

Dem Fachdienst 10 obliegt es, regelmäßig vor einer Sitzung eines Stadtteilbeirates einen Auszug zu den für den entsprechenden Stadtteilbeirat relevanten Themen zu generieren und zu übermitteln. Dieser Auszug wird Gegenstand eines für jede Stadtteilbeiratssitzung vorzusehenden TOPs „Beschlusskontrolle“.

Der im Folgenden beschriebene Prozess ist dabei als „Muster“ zu verstehen. Für die betroffenen Fachdienste mögen sich nämlich - je nach Organisation in diesen Fachdiensten - unterschiedliche Vorgehensweisen ergeben. Um den Aufwand, diese jeweils darzustellen, zu vermeiden, wird der Prozess unter Berücksichtigung folgender Annahmen beschrieben:

1. Es gibt im jeweiligen Fachdienst eine Stelle, an der das Anliegen erstmals „eingeht“. Dieser Stelle - im „Workflow“ „Verwaltung zuständiger FD“ genannt - obliegen gemäß Prozessbeschreibung diverse Aufgaben:
Entgegennahme des Anliegens, Prüfung Zuständigkeit, interne Weiterleitung, Wiedervorlage, Einträge in die Überwachungsliste.
Die tatsächliche Praxis in den jeweiligen Fachdiensten mag anders aussehen. Ggf. sind mehrere Stellen verantwortlich und somit interne Abstimmungen erforderlich, ggf. führen Sachbearbeiter/innen die Überwachungsliste bzw. die Wiedervorlage selbst etc.
Derlei soll – wie gesagt – in der Beschreibung des „Workflow“ nicht problematisiert werden. Anderenfalls würden vermutlich diverse fachdienstspezifische „Workflows“ zu beschreiben sein. Daher wird ein „Muster“ dargestellt. Die Fachdienste sind aufgefordert, die bei den einzelnen Schritten ggf. erforderlichen internen Abläufe und Abstimmungen jeweils in der gebotenen Zeit vorzunehmen.
2. Es gibt im jeweiligen Fachdienst eine Stelle, die das Anliegen tatsächlich bearbeitet - im „Workflow“ „für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung“ genannt.
Auch das mag in der Praxis nicht immer der Fall sein. Ggf. sind andere Organisationseinheiten zu beteiligen. Auch das wird im „Workflow“ nicht dargestellt, weil es ja die unterschiedlichsten Konstellationen geben mag. Wichtig ist, dass derlei bei der Ermittlung der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer berücksichtigt und entsprechend mit den Stadtteilbeiräten kommuniziert wird.

Anlässlich des alljährlichen Erfahrungsaustausches mit den Stadtteilbeiräten, der für 2021 am 05.10. stattgefunden hatte, wurde der Workflow grob skizziert vorgestellt. Der Ansatz wurde allenthalben befürwortet.

Die entsprechende Handhabung ist ab 01.01.2022 vorgesehen.

Der Fall, dass ein Stadtteilbeirat gem. § 44 GeschORV einen Antrag an die Ratsversammlung bzw. an einen Ausschuss beschlossen hat, ist nicht Gegenstand des „Workflows“. Derartige Anträge unterliegen den Vorgaben der Geschäftsordnung.

Der „Workflow“:

Eingang Protokoll Stadtteilbeirat im FD 10:

Auswertung. Eintragen in die Überwachungsliste und Weiterleitung

Schritt	Was?	Wo bzw. Wer?	Wann / bis wann?	Regelung?
1	Input: Eingang Protokoll beim FD 10	FD 10		
2	Prüfung: Durchsicht der TOPs: gibt es relevante Inhalte?	Sachbearbeitung FD 10	umgehend	Obm Dr. Taurus: 12.11.2015
2 a)	Nein → Bearbeitung: ggf. weitere Veranlassung hinsichtlich des Protokolls, aber hier: Ende Workflow	Sachbearbeitung FD 10	umgehend	
2 b)	Ja → weiter mit 3			
3	Prüfung: Sind Anliegen eindeutig?	Sachbearbeitung FD 10	umgehend	
3 a)	Nein → Bearbeitung: Nachfrage beim Stadtteilbeirat (Vorsitzende/r), ggf. Zurückweisung, nach Klärung, weiter mit 4, bei Zurückweisung ggf. später erneuter Input → 1	Sachbearbeitung FD 10	innen 1 Woche (bezogen auf die Nachfrage)	
3 b)	Ja → weiter mit 4			
4	Bearbeitung: Auszeichnung = Benennung der zuständigen FDe	Sachbearbeitung FD 10	umgehend (Zeitraum von 1 bis 6 regelmäßig ≤ 4 Tage)	Obm Dr. Taurus: 12.11.2015
5	Bearbeitung: Eintragen des Anliegens in eine zentrale Überwachungsliste	Sachbearbeitung FD 10	umgehend (Zeitraum von 1 bis 6 regelmäßig ≤ 4 Tage)	neu
6	Bearbeitung: Übermittlung an zuständigen FD	Sachbearbeitung FD 10	umgehend (Zeitraum von 1 bis 6 regelmäßig ≤ 4 Tage)	Obm Dr. Taurus: 12.11.2015
7	Bearbeitung: Info an Stadtteilbeirat (Vorsitzende/r) und SGLen	Sachbearbeitung FD 10	umgehend (zeitgleich mit 6)	Obm Dr. Taurus: 12.11.2015

Eingang Protokollauszug Stadtteilbeirat im (vermeintlich) zuständigen FD :
Prüfung Zuständigkeit, Überwachungsliste, interne Weiterleitung

Schritt	Was?	Wo bzw. Wer?	Wann / bis wann?	Regelung?
8	Input: Eingang Protokollauszug beim (vermeintlich) zustän- digen FD,	(vermeintlich) zuständiger FD		
9	Prüfung: Ist der FD tatsächlich zu- ständig?	Verwaltung (vermeintlich) zuständiger FD	umgehend	Obm Dr. Tauras: 12.11.2015
9 a)	Nein → weiter mit 10			
10	Bearbeitung: Info an FD 10	Verwaltung (vermeintlich) zuständiger FD	umgehend	Obm Dr. Tauras: 12.11.2015
11	Input: Eingang Rückmeldung über mangelnde Zuständigkeit beim FD 10	FD 10		
12	Bearbeitung: Klärung der Zuständigkeit durch den FD 10 → nach Klärung weiter mit 4	Sachbearbeitung FD 10	umgehend	
9 b)	Ja → weiter mit 13			
13	Bearbeitung: Weiterleitung an zuständige Sachbearbeitung innerhalb des FD	Verwaltung zu- ständiger FD	umgehend	
14	Bearbeitung: Bestätigung in der Liste nach 5	Verwaltung zu- ständiger FD	umgehend	

Bearbeitung durch zuständige Stelle:

Zeitnaher Vollzug, alternativ: Ermittlung Bearbeitungsdauer, Zwischennachricht

Schritt	Was?	Wo bzw. Wer?	Wann / bis wann?	Regelung?
15	Input: Eingang Protokollauszug	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung		
16	Prüfung: Ist umgehende/ zeitnahe (= binnen 14 Tagen) Erledigung möglich?	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend	
16 a)	Ja → weiter mit 17			
17	Bearbeitung: Erledigung binnen maximal 14 Tagen	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	binnen max. 14 Tagen	
18	Bearbeitung: nach Erledigung Meldung Vollzug an den Stadtteilbeirat (Vorsitzende/r),	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend (Zeitraum von 1 bis 18 maximal 1 Monat)	Obm Dr. Taurus: 14.08.2014 Obm Dr. Taurus: 12.11.2015
19	Bearbeitung: Rückmeldung an Verwaltung	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend	
20	Input: Eingang Rückmeldung über Erledigung (intern)	Verwaltung zuständiger FD		
21	Bearbeitung: Eintrag in die Liste nach 5 → Ende Workflow	Verwaltung zuständiger FD	umgehend	
16 b)	Nein → weiter mit 22			
22	Bearbeitung: Ermittlung der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer (maximal 4 Wochen*)	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend	
23	Bearbeitung: Eingangsbestätigung an den Stadtteilbeirat (Vorsitzende/r) mit Angabe zur voraussichtlichen Bearbeitungsdauer (Erläuterung inkl. weiteres Vorgehen)	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend (Zeitraum von 1 bis 23 maximal 1 Monat #)	Obm Dr. Taurus: 14.08.2014 Obm Dr. Taurus: 12.11.2015
24	Bearbeitung: Rückmeldung an Verwaltung	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend	
25	Input: Eingang Rückmeldung Mitteilung der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer (intern)	Verwaltung zuständiger FD		
26	Bearbeitung: Eintrag in die Liste nach 5 + Wiedervorlage (beizeiten → 28)	Verwaltung zuständiger FD	umgehend	

Bearbeitung durch zuständige Stelle:
Kontrolle und ggf. Fortschreibung Bearbeitungsdauer, Zwischennachrichten,
Vollzug

Schritt	Was?	Wo bzw. Wer?	Wann / bis wann?	Regelung?
27	Bearbeitung: Beginn mit Erledigung	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung		
28*	(zwischenzeitlich – von 26) Input: Wiedervorlage zur Kontrolle der Frist gemäß 22	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung		
29	Prüfung: Kann die Frist gemäß 22 eingehalten werden?	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung		Obm Dr. Tauras: 12.11.2015
29 a)	Ja → nichts weiter zu veranlassen → weiter mit 34			
29 b)	Nein → weiter mit 30			
30*	Bearbeitung: Zwischennachricht an den Stadtteilbeirat (Vorsitzende/r) mit fortgeschriebener Angabe zur voraussichtlichen Bearbeitungsdauer (Erläuterung inkl. weiteres Vorgehen)	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend	Obm Dr. Tauras: 12.11.2015
31	Bearbeitung: Rückmeldung an Verwaltung	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend	
32	Input: Eingang fortgeschriebene Angabe zur voraussichtlichen Bearbeitungsdauer (intern)	Verwaltung zuständiger FD		
33	Bearbeitung: Eintrag in die Liste nach 5 + ggf. erneute Wiedervorlage	Verwaltung zuständiger FD	umgehend	
34	von 27 Bearbeitung wird fortgesetzt	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung		
35	Bearbeitung: nach Erledigung Meldung Vollzug an den Stadtteilbeirat (Vorsitzende/r)	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend (Zeitraum von 1 bis 35 maximal 2 Monate ##)	
36	Bearbeitung: Rückmeldung an Verwaltung	für die Bearbeitung zuständige Sachbearbeitung	umgehend	

37	Input: Eingang Rückmeldung über Erledigung (intern)	Verwaltung zuständiger FD		
38	Eintrag in die Liste nach 5 → Ende Workflow	Verwaltung zuständiger FD	umgehend	

* bei Vorhaben, die sich - aus welchen Gründen auch immer - hinziehen, kann es sein, dass die entsprechenden Schritte wiederholt werden müssen

Leitungsebenen sowie Fachdienst 10:
Kontrolle anhand der Überwachungsliste,
Unterstützung der Stadtteilbeiräte bei der „Beschlusskontrolle“

39	von 5 jeweils parallel: Kontrolle der Liste, wenn nötig: Intervention	Vorgesetzte/r, zuständige FDL bzw. SGL, de- zentrale Steue- rungsunterstüt- zung	regelmäßig	
40	Zu jeder Sitzung eines Stadt- teilbeirates: Übermittlung eines aktuellen Auszugs aus der Liste nach 5 für den je- weiligen Stadtteilbeirat als Basis für dessen Beschluss- kontrolle	Sachbearbei- tung FD 10	rechtzeitig vor den Sit- zungen der Stadtteilbei- räte	neu

Erläuterungen:

FD = Fachdienst
FDL = Fachdienstleitung
SGL = Sachgebietsleitung

umgehend = Abarbeitung nach entsprechendem Eingang, ohne größere Verzögerungen
ggf. hintereinander weg

Hinweise:

Die Einhaltung aller Fristen ist davon abhängig, dass das Protokoll mit dem entsprechenden Anliegen zeitnah im FD 10 eingeht. Ist das nicht der Fall (und derlei kommt in der Praxis bei bestimmten Stadtteilbeiräten regelmäßig vor), mangelt es an dem den Prozess auslösenden Input – und das liegt dann nicht in der Verantwortung der Verwaltung.

Der Beschluss der Ratsversammlung sieht als Minimalziel eine Sachstandsmeldung bis zur jeweils nächsten Sitzung vor. In der Praxis betragen die Abstände zwischen den Sitzungen jeweils regelmäßig mehrere Monate (3 bis 5 Sitzungen per anno).

Die Vorgaben des Obm Dr. Tauras bzw. der „Workflow“ tragen dem Rechnung.

Mit den Schritten 16 bis 21 wird der Fall berücksichtigt, dass ein Anliegen binnen 14 Tagen abschließend bearbeitet werden kann. In diesem Fall erfolgt quasi zeitnah eine Vollzugsmeldung – ohne vorherige Eingangsbestätigung. Anderenfalls gibt es die Eingangsbestätigung mit der Angabe zur voraussichtlichen Bearbeitungsdauer. Beides soll beim Stadtteilbeirat binnen eines Monats nach Eingang des Protokolls in der Verwaltung vorliegen.

#) In der Anweisung des Obm Dr. Taurus vom 12.11.2015 wird eine maximale Bearbeitungsdauer von 4 Wochen vorausgesetzt. Sollte bei Schritt 22 bzw. Schritt 29 festgestellt werden, dass diese nicht eingehalten werden kann, so würde der Stadtteilbeirat davon bei Schritt 23 bzw. Schritt 30 in Kenntnis gesetzt. Der weitere Prozess bleibt davon zunächst unbenommen.

##) Der Beschluss der Ratsversammlung sieht eine „aussagekräftige Rückmeldung“ binnen maximal 2 Monaten nach Eingang des Protokolls in der Verwaltung vor. Dies erfolgt – soweit nicht schon Vollzug gemeldet werden kann – mit den Schritten 23 bzw. 30.

Tobias Bergmann
Oberbürgermeister

Anlagen:

Anlage 1: Flussdiagramm dargestellt mit der Picture Software für Prozessmanagement

Anlage 2: Muster für die Überwachungsliste (Bestandteile der Überwachungsliste)