



Protokollauszug

aus der
70. öffentliche/nicht öffentliche Sitzung des Hauptausschusses
vom 10.01.2018

öffentlich

**Top 6.3 Auswertung der Pilotphase des Ideen- und Beschwerdemanagements und Empfehlungen
17/SVV/0972
zur Kenntnis genommen**

Die Tagesordnungspunkte 6.3, Auswertung der Pilotphase des Ideen- und Beschwerdemanagements und Empfehlungen, Drucksache 17/SVV/0972 und 6.6, Sachstandsbericht Ideen- und Beschwerdemanagement, werden zusammengefasst.

Frau Schmidt, Sachbearbeiterin Ideen- und Beschwerdemanagement, stellt in einer Power Point Präsentation die wichtigsten Ergebnisse aus der Pilotphase des Ideen- und Beschwerdemanagements dar und gibt Empfehlungen für das weitere Vorgehen. Die Präsentation wird dem Sitzungsprotokoll angehängt.

Die Mitteilungsvorlage wird **zur Kenntnis genommen.**

Abstimmungsergebnis:

Zustimmung:

Ablehnung:

Stimmenthaltung:

Auswertung und Empfehlungen

Pilotphase des Ideen- und Beschwerdemanagement (IBM)

1. Pilotphase - Kurzstatistik

Eingaben der Pilotbereiche	gesamt	Lob	Beschwerde	Anregung/ Hinweis	Anfrage	ohne Infos
Fachbereich Soziales und Gesundheit (38, 3801)	25	9	1			15
Bereich Gesundheitssoziale Dienste und Senioren (384)	20	3	16	1		
Bereich Veterinär- und Lebensmittelüberwachung (386)	1	1				
AG Straßenreinigung / Winterdienst (4715)	85	1	51	26	7	
Büro des Oberbürgermeisters (901)	3			3		
Ideen- und Beschwerdemanagement/WerkStadt für Beteiligung (929)	16		15	1		
Der Beauftragte für Menschen mit Behinderung (904) und Beiräte	7		7			
Gesamt	157	14	90	31	7	15

(Stand: 15. September 2017; wird erfasst seit 19. September 2016)

2. Zielerreichung

Technische Ziele

- Aufnahme der Ideen und Beschwerden in zentralem System
- flexible Berechtigungssteuerung
- Report über Ideen und Beschwerden – quantitativ, nicht inhaltlich

Managementziele

- transparente Übersicht über Anliegen – in teilnehmenden Bereichen
- Standardisierung der Prozessabläufe – nicht übergreifend

Allgemeine Ziele (nur langfristig bewertbar)

- Erhöhung der Zufriedenheit der Einwohnerschaft
- Qualitätssicherung/Qualitätsverbesserung erreichen
- Sicherer Umgang mit Ideen und Beschwerden innerhalb der LHP

3. Erkenntnisse

In der Theorie funktioniert es...

- ...aber in der Praxis ein zu langer Prozess
- Verfahren muss weiter vereinfacht werden → für alle nutzbar sein
- Managementziele könnten nur erreicht werden, wenn gesamte LHP einheitliche Arbeitsweise und –mittel nutzt

Anpassung der Ziele ist notwendig:

- Eine zentrale Stelle kann nicht alle Ideen und Beschwerden nach (Fach-) Bereichen einsehen und auswerten

4. Empfehlungen - weiteres Vorgehen

Parallel:

- Intensive Nutzung des Maerker und MaerkerPlus



IBM-Stelle weiter bekannt machen (innerhalb und außerhalb der Verwaltung)

Sukzessive **weitere Angebote** zur Eingabe von Ideen und Beschwerden schaffen
→ Barrierefreiheit

Regelmäßige Auswertungen von der zentralen Stelle zur Verfügung stellen



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.

Definition Ideen und Beschwerden

Ideen und Beschwerden sind Ausdruck von Unklarheit oder Unzufriedenheit zu einem bestimmten Sachverhalt, verbunden mit Aufklärungsbedarf.

Unter anderem folgende Anliegen werden nicht im Rahmen des IBM bearbeitet, da hierfür gesonderte Abläufe bestehen.

- Anliegen im Ausschuss Eingaben und Beschwerden
- Einlegen eines Rechtsbehelfs/Rechtswegs
- Vorschläge zur Haushaltsplanung → Bürgerhaushalt
- Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen
- Fehlende Zuständigkeit der Landeshauptstadt Potsdam
- Unzufriedenheit über politische Entscheidungen der StVV
- ...