



STADT COTTBUS
CHÓŠEBUZ

DER OBERBÜRGERMEISTER
WUŠY ŠOLTA

An
Herrn Schöngarth

GESCHÄFTSBEREICH
PERSONAL, SERVICE &
ORGANISATION

29. Mai 2024
Ihr Zeichen: Zeichen
Aktenzeichen: AN-32/24

Koordination

Ansprechpartner/-in
Stefan Kästner

Besucheradresse:
Neumarkt 5
03046 Cottbus

T +49 355 6122702
F +49 355 612 132702
stefan.kaestner@cottbus.de

www.cottbus.de

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



Beantwortung der Fragen von Herrn Schöngarth zum Thema „Fachliche Beratung der Bürger durch die Ver- waltung“ vom 14. Mai 2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf die Fragen von Herrn Schöngarth antwortet der Geschäftsbereich III Perso-
nal, Service & Organisation gerne wie folgt:

1. Wie wird mit Fragen der Cottbuser Bürger umgegangen und welche Hilfestellungen werden durch die Verwaltung gegeben? (Auch mit Sicht auf Personen, die nicht oder kaum lesen und schreiben können, bzw. sich nicht mit einem PC und dem Internet auskennen.)

Während der Öffnungszeiten können Bürgerinnen und Bürger in der Stadtver-
waltung bei direkten Ansprechpartner vor Ort Hilfe erlangen. Geöffnet ist
dienstags in der Zeit von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr und donnerstags in der Zeit
von 13.00 Uhr bis 18.00 Uhr. Für den Bürgerservice werden derzeit noch feste
Termine vergeben. Ab 11. Juni 2024 findet hier zusätzlich dienstags ebenfalls
ein offener Sprechtag (in der Zeit von 13.00 Uhr bis 18.00 Uhr) statt.

Die einzelnen Bereiche/Fachstellen sind auf Bürgerinnen und Bürger mit Ein-
schränkungen verschiedener Art eingestellt. Den jeweiligen Personen wird die
von ihnen benötigte Hilfe im Rahmen der Möglichkeiten gewährt.

Für allgemeine Auskünfte, erste Fragen und Hilfestellungen sind bereits die Re-
zeptionen in den Gebäuden der Stadt während der Öffnungszeiten personell
besetzt. Die dort tätigen Personen sind unterstützend behilflich.

Fragen können zudem mittels E-Mail, Brief, Telefax und Telefon an die Stadt-
verwaltung gerichtet werden.

In der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie bei behördlichen Schriftstücken und Informationsmaterialien (Flyer, Aushänge u. ä.) findet überwiegend eine einfache Sprache Anwendung.

2. Gibt es Handlungsempfehlungen in der Verwaltung im Umgang mit den Bürgern? Wenn ja, welche?

Nach der in der Stadtverwaltung geltenden Allgemeinen Geschäftsanweisung haben die Dienstkräfte jedem Besucher und jeder Besucherin aufgeschlossen und höflich zu begegnen und mit Rat und Tat beizustehen.

Besucherinnen und Besuchern, die bei einer nichtzuständigen Stelle vorsprechen, ist die zuständige Stelle zu benennen. In Zweifelsfällen ist vorher die zuständige Stelle zu ermitteln. Den Besuchern wird möglichst eine Sitzgelegenheit angeboten. Menschen mit Beeinträchtigungen, also behinderte oder betagte Personen, und auch werdende Mütter werden vorrangig bedient, soweit ein Warten nicht zumutbar erscheint.

Bezüglich des Schriftverkehrs sind die Beschäftigten unter anderem gehalten, ebenfalls einen höflichen Ton zu wählen, Schachtelsätze zu vermeiden, möglichst deutschsprachige Begriffe anstelle von Fremdwörtern zu nutzen und Abkürzungen nur insoweit zu verwenden, als dass sie allgemein gebräuchlich sind und verstanden werden.

Bei Bürgerinnen und Bürgern mit Behinderungen findet der lokale Teilhabeplan der Stadt Cottbus zusätzlich Anwendung. Beispielsweise wird bei Menschen mit Sehbehinderung bei Schreiben der Stadtverwaltung die Schriftgröße 18 genutzt. Zudem besteht die Möglichkeit, dass Bescheide von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erläutert werden.

3. Wie wird mit Fachfragen umgegangen, z. B. bei Anfragen zur Abwasserbeseitigung, in welchem Umfang müssen und werden Fragen beantwortet und Hilfestellungen gegeben?

Fachanliegen werden zur Beantwortung an den zuständigen Fachbereich intern übermittelt. Bei Zuständigkeitsüberschneidungen übernimmt der Fachbereich, in dessen Bereich der Geschäftsvorfall überwiegend fällt.

Die Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern sind stets unverzüglich zu bearbeiten. Sofortsachen sind sofort, Eilsachen bevorzugt zu behandeln.

Verzögert sich die Erledigung einer Angelegenheit, so ist spätestens innerhalb eines Monats ein kurz begründeter Zwischenbescheid zu erteilen, der möglichst auch den wahrscheinlichen Zeitpunkt der Erledigung ankündigt. Kann dieser Zeitpunkt nicht eingehalten werden, so ist ein weiterer Zwischenbescheid zu erteilen. Zwischenbescheide können auch mündlich oder fernmündlich gegeben werden, wenn dies nach der Lage des jeweiligen Einzelfalles für ausreichend angesehen wird.

Bei schriftlicher Beantwortung des Anliegens wird dem Adressaten zudem grundsätzlich ein zuständiger Ansprechpartner für etwaige Rückfragen benannt. Dies umfasst regelmäßig neben dem Namen eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse.

Im Übrigen gelten gesetzliche Bestimmungen. Gemäß § 25 Absätze 1 und 2 des Verwaltungsverfahrensgesetzes soll die Behörde die Abgabe von Erklärungen, die Stellung von Anträgen oder die Berichtigung von Erklärungen oder Anträgen anregen, wenn diese offensichtlich nur versehentlich oder aus Unkenntnis

unterblieben oder unrichtig abgegeben oder gestellt worden sind. Sie erteilt, soweit erforderlich, Auskunft über die den Beteiligten im Verwaltungsverfahren zustehenden Rechte und die ihnen obliegenden Pflichten.

Die Behörde erörtert, soweit erforderlich, bereits vor Stellung eines Antrags mit dem zukünftigen Antragsteller, welche Nachweise und Unterlagen von ihm zu erbringen sind und in welcher Weise das Verfahren beschleunigt werden kann. Soweit es der Verfahrensbeschleunigung dient, soll sie dem Antragsteller nach Eingang des Antrags unverzüglich Auskunft über die voraussichtliche Verfahrensdauer und die Vollständigkeit der Antragsunterlagen geben.

4. Wie werden die Angestellten im Umgang mit den Bürgern geschult?

Den Beschäftigten der Stadtverwaltung steht ein umfangreiches Seminar- und Schulungsangebot zu Verfügung. Beschäftigte mit persönlichem und stetigem Bürgerkontakt erhalten Schulungen u. a. in den Bereichen Kommunikation, soziale und interkulturelle Kompetenz. Zuletzt angeboten wurde auch ein Seminar zur Sensibilisierung im Umgang mit behinderten Menschen. Ferner wird in Dienstberatungen zum Thema sensibilisiert, so zum Beispiel besonders im FB Bürgerservice. Die Verwaltung wird den Umfang an Schulungsmaßnahmen ausbauen, sowohl für Bestandsbeschäftigte als auch für neue Kolleginnen und Kollegen. Insbesondere auch für letztere Gruppe werden wir hier nachjustieren, um dem Anspruch an die Erwartungen unserer Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden.

Mit freundlichen Grüßen
im Auftrag

Robert Perko