

Hausanordnung

Beantwortung von Bürgeranfragen

- 1 Bürgeranfragen werden grundsätzlich zentral und federführend durch das Referat O 3 Bürgerservice beantwortet. Durch die zentrale Bearbeitung sollen die Anfragen inhaltlich und sprachlich nach übereinstimmenden Grundsätzen beantwortet und die anderen Organisationseinheiten im möglichen Umfang entlastet werden. Soweit fachlich geboten, können Organisationseinheiten Bürgeranfragen aus ihrem Zuständigkeitsbereich selbst beantworten. Bürgeranfragen, für die sich die Hausleitung die Beantwortung vorbehalten hat, werden durch die fachlich zuständige Organisationseinheit bearbeitet.

Die lage- und anlassbezogene Einrichtung einer „Bürger-Hotline“ (Anlage 1 zur HAO Gruppe 4 Blatt 1) bleibt unberührt.

- 2 Als Bürgeranfragen im Sinne dieser Hausanordnung gelten – unabhängig von der Art der Übermittlung (Briefpost, E-Mail, Fax, Telefon, persönlich) oder der Bezeichnung durch den Absender – nachfolgende Eingänge von Privatpersonen:
 - Informationsanfragen ohne Bezugnahme auf das Informationsfreiheitsgesetz (IFG)
 - Hilfeersuchen
 - politische Meinungsäußerungen
 - Vorschläge oder Hinweise
 - Dankes- oder Kritikbekundungen sowie
 - sonstige Eingänge von Privatpersonen mit Individualcharakter

Einer Qualifizierung als Bürgeranfrage steht es grundsätzlich nicht entgegen, dass sich der/die Einsender/-in als Mitarbeiter/-in oder Funktionsträger/-in einer Behörde, Firma, Partei oder einer sonstigen Organisation zu erkennen gibt. Maßgeblich ist jeweils der Individualcharakter.

Nicht als Bürgeranfragen gelten

- einzelfallbezogene Anträge, Stellungnahmen oder andere verfahrensrelevante Handlungen von Privatpersonen in Bereichen, in denen das BMI oder die Behörden seines Geschäftsbereiches fachlich zuständig sind,
 - Eingänge jeglicher Art, bei denen der/die Absender/-in nicht als Privatperson, sondern in seiner Eigenschaft als Mitarbeiter/-in einer Behörde auftritt sowie
 - Eingänge mit Bezugnahme auf das IFG, Anträge auf Akteneinsicht und Anträge auf Eigenauskunft (§ 19 Bundesdatenschutzgesetz).
- 3 Das Referat O 3 entscheidet über die Beteiligung der fachlich betroffenen Organisationseinheiten sowie der Behörden des Geschäftsbereiches. Die Beteiligung einer Behörde des Geschäftsbereiches erfolgt durch die für die Ausübung der Fachaufsicht über diese Behörde zuständigen Organisationseinheiten, soweit sie sich dies ausdrücklich vorbehalten haben.
 - 4 Die Bürgeranfragen sind grundsätzlich so schnell und so einfach wie möglich zu beantworten. Erfordert die Antwort einen Zeitraum von mehr als zwei Wochen, sollte spätestens zu diesem Zeitpunkt eine Zwischennachricht erteilt werden. Wird eine Bürgeranfrage nicht beantwortet, so ist die Begründung (z.B. offener Brief, unzureichende Absenderangaben, anonymes Schreiben) auf dem Eingang zu vermerken.
 - 5 Für schriftlich aufgenommene Bürgeranrufe aus dem 115-Verbund („Tickets“) ist an Arbeitstagen innerhalb von 24 Stunden mindestens eine Zwischennachricht zu erteilen.
 - 6 Die anderen Organisationseinheiten unterstützen das Referat O 3 durch Antwortbeiträge, durch das Erstellen von Textbausteinen zum Wissensmanagement und, soweit geboten, durch Übersichten zu besonders häufig gestellten Fragen mit den entsprechenden Antworten. Solche Übersichten übermitteln insbesondere die Referate Presse und KabParl rechtzeitig zu tagesaktuellen Fragen, um

eine einheitliche Sprachregelung sicherzustellen. Die Einzelheiten werden zwischen dem Referat O 3 und den jeweils zuständigen Organisationseinheiten abgestimmt.

- 7 Bei fernmündlichen Anfragen, die aus Behörden eingehen, wird entweder die telefonische Erreichbarkeit der/s Leiterin/Leiters der zuständigen Organisationseinheit weitergegeben oder diese/r, sofern gewünscht, per E-Mail um Rückruf bei der nachfragenden Behörde gebeten. Bei fernmündlichen Bürgeranfragen wird auf Nachfrage entsprechend verfahren, da die Leiter/-innen der zuständigen Organisationseinheiten aus dem im Internet eingestellten Organisationsplan des BMI allgemein ersichtlich sind.
- 8 Eine Beantwortung von Bürgeranfragen erfolgt nicht
 - bei einem die Hausleitung oder einzelne Mitarbeiter/-innen in besonderer Weise beleidigenden oder verunglimpfenden Inhalt und
 - bei massenhaft gleichartigen Eingängen ohne spezifischen individuellen Gehalt.
- 9 Das Referat O 3 und die für die Öffentlichkeit zuständigen Organisationseinheiten tauschen sich zu Informationen von gegenseitigem Interesse und zur inhaltlichen Abstimmung insbesondere mit dem Ziel aus, durch Veröffentlichungen im Internet die Zahl von Bürgeranfragen gering zu halten.
- 10 Für jeden Kalendermonat erstellt das Referat O 3 zeitnah im Folgemonat eine Eingangs- und Tätigkeitsstatistik, die der Hausleitung vorzulegen sowie den jeweiligen Grundsatzreferaten zuzuleiten ist.