



## Partnerschaftliche Kommunikation

<i>Einbringer/in</i> Katja Wolter, Marco Wandrey	<i>Datum</i> 03.05.2024
---	----------------------------

<i>Beratungsfolge</i>		<i>Sitzungsdatum</i>	<i>Beratung</i>
Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus, Digitalisierung und öffentliche Ordnung (WA)	Beratung	08.05.2024	Ö
Hauptausschuss (HA)	Beratung	13.05.2024	Ö
Bürgerschaft (BS)	Beschlussfassung	27.05.2024	Ö

### Beschlussvorschlag

Die Bürgerschaft der Universitäts- und Hansestadt Greifswald fordert den Oberbürgermeister dazu auf, darauf hinzuwirken, dass die Ämter der Stadt Greifswald zukünftig in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern eine freundlichere und auf Unterstützung fokussierende Ausdrucksweise verwenden. Ziel ist es, eine bürgerorientierte, verständliche und zugängliche Verwaltung zu fördern, die das Wohlbefinden der Einwohnerinnen und Einwohner in den Mittelpunkt stellt und zur positiven Wahrnehmung der Stadtverwaltung beiträgt.

### Sachdarstellung

Die Art und Weise, wie die Stadtverwaltung mit ihren Bürgerinnen und Bürgern kommuniziert, ist ein direkter Ausdruck ihrer Werte und ihres Engagements für die Gemeinschaft. Eine freundliche, verständliche und einladende Kommunikation kann wesentlich dazu beitragen, das Verhältnis zwischen der Stadtverwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern.

Ein Beispiel ist unter anderen das Bauamt, das oft als erste Anlaufstelle für Anfragen und Anliegen rund um das Thema Bauen und Wohnen dient, ist eine solche kommunikative Haltung von großer Bedeutung. Durch die Implementierung einer freundlicheren Schreibweise in den Schreiben des Bauamts wird nicht nur das Vertrauen in die Verwaltung gestärkt, sondern auch die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den städtischen Dienstleistungen erhöht. Beispiel: Aus dem Bauamt erhalten unsere Bürgerinnen und Bürger Schreiben ohne freundliche Einleitung mit Aussagen „gegen Sie ...zu erlassen“ oder „können Sie versprechen.“ „Sollten Sie bis zu dem Termin nicht geantwortet haben, werde ich die behördlichen Maßnahmen einleiten.“ Sinnvoller wären Sätze wie „Bitte antworten Sie bis zu xy, so dass wir Lösungsmöglichkeiten besprechen können.“

Die Umsetzung dieses Beschlusses erfordert eine kompakte Schulung der Mitarbeitenden und Überarbeitung der Schreiben sowie eine Anpassung der bestehenden Kommunikationsrichtlinien und -praktiken. Die Verwaltung wird angehalten, bei der Formulierung von Schreiben auf eine klare, positive und einladende Sprache zu achten und wo möglich, komplizierte Fachterminologie durch allgemeinverständliche Formulierungen zu ersetzen.

In der Folge können Kosten gespart werden, denn freundlichere Schreiben sorgen dafür,

dass Bürgerinnen und Bürger nicht wütend zurückrufen oder ebenso schlechte Schreiben aufsetzen. Damit könnten Prozesse zeitlich verkürzt werden und Vorhaben umgesetzt werden.

Diese Initiative soll als Teil eines größeren Bestrebens gesehen werden, die Verwaltung der Stadt Greifswald noch bürgerfreundlicher und serviceorientierter zu gestalten. Durch die Annahme dieser Beschlussvorlage bekräftigen wir unser Engagement für eine offene, transparente und bürgernahe Verwaltung.

**Finanzielle Auswirkungen**

Haushalt	Haushaltsrechtliche Auswirkungen (Ja oder Nein)?	HHJahr
Ergebnishaushalt	Nein	
Finanzhaushalt	Nein	

	Teil- haushalt	Produkt/Sachkonto/ Untersachkonto	Bezeichnung	Betrag in €
1				

	HHJahr	Planansatz HHJahr in €	gebunden in €	Über-/ Unterdeckung nach Finanzierung in €
1				

	HHJahr	Produkt/Sachkonto/ Untersachkonto	Deckungsvorschlag	Deckungsmittel in €
1				

**Folgekosten (Ja oder Nein)?**

	HHJahr	Produkt/Sachkonto/ Untersachkonto	Planansatz in €	Jährliche Folgekosten für	Betrag in €
1					

**Auswirkungen auf den Klimaschutz**

Ja, positiv	Ja, negativ	Nein
		X

**Begründung:**

Die Umstellung auf eine freundlichere Kommunikation hat keine direkten Auswirkungen auf den Klimaschutz, trägt jedoch indirekt zu einer positiveren und engagierteren Gemeinschaft bei, die auch in anderen Bereichen, wie der lokalen Nachhaltigkeitspolitik, kooperativer agieren könnte.

**Anlage/n**

Keine