

**Landtag
aktuell**

**Es gilt das gesprochene Wort!
Sperrfrist: Redebeginn**

TOP 22: Bürgerfreundliche Behörden – Antrag der Grünen, Drs. 16/311

Klaus-Peter Puls:

Staatlicher Behörden-Knigge ist bürokratischer Unsinn!

In der Landtagsdebatte über bürgerfreundliche Behörden erklärte der innen- und rechtspolitische Sprecher der SPD-Landtagsfraktion, Klaus-Peter Puls:

Die SPD-Landtagsfraktion hält einen staatlich verordneten „Behörden-Knigge“ für bürokratischen Unsinn.

Der Antrag der Grünen „Standards für Bürgerfreundlichkeit und Kundenorientierung landesweit verbindlich zu vereinbaren“, ist von A bis Z, A wie Anmaßung und Z wie Zumutung, genau das: Anmaßung und Zumutung gegenüber der überwältigenden Mehrzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im öffentlichen Dienst des Landes und der Kreise, Städte und Gemeinden, für die Bürgerfreundlichkeit keine lästige und lässliche Verpflichtung, sondern tägliche Selbstverständlichkeit ist.

Einzelfälle abweichenden und in der Tat kritikwürdigen Behördenverhaltens, die im Tätigkeitsbericht unserer Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten aufgezeigt werden, als Begründung für eine generelle Standardisierung bürgerfreundlichen Behördenhandelns heranzuziehen, halten wir für sachlich nicht gerechtfertigt und weit übers Ziel hinausgeschossen. Wie soll Bürgerfreundlichkeit überhaupt standardisiert

werden, wenn es in der Verwaltungspraxis – so die Bürgerbeauftragte in ihrem Jahresbericht 2004 - „im Kernbereich um den Umgang der Behörden mit Bürgerinnen und Bürgern, um Fragen des Stils und respektvoller Kommunikation“ geht? Wir halten es für abwegig, den Umgang von Menschen mit Menschen durch Verwaltungsvorschriften zu reglementieren. Im Übrigen wollen wir in allen Verwaltungen unseres Landes nicht mehr, sondern weniger Bürokratie.

Wo Einzelfälle zu Recht kritisierten und bemängelten Behördenfehlverhaltens berichtet und angezeigt werden, begrüßen wir die Bereitschaft unserer Bürgerbeauftragten, sich in ihrer Funktion als Bürgerbeauftragte konstruktiv einzumischen und „die Verwaltungseinheiten durch Konfrontation mit Beschwerden und durch das Aufgreifen von Missständen dazu zu motivieren, Handlungsmuster zu überdenken, Einstellungen zu revidieren und Fehler zu überwinden“ (Jahresbericht 2004).

Letztlich bleibt es jedoch die ureigene Verantwortung jedes Behördenleiters, Bürgermeisters oder Landrats, in seinem Dienstbereich selbst für bürgerfreundliches und kundenorientiertes Verwaltungshandeln zu sorgen. Insbesondere im Bereich der kommunalen Selbstverwaltung sollte das Land sich tunlichst zurückhalten und dem ohnehin schon vorhandenen Übermaß an Vorschriften und Standards nicht auch noch formelle Vorgaben für Menschenführung und Behördenleitung hinzufügen.