

## DA Qualitätsmanagement

1\_4 - 4,0

### Verfahrensanweisung für den Umgang mit Beschwerden und Kundenanliegen im Bezirksamt Harburg

#### 1. Allgemeines

Das Qualitätsmanagement (QM) wird eingerichtet, um einen strukturierten Ablauf zur einheitlichen und zügigen Bearbeitung von Beschwerden und Kundenanliegen zu etablieren, zu dokumentieren und auszuwerten. Die Schaffung klarer Strukturen soll Arbeitsabläufe in den Fachämtern erleichtern, Prozesse beleuchten, Prozessmängel aufzeigen und damit die Qualität der Arbeit als auch die Arbeitszufriedenheit erhöhen.

Beschwerden und Kundenanliegen werden definiert als schriftliche Einwände und Hinweise von Privatpersonen oder juristischen Personen des Privatrechts, die sich auf einen konkreten Sachverhalt beziehen, auf ein Handeln oder Unterlassen des Bezirksamtes ausgerichtet sind und eine Reaktion oder Handlung gegenüber Beschwerdeführenden erfordern.

Schriftliche Beschwerden beinhalten Briefe, E-Mails, Faxnachrichten sowie Beschwerden zur Niederschrift. Sie beinhalten auch Briefe und Beschwerden an die Bezirksamtsleitung.

Die Bearbeitungsdauer von Beschwerden und Kundenanliegen soll durch ein strukturiertes Verfahren verkürzt werden. Sie soll eine Dauer von vier Wochen nicht überschreiten.

Für Beschwerden an die Bezirksamtsleitung gilt ein priorisiertes Verfahren mit einer verkürzten Bearbeitungsdauer von zwei Wochen.

#### 2. Zuständigkeiten

Das QM ist organisatorisch im Fachamt Interner Service, Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, angebunden. In Fachämtern eingehende Beschwerden und Kundenanliegen sind umgehend an das QM weiterzuleiten.

Das QM ist zuständig für

- die Erfassung und Dokumentation eingehender Beschwerden und Kundenanliegen, die keinem gesonderten Fachverfahren zuzuordnen sind
- den umgehenden Versand einer Eingangsbestätigung an Beschwerdeführende, Kundinnen und Kunden
- den Start eines HIM-Workflows zur weiteren Bearbeitung
- die Weiterleitung der Beschwerden und Kundenanliegen samt zugehöriger Unterlagen und Vorlagen zur Beantwortung an die zuständigen Fachämter zur Einholung von Stellungnahmen (möglichst als Antwortentwurf) via HIM-Workflow

- die redaktionelle Prüfung und Aufbereitung der Antwortentwürfe und einvernehmliche Abstimmung der Antwortentwürfe mit den jeweiligen Fachamtsleitungen
- den Versand der Antworten an Beschwerdeführende, Kundinnen und Kunden
- die Beendigung des HIM-Workflows und die Ablage in ELDORADO
- die Erstellung eines anonymisierten Berichtswesens
- die statistische Auswertung von Beschwerden und Kundenanliegen nach Bedarf zusammen mit den zuständigen Fachämtern
- Die Löschung der Daten nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist für Weglegesachen

Die Fachämter sind zuständig für

- die zügige Weiterleitung eingehender Beschwerden und Kundenanliegen an das QM
- die Benennung von Ansprechpersonen oder Funktionspostfächern
- die zeitnahe Zulieferung von fachlichen Stellungnahmen, bzw. Antwortentwürfen via HIM-Workflow
- die Freigabe der Antwortentwürfe durch die jeweilige Fachamtsleitung

### 3. Ablauf

Beschwerden und Kundenanliegen sind umgehend dem QM zuzuleiten. Briefe, Faxnachrichten und Unterlagen zur Niederschrift sind per Post weiterzuleiten, Mails an das Funktionspostfach [info@harburg.hamburg.de](mailto:info@harburg.hamburg.de) zu senden.

Das QM erfasst die Daten und startet einen HIM-Workflow mit vorgegebenen Arbeitsschritten. Mit dem Abschluss des HIM-Workflows sind die Fälle abgeschlossen.

### 4. Geltungsbereich

Diese Dienstanweisung gilt für alle Fachämter, außer dem Fachamt Jugend- und Familienhilfe, das über ein eigenes QM verfügt. Sie gilt nicht für Fach- oder Dienstaufsichtsbeschwerden, Widersprüche, Eingaben an die Bezirksversammlung oder eigenständigen Online-Verfahren wie z.B. Melde-Michel.

### 5. Schlussbestimmung

Diese Dienstanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

---

Bezirksamtsleitung