

Der Kongress der Gemeinden und Regionen Europas



21. TAGUNG

Straßburg, 18. – 20. Oktober 2011

Das Amt des Bürgerbeauftragten und kommunale und regionale Gebietskörperschaften

Entschließung 327 (2011)¹

1. Die Institution des Bürgerbeauftragten ist ein wesentliches Element der guten Regierungsführung. Sie ist eine wertvolle Schutzvorrichtung des Einzelnen vor dem Missbrauch durch Verwaltungsstellen und ein wichtiges Instrument für die Überwachung öffentlicher Behörden und die Förderung des öffentlichen Vertrauens in kommunale und regionale Verwaltungsbehörden.
2. Seitdem der Kongress 1999 seinen ersten Bericht über kommunale und regionale Bürgerbeauftragte verfasst hat, hat diese Institution rasch an Einfluss gewonnen und wird heute allgemein als wesentliches Element des kommunalen und regionalen öffentlichen Lebens akzeptiert.
3. In der aktuellen schwierigen Wirtschaftslage, die die kommunalen und regionalen öffentlichen Dienste immer stärker unter Druck setzt, werden die Dienste des Bürgerbeauftragten noch mehr benötigt wie bisher. Der Kongress erinnert an seine „Grundsätze zur Regelung der Institution des Bürgerbeauftragten auf kommunaler und regionaler Ebene“ aus dem Jahr 1999, die nach wie vor eine gültige Zusammenfassung der Leistungen und des Zwecks dieser Institution ist.
4. Die Umfrage des Kongresses aus dem Jahr 2009, die im erläuternden Memorandum zu dieser Entschließung beschrieben wird, zeigt, dass in diesem kurzen Zeitraum der Bürgerbeauftragte zu einer respektierten und etablierten Institution in den meisten Mitgliedstaaten geworden ist. Die Umfrage identifizierte auch Bereiche, in denen weitere Verbesserungen gemacht werden können, so z. B. wo die Dienste des Bürgerbeauftragten eine stärkere Kontrolle über ihren Haushalt und die Freiheit erfordern, ihr Personal selbst auszuwählen.
5. Im Hinblick auf die kommunale und regionale Demokratie lautet das primäre Ziel, effiziente und effektive Dienste des Bürgerbeauftragten anzubieten, die nicht nur Beschwerden gegenüber kommunalen und regionalen Stellen bearbeiten, sondern gegenüber allen Stellen, die öffentliche Dienste auf kommunaler und regionaler Ebene anbieten.
6. Es ist allgemein bekannt, dass es keinen Universalansatz für das Amt des Bürgerbeauftragten in einem Mitgliedstaat gibt. Jeder Staat muss die am besten geeignete Struktur gemäß seiner besonderen Situation wählen. In einigen Staaten wird dies zu speziellen kommunalen und regionalen Bürgerbeauftragten führen, in anderen Staaten können Beschwerden in Bezug auf kommunale und regionale Dienste zentral effektiver bearbeitet werden.

¹ Diskussion und Annahme durch den Kongress am 18. Oktober 2011, 1. Sitzung (siehe Dokument CG(21)6, Begründungstext)
Berichterstatter: H. Pihlajasaari, Finnland (R, SOZ) und H. Skard, Norwegen (L, SOZ).



7. Die Umfrage zeigt, dass es bestimmte Prinzipien verdienen, hervorgehoben und weiterentwickelt zu werden. Das Büro eines Bürgerbeauftragten sollte ordnungsgemäß mit Mitarbeitern ausgestattet und finanziert werden, damit es effektiv funktioniert und vollkommen unabhängig ist, was wiederum unmittelbar der Qualität der kommunalen und regionalen Dienste zugutekommt.

8. Heute gibt es in den meisten Staaten Bürgerbeauftragte, die sich mit Beschwerden in Bezug auf kommunale und regionale öffentliche Dienste befassen. Nun lautet die Herausforderung, ihre öffentliche Wahrnehmung zu stärken, um sie bekannter zu machen und um zu erreichen, dass sie von der allgemeinen Bevölkerung respektiert und genutzt werden. Diesbezüglich würden sie von einer Berichterstattung in den Medien, der lokalen und regionalen Presse, im Fernsehen und im Internet profitieren.

9. Damit das Amt des Bürgerbeauftragten das öffentliche Vertrauen behält, müssen seine Empfehlungen an die staatlichen Stellen systematisch und in transparenter Weise und innerhalb zumutbarer Fristen behandelt werden.

10. Der Kongress ruft aus diesem Grund die Gemeinden und Regionen auf:

a. die Entwicklung von Diensten des Bürgerbeauftragten zu fördern, die sich mit Beschwerden in Bezug auf kommunale und regionale öffentliche Dienste befassen, und lenkt die Aufmerksamkeit auf die „Prinzipien zur Regelung der Institution der Bürgerbeauftragten auf kommunaler und regionaler Ebene“ ;

b. die Arbeit dieser Bürgerbeauftragten zu unterstützen und zu fördern, und sicherzustellen, dass sie ein klar formuliertes Mandat haben, das ihren Zuständigkeitsbereich, die Tätigkeitsbereiche, in die sie eingreifen können, und die Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden festlegt;

c. sicherzustellen, dass die Stellen der Bürgerbeauftragten pünktlich mit Personen besetzt werden, die unabhängig, unparteiisch und kompetent sind und die in der Gemeinschaft einen guten Ruf genießen;

d. den Grundsatz anzuerkennen und zu fördern, dass die das Büro des Bürgerbeauftragten allen Menschen offen stehen sollte, ungeachtet der Staatsangehörigkeit oder Nationalität;

e. sicherzustellen, dass der Zugang zu den Bürgerbeauftragten so leicht und transparent wie möglich ist;

f. die Bürgerbeauftragten bei der Entwicklung einer umfassenden Kommunikationsrichtlinie mittels Tools zu unterstützen, i.e. Webseiten, sozialen Netzwerken, Medienberichterstattung, Öffentlichkeitsarbeit und Publikationen, um ihre Tätigkeit bekannt zu machen und zu fördern;

g. sicherzustellen, dass sie die Empfehlungen des Bürgerbeauftragten in Bezug auf kommunale und regionale Dienste in transparenter Weise und unter Einhaltung zumutbarer Fristen angemessen nachverfolgen, entweder durch eine schriftliche Bestätigung ihrer Umsetzung oder eine schriftliche Darlegung, warum dies nicht möglich ist;

h. die Netzwerkarbeit und den Austausch von Erfahrungen unter den Bürgerbeauftragten zu fördern, die sich mit Beschwerden in Bezug auf kommunale oder regionale öffentliche Dienste befassen.

11. Der Kongress ruft aus diesem Grund die Gemeinden und Regionen auf:

a. die Einsetzung von Bürgerbeauftragten zu fördern, die sich mit Beschwerden in Bezug auf kommunale und regionale öffentliche Dienste befassen, in Anerkennung der positiven Wirkung, die sie auf die Qualität dieser Dienste haben können;

b. die nationalen Stellen aufzufordern, wenn es Lücken bei der Bereitstellung von Bürgerbeauftragten und im gesetzlichen Rahmen gibt, ein landesweites System für den Schutz durch Bürgerbeauftragte in allen Mitgliedstaaten sicherzustellen, das allen Menschen einen Schutz vor Missständen auf kommunaler und regionaler Ebene gewährt, und sicherzustellen, dass alle Menschen problemlos Zugang zum Bürgerbeauftragten erhalten.