

## Vorlage an

Haupt- und Finanzausschuss für die Sitzung am
---

Stadtverordnetenversammlung für die Sitzung am
--

## Beschwerdemanagement, Antrag der CDU-Fraktion

### Beschlussvorschlag:

Das Konzept zur Bearbeitung von Bürgeranliegen wird zur Kenntnis genommen.

### Sachverhalt:

Bisher hatten Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, festgestellte Schäden und Mängel oder auch Hinweise, Anregungen und Kritik mit sogenannten „Mängelmeldungen“, über eine Schadensanzeige auf der Internetseite der Stadt sowie schriftlich oder telefonisch zu melden.

Die Verwaltung hat eine Neustrukturierung zur Entgegennahme und Bearbeitung von eingehenden Bürgeranliegen vorgenommen.

Künftig wird neben der „Mängelkarte“ auf der Startseite der städtischen Homepage ein Button „Bürgeranliegen“ zur Verfügung gestellt. Dort können die Bürger mit Hilfe eines neuen Online-Formulars eine Mitteilung an die Stadtverwaltung tätigen.

In der Verwaltung wurde folgendes Bearbeitungsschema eingeführt:

- Der Eingang der Meldungen und deren Erledigungsüberwachung erfolgt durch das Sekretariat des Bürgermeisters.
- Das Sekretariat leitet die Meldung an den zuständigen Fachbereich/Fachdienst (FB/FD) weiter.
- Der Absender erhält innerhalb von 10 Tagen von dem FB/FD eine schriftliche Meldung über die veranlassten Maßnahmen oder einen Zwischenbescheid, wenn die Angelegenheit nicht innerhalb der 10-Tages-Frist erledigt werden kann.
- Der FB/FD meldet dem Sekretariat einen entsprechenden Erledigungsvermerk bzw. eine Zwischennachricht.

# Drucksache IX/0271/3

Eine grafische Darstellung dieses Bearbeitungsschemas ist dieser Drucksache beigelegt.

Vom Einsatz einer Beschwerdemanagement-Software wurde abgesehen, da die jährliche Anzahl der eingehenden Meldungen die hohen Kosten der Software nicht rechtfertigt.

Der Sachverhalt wurde am 30.10.2012 im Magistrat beraten. Die Drucksache wird gemäß § 11 der Geschäftsordnung direkt dem Ausschuss vorgelegt.

- Rohrbach -  
Bürgermeister

**Anlagen:**  
Grafik Beschwerdemanagement