Vorgehensweise von Bürgeranliegen Beschwerdemanagement

Eingang des Bürgeranliegens im Sekretariat über Mängelkarte bzw. Online-Formular
Neuer Button auf der Homepage auf der Startseite

Weiterleitung der Meldung an den zuständigen Fachbereich/Fachdienst

Der Fachbereich/Fachdienst überprüft das Anliegen und gibt Erledigung in Auftrag (Bauhof oder externer Dienstleister)

Schriftliche Beantwortung innerhalb von 10 Tagen des Fachbereich/Fachdienst an die Bürger – Kopie an das Sekretariat

Kann die 10-Tages-Frist nicht eingehalten werden, erfolgt eine Eingangsbestätigung/ Zwischennachricht an den Bürger – Kopie an das Sekretariat

Überwachung der Beantwortung/Erledigungs-vermerk erfolgt durch das Sekretariat