

Vorlage Nr. 13/0315

Federf. Stadamt: Bürgermeisterbüro

| Vorlage für den | Berichterstatter | Zuständigkeit | Sitzung am | Punkt |
|----------------------------|----------------------|---------------|------------|-------|
| Haupt- und Finanzausschuss | Bürgermeister Roland | Kenntnisnahme | 01.07.2013 | 13 |

öffentliche Sitzung

Betrifft:

Beschwerdemanagement bei der Stadt Gladbeck

Begründung:

(ggf. zusätzlich)

1. Ausgangslage

Ein wichtiges strategisches Ziel der Stadt Gladbeck ist eine stetige Verbesserung der Kunden- bzw. Bürgerzufriedenheit. Um dies zu erreichen, nimmt das Beschwerdemanagement eine wichtige Funktion im Bürgerservice ein. Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen eines Dienstleistungsunternehmens.

Bürgerinnen und Bürger haben eine Vielzahl von Möglichkeiten, sich mit ihren Beschwerden, Anregungen, pp. an den Bürgermeister bzw. das Bürgermeisterbüro zu wenden:

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich
- mittels E-Mail an die zentrale Email-Adresse (Bürgermail)
- mittels Formular „Mängelmeldung“ oder
- in der wöchentlichen Bürgersprechstunde

| Mitzeichnungen | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Bürgermeister: | Erster Beigeordneter: | Stadtkämmerer: | Beigeordneter | Stadtbaurat: | Rechtsamt: |
| Datum: _____ | Datum: _____ | Datum: _____ | Datum: _____ | Datum: _____ | Datum: _____ |

Zahl der erforderlichen Protokollauszüge: _____

2. Auswertung

Die den Bürgerinnen und Bürgern angebotenen Möglichkeiten, Beschwerden, Anregungen pp. einzubringen, werden zunehmend intensiv genutzt.

| Beschwerden, Anregungen, pp. | Anzahl |
|-------------------------------------|---------------|
| 2006 | 214 |
| 2007 | 278 |
| 2008 | 261 |
| 2009 | 293 |
| 2010 | 304 |
| 2011 | 370 |
| 2012 | 350 |
| 2013 (bis 31.05.) | 194 |
| Gesamt: | 2.264 |

Über 80% der Beschwerden, Anregungen pp. werden persönlich (44%) oder schriftlich (37%) vorgetragen.

Hauptthemenschwerpunktes sind:

Verkehr (Verkehrsführung, Straßenschäden, pp.)

Soziales (insbesondere SGB II)

Sicherheit und Ordnung

Bauordnungsangelegenheiten

40 % der Beschwerden, Anregungen pp. kann abgeholfen werden. Dies belegt, dass ein Beschwerdemanagement notwendig, sinnvoll und ein wirksames Instrument ist, die Bürgerschaft effektiv an der Verbesserung der Lebensverhältnisse zu beteiligen.

3. Fazit

Das zentrale Beschwerdemanagement im Bereich des Bürgermeisterbüros hat sich bewährt und wird in der bisherigen Form weitergeführt. Gleichwohl gilt nach wie vor der Grundsatz: „Kein System ist so gut, dass es nicht noch verbessert werden kann“. Insofern bleibt es eine

ständige Aufgabe, die Ursachen für Anregungen, Beschwerden, Kritik zu analysieren und darauf aufbauend Verfahrensabläufe zu optimieren.

Beschwerden, Anregungen, pp. werden mit dem Programm „Tell me“ erfasst und ausgewertet. Die Herstellerfirma hat aktuell eine App entwickelt, mit der von den Bürgerinnen und Bürgern Mängelmeldungen mit dem Smartphone erfasst und an die Beschwerdestelle gesendet werden können. Damit können z.B. defekte Straßenbeleuchtungen, nicht gestreute Gehwege oder Schlaglöcher in der Straße gemeldet werden. Bei Bedarf kann auch ein entsprechendes Foto angefügt werden. Die neue App wird spätestens zum Jahreswechsel auch in Gladbeck zum Einsatz kommen.

Finanzielle Auswirkungen:

keine

folgende

Ergebnisrechnung

| Ertrag | € |
|---------------|----------|
| einmalig | |
| jährlich | |

| Aufwand | € |
|----------------------------|----------|
| einmalig | |
| jährlich | |
| <i>darin enthalten:</i> | |
| Personalaufwand | |
| Sach- und Dienstleistungen | |
| Transferaufwand | |

investiver Finanzplan

| Einzahlung | € |
|-------------------------|----------|
| einmalig | |
| jährlich | |
| <i>darin enthalten:</i> | |
| Zuschüsse | |
| Beiträge Dritter | |

| Auszahlung | € |
|-------------------|----------|
| einmalig | |
| jährlich | |

Haushaltsmittel stehen:

zur Verfügung

nicht zur Verfügung

Beschlussentwurf:

Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt den Bericht zum Beschwerdemanagement bei der Stadt Gladbeck zur Kenntnis.

Der Bürgermeister

Ulrich Roland

In der Sitzung des

☒ _____-Ausschusses

☒ Rates

☒ Haupt- und Finanzausschusses

am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: