

Große Kreisstadt Dachau
Herrn Oberbürgermeister
Florian Hartmann
Konrad-Adenauer-Straße 2-6
85221 Dachau



Dachau, den 8.4.2019

(Prüf-)Antrag: Zentrales Anliegen- und Beschwerdemanagement

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

die Stadtratsfraktion der Überparteilichen Bürgergemeinschaft stellt folgenden

Antrag:

Die Verwaltung prüft die Einrichtung eines zentralen Systems zur Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung von Anliegen und Beschwerden aus der Bürgerschaft. Wir würden es begrüßen, wenn Erfahrungen aus anderen Städten (z.B. Ingolstadt) in die Prüfung einfließen könnten.

Begründung:

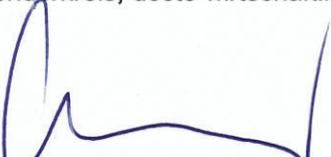
In den Bürgerversammlungen des Jahres 2019 ist uns aufgefallen, dass einige Bürgerinnen und Bürger auf ihre Anliegen oder Beschwerden nur unzureichende, gar keine oder verspätete Antworten von der Stadt Dachau erhalten haben.

Wir können uns vorstellen, dass eine Art Ticket-System hier wirksam Abhilfe schaffen würde. Dies wird jenseits von Unternehmen in der Privatwirtschaft, die in intensivem direkten Kundenkontakt stehen, auch bereits in unterschiedlichen Formen auf kommunaler Ebene praktiziert. Wir sehen darin folgende wesentliche Vorteile:

- Dadurch, dass unabhängig von der Form der Kontaktaufnahme (z.B. Anruf, E-Mail oder Brief) idealerweise an einer zentralen Stelle ein Ticket eröffnet wird, geht nichts mehr verloren.
- Durch eine zentrale Koordination kann insbesondere bei abteilungsübergreifenden Fragen bewusst eine Stelle ausgewählt werden, die sich des Themas federführend annimmt.
- Durch eine im Hintergrund laufende Aufzeichnung von Dauer und Status der Bearbeitung kann sowohl für die Verwaltung als auch für den betreffenden Bürger unkompliziert Transparenz geschaffen werden.
- Bei ähnlich gelagerten Anfragen kann über eine übergreifende Stichwortsuche systematisch auf frühere Antworten zurückgegriffen werden was die Reaktionszeit erhöht und neuerliche Arbeitszeit spart.
- Nach unserer Einschätzung wird eine zentrale Koordination zwar vordergründig für Mehraufwand sorgen; gegengerechnet werden muss jedoch eine reibungslosere dezentrale Bearbeitung.
- Bei der Stadt München ist die Nutzung der bundeseinheitlichen Behördennummer 115 nach unseren Informationen bereits erfolgreich mit einem Ticket-System verbunden.
- Ggf. könnte ein einheitliches Ticket-System auch für die Stadtwerke, die Stadtbau oder die VHS interessant sein. Je größer der Anwenderkreis, desto wirtschaftlicher wäre eine solche Investition.

Mit freundlichen Grüßen


Rainer Rösch, Fraktionsvorsitzender


Dr. Peter Gampenrieder, Stadtrat

über
55 Jahre ÜB

ENTWURF

Große Kreisstadt Dachau Rathaus Postfach 1869 85208 Dachau

Überparteiliche Bürgergemeinschaft Dachau e. V.
z. Hd. Herrn Stadtrat Rainer Rösch
Himmelreichweg 45
85221 Dachau

Schriftstück-Nr.: 382797
Ihr Schreiben vom:

AZ: 0474.21 / 1.3
Ihr Zeichen:

05.06.2019

Große Kreisstadt Dachau
Abteilung IT und Organisation
Matthias Dörr
Telefon 0 81 31 / 75-259
Telefax 0 81 31 / 75-44220
edv@dachau.de

Zentrales Anliegen- und Beschwerdemanagement **Ihr Antrag vom 08.04.2019**

Sehr geehrter Herr Rösch,

vielen Dank für die Übersendung des Antrags Ihrer Stadtratsfraktion bezüglich der Einführung eines zentralen Anliegen- und Beschwerdemanagements.

Der Antrag wird nach Prüfung innerhalb der Stadtverwaltung als laufende Angelegenheit i. S. v. Art. 37 Abs. 1 Nr. 1 GO behandelt, die in die Zuständigkeit des Oberbürgermeisters, bzw. der Verwaltung fällt. In der Sache können wir Ihnen Folgendes mitteilen:

Um die Prüfung sowie Bearbeitung von Bürgeranliegen und Beschwerden zu beschleunigen, sowie für den Meldenden transparenter zu gestalten, befasst sich die Stadtverwaltung bereits aktuell mit der Einführung einer Lösung, welche dem Bürger neue und vor allem schnellere Kommunikationswege ermöglichen soll.

Im Rahmen der Neugestaltung der städtischen Webseite ist angedacht, eine entsprechende Funktionalität zur Meldung von Anliegen auf der städtischen Webseite zu integrieren.

In diesem System kann der Bürger an zentraler Stelle, sowie auch auf thematischen Unterseiten der Webseite, sein Anliegen mitteilen. Die Funktionalität wird voraussichtlich so gestaltet sein, dass der Bürger die Mitteilung mit einem Standort und ggf. Foto des Anliegens übermitteln kann (beispielsweise Mängelmelder der Stadt Gelsenkirchen – „GE-meldet“).

Der gemeldete Vorgang wird für andere Bürger sichtbar mithilfe einer Kartendarstellung visualisiert und mit einem aktuellen Bearbeitungsstatus versehen. Somit können Mehrfachmeldungen vermieden werden. Der Meldende erhält Informationen bei Statusänderungen sowie einen Erledigungsvermerk zu

Postanschrift
Postfach 1869
85208 Dachau
<http://www.dachau.de>
stadt@dachau.de

Besucheradresse
Konrad-Adenauer-Straße 2-6
85221 Dachau
Zimmernummer 204

Öffnungszeiten
Mo - Fr 08:00 - 12:30 Uhr
Do 14:00 - 18:00 Uhr
sowie nach persönlicher
Vereinbarung

Banken
Sparkasse Dachau
BLZ 700 515 40
Konto 380 905 828
BIC: BYLADEM1DAH
IBAN: DE65700515400380905828

Volksbank Dachau eG
BLZ 700 915 00
Konto 30 007
BIC: GENODEF1DCA
IBAN: DE3270091500 0000030007

UniCredit Bank AG
BLZ 700 202 70
Konto 6 130 301 710
BIC: HYVEDEMMXXX
IBAN: DE31700202706130301710

Postbank München
BLZ 700 100 80
Konto 131 42-803
BIC: PBNKDEFF
IBAN: DE44700100800013142803

Gläubiger ID: DE37ZZZ00000000564

Steuernummer: 115/114/70031
USt.-Identifikationsnummer:
DE 128255122

seinem Anliegen per E-Mail. Da dem System anhand der gewählten Kategorie die entsprechende zuständige Abteilung bekannt ist, erfolgt eine sofortige Benachrichtigung der zuständigen Abteilung ohne Umwege.

Für die Bearbeitung von Anliegen, welche nicht über die städtische Webseite kommen, gibt es Gespräche mit dem Hersteller des hausweit eingesetzten Dokumenten-Management-Systems „Regisafe“. In naher Zukunft besteht hier die Möglichkeit, ein Anliegen- und Beschwerdemanagement als optionales Modul einzubinden. In den Gesprächen ergab sich, dass der Ausbau des Moduls bis ins 1. Quartal 2020 geplant sei. Wünsche wie eine einheitliche Zuordnung des Vorgangs zu einer Ticketnummer, und der Statusabruf via Web-Oberfläche sowie E-Mail-Benachrichtigung bei Statusänderung fließen hier bereits in die Entwicklung ein.

Da Vorgänge in einem Anliegen- und Beschwerdemanagementsystems sehr oft ämter- oder abteilungsübergreifend bearbeitet werden müssen, sehen wir hierbei die Integration in ein hausweit eingesetztes System als zielführendste Lösung an.

Die Einführung eines einheitlichen Ticketsystems inklusive der Stadtwerke Dachau, der Stadtbau GmbH sowie der VHS sehen wir aufgrund der thematisch doch sehr unterschiedlichen Bereiche sowie der rechtlichen Trennung der Datenbestände als nicht umsetzbar an. Jedoch besteht natürlich die Möglichkeit, bei falsch gemeldeten Anliegen, diese entsprechend weiterzuleiten.

Freundliche Grüße



Florian Hartmann
Oberbürgermeister

11.6.17