

Stadtratsfraktion der Überparteilichen Bürgergemeinschaft Dachau e.V.

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 von anderen Städten (z.B. Ingolstadt) in die Prüfung einbezogen werden.

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 seitens der Stadt Dachau erhalten haben.

Wir könnten uns vorstellen, dass eine Art Ticket-System hier Abhilfe schaffen könnte. 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 Stichwortsuche systematisch auf frühere Antworten zurückgegriffen werden was die Reaktionszeit erhöht und neuerliche Arbeitszeit spart.
- Nach unserer Einschätzung wird eine zentrale Koordination vordergründig für Mehraufwand sorgen, dieser sollte jedoch durch eine reibungslosere dezentrale Bearbeitung aufgefangen werden können.
- Bei der Stadt München ist die Nutzung der bundeseinheitlichen Behördennummer 115 nach unseren Informationen mit einem Ticket-System verbunden.
- Ggf. könnte ein einheitliches Ticket-System auch für die Stadtwerke, die Stadtbau und die VHS interessant sein. Je größer der Anwenderkreis, desto wirtschaftlicher stellt sich die Investition dar.

Mit freundlichen Grüßen

Rainer Rösch, Fraktionsvorsitzender

Dr. Peter Gampenrieder, Stadtrat