



Federführung: Fachbereich Recht, Sicherheit und Ordnung
Beteiligte(r): Fachbereich Finanzen und Beteiligungen
Fachbereich Innere Verwaltung
Auskunft erteilt: Herr Liekenbröcker
Telefon: 02521 29-415

Vorlage

zu TOP

2018/0075

öffentlich

Erfahrungsbericht über die Einführung eines Ideen- und Beschwerdemanagements

Beratungsfolge:

Haupt- und Finanzausschuss
10.04.2018 Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

Sachentscheidung

Der Erfahrungsbericht wird zur Kenntnis genommen.

Kosten/Folgekosten

Es entstehen Personal- und Sachkosten, die dem laufenden Verwaltungsbetrieb zuzuordnen sind.

Finanzierung

Es entstehen keine zusätzlichen finanziellen Auswirkungen auf den städtischen Haushalt.

Begründung:

Rechtsgrundlagen

Die Erstellung des Berichts erfolgt im Rahmen der kommunalen Selbstverwaltung.

Demografischer Wandel

Aspekte des demografischen Wandels sind nicht zu berücksichtigen.

Erläuterungen

In der Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses am 24. November 2016 wurde zum Sachstand der Einführung eines Grundkonzeptes für ein Ideen- und Beschwerdemanagement einschließlich einer „Beschwerde-App“ berichtet.

Das Konzept wurde durch die Verwaltung ausgearbeitet. Das Ideen- und Beschwerdemanagement startete am 15. November 2017. Über den Start des Ideen- und Beschwerdemanagements wurde unter Hinweis auf die zentrale Ansprechperson Frau Karrengarn vom Fachdienst Recht und Ordnung in den Medien umfassend berichtet.

Ziel des Managements ist es, städtische Dienstleistungen zu optimieren. Dies erfolgt durch die Erfassung der eingehenden Ideen und Beschwerden in einer Fachsoftware und deren Auswertung. Dadurch wird eine standardisierte Bearbeitung unter Vorgabe einer anzustrebenden Bearbeitungszeit weitestgehend sichergestellt.

Ziel ist es neben einer Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung, die Zufriedenheit der Bevölkerung und der Beschäftigten zu verbessern.

Neben den bereits vorhandenen Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail oder persönlicher Vorsprache gibt es durch die Einführung des Ideen- und Beschwerdemanagements die Möglichkeit, sich per Smartphone-App an die Stadtverwaltung zu wenden. Die entsprechende kostenlose Mängelmelder-App gibt es für Android-Smartphones und für iOS-Geräte von Apple.

Mithilfe der App können Ideen und Beschwerden schnell und präzise an die Stadt weitergegeben werden. Durch die Schnittstelle zur dazugehörigen Software wird zudem eine standardisierte Bearbeitung ermöglicht.

In der Zeit vom 15. November 2017 bis zum 15. März 2018 wurden insgesamt 466 Mitteilungen an die Stadt Beckum verzeichnet. Besonders häufig kamen die Eingaben zu den Bereichen Straßenverkehrsrecht, Straßenunterhaltung, Abfallbeseitigung, städtische Grundstücke und Parks sowie Grünunterhaltung.

Von den eingegangenen Meldungen waren 68 Prozent Beschwerden, 30 Prozent Ideen und Hinweise sowie gerundete 1 Prozent Lob.

Besonders häufig werden Mitteilungen am Telefon, durch persönliche Vorsprache oder per E-Mail abgegeben. Die neu eingeführte Smartphone-App wurde in 7 Prozent der Fälle zur Abgabe einer Mitteilung genutzt.

In 248 Fällen hat sich die Bevölkerung direkt an das Ideen- und Beschwerdemanagement gewandt. Weitere häufig gewählte Ansprechpartner waren die Städtischen Betriebe Beckum und der Fachbereich Recht, Sicherheit und Ordnung.

In der Zwischenzeit wurden mit den betroffenen Fachdiensten Gespräche geführt, um im Einzelfall eine Optimierung des Verfahrens durchführen zu können.

In der Sitzung wird eine Präsentation durch den Fachdienst Recht und Ordnung erfolgen.

Anlage(n):

ohne