

STADT BECKUM

Anlage 2 zur Niederschrift über die öffentliche/nicht öffentliche Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses am 10. April 2018

Ideen- und Beschwerdemanagement – Erfahrungsbericht



BECKUM
|
3

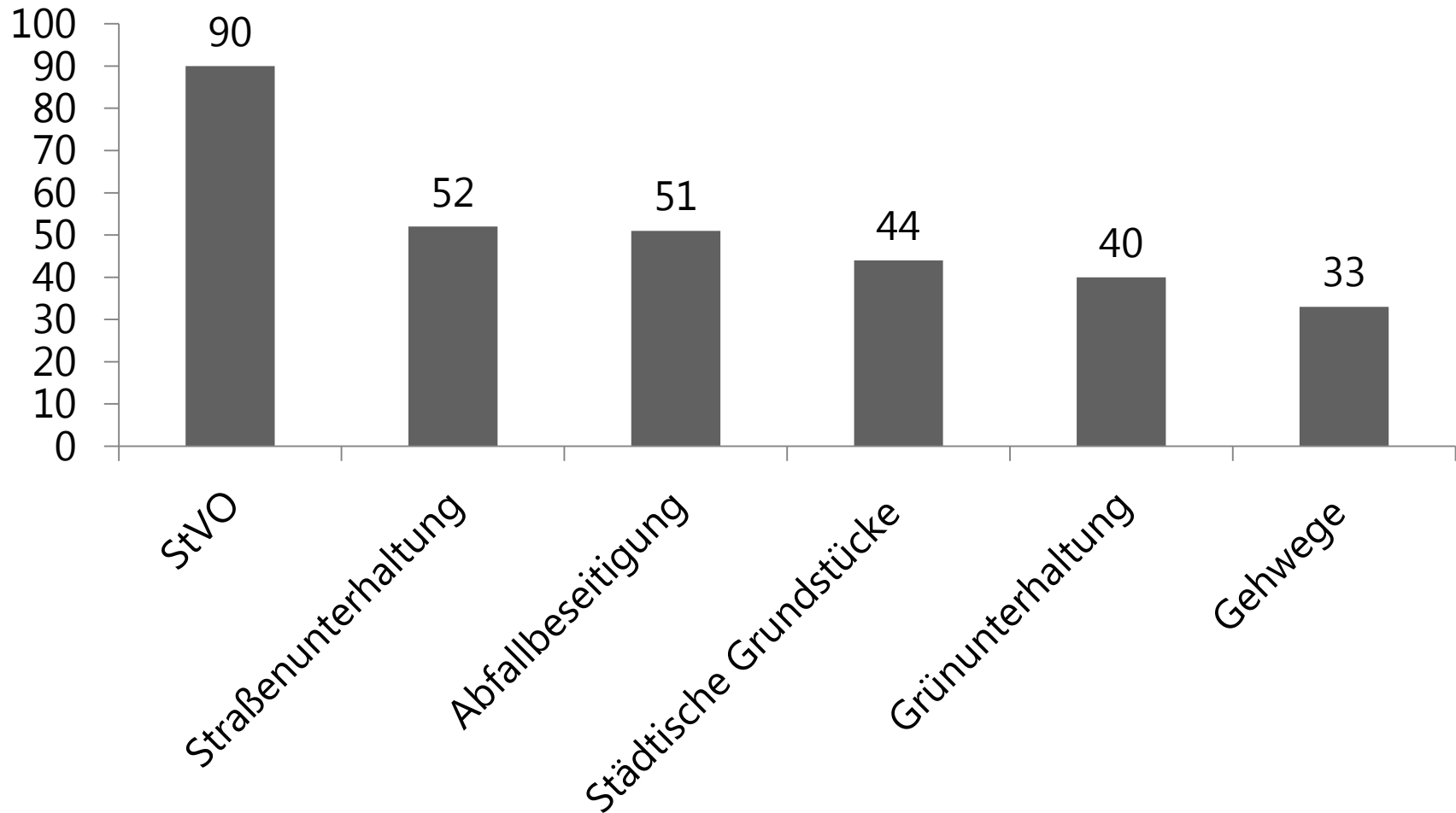
Das Ideen- und Beschwerdemanagement

- Ziel
 - städtische Dienstleistungen optimieren
 - standardisierte Bearbeitung sicher stellen
 - einheitliche Bearbeitungszeit sicher stellen
 - Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung
 - Verbesserung der Zufriedenheit der Bevölkerung und der Beschäftigten

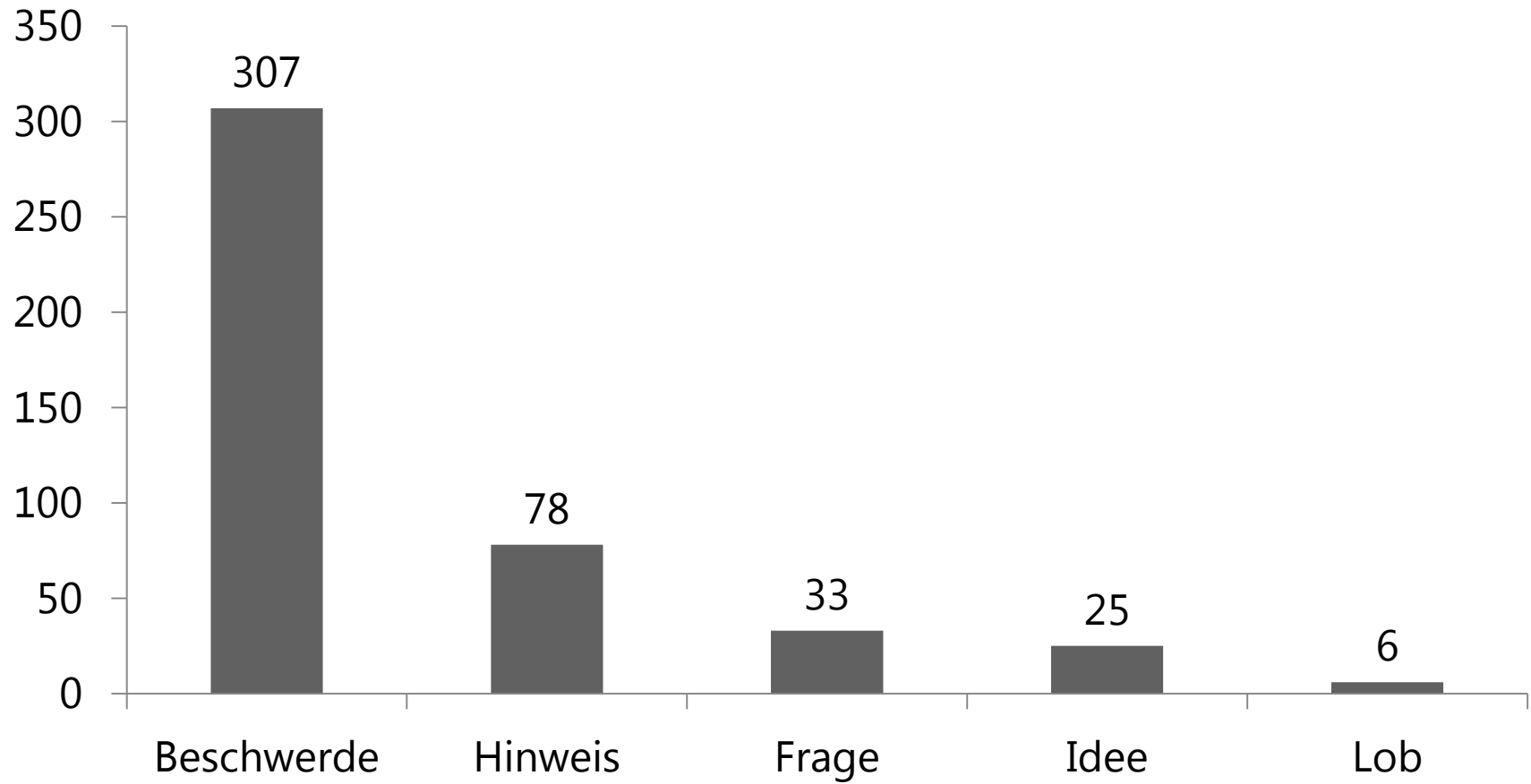
Das Ideen- und Beschwerdemanagement

- offizieller Beginn 15. November 2017
- zentrale Ansprechperson ist Frau Karrengarn aus dem Fachdienst Recht und Ordnung
- bisherige Kontaktwege zur Verwaltung bleiben bestehen und neue kommen hinzu (Mängelmelder-APP)

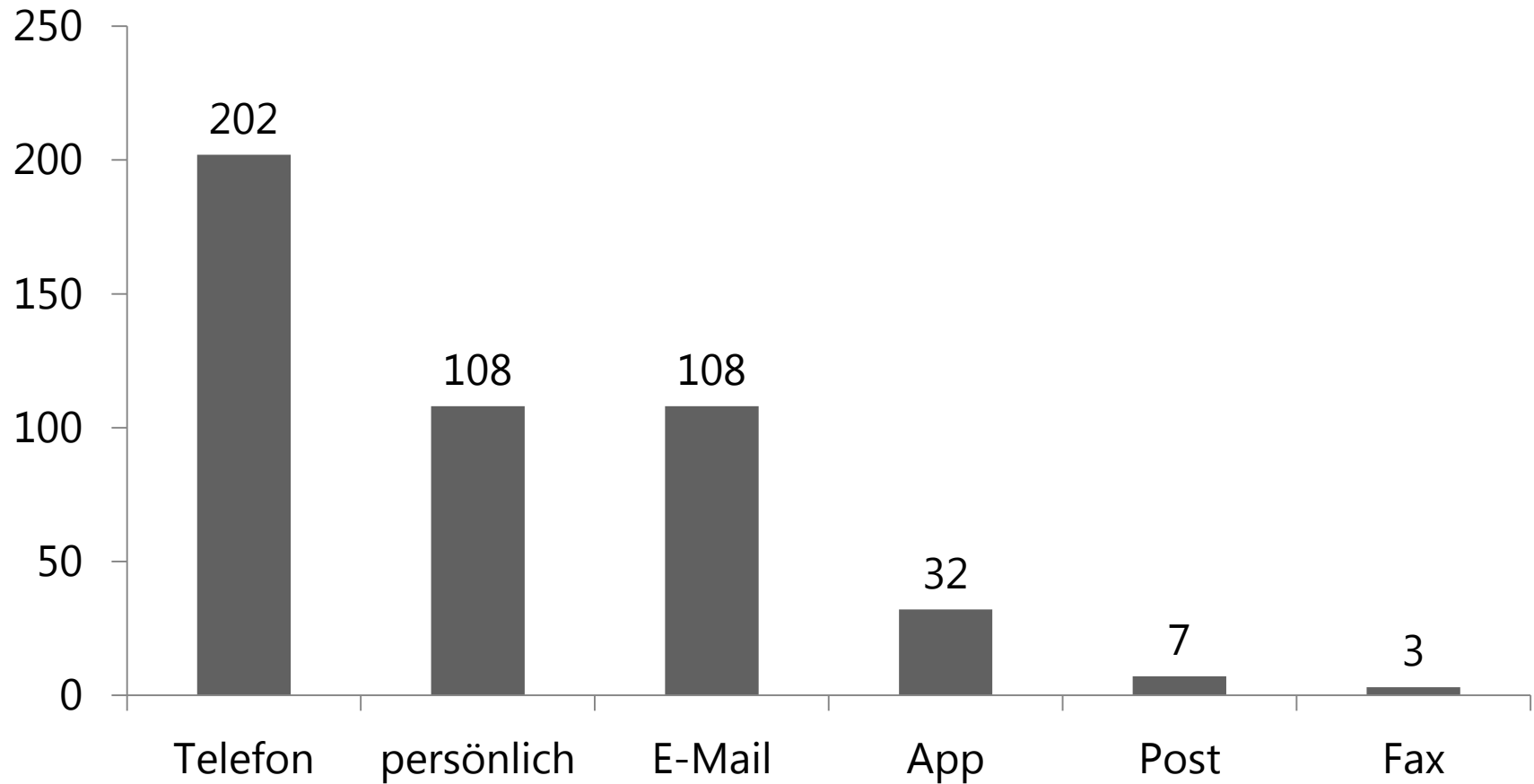
bisherige Mitteilungen nach Kategorien



Art der Meldungen



genutzte Kommunikationswege



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**