

**Anfrage der Ratsfraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom 24.01.2019
hier: Konzeptionelles Management von Beschwerden, Mängeln und Anliegen
von Bürger*innen?**

Frage 1:

In welchen Ämtern existiert bereits ein dezentrales Anliegen- und Beschwerdemanagement?

Antwort:

In 23 Fachbereichen existiert bereits ein dezentrales Anliegen- und Beschwerdemanagement:

- Büro 01 – Beschwerdemanagement
- Amt 12 – Amt für Statistik und Wahlen
- Amt 16 – Amt für Zentrale Dienste
- Amt 19 – Umweltamt
- Amt 21 – Stadtkasse
- Amt 32 – Ordnungsamt
- Amt 37 – Feuerwehr, Rettungsdienst und Bevölkerungsschutz
- Amt 39 – Amt für Verbraucherschutz
- Amt 40 – Schulverwaltungsamt
- Institut 40/603 – Volkshochschule
- Institut 40/604 – Clara-Schumann-Musikschule
- Amt 41 – Kulturamt
- Institut 41/202 – Stadtbüchereien
- Institut 41/208 – Aquazoo – Löbbecke Museum
- Amt 50 – Amt für Soziales
- Amt 51 – Jugendamt
- Amt 53 – Gesundheitsamt
- Amt 54 – Amt für Migration und Integration
- Amt 63 – Bauaufsichtsamt
- Amt 64 – Amt für Wohnungswesen
- Amt 66 – Amt für Verkehrsmanagement
- Amt 67 – Stadtentwässerungsbetrieb
- Amt 68 – Garten-, Friedhofs- und Forstamt.

Frage 2:

Welche unterschiedlichen Möglichkeiten zum Einreichen von Anliegen gibt es insgesamt bei der Stadt Düsseldorf für die Bürger*innen und wie können diese übersichtlich online dargestellt werden (Online-FAQs / -Glossars etc.)?

Antwort:

Derzeit können Anliegen über folgende Wege eingereicht werden:

- Brief
- Fax
- Telefon / Infoline
- Persönliche Vorsprache
- Email
- Apps „Düsseldorf bleibt sauber“ und „RADschlag“
- Onlineformulare

Beigeordneter Prof. Dr. Andreas Meyer-Falcke

Neben einem allgemeinen Meldeformular zu verschiedenen Kategorien und dem Formular der Beschwerdestelle bei Büro 01 gibt es auch Onlineformulare von Fachämtern zu folgenden Themen:

- Amt 32 – Schrotträder melden
- Amt 33 – Feedback zum Zustellservice des Einwohnermeldeamtes Düsseldorf
- Amt 33 – Beschwerde über eine Taxifahrt
- Amt 39 – Beschwerde über eingekaufte Ware bzw. Lebensmittel
- Amt 39 – Beschwerde über Missstände bei Tierhaltungen bzw. Vernachlässigungen von Tieren
- Amt 40/603 – Ihre Meinung zur VHS: Ideen – Anregungen – Lob – Beschwerden
- Amt 41/202 – Stadtbüchereien: Fragen zum Angebot
- Amt 66 – Radwege-Meldung
- Amt 66 – Straßenschäden melden.

Die genannten Onlineformulare können auch über das Serviceportal der Landeshauptstadt Düsseldorf aufgerufen werden. Dies kann über das Drop-down-Menü und die Auswahl „Ich möchte mich beschweren“ erfolgen. Über die Kachel „Verwaltung & Ich“ kann bei Auswahl des Punktes „Mängel-Melder“ direkt das oben genannte, allgemeine Meldeformular aufgerufen werden.

Eine Möglichkeit der übersichtlichen Darstellung ist die Auflistung der verschiedenen Meldemöglichkeiten auf einer Internetseite mit einer Verlinkung zu dem entsprechenden Formular bzw. der App. Diese Seite sollte sowohl von der Startseite der Landeshauptstadt wie auch vom Serviceportal aus aufgerufen werden können.

Frage 3:

Wie sind die jeweiligen Workflows, Reaktions- und Bearbeitungszeiten und welche Schwerpunktthemen sind ggf. zu identifizieren?

Antwort:

Grundsätzlich wird ein Anliegen oder eine Beschwerde an den zuständigen Fachbereich bzw. die zuständige Fachabteilung weitergeleitet. Dort werden die erforderlichen Schritte unternommen oder Maßnahmen veranlasst, um dem Anliegen nachzukommen beziehungsweise der Beschwerde abzuwehren. Nach Abschluss erfolgt eine Rückinformation an die Petentin / den Petenten, grundsätzlich unter Nutzung des gleichen Kommunikationskanals wie bei der Einreichung des Anliegens. Bei Sachverhaltsklärungen, die einen längeren Bearbeitungszeitraum in Anspruch nehmen, wird regelmäßig eine Zwischennachricht erstellt.

Anliegen und Beschwerden werden in den meisten Fällen innerhalb weniger Stunden bis zu einer Woche abschließend bearbeitet. Bei komplexeren Sachverhalten, die zum Beispiel die Einbindung weiterer Verwaltungsbereiche oder Dritter erfordern, können deutlich längere Bearbeitungszeiträume entstehen.

Schwerpunktthemen im Hinblick auf die Gesamtverwaltung waren:

- Müllablagerungen auch bei Containerstandplätzen und Verunreinigungen im öffentlichen Raum – gesamt rund 9.300 Meldungen pro Jahr.
- Tätigkeiten der Verkehrsüberwachung sowie des Ordnungs- und Servicedienstes – gesamt rund 1.200 Meldungen pro Jahr.
- Lebensmittelhygiene und Tierschutz – gesamt rund 1.150 Meldungen pro Jahr.