

**Anfrage der Ratsfraktionen von CDU und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom 22.05.2024**

**Management von Anliegen, Beschwerden und Anregungen von Bürgerinnen und Bürgern**

**Frage 1:**

**Welche Ämter werden die neue Anwendungssoftware (BeAM) für das digitale Anliegen- und Beschwerdemanagement, das sich zurzeit im verwaltungsinternen Testbetrieb befindet, zukünftig nutzen und wann wird dies ausgerollt?**

**Antwort:**

Die Software „BeAM“, die aktuell in Dezernat 05 und dem Amt für Verkehrsmanagement getestet wird, soll in Zukunft die zentrale Plattform im digitalen Anliegen- und Beschwerdemanagement der gesamten Verwaltung werden. Der derzeitige intensive Testbetrieb in diesen Bereichen zielt darauf ab, sowohl die Funktionalität zu gewährleisten als auch den Umgang mit der Software umfassend zu lernen. Ebenso wichtig ist es, während dieser Phase Feedback zu sammeln, das für die Planung und Durchführung eines weiteren Rollouts und auch der Weiterentwicklung der Software unverzichtbar ist.

Aufgrund der umfassenden Anforderungen an das System, einschließlich Steuerung und Bearbeitung der Anliegen, sowie Dokumentation und Controlling, ist ein schrittweises Ausrollen von „BeAM“ geplant. Aus der Notwendigkeit, zahlreiche Dienststellen einzubeziehen, ergibt sich ein hohes Maß an Komplexität für diesen Rollout-Prozess. Die umfangreiche Einbindung unterschiedlicher Verwaltungsbereiche, über verschiedene Ämter, Dezernate und Hierarchieebenen hinweg, ermöglicht die Schaffung bedeutender Synergien, die maßgeblich zur Steigerung von Effizienz und Transparenz in der Verwaltung beitragen.

Diese schrittweise Implementierung ist zwar komplex, aber unerlässlich, um das volle Potenzial der Software nutzen zu können. Der geplante Start des Live-Betriebs in den ersten Bereichen ist für das dritte Quartal 2024 vorgesehen. Aktuell sind neben den weiteren Fachämtern im Zuständigkeitsbereich des Dezernats 05 auch das Dezernat 08 mit seinen Ämtern sowie der Stadtentwässerungsbetrieb für den Rollout der Software vorgesehen. Die Anbindung des Büro 01 mit seinen verschiedenen Zuständigkeiten ist durch seine verwaltungsübergreifende Tätigkeit besonders Anspruchsvoll und wird derzeit geprüft.

In zukünftigen Ausbaustufen der Software wird zudem gezielt an der Optimierung der Verarbeitung von standardisierten Ideen, Beschwerden und Mängeln gearbeitet, um die Effektivität der Verwaltungsprozesse weiter zu verbessern.

**Frage 2:**

**Wann werden die unterschiedlichen Möglichkeiten zum Einreichen von Anliegen oder Anregungen, die zurzeit existieren, bei der Stadt Düsseldorf für die Bürgerinnen und Bürgerinnen insgesamt übersichtlich online dargestellt?**

**Antwort:**

Derzeit haben Bürgerinnen und Bürger zahlreiche Möglichkeiten Anliegen oder Anregungen bei der Verwaltung einzubringen: diese reichen von digitalen Diensten wie z.B. Formulare oder die „Düsseldorf bleibt sauber“ App über Anlaufstellen wie die Info-Line, zentrale und dezentrale Ombudsstellen, Bezirksvertretungen oder dem Anliegen und Beschwerdeausschuss bis hin zu persönlichen Zuschriften an den Oberbürgermeister, die Dezernentinnen und Dezernenten oder Amtsleitungen. Eine Übersicht über die verschiedenen Möglichkeiten Anliegen oder Anregungen einzubringen wurde online eingerichtet: <https://www.duesseldorf.de/anregungen-und-beschwerden>. Die Seite ist über den Menü-Punkt „Rathaus online“ direkt auffindbar.

Die Reduktion von Eingangskanälen auf ein zentrales, digitales Portal ist aus Sicht der Verwaltung nur ein Baustein für ein effizientes und hochwertiges Beschwerdemanagement. Insbesondere persönliche Zuschriften verursachen heute immensen Verwaltungsaufwand und werden auch weiter in Zukunft wichtige Wege sein, Anliegen oder Beschwerden einzubringen.

**Frage 3:**

**Wie sind aktuell bei den Ämtern sowie im Anregungs- und Beschwerdeausschuss die jeweiligen Workflows, Reaktions- und Bearbeitungszeiten, welche Schwerpunktthemen sind gegebenenfalls zu identifizieren und welche Verbesserungen werden durch die neue Projektsoftware für die Bürgerinnen und Bürgerinnen und für die Verwaltung selbst erwartet?**

**Antwort:**

Die aktuellen Workflows, Reaktions- und Bearbeitungszeiten sind in den verschiedenen Fachbereichen der Stadtverwaltung nicht einheitlich standardisiert. Vielmehr werden die notwendigen Verwaltungsbereiche, die Reaktionszeiten sowie die Bearbeitungsabläufe individuell festgelegt, sobald ein Anliegen eingeht. Diese Flexibilität in der Bearbeitung wird in der Software „BeAM“ abgebildet und erlaubt eine dynamische Einbindung verschiedener Akteure, die entweder spezifische Informationen liefern oder notwendige Freigaben für Rückmeldungen an die Beschwerdeführenden erteilen können.

Die Einführung von „BeAM“ wird außerdem diese Prozesse erheblich verbessern, da in „BeAM“ die Bearbeitung von Anliegen an einem zentralen Ort zusammenfasst ist. Dies bietet den Vorteil, dass alle involvierten Akteure jederzeit transparenten Einblick in den Bearbeitungsstand haben. Durch die Software können zeitaufwändige Mehrfachbearbeitungen und persönliche Abstimmungen reduziert werden. Darüber hinaus ermöglicht „BeAM“ eine systematische Dokumentation und Archivierung der Anliegenbearbeitung, die in der elektronischen Akte (E-Akte) gespeichert werden kann. Schwerpunktthemen der Eingaben sind zudem deutlicher erkennbar.

Für die beiden zentralen Stellen im Büro des Oberbürgermeisters, die mit der Bearbeitung von Anliegen und Beschwerden betraut sind, ist darüber hinaus folgendes festzustellen:

**Büro für Angelegenheiten von Bürger/innen – Ombudsleute (01/16):**

Die mit dem Beschwerdemanagement betrauten Mitarbeitenden sichten die Eingaben, die auf unterschiedlichen Wegen eintreffen (postalisch, Funktionsadresse, persönliche Adressaten). Komplexe und/oder fachbezogene Beschwerden bzw. Anfragen werden an Fachkollegen weitergeleitet, mit der Bitte um Prüfung und Antwortentwurf. Die Beantwortung erfolgt in der Regel innerhalb von 2-3 Wochen, je nach Komplexität der Anfragen und dem Arbeitsaufkommen. Schwerpunktthemen sind kaum zu identifizieren, da die Ämter ihre jeweiligen Fachthemen bearbeiten und die Inhalte demzufolge variieren.

**Geschäftsstelle des Anregungs- und Beschwerdeausschuss (01/13):**

Nach § 24 der Gemeindeordnung NRW hat jede Einwohnerin oder jeder Einwohner der Gemeinde, die oder der seit mindestens drei Monaten in der Gemeinde wohnt, das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen [...] mit Anregungen oder Beschwerden in Angelegenheiten der Gemeinde an den Rat oder die Bezirksvertretung zu wenden.

Nach § 12 der Hauptsatzung der Landeshauptstadt Düsseldorf hat der Rat den Anregungs- und Beschwerdeausschuss gebildet, um die an ihn herangetragenen Anregungen und Beschwerden zu erledigen.

Mit Eingaben nach § 24 der Gemeindeordnung wenden sich die Bürger\*innen somit nicht an das (verwaltungsinterne) Beschwerdemanagement, sondern an die Politik. Eingaben, die in der Geschäftsstelle des Anregungs- und Beschwerdeausschusses eingehen, bei denen jedoch unmittelbares Verwaltungshandeln erwartet wird (z.B. Terminvergabe in einem Publikumsamt, Hinweis auf eine Verunreinigung o.ä., Bescheidung eines Antrags usw.) werden zur Erledigung an das zuständige Fachamt weitergegeben.

Zu Eingaben nach § 24 der Gemeindeordnung NRW wird eine Stellungnahme des zuständigen Fachbereiches eingeholt. Die Einsender\*innen erhalten eine Eingangsbestätigung. Der Anregungs- und Beschwerdeausschuss erhält die Eingabe und die dazu eingeholte Stellungnahme zur Kenntnis. Sofern eine inhaltliche Befassung mit der Eingabe gewünscht bzw. erforderlich ist, werden die Petenten in eine Sitzung des Ausschusses eingeladen, um das Anliegen mit Ihnen und der Fachverwaltung zu erörtern. Abschließend werden die Einsender\*innen über die Stellungnahme der Verwaltung und das Beratungsergebnis des Ausschusses informiert. Die Bearbeitung erfolgt in Abhängigkeit von den Sitzungsterminen des Anregungs- und Beschwerdeausschusses.

Schwerpunktthemen:

- Verkehrsthemen (Tempo 30, Parken, Ampelschaltungen, Verkehrssicherheit für Zufußgehende und Radfahrende)
- Grünflächen (Spielplätze, Baumfällungen)
- Stadtsauberkeit
- Ordnung und Sicherheit