



Stadt Leverkusen

Antrag Nr. 2019/3092

Der Oberbürgermeister

I/01-011-20-06-he

Dezernat/Fachbereich/AZ

20.09.19

Datum

Beratungsfolge	Datum	Zuständigkeit	Behandlung
Hauptausschuss	10.10.2019	Beratung	öffentlich
Rat der Stadt Leverkusen	10.10.2019	Entscheidung	öffentlich

Betreff:

Zentrale Bürgerhinweisannahmestelle

- Antrag der Fraktion Opladen Plus vom 12.08.19
- Stellungnahme der Verwaltung vom 20.09.19

01/010-BSM-sb
Heike Schmitz-Beuting
 8808

20.09.2019

01

- über Herrn Oberbürgermeister Richrath

gez. Richrath

Zentrale Bürgerhinweisannahmestelle
- Antrag der Fraktion Opladen Plus vom 12.08.19
- Antrag Nr. 2019/3092

Die Bürgerinnen und Bürger haben bereits jetzt die Möglichkeit, sich mit sämtlichen Anfragen und Anliegen an die für Leverkusen beim Bürgertelefon der Stadt Köln eingerichtete zentrale Rufnummer 0214/406-0 zu wenden.

Das seit dem Jahr 2007 eingerichtete Bürgertelefon dient den Bürgerinnen und Bürgern als Wegweiser durch die Verwaltung. Die Anliegen sollen möglichst im ersten Telefonkontakt beantwortet und telefonische Anregungen, Hinweise und Beschwerden an die jeweils zuständigen Fachbereiche weitergeleitet werden. Hierzu führt das Bürgertelefon eine umfangreiche Wissensdatenbank, die zahlreiche von der Verwaltung verfasste Handlungsempfehlungen und Zuständigkeitsregelungen enthält. Für die Stadt Leverkusen sind über die zentrale Rufnummer 0214/406-0 sowie die einheitliche Behördenrufnummer 115 hierbei insgesamt 30 Telefonleitungen gleichzeitig freigeschaltet. Mit Hilfe dieses Wissensmanagements ist es dem Bürgertelefon im Durchschnitt möglich, rund 85 % der Anfragen bereits im Erstkontakt zu erledigen. 10 % der Anliegen werden an den zuständigen Fachbereich bzw. die zuständige Beteiligung weitergeleitet. Die übrigen 5 % der Anfragen werden verschriftlicht und an das Back-Office im Fachbereich 36 – Bürger und Straßenverkehr übermittelt, dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Zuständigkeiten ermitteln und den weiteren Bearbeitungsprozess einleiten.

Darüber hinaus hat die Stadtverwaltung Leverkusen zum 01.07.2001 ein zentrales Ideen- und Beschwerdemanagement (BSM) eingerichtet. Das BSM ist im Dezernat I – Oberbürgermeister im Fachbereich 01 – Oberbürgermeister, Rat und Bezirke angesiedelt und wird durch eine Vollzeitstelle bearbeitet. Es dient den Bürgerinnen und Bürgern als zentrale Ansprechstelle für jegliche Kommunikation – persönlich, schriftlich, telefonisch und elektronisch (z.B. über das Kontaktformular auf der Homepage der Stadt Leverkusen, E-Mail, Facebook etc.) – von Ideen, Anregungen und Beschwerden. Den Hinweis auf das BSM sowie das Kontaktformular zum Versenden von Ideen- und Anregungen finden die Bürgerinnen und Bürger auf der Homepage der Stadt Leverkusen unter „Ihr Anliegen“ sowie im ständigen Fuß/Footer der Internetseite.

Die von der Fraktion Opladen Plus beantragte Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für Hinweise und Anregungen, die über alle zeitgemäße Kommunikationswege erreichbar ist, existiert - bis auf die Installation einer App - somit bereits.

In diesem Kontext wird darauf verwiesen, dass die SPD-Fraktion die Thematik bereits mit Antrag Nr. 2018/2185 vom 26.03.2018 „Zentrales Beschwerdemanagement und Unortkataster für Leverkusen“ aufgegriffen hat. Auf den vorgenannten Antrag sowie den vom Rat in seiner Sitzung am 07.05.2018 beschlossenen Prüfauftrag wird verwiesen. Im Zuge dieser Prüfung wird u.a. auch die Einrichtung eines Unortkatasters auf der Internetseite der Stadt Leverkusen sowie die Installation einer App aufgegriffen.

Die vom Rat beschlossene Prüfung hat sich verzögert, da die Stelle im Ideen- und Beschwerdemanagement zeitweise unbesetzt war. Es ist beabsichtigt, im ersten Quartal 2020 das Ergebnis in die Gremien einzubringen.

Oberbürgermeister, Rat und Bezirke