

# **Bürgeranliegen der Stadt Helmstedt**

- Eingeführt am 24.01.2017 als Beschwerdemanagement, kurze Zeit später in Bürgeranliegen umbenannt
- Läuft über die Homepage der Stadt Helmstedt
- Eingaben in ein Formular
- Die Daten werden parallel an 5 Mitarbeiter im Haus gesendet, sodass gewährleistet ist, dass schnellstmöglich geantwortet wird. Das Ziel ist eine erste Antwort innerhalb von 24 Stunden.
- Z. Zt. ist Frau Krüger aus dem Büro des Rates die Mitarbeiterin, die die Angelegenheiten zuallererst bearbeitet.
- Zunächst erfolgt eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer
- Büro des Rates schreibt den jeweiligen Fachbereich an mit der Bitte um eine Stellungnahme, der zentrale Schriftverkehr mit dem Bürger erfolgt durch das Büro des Rates
- Bislang insgesamt 484 Fälle abgearbeitet (Stand 26.02.2019)
- Hauptsächlich sind die Fachbereich Sicherheit und Ordnung (Herr Kemmer), Tiefbau (Herr Stein-Bosse) sowie Immobilien und Betriebshof (Herr Stielau bzw. Herr Kuschenek) betroffen
- Ca. die Hälfte der Angelegenheiten sind Kleinigkeiten wie defekte Straßenlaternen, verdrehte Verkehrszeichen, Löcher in der Straße usw.
- Ein Schwerpunkt ist das Melden von abgemeldeten Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum, aber auch Hinweise auf Stellen, an denen stets falsch geparkt wird.
- LKW Fahrverbote in der Innenstadt, Gefahrensituationen für Kinder und Schüler in der Stadt ... es ist ein bunter Strauß an Hinweisen
- Aber auch Lob für versch. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Haus ist bereits eingegangen
- Als Fazit kann man festhalten, dass das Bürgeranliegen sehr gut von den Bürgern angenommen wird und wir somit in einigen Fachbereichen einen hohen Aufwand für die Beantwortung betreiben müssen, dies aber dazu beiträgt, dass die Zufriedenheit der Bürger mit der Stadt Helmstedt in nahezu allen Fällen gegeben ist, da wir sehr viele positive Rückmeldungen bekommen