

<b>Bericht</b>	Geschäftsbereich	Zentrale Dienstleistungen
	Ressort / Stadtbetrieb	Geschäftsbereichsbüro 400
	Bearbeiter/in	Gisela Trappe
	Telefon (0202)	563 - 2244
	Fax (0202)	563 - 4424
	E-Mail	gisela.trappe@stadt.wuppertal
	Datum:	24.08.2010
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0708/10</b> öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
<b>14.09.2010</b>	<b>Ausschuss für Finanzen und Beteiligungssteuerung und gemeinsamer Betriebsausschuss APH / KIJU</b>	<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Bericht über die elektronischen Kommunikationsstrukturen zu Bürgeranliegen</b>		

### Grund der Vorlage

Auftrag an die Verwaltung aus der Sitzung des Ausschusses für Finanzen und Beteiligungssteuerung und gemeinsamer Betriebsausschuss APH/KIJU vom 11.05.2010

### Beschlussvorschlag

Der Bericht der Verwaltung über die bestehenden elektronischen Organisationsstrukturen zu Bürgeranliegen wird ohne Beschluss entgegen genommen.

### Einverständnisse

entfällt

### Unterschrift

Dr. Slawig

## Begründung

Innerhalb der Stadtverwaltung Wuppertal werden seit Jahren zielgerichtet elektronische Kommunikationsstrukturen bezogen auf Bürgeranfragen, Bürgerbeschwerden und Bürgeranliegen aufgebaut und einem kontinuierlichen Veränderungsprozess unterworfen. Nachfolgend sind die wichtigsten Kommunikationswege zu den Prozessschritten „Eingang“, „Bearbeitung“ und „Rückmeldung“ dargestellt.

### 1. Eingang

Bürgeranfragen gelangen auf vielfältigen Wegen in die Stadtverwaltung.

Das **ServiceCenter** ist montags bis freitags von 7:00 bis 19:00 Uhr unter der Telefonnummer 563 0, 115 oder geschalteten Sonderrufnummern erreichbar. Allein für Wuppertal werden durchschnittlich im Monat 36.000 Anrufe entgegengenommen, wobei 80% abschließend erledigt werden. Außerdem werden die E-Mailadressen [servicecenter@stadt.wuppertal.de](mailto:servicecenter@stadt.wuppertal.de) und [stadtverwaltung@stadt.wuppertal.de](mailto:stadtverwaltung@stadt.wuppertal.de) abgefragt und beantwortet. Für den laut EG-DLRL erforderlichen Einheitlichen Ansprechpartner stehen die Telefonnummer 563 3666 und die E-Mailadresse [ea@stadt.wuppertal.de](mailto:ea@stadt.wuppertal.de) zur Verfügung.

Der **Internetauftritt** [www.wuppertal.de](http://www.wuppertal.de) ist rund um die Uhr erreichbar. 5000 bis 6000 Zugriffe täglich – insbesondere auf das Rathaus Online - zeigen, dass die Bürger und Bürgerinnen ihre gewünschten Informationen in zunehmendem Maße hier suchen und erhalten. Sollten Fragen zu den Dienstleistungen unbeantwortet bleiben, kann ein Kontaktformular mit der Bitte um weitere Informationen aufgerufen werden. Ein Kontaktformular zu verschiedenen Themenbereichen steht auf jeder Internetseite zur Verfügung. Den Themen entsprechend werden im Internetteam die dahinter stehenden E-Mailadressen abgerufen.

Das **Büro des Oberbürgermeisters** ist werktäglich zu den normalen Arbeitszeiten erreichbar. Die Kontaktaufnahme durch den Bürger erfolgt durch Briefe, E-Mails an [oberbuergemeister@stadt.wuppertal.de](mailto:oberbuergemeister@stadt.wuppertal.de), telefonisch unter der Rufnummer des Oberbürgermeisters und persönliche Vorsprache.

Die **Einsatzleitstelle des Ordnungsdienstes** ist werktags von 7:00 – 22:00 Uhr und am Wochenende von 10:00 – 18:00 Uhr unter 563 4000 und der E-Mailadresse [ordnungsdienst@stadt.wuppertal.de](mailto:ordnungsdienst@stadt.wuppertal.de) erreichbar. Ca. 4.000 Vorgänge pro Monat werden durch Bürgeranfragen oder Weiterleitungen der Polizei ausgelöst.

### 2. Bearbeitung

Anfragen an das **ServiceCenter** werden entweder abschließend bereits am Telefon erledigt oder an den zuständigen Fachbereich vermittelt. Dazu wird ein Vorgang zur Bürgeranfrage angelegt und diese dem Fachbereich per E-Mail an eine so genannte „Funktionsadresse“ – also z.B. [umweltschutz@stadt.wuppertal.de](mailto:umweltschutz@stadt.wuppertal.de) - weitergeleitet. Diese gewährleistet im Urlaubs- und Vertretungsfall die durchgängige Erreichbarkeit. Eine Servicevereinbarung stellt sicher, dass innerhalb eines Werktages eine Reaktion des Fachbereichs erfolgt. Mit Hilfe der Software im SC ist nachvollziehbar, welche Leistungseinheit mit dem Vorgang beschäftigt ist. Außerdem ist erkennbar, welcher Bürger sich mit welchem Anliegen vielleicht schon einmal gemeldet hat.

Im **Internetteam** werden die Anfragen zum Internetauftritt bearbeitet und beantwortet. Die anderen eingehenden E-Mails werden entweder an das ServiceCenter weitergege-

ben und dort erfolgt die Weiterverarbeitung wie oben beschrieben. Oder – wenn es sich um Beschwerden handelt - gehen sie an das Büro OB.

Im **Büro des Oberbürgermeisters** können bei persönlichem Kontakt die meisten Anliegen bereits zufrieden stellend gelöst werden. Schriftlich vorgetragene Anliegen werden in aller Regel zunächst mit einer Zwischennachricht des OB beantwortet und, wenn erforderlich - mit entsprechenden Verfügungspunkten versehen - in die Fachbereiche geleitet. In Kürze wird eine elektronische „Beschwerdeplattform“ in Kooperation mit dem Service-Center eingesetzt. Dann werden alle Vorgänge mit Anhängen elektronisch erfasst und über das Netz dem jeweils zuständigen Geschäftsbereich zur fachlichen Bearbeitung zugeleitet. Anschließend erfolgt ein Rücklauf ins Büro OB ebenfalls auf diesem Wege.

In der **Leitstelle des Ordnungsdienstes** werden alle Maßnahmen zur Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit und Ordnung koordiniert. Die Abwicklung erfolgt in Gänze DV-gestützt. Beim Anruf eines Bürgers, einer Bürgerin oder der Polizei oder einer Weiterleitung vom ServiceCenter wird ein Einsatz angelegt und es werden die Mitarbeiter im Außendienst verständigt und beauftragt. Die Reaktionszeit des Außendienstes ist dabei vom Gefährdungspotenzial der Maßnahme abhängig, das vom jeweiligen Disponenten eingeschätzt wird. In dem eingesetzten DV-Verfahren wird jeder Einsatz dokumentiert und ist jederzeit abrufbar.

Aufträge, die nicht in die unmittelbare Zuständigkeit der Ordnungsbehörde fallen, werden der zuständigen Stelle weitergeleitet.

### 3. Rückmeldung

Das **ServiceCenter** schließt einen Vorgang, sobald dieser in direkter Zwiesprache mit den Bürgern bearbeitet wurde oder wenn eine Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich erfolgt ist.

Das **Internetteam** beantwortet die Fragen zum Internauftritt per E-Mail oder telefonisch.

Das **Büro des Oberbürgermeisters** beantwortet Anfragen sofort oder informiert mit einer Zwischennachricht.

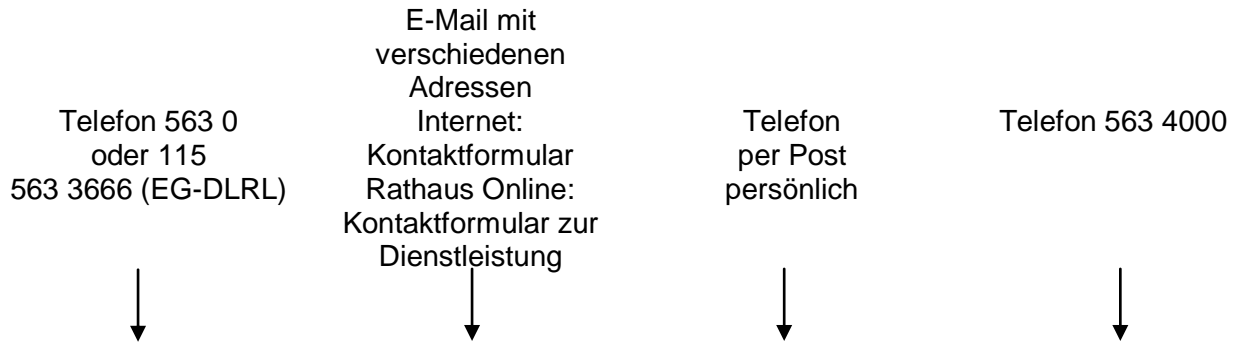
Der **Ordnungsdienst** löst die Probleme vor Ort und ruft die Bürgerinnen und Bürger auf Wunsch zurück, wenn die gemeldeten Probleme gelöst sind. Dabei werden die Vorgaben des Datenschutzes beachtet.

Da in den allermeisten Fällen die Bearbeitung eines Vorgangs in den Händen der **Fachbereiche** liegt, erfolgt von dort aus die Rückmeldung zu den Bürgerinnen und Bürgern.

#### Fazit:

Den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Wuppertal stehen vielfältige Wege offen, den Kontakt mit ihrer Verwaltung aufzunehmen. Aus Sicht der Verwaltung werde diese Möglichkeiten auch alle gut angenommen. Jeder Kontaktweg führt über die innerhalb der Verwaltung vernetzten und abgestimmten Kommunikationswege verlässlich und in kurzer Zeit zum Ziel.

## Bürgeranfrage, -beschwerde, -anliegen per



<b>ServiceCenter</b> (+ D115 + Einheitlicher Ansprechpartner)	<b>Internetteam</b>	<b>Büro OB</b> (Beschwerde- management)	<b>Leitstelle Ordnungs- dienst</b>
------------------------------------------------------------------------	---------------------	-----------------------------------------------	--------------------------------------------

### Weiterleitung zur Bearbeitung und Beantwortung an

<b>Zuständige Fachbereiche</b>	<b>ServiceCenter (falls beauftragt)</b>	<b>Büro OB</b>	<b>Ordnungs- dienst</b>
------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------	-----------------------------

**Antwort an Bürger, Bürgerin**

## Anlage 2 zur VO/0708/10

Kurze Darstellung der Prozessabläufe an Hand von zwei Beispielfällen

### Beispiel 1

Ein Bürger möchte gerne eine Lohnsteuerkarte zugeschickt bekommen und formuliert dies in einer E-Mail, die er über das Kontaktformular im Internetauftritt von [www.wuppertal.de](http://www.wuppertal.de) abschickt.

Diese E-Mail erreicht das Internetteam. Weil es für diese Art von Anfragen nicht zuständig ist, wird sie noch am selben Tag zum ServiceCenter weitergeleitet. Das geschieht jeweils mit Hilfe einer so genannten Funktionsadresse, so dass eine Bearbeitung gewährleistet ist.

Im ServiceCenter findet bereits die erste Bearbeitung dieser E-Mail statt: Im Programm MESO mit den Daten des Einwohnermeldeamtes wird geprüft, ob dem Bürger bereits eine Lohnsteuerkarte zugesandt wurde.

- a) Wenn das der Fall ist, bekommt der Bürger per E-Mail die Auskunft, dass er bereits eine Lohnsteuerkarte erhalten hat und sich daher um eine Ersatzlohnsteuerkarte beim Einwohnermeldeamt bemühen muss. Das Formular mit dem Antrag auf die Ersatzlohnsteuerkarte wird gleich mitgeschickt.
- b) Wenn dem Bürger tatsächlich keine Lohnsteuerkarte ausgehändigt wurde, erstellt das ServiceCenter eine Bürgeranfrage, das ist ein Formular, das bereits alle erforderlichen Daten zur Person enthält, und schickt diese elektronisch mit der Bitte um Erledigung an das Einwohnermeldeamt. Dieses stellt dem Bürger die gewünschte Lohnsteuerkarte aus und versendet sie.

### Beispiel 2

Einen Bürger stört widerrechtlich abgelagerter Müll.

- a) Er geht ins Internet, ruft das Rathaus Online unter [www.wuppertal.de](http://www.wuppertal.de) auf und gibt das Stichwort „Müll“ ein. Er findet die Dienstleistung „wilde Kippen beseitigen“ und erhält dazu Informationen und Ansprechpartner mit E-Mailadresse und Telefonnummer genannt. Er nimmt Kontakt mit den genannten Personen auf. Die Untere Abfallwirtschaftsbehörde nimmt sich der Sache an.
- b) Er ruft mit seinem Problem das ServiceCenter an. Dort gibt man das Stichwort „Müll“ ein und erhält – da es sich im SC um dieselbe Datenbank wie beim Rathaus Online handelt – ebenfalls die o.g. Informationen. Die SC-Mitarbeiterin vermittelt zu den Ansprechpartnern bei 106.22. Sind diese nicht anzutreffen, wird der Vorgang dem Ordnungsdienst zugeleitet. Oder - auf Wunsch des Bürgers - bekommen die zuständigen Ansprechpartner eine Bitte um Rückruf des Bürgers per E-Mail zugeleitet.
- c) Der Bürger ruft das ServiceCenter an, aber es ist Wochenende. Dann läuft der Anruf beim Ordnungsdienst auf. Dort wird der Vorfall aufgenommen und am nächsten Werktag den Ansprechpartnern bei der Unteren Abfallwirtschaftsbehörde weitergeleitet.