

Antwort auf Anfragen	Geschäftsbereich	Zentrale Dienstleistungen
	Ressort / Stadtbetrieb	Geschäftsbereichsbüro 400
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Stephan Friedrich 563 5470 563 8134 stephan.friedrich@stadt.wuppertal.de
	Datum:	11.12.2017
	Drucks.-Nr.:	VO/1074/17/1-A öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
13.12.2017	Hauptausschuss	Entgegennahme o. B.
18.12.2017	Rat der Stadt Wuppertal	Entgegennahme o. B.
Antwort auf die Große Anfrage der FDP-Fraktion - Digitalisierung und Kommunikation der Verwaltung		

Grund der Vorlage

Große Anfrage der FDP-Fraktion vom 07.12.17

Beschlussvorschlag

Die Antworten der Verwaltung werden ohne Beschluss entgegen genommen.

Einverständnisse

Entfällt

Unterschrift

Dr. Slawig

Begründung

Frage 1: Wie sieht die Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung im Rahmen der Kommunikation mit den Bürgern und verwaltungsintern aus?

Antwort der Verwaltung:

Z.Z. wird verwaltungsintern an einem strategischen Konzept zur Digitalisierung gearbeitet, das im ersten Quartal des nächsten Jahres dem Verwaltungsvorstand vorgelegt werden soll. Sobald die interne Abstimmung abgeschlossen ist, wird es auch den Ratsgremien zur Verfügung gestellt.

Frage 2: Wie sieht das Management für eingegangene Anliegen und für den jeweiligen Bearbeitungsstatus aus?

Antwort der Verwaltung:

Bisher wird für eingehende Anliegen keine spezielle Software eingesetzt. Anliegen, die im Büro des Oberbürgermeisters eingehen, werden zur Bearbeitung unter Fristsetzung und Wiedervorlage den zuständigen Leistungseinheiten übersandt. Ein Bearbeitungsstatus kann nicht abgelesen werden. Zur Optimierung des Prozesses ist der Einsatz einer dafür geeigneten Software beabsichtigt.

Frage 3: In welchem Zeitfenster werden auf Anrufbeantwortern aufgelaufene oder sonst wie gespeicherte Anrufe bearbeitet und erfolgen Rückrufe oder andere geeignete Rückmeldungen beispielsweise per E-Mail?

Antwort der Verwaltung:

Hierzu gibt es verwaltungsweit unterschiedlich Handhabungen. Nicht überall sind Anrufbeantworter im Einsatz. Im ServiceCenter gibt es eine Dienstanweisung, dass Leistungseinheiten Bürgeranfragen oder Rückrufmails möglichst noch am selben Tag, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden beantworten.

Frage 4: In welchen Zeitfenstern werden als E-Mail eingegangene Bürgeranfragen und Anliegen seitens der Verwaltung in der Regel beantwortet?

Antwort der Verwaltung:

Soweit Anfragen oder Anliegen im Büro des Oberbürgermeisters eingehen und von dort zur Beantwortung an zuständige Leistungseinheiten weiter geleitet werden, wird regelmäßig eine Beantwortungsfrist von vier Wochen gesetzt.

Frage 5: Wie stellt die Verwaltung sicher, dass alle Anfrage auch im Verhinderungs- und Vertretungsfall vollständig und zeitnah bearbeitet werden?

Antwort der Verwaltung:

Die Beschäftigten sind gehalten, im Abwesenheitsfall eine Abwesenheitsnotiz in Outlook zu aktivieren, in der auch ein Vertreter / eine Vertreterin benannt ist.

Frage 6: In welcher Form erhalten die Bürgerinnen und Bürger eine Eingangsbestätigung und Rückmeldung von Seiten der Verwaltung aus dem der Bearbeitungsstatus hervorgeht?

Antwort der Verwaltung:

Bürgerinnen und Bürger erhalten auf Mails, die über das ServiceCenter eingehen, eine entsprechende Mitteilung, wohin ihr Anliegen weiter geleitet wurde. Zum Bearbeitungsstatus wird auf die Antwort zu Frage 2 verwiesen.

Frage 7: Wo ist das Thema Digitalisierung derzeit verwaltungsintern angesiedelt und wer ist Hauptverantwortlicher für diesen Themenbereich und wer ist Fachmann dieses Themengebietes?

Antwort der Verwaltung:

Für Digitalisierung ist federführend zuständig das Amt für Informationstechnik. Für die strategische Steuerung unter Leitung des Lenkungsausschuss Prozessoptimierung und Aufgabenkritik wurde eine Koordinierungsgruppe Verwaltungsmodernisierung eingerichtet.

Frage 8: Welche externen Informationsquellen und Kompetenzquellen werden gegenwärtig genutzt, um die Stadt Wuppertal beim Thema Digitalisierung zu unterstützen und den Digitalisierungsprozess aktiv zu begleiten?

Antwort der Verwaltung:

Informationsmöglichkeiten und Kooperationspartner gibt es verschiedene, z.B. KDN, KGST, zukünftig auch Partnerschaft Deutschland.

Demografie-Check

Entfällt