



Aktenzeichen: CDU

Datum: 24.11.2021

Hinweis:

Beratungsfolge: Stadtrat

**Einführung eines "Ticket-Systems" für Anfragen / Anträge
hier: Antrag der CDU-Stadtratsfraktion**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Hebich,

hin und wieder kommt es vor, dass Anträge an die Verwaltung im Dienstbetrieb „untergehen“ oder – durchaus auch aus nachvollziehbaren Gründen – nicht bearbeitet werden (können) resp. eine lange Bearbeitungszeit haben. Häufig mangelt es in diesen Zusammenhängen an einer regelmäßigen Kommunikation der Verwaltung zu einzelnen Verfahrensständen. Auch das Ratsinfosystem bringt hierbei keine Erkenntnis.

Wir stellen daher folgenden Antrag:

Die Verwaltung richtet ein sog. Ticket-System (überwiegend bekannt aus der IT zur Bearbeitung von Anfragen der Anwender) ein, in dem alle Anfragen und Anträge an den Stadtrat und die Fach-/ Betriebs-/ Werkausschüsse erfasst und von der Verwaltung mit den jeweiligen Bearbeitungsständen „gefüttert“ wird. Die Bearbeitungsstände sind hierbei kurz zu kommentieren. Die Mitglieder des Rates und der Ausschüsse können das System per Online-Zugang einsehen. Ein solches Ticket-System könnte zudem geeignet sein, die internen Prozesse der Verwaltung zu optimieren.

Bis zur Fertigstellung dieses Portals beantragen wir, dass die Verwaltung dem Stadtrat und den Fach-/ Betriebs-/ Werkausschüssen einmal jährlich eine Auflistung vorlegt, in der alle Anfragen/Anträge erfasst sind und der jeweilige Bearbeitungsstand angegeben wird.

Gabriele Bindert
Fraktionsvorsitzende.

Beratungsergebnis:

Gremium	Sitzung am	Top	Öffentlich:	<input type="checkbox"/>	Einstimmig:	<input type="checkbox"/>	Ja-Stimmen:	
			Nichtöffentlich:	<input type="checkbox"/>	Mit	<input type="checkbox"/>	Nein-Stimmen:	
					Stimmenmehrheit:	<input type="checkbox"/>	Enthaltungen:	
Laut Beschlussvorschlag:	Protokollanmerkungen und Änderungen		Kenntnisnahme:	Stellungnahme der Verwaltung ist beigefügt:		Unterschrift:		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> siehe Rückseite:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				