



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister

Bereich Bürgerbeteiligung, Sport und Stärkung des Ehrenamts
Az:
Datum: 24.04.2023

2023/111

öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Ausschuss für Bürgeranliegen, Ehrenamt und Sport	23.05.2023	

Betreff

Bericht zum Anliegenmanagement

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss nimmt die Vorlage zur Kenntnis.

K r a v a n j a
Bürgermeister

Sachverhalt

Mit Einführung der CAS App im Februar 2017 wurde das zentrale Anliegenmanagement der Stadt Castrop-Rauxel grundlegend neuaufgestellt. Das eingeführte System ermöglichte eine systematische Abarbeitung der gemeldeten Anliegen und bietet eine Vielzahl von Auswertungsmöglichkeiten. Mittlerweile wird das System seit sechs Jahren genutzt und ständig optimiert.

Erreichbarkeit des zentralen Anliegenmanagements und Bearbeitung der Ideen und Anliegen

Das zentrale Anliegenmanagement ist auf vielfältigen Kanälen zu erreichen. Als meist benutzte Kanäle lassen sich nachfolgende Kommunikationswege benennen:

- CAS App und Anliegenmanagement der städtischen Homepage.
- Kontaktformulare der städtischen Homepage.
- E-Mails an das zentrale Postfach der Stadtverwaltung (stadtverwaltung@), das zentrale Postfach des Anliegenmanagements (anliegen@) und das zentrale Postfach des Bürgermeisterbüros (buero.buergermeister@).
- Persönliche Vorsprache im Büro des Bürgermeisters im Rahmen der Bürgermeistersprechstunde, Marktgespräche und anderen Formaten.

Ideen und Anliegen, die die Stadtverwaltung auf diesen Kanälen erreichen, werden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Anliegenmanagements entgegengenommen und in das zentrale System automatisch eingepflegt. Im Folgenden werden diese an die betroffenen Fachbereiche der Stadtverwaltung weitergeleitet und eine Stellungnahme erbeten. Nach erfolgter Rückmeldung der Bereiche erfolgt eine abschließende Beantwortung des Anliegens durch das Büro des Bürgermeisters. Anliegen welche keine Rücksprache mit den Fachbereichen erfordern, werden direkt abschließend beantwortet.

Weiterer mündlicher Bericht erfolgt in der Sitzung.