



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister

Bereich Bürgerbeteiligung, Sport und Stärkung des Ehrenamts
Az:
Datum: 20.04.2026

2026/117

öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Ausschuss für Bürgeranliegen, Ehrenamt und Sport	07.05.2026	5

Betreff

Anliegenstatistik

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss nimmt die Vorlage zur Kenntnis.

Kravanja
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 systematischere Abarbeitung der gemeldeten Anliegen und bietet eine Vielzahl von Auswertungsmöglichkeiten. Mittlerweile wird das System seit neun Jahren genutzt und ständig optimiert.

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.
- Anliegen an das zentrale Postfach der Stadtverwaltung (stadtverwaltung@), und das zentrale Postfach des Anliegenmanagements (anliegen@).
- 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.