



► Nr. VO/2018/06943
öffentlich

Lübeck, 20.12.2018

Antwort

Verantwortliche Bereiche:
1.101 - Bürgermeisterkanzlei

Bearbeitung: Tino Wunderlich (E-Mail: tino.wunderlich@luebeck.de Telefon: 122-1027)

Antwort auf Anfrage von BM Detlef Stolzenberg betr. Kostenaufwand für die Anschaffung einer Mängelmelder-App

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
14.01.2019	Senat	Nichtöffentlich	zur Kenntnisnahme
31.01.2019	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Wie hoch ist der Kostenaufwand für die Anschaffung einer Mängelmelder-App?

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:
Ergebnis:

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
gem. § 47 f GO ist erfolgt:
Begründung:

☐	Ja
☒	Nein

Die Maßnahme ist:

☐	neu
☒	freiwillig
☐	vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

☒	Nein
☐	Ja (Anlage 1)

Antwort:

Die Stadtverwaltung begreift sich als modernes Dienstleistungsunternehmen und eröffnet den Bürgerinnen und Bürgern unterschiedliche Wege der Kontaktaufnahme. Man kann sich schriftlich über Fax oder Brief, persönlich, telefonisch (Behördentelefon 0451/ 115) oder auf elektronischem Wege über E-Mail oder ein Kontaktformular (<https://buergerservice.luebeck.de/de/buergerservice/kontakt/index.html>) auf der Lübecker Homepage an uns wenden und auch Mängel im Stadtgebiet melden. Für eine nachweisbare und vertrauliche elektronische Kommunikation steht das rechtssichere de-Mail Postfach info@luebeck.de-mail.de zur Verfügung. Die Bearbeitung der Meldungen erfolgt umgehend.

Die Bürgermeisterkanzlei arbeitet derzeit an einer konzeptionellen Neuausrichtung des Anregungs- und Beschwerdemanagements innerhalb der Stadtverwaltung. Teil dieser Neuausrichtung soll auch die Umsetzung eines Bürgerschaftsbeschlusses (VO/2018/06429) sein, der die Anschaffung einer Mängelmelder-App vorsieht.

Um diese App als wirksames und für die Bürgerinnen und Bürger praktikables Kommunikationsinstrument anbieten zu können, ist diese in ein zukünftiges Anregungs- und Beschwerdemanagementsystem sinnvoll einzubetten.

Bis hier eine ganzheitliche und effiziente Lösung erarbeitet wurde, können die Bürgerinnen und Bürger weiterhin die oben beschriebenen Kommunikationswege nutzen.

Erst nach Abschluss der konzeptionellen Arbeiten erfolgt eine entsprechende Bedarfsanalyse für die Anschaffung einer Mängelmelderapp, die dann in ein Anregungs- und Beschwerdemanagementsystem integriert wird. Demnach kann auch erst dann eine adäquate Markterkundung zur Kostenermittlung durchgeführt werden.

Die Planung und Umsetzung des Anregungs- und Beschwerdemanagements einschließlich ggf. einer Mängelmelder-App ist im Laufe des Jahres 2019 vorgesehen

Anlagen :

Bürgermeister Jan Lindenau