

	<b>Stadt Backnang</b> <b>Sitzungsvorlage</b>	<b>N r .</b> <b>077/17/GR</b>
---	---	-------------------------------

Federführendes Amt	Haupt- und Personalamt		
Behandlung	Gremium	Termin	Status
zur Beschlussfassung	Gemeinderat	16.05.2017	öffentlich

**Anträge der Fraktionen/Stadträte**

- Beschwerdemanagement
- Mängelmelder

**Beschlussvorschlag:**

Die Anträge Nr. 249 der CDU-Fraktion und Nr. 273 der SPD-Fraktion sind mit den Stellungnahmen der Verwaltung erledigt.

Haushaltsrechtliche Deckung	HHSt.:		
Haushaltsansatz:		EUR	EUR
Haushaltsrest:		EUR	EUR
Verpflichtungsermächtigung für Ausgaben im folgenden Jahr:		EUR	EUR
Für Vergaben zur Verfügung:		EUR	EUR
Aufträge erteilt (einschl.vorst.Vergabe):		EUR	EUR
Noch freie Mittel/über bzw. außerplanmäßige Ausgaben:		EUR	EUR
<b>Amtsleiter:</b>	<b>Sichtvermerke:</b>		
08.05.17 <i>i.v. Kurt</i> Datum/Unterschrift	I	II	10
	20	60	61
	Kurzzzeichen Datum		



## Anträge der Fraktionen/Stadträte

N r .      AN/249/16  
                 AN/273/16

Antragsteller	CDU-Fraktion/ SPD-Fraktion
Antragsdatum	08.12.2016

### Betreff:

### Beschwerdemanagement - jährlicher Bericht

#### Stellungnahme:

Seit 23. Mai 2016 gibt es den Mängelmelder bei der Stadtverwaltung Backnang. Schäden und Gefahrenstellen können der Stadtverwaltung elektronisch gemeldet werden. Anhand eines Stadtplanes kann die Position der Meldung automatisch oder manuell gemeldet werden. Im Jahr 2016 wurden insgesamt 163 Anliegen, im Jahr 2017 bis einschließlich März bereits 61 Anliegen gemeldet.

Im Jahr 2016 wurden der Stadtverwaltung **insgesamt 163 Anliegen** per Mängelmelder gemeldet.

#### Davon entfielen auf die Zuständigkeit des Rechts- und Ordnungsamtes:

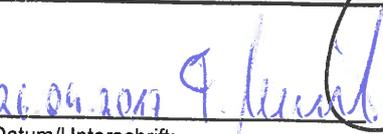
Müllentsorgung (illegaler Müll, verwüstete Container-Standorte, etc.)	27 Anliegen
Monierung von Baustellenzuständen	11 Anliegen
Falschparker, Leinenpflicht von Hunden, Geschwindigkeitskontrollen, usw.	11 Anliegen
Verkehrsschilder bzw. Verkehrsspiegel	5 Anliegen
Pflanzenrückschnitt von privaten Grundstücken	5 Anliegen
Vereisung von Straßen/ Gehwegen	0 Anliegen
Monierung von Straßenzuständen	1 Anliegen

#### **Rechts- und Ordnungsamt gesamt: 60 Anliegen**

#### Davon entfielen auf die Zuständigkeit des Stadtbauamtes:

Straßen-/ Gehwegbeleuchtung	56 Anliegen
Straßen-/ Gehwegschäden und Reinigung	19 Anliegen
Verkehrsspiegel/ Straßenverkehrsschilder: beschädigt, verdreckt, unlesbar	5 Anliegen
Pflanzenrückschnitte (allgemeine Flächen)	9 Anliegen
Vereisung von Straßen/ Gehwegen	0 Anliegen
Müllentsorgung (Baumstämme in Murr, Scherben auf Spielplatz, etc.)	5 Anliegen
Weitere Anfragen (u.a. Hundekotbeutelspender, etc.)	7 Anliegen

#### **Stadtbauamt gesamt: 101 Anliegen**

<b>Amtsleiter:</b>	<b>Sichtvermerke:</b>			
	I	8.5.17	II	III
Datum/Unterschrift:	Kurzzeichen/Datum:			
				10

**Davon entfielen auf die Zuständigkeit weiterer Ämter:**

Sonstiges 2 Anliegen  
(Zustand Dorfhalle Steinbach/ Lesbarkeit Kriegsgedenkmauern)

**Weitere Ämter gesamt: 2 Anliegen**

Im Jahr 2017 wurden von Januar bis März **bereits 61 Anliegen** gemeldet.

**Davon entfielen auf die Zuständigkeit des Rechts- und Ordnungsamtes:**

Müllentsorgung (illegaler Müll, verwüstete Container-Standorte, etc.) 22 Anliegen  
Monierung von Baustellenzuständen 8 Anliegen  
Falschparker, Leinenpflicht von Hunden, Geschwindigkeitskontrollen, usw. 3 Anliegen  
Verkehrsschilder bzw. Verkehrsspiegel 1 Anliegen  
Pflanzenrückschnitt von privaten Grundstücken 0 Anliegen  
Vereisung von Straßen/ Gehwegen 0 Anliegen  
Monierung von Straßenzuständen 3 Anliegen

**Rechts- und Ordnungsamt gesamt: 37 Anliegen**

**Davon entfielen auf die Zuständigkeit des Stadtbauamtes:**

Straßen-/ Gehwegbeleuchtung 11 Anliegen  
Straßen-/ Gehwegschäden und Reinigung 6 Anliegen  
Verkehrsspiegel/ Straßenverkehrsschilder: beschädigt, verdreht, unlesbar 2 Anliegen  
Pflanzenrückschnitte (allgemeine Flächen) 0 Anliegen  
Vereisung von Straßen/ Gehwegen 1 Anliegen  
Müllentsorgung (Baumstämme in Murr, Scherben auf Spielplatz, etc.) 1 Anliegen  
Weitere Anfragen (u.a. Hundekotbeutelspender, etc.) 1 Anliegen

**Stadtbauamt gesamt: 22 Anliegen**

**Davon entfielen auf die Zuständigkeit weiterer Ämter:**

Sonstiges 2 Anliegen  
(Sportplatz- Zustand Umzäunung/ Homepage- Stadtplan)

**Weitere Ämter gesamt: 2 Anliegen**

**Ergebnis**

Der Schwerpunkt der eingegangenen Meldungen im Jahr 2016 als auch im Jahr 2017 liegt in den Bereichen Müllentsorgung (Rechts- und Ordnungsamt) sowie Straßen- und Gehwegbeleuchtung (Stadtbauamt).

**Bearbeitungszeiten**

Die Beantwortung der Anfragen beläuft sich in der Regel auf drei bis sieben Tage. Ziel ist eine Beseitigung der Mängel sowie Rückmeldung für die Bürgerinnen und Bürger innerhalb von 14 Tagen.

**Fazit**

Durch den Mängelmelder wurde das Verfahren für die Bürgerinnen und Bürger deutlich vereinfacht. Anliegen können einfach und effektiv auf elektronischem Wege gemeldet werden. Zudem kann die Stadtverwaltung so deutlich schneller auf Anliegen reagieren und die Behebung veranlassen. Durch die Rückmeldung über die Erledigung des Anliegens wird zudem der Bürgerservice als auch die Transparenz im Verfahren erhöht.

# CDU-Fraktion

Gemeinderat 08.12.16

<p><b>Antrag – Nr.</b></p> <p><b>249</b></p> <p>Erledigung oder Zwischenbescheid erbeten bis</p> <hr/> <p><b>über Amt 10 an I</b></p>
---

Verteiler:

I

II

10

GR

Wir fordern die Verwaltung über ihr Beschwerdemanagement zu berichten bzw. ein solches einzurichten und dem Gemeinderat jährlich über die Art der eingegangenen Meldungen und die daraus abzuleitenden Verbesserungen zu berichten.

# SPD-Fraktion

Gemeinderat 08.12.16

<p><b>Antrag – Nr.</b></p> <p><b>273</b></p> <p>Erledigung oder Zwischenbescheid erbeten bis</p> <hr/> <p><b>über Amt 10 an I</b></p>
---

Verteiler:

I

II

10

Die Verwaltung wird gebeten einen Erfahrungsbericht über die gemeldeten Mängel über das Onlineportal zu erstellen.