

Herrn  
Oberbürgermeister  
Uwe Richrath  
Friedrich-Ebert-Platz 1

51373 Leverkusen

Friedrich-Ebert-Straße 96  
51373 Leverkusen  
Telefon: 02 14 / 406-87 20  
Telefax: 02 14 / 310 07 22  
info@cdufraktion-lev.de  
Unser Zeichen: ta / schm

Leverkusen, 29. März 2018

### **Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Richrath,

bitte beantworten Sie folgende Fragen über z.d.A. Rat:

1. Wie viele Beschwerden gibt es im Schnitt pro Jahr über das Bürgertelefon oder an andere Stellen der Verwaltung?
2. Gibt es ein Rückmeldesystem zum Bearbeitungsstand/Ausführung der Mängelbeseitigung an den Beschwerdeführer?
3. Wie hoch ist die Erledigungsquote? (auch hier mit Rückmeldung)
4. Liegt eine Prozessbeschreibung für alle beteiligten Stellen vor?

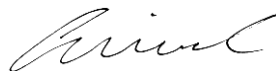
Begründung:

Mit dem durch die CDU angestoßenen Prozess der Einrichtung eines Beschwerdemanagements bei den Technischen Betrieben Leverkusen haben wir gute Erfahrungen gemacht. Bevor allerdings in der Kernverwaltung ein solches übergreifendes Beschwerdemanagement eingerichtet werden könnte, sollten obenstehende Fragen geklärt werden.

Vielen Dank und freundliche Grüße



Frank Schmitz  
(sachkundiger Bürger BU)



Thomas Eimermacher  
(Fraktionsvorsitzender)