

Landeshauptstadt Stuttgart
 Der Oberbürgermeister
 GZ: OB 0320-00

Stuttgart, 16.04.2015

Stellungnahme zum Antrag

Stadträtinnen/Stadträte – Fraktionen Dr. Schertlen (STd), Die STAdTISTEN
Datum 15.02.2015
Betreff "Gelbe Karte" modernisieren - ein modernes Anliegenmanagement für Stuttgart

Anlagen

Text der Anfragen/ der Anträge

Das Stuttgarter Ideen- und Beschwerdemanagement besteht seit mehr als 17 Jahren und wurde im Lauf der Jahre kontinuierlich weiterentwickelt. Es ist ein modernes Anliegenmanagementsystem, das sich im bundesweiten Vergleich sehen lassen kann und mehrere der im Antrag genannten Anliegen bereits erfüllt. Einzelheiten wurden erst vor Kurzem im Bericht „Das Ideen- und Beschwerdemanagement mit der Gelben Karte“ vom 30.11.2014 dargestellt, der den Mitgliedern des Gemeinderats als Anlage zur ergänzenden Stellungnahme zum Antrag 131/2013 vom 05.12.2014 übersandt wurde. Der Bericht enthält detaillierte Angaben zu unserem Angebot, den Erweiterungen der letzten Jahre sowie zu den Bearbeitungsabläufen.

Das im Antrag erwähnte System **www.sags-doch.de** ist ein Gemeinschaftsprojekt des Landratsamts Bodenseekreis und der Stadt Friedrichshafen. Seit September 2011 können die Bürgerinnen und Bürger Friedrichshafens und des Landkreises über dieses Online-Portal Anregungen, Mängel und Beschwerden an eine zentrale Servicestelle mitteilen, die diese dann an die zuständigen Ansprechpartner des Landratsamts oder der Stadt Friedrichshafen weiterleitet. Von September 2011 bis Ende März 2015 gingen dort insgesamt 2 288 Eingaben ein, das entspricht einem Durchschnittswert von rund 53 Anregungen pro Monat.

Zum Vergleich: Bei dem **Stuttgarter Ideen- und Beschwerdemanagement mit der Gelben Karte** haben wir in diesem Zeitraum insgesamt 16 805 Gelbe Karten erhalten, was einem Monatsdurchschnitt von 390 Eingaben entspricht. Insgesamt gingen seit November 1997 in Stuttgart 42 428 Gelbe Karten ein (Stand Ende März 2015).

Im Einzelnen ist zu dem Antrag Folgendes festzuhalten:

Das Stuttgarter Ideen- und Beschwerdemanagement in seiner derzeitigen Form ist ein effizientes System, das mit seinen unterschiedlichen Eingabewegen (Internet-Störungsmelder, Stuttgart App, E-Mail, Schreiben, Fax oder telefonisch) einen unkomplizierten und niederschweligen Zugang zur Verwaltung bietet.

Die eingehenden Anregungen werden zeitnah weiterverfolgt und die Einsender von der Verwaltung über das Ergebnis der Prüfung informiert. Der im Antrag geforderte Dialog ist gegeben. Ein weitergehender allgemeiner Austausch über eine online-Plattform zu den eingehenden Meldungen und entsprechende Kommentierungen sowie fortlaufende Aktualisierungen des Bearbeitungsstands bedeuten einen hohen zusätzlichen, vor allem personellen Aufwand. Dieser ist in Stuttgart aufgrund der Vielzahl der Eingaben und der dezentralen Bearbeitung mit den vorhandenen Personalressourcen nicht zu leisten (allein im letzten halben Jahr haben wir durchschnittlich 604 Gelbe Karten pro Monat erhalten). Das wurde bereits in der Stellungnahme zum Antrag Nr. 131/ 2012 vom 24.04.2013 und in der Stellungnahme zum Antrag Nr. 131/2013 vom 24.07.2014 dargelegt. Allgemeine Informationen zur Zahl der bisher eingegangenen Gelben Karten sowie zu den Schwerpunktthemen sind für interessierte Bürgerinnen und Bürger ins Internet eingestellt.

Was die Vermeidung von Mehrfachmeldungen angeht, bietet das Stuttgarter Web-Formular des Störungsmelders eine Orientierungshilfe – hier werden die letzten 80 Meldungen in einer Übersichtskarte mit einer kurzen Beschreibung des Inhalts angezeigt.

Web-Formulare können nach dem bisherigen Stand der Technik keine automatisierten Standortdaten des Nutzers abrufen – das gilt auch für die Online-Plattform des Systems www.sags-doch.de. Der im Antrag beschriebene Vorteil der Nutzung der Geolokalisierung bei Smartphones (bzw. Tablet-PCs) ist bei unserem Ideen- und Beschwerdemanagement über die Stuttgart App bereits problemlos möglich, vgl. hierzu die Darstellung auf Seite 15 des o. g. Berichts für den Gemeinderat.

Die im Antrag für Friedrichshafen dargestellte automatische Weiterleitung von Meldungen an die zuständigen Ämter wird in Stuttgart bereits seit geraumer Zeit praktiziert: Beim Internet-Störungsmelder und der entsprechenden Anwendung der Stuttgart App sind bestimmte Meldungsarten hinterlegt, bei denen die Hinweise automatisch innerhalb von wenigen Minuten an die zuständigen Dienststellen weitergeleitet werden (vgl. Seite 12 des o. g. Berichts).

Fritz Kuhn

Verteiler
<Verteiler>