



Punkt 7 der öffentlichen Sitzung am 22. September 2015

Vorlagen-Nr. 15-F-03-0034

Beschwerdemanagement der Stadt

-Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 03. März 2015

Der Ausschuss möge beschließen,

Der Magistrat wird gebeten zu berichten,

- 1) Ob es in den einzelnen städtischen Gesellschaften, Beteiligungen und Ämtern eine Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden gibt? Wenn ja:
- 2) Wie diese organisiert sind?
- 3) Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es hier eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wurde?
- 4) Ob es eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?
- 5) Ob die jeweiligen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind?

Beschluss Nr. 0075

1. Der Bericht des Oberbürgermeisters vom 02.09.2015 wird zur Kenntnis genommen.
2. Die Informationen über das Beschwerdemanagement bei mattiaqua sind dem Ausschuss zur Verfügung gestellt worden.

(antragsgemäß Magistrat 15.09.2015 BP 0662)

Herrn Stadtverordnetenvorsteher
mit der Bitte um Kenntnisnahme
und weitere Veranlassung

Wiesbaden, .09.2015

Apel
Vorsitzende

Der Stadtverordnetenvorsteher

Wiesbaden, .09.2015

Dem Magistrat
mit der Bitte um Kenntnisnahme
und weitere Veranlassung

Nickel
Stadtverordnetenvorsteher

Der Magistrat
- 16 -

Wiesbaden, .09.2015

Dezernat I
mit der Bitte um Kenntnisnahme

Gerich
Oberbürgermeister