

Antrag Nr. 18-O-22-0003

SPD

Betreff:

Antwortverhalten der Ämter auf Mailanfragen [SPD]

Antragstext:

Antrag der SPD-Fraktion

Der Magistrat wird gebeten,

1. zu berichten, wie mit den bei Ämtern und Dezernaten eingehenden Mailanfragen umgegangen wird und ob es diesbezüglich Vorschriften gibt sowie
2. verbindliche und ämter-/dezernatsübergreifende Regelungen zu treffen, in denen z. B. Eingangsbestätigungen sowie Bearbeitungs- und Antwortfristen oder Abgabennachrichten an Personen/Organisationen außerhalb der Verwaltung festgeschrieben werden.

Begründung:

Der Mailverkehr nimmt seit Jahren zu und erfährt auch hinsichtlich des Dialogs der städtischen Ämter mit Bürgerinnen und Bürgern aber auch mit Institutionen wie den Ortsbeiräten immer größere Bedeutung. Die Vorteile dieser zeitsparenden und doch schriftlichen Kommunikation liegen schließlich auf der Hand.

Im Adressbuch der Stadt Wiesbaden sind die dienstlichen Mailadressen der Ämter und Dezernate veröffentlicht, durch die Systematik der personenbezogenen Mailadressen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch diese direkt erreichbar.

Gleichzeitig ist festzustellen, dass Mailanfragen zwar mitunter zeitnah beantwortet werden, zumeist jedoch sehr viel Zeit vergeht bis eine Antwort eintrifft - und aus manchen Ämtern erfolgt überhaupt keine Rückmeldung.

Sicherlich wird nicht jedes Problem/jede Anfrage zeitnah zu beantworten sein, aber gerade in diesen Fällen sollte zumindest eine Eingangsbestätigung oder eine Abgabennachricht erfolgen sowie ggf. ein Zwischenbescheid. Das spart allen Beteiligten entsprechende Rückfragen und erneuten Mailverkehr.

Auch wenn in einigen Fällen eine Mailnachricht nicht ausreicht und ein persönliches Gespräch oder eine Unterschrift notwendig ist, kann zumindest die Information hierüber per Mail erfolgen.

Wiesbaden, 24.01.2018