



An den Vorsitzenden des AVR
Herrn Petelkau

An Frau Oberbürgermeisterin
Henriette Reker

Thomas Hegenbarth

Lisa Gerlach

Rathaus - Spanischer Bau

50667 Köln

Tel.: +49 (221) 221 - 25541

Mail: Thomas.Hegenbarth@stadt-koeln.de

Mail: Lisa.Gerlach@stadt-koeln.de

Eingang beim Amt der Oberbürgermeisterin: 04.11.2015

AN/1680/2015

Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates

Gremium	Datum der Sitzung
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	09.11.2015

Stand der Umsetzung des Kölner Beschwerden- und Anliegenmanagements

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,
sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,

die Antragsteller bitten Sie, folgende Anfrage auf die Tagesordnung der nächsten Sitzung des Ausschusses Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen (AVR) aufzunehmen:

In der letzten Sitzung des Unterausschusses „Digitales“ wurde ein überarbeitetes Beschwerdemanagement angekündigt. Mit „Sag's uns“ bietet die Stadtverwaltung Kölner Bürgerinnen und Bürgern seit einiger Zeit ein modernes und digitales Anliegenmanagement an. Zuvor war „Sag's uns“ schon mithilfe der Köln-App verfügbar, nun kann man aber auch auf der Internetseite z. B. den Bearbeitungsverlauf des eigenen Anliegens bequem verfolgen. Zudem werden jetzt verschiedene Statistiken angezeigt.¹

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Stadtverwaltung:

1. Welche Möglichkeiten gibt es für Kölnerinnen und Kölner neben "Sag's uns", um sich mit Anliegen/Beschwerden/Bitten/Vorschlägen an die Stadt zu wenden?
2. Wie weit ist die Stadt mit der Umsetzung/Entwicklung des angekündigten Beschwerdemanagements, und wie viel hat die Umsetzung/Entwicklung gekostet?

¹ <https://sags-uns.stadt-koeln.de/>

3. Mit wie vielen Anliegen und Beschwerden wandten sich die Bürgerinnen und Bürger im Jahr 2014 bis heute an die Stadt? (Bitte aufschlüsseln, um was für Anliegen es sich dabei oft gehandelt hat)
4. Wie wurden seitens der Stadt die Anliegen/Beschwerden/Bitten/Vorschlägen bearbeitet, und welches Verfahren wurde dabei zugrunde gelegt?
5. Wie lange dauerte in der Regel die Bearbeitung der Anliegen, und gab es Anliegen, die nicht abgeschlossen werden konnten? (Bitte mit Begründung)

gez. Thomas Hegenbarth

gez. Lisa Hanna Gerlach