

Stand:	14.08.2006
---------------	------------

Produktbereich	11	Innere Verwaltung
Produktgruppe	111	Verwaltungssteuerung/ -service
Produkt/ Kostenträger	1115 20	Beschwerde- und Ideenmanagement

Produktverantwortliche/r	Herr Krone
---------------------------------	------------

Allgemeine Produktinformationen			
Produktbeschreibung	Das Beschwerdemanagement gilt als Anlaufstelle für sämtliche Kritiken, Fragen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Bürger/-innen bzw. Einwohner/-innen der Stadt. Folgende Leistungen sind damit verbunden:		
	- Annahme und Bearbeitung von Beschwerden - Weiterleitung innerhalb der Stadt - Verfassen von Antworten auf Bürgeranfragen - Statistiken und Auswertungen - evt. Veröffentlichung im Amtsblatt		
Angestrebte Ziele/ Ergebnisse des Produktes	Sicherstellung der Möglichkeit für Bürger/-innen bzw. Einwohner/-innen Einwände zu erheben oder Ideen anzubringen, mit dem Zweck bisher übersehene Fehler und Missstände zu beseitigen und die angebotenen Leistungen der Verwaltung zu verbessern und effizienter zu gestalten. Die Bereitstellung eines zentrale Bürgertelefons sowie sofortige und professionelle Bearbeitung der Anliegen. Erreichung einer Bearbeitungszeit von maximal sechs Arbeitstagen.		
Empfänger des Produktes	Extern ☒	Intern ☒	
	Zielgruppe: - Bürger/-innen - Einwohner/-innen - Gewerbetreibende - Besucher, Touristen	Organisationseinheit: - gesamte Verwaltung	
Rechts- bzw. Auftragsgrundlage			

Pflichtaufgabe hoheitlich; nicht auf Dritte übertragbar	Pflichtaufgabe nicht hoheitlich; ggf. auf Dritte übertragbar	verwaltungstechnisch erforderliche Aufgabe nicht hoheitlich; ggf. auf Dritte übertragbar	☒ freiwillige Aufgabe
--	---	---	--

Zum Produkt gehörige messbare Kennzahlen		
Ziel- dimensionen	Auftragserfüllung Qualität / Leistung	Wirtschaftlichkeit
Kennzahlen	1. Anz. Beschwerden 2. Zeitaufwand für die Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden 3. Anz. umgesetzter Ideen und Anregungen 4. Durchschnittliche Bearbeitungszeit	1. Gesamtkosten des Produkts 2. Kostendeckungsgrad 3. Personalkosten Produkt 4. Sachkosten Produkt 5. Kosten je Fall (Beschwerden, Beratungen, qualifizierte Ideen)