Gegenstand der Vorlage**Abarbeitung Meldungen aus dem Bürgermelder**

Gremium	Sitzung	Zuständigkeit
Ausschuss für Ordnung, Verkehr, Natur und Umwelt	07.03.2024	Kenntnisnahme

Sachverhalt:**Informationsvorlage Abarbeitung Bürgermelder****1. Struktur des Bürgermelders**

Seit dem 07.01.2024 ist auf dem Internetauftritt der Stadt Landsberg der Bürgermelder wieder aktiv. Dort können Bürger und Einwohner die Meldung von Schäden oder Gefahrenstellen in den Kategorien vornehmen:

- Bäume /Grünanlagen
- Müllablagerungen/Sauberkeit
- Schäden (Straßen, Brücken, Bushaltestellen, Straßenbeleuchtung)
- Spielplätze

2. Schema der verwaltungsinternen Bearbeitung**2.1. Meldeweg**

- Koordination der Meldungen durch Frau Marche
- nach Eingang einer Meldung, E-Mail inkl. Inhalt der Meldung an zuständige Stelle mit dem Hinweis: [Bürgermelder] im Betreff
 - o Antwort immer auf diese Mail, um unnötige Nachfragen zu vermeiden
- Um Vertretungsfälle von Beginn an zu berücksichtigen, wird Frau Marche die Funktionsmailadressen:
 - o bauamt@stadt-landsberg.de für die Rubrik „Schäden (Brücken, Bushaltestellen, Straßenbeleuchtung)“
 - o ordnungsamt@stadt-landsberg.de für die Rubriken: „Bäume / Grünanlagen“, „Müllablagerungen / Sauberkeit“ und „Spielplätze“
anschreiben.
- der Bauhof wird nicht direkt angesprochen, sondern erhält seine Arbeitsaufträge vom Bürgerservice

2.2 Zwischennachricht an Bürger

Text Eingangsbestätigung (wird nur versendet, wenn der Melder eine gültige E-Mail-Adresse angibt -> keine Pflicht):

„ Sehr geehrte Bürgerin, sehr geehrter Bürger,

vielen Dank für Ihre Meldung! Sehr gern nehmen wir uns Ihrem Anliegen schnellstmöglich an. Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle.

Da uns täglich sehr viele Bürgeranfragen erreichen, benötigen wir entsprechende Zeit zur Bearbeitung. Bitte unterstützen Sie uns und sehen Sie von Nachfragen und Mehrfachsendungen Ihrer Anfrage innerhalb von 14 Arbeitstagen ab.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.“

Es erfolgt zugleich eine Statusmeldung:

„Angelegt“ – Bürger meldet sein Anliegen

„In Prüfung“ –

„In Bearbeitung“ – bei Rückmeldung aus Fachamt

„Abgeschlossen“ – nach Rückmeldung aus Fachamt

„Abgelehnt“ – bei Willkür oder Mehrfachmeldung

2.3 Erledigungsantwort an den Bürger

- abhängig von der Meldung und vorhandener Kontaktdaten
- sollte die Meldung veröffentlicht werden* erfolgt in jedem Fall eine öffentlich einsehbare Statusänderung, ggf. auch eine öffentlich sichtbare Antwort
 - o Beispiel: Meldung vom 10.01.2024, 20:34 Uhr -> <https://www.stadt-landsberg.de/de/buergermelder.html>

Die Klarnamen der meldenden Bürger werden nicht mehr veröffentlicht.

3.0 Meldeaufkommen:

Meldungen seit Freischaltung am 08.01.2024:

- o Anzahl: 7 davon 6 in Bearbeitung, 1 abgeschlossen.
- o Stand: 18.01.2024, 11:35 Uhr

Finanzierung:

Durch die Ausführung des vorgeschlagenen Beschlusses entstehen folgende Auswirkungen auf den Haushalt:

Keine

Bürgermeister
der Stadt Landsberg

Anlagenverzeichnis:
Beispiel Meldungen

Finanzierung:

Durch die Ausführung des vorgeschlagenen Beschlusses entstehen folgende Auswirkungen auf den Haushalt:

Bürgermeister
der Stadt Landsberg

Anlagenverzeichnis: