

Stadt Heidelberg  
Dezernat I, Personal und Organisationsamt

**Jahresbericht 2004**  
**Ideen- und Beschwerdemanagement**

## Informationsvorlage

| Beratungsfolge             | Sitzungstermin | Behandlung | Kenntnis genommen                                   | Handzeichen |
|----------------------------|----------------|------------|-----------------------------------------------------|-------------|
| Haupt- und Finanzausschuss | 15.06.2005     | Ö          | <input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein |             |

**Inhalt der Information:**

*Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt vom Jahresbericht 2004 „Ideen- und Beschwerdemanagement“ Kenntnis.*

## Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg

### 1. Unmittelbar betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n:  
(Codierung)

QU 3

Ziel/e:

Bürgerinnen- und Bürgerbeteiligung und Dialogkultur fördern

Begründung:

Durch das Ideen- und Beschwerdemanagement ist der Zugang für Bürgerinnen und Bürger, die Beschwerden oder Anregungen an die Stadt herantragen wollen, erleichtert. Die Stadtverwaltung erfährt auf direktem Weg, wo sie künftig ihre Leistungen weiter verbessern kann.

### 2. Mittelbar betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes im Sinne eines fachübergreifenden Ansatzes

Nummer/n:  
(Codierung)

Ziel/e:

keine

Begründung:

keine

### Begründung:

Das Ideen- und Beschwerdemanagement wurde Ende 2001/Anfang 2002 zur weiteren Verbesserung der Kundenorientierung eingerichtet. Damit soll der Zugang für Beschwerden und Anregungen von Bürgerinnen und Bürgern erleichtert werden.

Ziel dabei ist es, kurzfristig den einzelnen Beschwerden abzuhelpen und mittel- bis langfristig bei Anlässen, die häufiger kritisiert werden, dauerhaft Abhilfe zu schaffen.

Das Ideen- und Beschwerdemanagement ist organisatorisch der Abteilung Organisation und Personalwirtschaft des Personal- und Organisationsamtes zugeordnet.

Aus heutiger Sicht hat sich das Ideen- und Beschwerdemanagement bewährt. Der beiliegende Jahresbericht 2004 informiert über die bisherigen Erfahrungen.

gez.

Beate Weber

| Anlagen zur Drucksache: |                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|
| Lfd. Nr.                | Bezeichnung                                         |
| A 1                     | Allgemeine Ausführungen                             |
| A 2                     | Gesamtzahl der Beschwerden in 2004                  |
| A 3                     | Beschwerden - Kategorien: Grafik                    |
| A 4                     | Vergleich der Jahre 2002 - 2004 Monatsvergleich     |
| A 5                     | Vergleich der Jahre 2002 - 2004 Kategorienvergleich |
| A 6                     | Auszüge aus der Diplomarbeit                        |