

CDU-Fraktion	Drucksache Nr. A/16/1850-01	Termin 29.07.2016	Rat der Stadt		
<u>Antragsvorlage</u>			öffentlich		
Termin	Gremium		Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss-kontrolle*
26.09.2016	Rat der Stadt		B		

Beratungsgegenstand

Antrag der CDU-Fraktion zur Einrichtung einer Bürgeragentur für Oberhausen

Beschlussvorschlag

1. Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, ob für die Stadt Oberhausen eine Bürgeragentur als Schnittstelle zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern eingerichtet werden kann.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, für die Stadt Oberhausen eine Teilnahme an der Aktion zur Behördennummer 115 zu prüfen.

Vorsitzende CDU-Fraktion Stehr 29.07.2016	
---	--

CDU- Fraktion	Drucksache Nr. A/16/1850-01	Termin 29.07.2016	Rat der Stadt
--------------------------	--	------------------------------	----------------------

Begründung

Die Einrichtung einer Oberhausener Bürgeragentur könnte für alle Oberhausenerinnen und Oberhausener und für die Verwaltung große Vorteile mit sich bringen. Als Schnitt- und Vermittlungsstelle zwischen Bürgerschaft, Verwaltung und Politik wäre die Einrichtung einer Bürgeragentur ein weiterer Bestandteil einer modernen und bürgerfreundlichen Verwaltung.

Die Bürgeragentur soll dabei zentrale Anlaufstelle für alle Fragen, Kritik, Probleme, Beschwerden, aber auch für Ideen der Bürgerinnen und Bürger in unserer Stadt sein. Serviceangebote der Stadt und Serviceleistungen für die Bürgerinnen und Bürger könnten von der Bürgeragentur gebündelt angeboten werden.

Als erster Ansprechpartner wäre die Bürgeragentur zuständig für das Anliegen- und Beschwerdemanagement gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern. Durch eine verbindlich vorgegebene Rückmeldungsfrist direkt durch die Bürgeragentur an die Betroffenen, würde die Bürgernähe der Verwaltung gestärkt und ihr Servicecharakter erhöht.

Die gleichzeitige Einrichtung einer zentralen Mailadresse sowie die Beteiligung der Stadt Oberhausen an der Behördennummer 115 als einheitliche, leicht zu merkende Service-Telefonnummer für alle Anliegen der Bürgerinnen und Bürger könnte die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Verwaltung erheblich verbessern.

Andere Bereiche der Verwaltung könnten durch die durch die Bürgeragentur übernommenen Aufgaben und die Behördennummer 115 entlastet werden und sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Durch ein ständiges, transparentes Controlling der Arbeit der Bürgeragentur würde die Arbeit der gesamten Verwaltung außerdem hinterfragt.

Um die Zentralität der neuen Bürgeragentur zu gewährleisten, sollte die Bürgeragentur zentral mit hohem Publikumsverkehr angesiedelt werden.

Weitere Begründung erfolgt gegebenenfalls mündlich.