



Antrag

Vorlage: AT/0153/2023		Datum: 18.01.2023	
Verfasser:	04-Ratsfraktion AfD	Az.:	
Betreff:			
Antrag der AfD-Ratsfraktion: Einführung eines abteilungsübergreifenden digitalen Ticketsystems (Helpdesk) für die Stadt Koblenz			
Gremienweg:			
02.02.2023	Stadtrat	<input type="checkbox"/> einstimmig	<input type="checkbox"/> mehrheitl.
		<input type="checkbox"/> abgelehnt	<input type="checkbox"/> Kenntnis
		<input type="checkbox"/> verwiesen	<input type="checkbox"/> vertagt
		<input type="checkbox"/> Enthaltungen	<input type="checkbox"/> Gegenstimmen
	TOP		öffentlich
			ohne BE
			abgesetzt
			geändert

Beschlussentwurf:

Der Stadtrat möge beschließen, die Verwaltung wird beauftragt, zeitnah ein abteilungsübergreifendes digitales Ticketsystem (Helpdesk) für die Stadt Koblenz einzuführen.

Begründung:

Weite Teile der Stadtverwaltung werden voraussichtlich in Zukunft mit einem erheblichen Zuwachs an Beratungsbedarf seitens der Bürger sowie sich immer komplexer gestaltenden Genehmigungsverfahren konfrontiert. Im Speziellen das Bauberatungszentrum sowie das Bauamt müssen vor dem Hintergrund des deutschen Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG) bzw. des Gebäudeenergiegesetzes (GEG) mit einem starken Anstieg der zu bearbeitenden Vorgänge rechnen. Bereits heute entwickeln sich die langen Reaktionszeiten bei Anfragen sowie die ausufernden Zeitspannen bis zur abschließenden Bearbeitung der Vorgänge seitens der o.g. Ämter zu einem signifikanten Hemmschuh für die bauliche Entwicklung der Stadt Koblenz.

Sowohl auf telefonischem Wege als auch per E-Mail gestaltet es sich gegenwärtig äußerst schwierig, mit einem zuständigen Mitarbeiter der Stadt Koblenz in Kontakt zu treten. Selbst auf eine Eingangsbestätigung wartet man häufig vergeblich. Die Projekte der Antragssteller verschieben und verteuern sich auf diese Weise oder Vorhaben müssen nicht selten gänzlich aufgegeben werden.

Daher beantragen wir die Einführung eines abteilungsübergreifenden digitalen Ticketsystems (Helpdesk) für die Stadt Koblenz. Diese Art der Kundenbetreuung wird beispielsweise in der Industrie und dem Handel seit Jahren zur Kundenkommunikation erfolgreich eingesetzt. Der Bürger erhält auf eine elektronische Anfrage hin eine automatisierte oder bei Telefonanruf eine manuell erzeugte Ticketnummer. Mit Verweis auf diese Nummer kann der Bürger sich dann immer im weiteren Bearbeitungsprozess auf genau diesen Fall beziehen. Das Ticketsystem schafft somit für beide Seiten Transparenz.

Für die Verwaltung bietet ein Ticketsystem ebenfalls erhebliche Vorteile. Der Bearbeiter kann anhand der Ticketnummer sofort den Bezug zu einem bestehenden Fall herstellen. Das Ticketsystem erinnert hierbei den Bearbeiter automatisiert und zuverlässig an alle aufkommenden Fristen und Termine. Über frei definierbare Regeln kann der Fall sofort dem richtigen Ansprechpartner zugeordnet werden. Bei Urlaub oder Krankheit ist es nicht mehr notwendig E-Mails weiterzuleiten oder Dokumente zu sammeln. Alle Informationen sind im Ticket zentral enthalten.

Ein integriertes Reporting ermöglicht es Engpässe zu erkennen und ggf. durch Optimierungen zu beseitigen. Durch die Flexibilität von Software kann ein Ticketsystem darüber hinaus an bestehende Prozesse angekoppelt werden.

Im Ergebnis verschlankt ein solches Ticketsystem den bürokratischen Ablauf, schafft Freiräume, sorgt für Transparenz und spart damit dauerhaft Zeit und Kosten. Ein Effizienzgewinn der letztlich die Bürgerzufriedenheit signifikant erhöht.

Finanzielle Auswirkungen: /

Auswirkungen auf den Klimaschutz: /