

Fest ✓

SPD Stadtratsfraktion | Rathaus | 90403 Nürnberg

An den Oberbürgermeister *WerkA/SÖR u. POA*
der Stadt Nürnberg
Dr. Ulrich Maly
Rathaus
90403 Nürnberg

OBERBÜRGERMEISTER		
02. FEB. 2011 /.....Nr.....		
1	3	Zur Stellungnahme
2.BM	Zur Kts.	4 Antwort vor Ab- sendung vorlegen
2	5	Antwort zur Untar- schrift vorlegen
l.w.V.		

Maly Nürnberg, 1. Februar 2011
Gradl/Penzkofer-Röhl/ki

Kopie: Ref. I

Beschwerdemanagement / Servicetelefon SÖR

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

mit der Gründung des Servicebetriebs Öffentlicher Raum wurde auch ein Servicetelefon eingerichtet, um Anliegen der Bürgerinnen und Bürger schnell und kompetent zu bearbeiten. Dieses Bürgertelefon wird anscheinend von der Bürgerschaft gut angenommen.

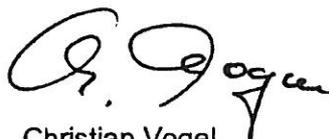
Uns interessieren nach nunmehr zwei Jahren Laufzeit die bisherigen Ergebnisse und Erfahrungen, die mit dem Servicetelefon gemacht wurden.

Die SPD-Stadtratsfraktion bittet deshalb für den Werkausschuss SÖR und den Personal- und Organisationsausschuss um einen

Bericht

über die bisher mit dem Servicetelefon gemachten Erfahrungen. Im Bericht soll unter anderem dargelegt werden, wie das Beschwerdemanagement organisiert ist, inwieweit die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger verbessert werden konnte und ob Weiterentwicklungen geplant sind.

Mit freundlichen Grüßen



Christian Vogel
Vorsitzender