

Antrag der FDP-Fraktion

öffentlich

Zur Sitzung	Sitzungstermin	Behandlung
Digitalisierungsausschuss	24.03.2023	Vorberatung

Betreff

Einführung eines Ticketsystems

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, ein Ticketsystem für Online-Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern einzuführen.

Begründung:

Im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung wächst die Bedeutung von Anfragen aus der Bürgerschaft über unterschiedliche Online-Kanäle stetig.

Um bei diesem Kanälen Verbindlichkeit und Nachvollziehbarkeit zu schaffen, ist ein Ticketsystem ein sinnvoller Ansatz. Jede Anfrage über einen Online-Kanal (Web-Formular, App, spezifische E-Mailadresse, Messenger, ...) erhält mit einem solchen System einen eindeutigen Schlüssel, anhand dessen Bürgerschaft und Verwaltung nachvollziehen können, wie der Stand der einzelnen Anfrage ist. Ein Ticketsystem ist eine Grundvoraussetzung für eine transparente, durchgängige und fallabschließende Bearbeitung von Online-Anfragen.

Mit einem solchen System verbinden sich darüber hinaus – wenn man entsprechende Referenzen aus unterschiedlichen Unternehmen betrachtet - Effizienzsteigerungen sowie Hinweise auf mögliche Optimierungen von Arbeitsabläufen.