

Universitätsstadt Tübingen

Fachbereich Tiefbau

Albert Füger, Telefon: 2266

Gesch. Z.: 9/Fü

Vorlage 560a/2010

Datum 03.02.2011

Berichtsvorlage

zur Behandlung im: **Ausschuss für Planung, Verkehr, Energie und Umwelt**

zur Kenntnis im:

Betreff: Behebung von Unebenheiten und Schäden im öffentlichen Straßenraum

Bezug: Antrag der SPD-Fraktion vom 25.11.2010, Vorlage 560/2010

Anlagen: Bezeichnung:

Zusammenfassung:

Die Verwaltung hat die Schäden durch den bisherigen Winter weitestgehend erfasst und die Schadensbeseitigung in die Wege geleitet. Für die laufende Entgegennahme von Schadensmeldungen gibt es in der Verwaltung Überlegungen, dies in ein neues Beschwerdemanagementsystem zu integrieren.

Ziel:

Information des Gemeinderats und Beantwortung des Antrages.

Bericht:

1. Anlass / Problemstellung

Die SPD-Fraktion hat mit Antrag 560/2010 beantragt, Vorschläge für die Behebung oder Entschärfung von Unebenheiten zu unterbreiten und beantragt, einen Telefonservice für die Meldungen von „Stolperfallen“ einzurichten.

2. Sachstand

Die Erhebung von Gefahrstellen und deren Beseitigung ist eine Aufgabe der laufenden Verwaltung, die schwerpunktmäßig von einem Mitarbeiter im Fachbereich Tiefbau wahrgenommen wird.

Bisher wurden alle in der Verwaltung eingehenden Hinweise und Meldungen von Stolperfallen, Straßenschäden und Unebenheiten beim Fachbereich Tiefbau an einer Stelle gesammelt und mit den Informationen aus der Straßenkontrolle und den Meldungen der KST verknüpft. Allerdings ist für die Bürgerschaft von außen nicht einfach erkennbar, an welcher Stelle der Verwaltung Informationen und Hinweise zu Straßenschäden richtig sind. Dies führt dazu, dass Anrufe und E-mails an unterschiedlichsten Stellen der Verwaltung auftauchen können. Vor diesem Hintergrund hat die Verwaltung im Zuge der Zusammenführung der Bereiche Grün, Straßen und Müllabfuhr zum neuen Betriebsbereich Infrastruktur der KST Überlegungen angestellt, ein gemeinsames Beschwerdemanagement zu den Themen „Straßenunterhaltung (Schlaglöcher, Gefahrenstellen), Stadtreinigung (Scherbentelefon), Winterdienst, Grünpflege und Müllabfuhr“ einzuführen.

Die Beschwerdeaufnahme (Telefon bzw. E-mail) soll dabei im Fachbereich Tiefbau zentral erfolgen. Von hier aus werden dann die Beschwerden dem Zuständigen zur Bearbeitung zugeordnet. Außerdem ist eine Dokumentation der Beschwerden und des Bearbeitungsstatus sowie eine regelmäßige Auswertung der Daten auf mögliche Schlussfolgerungen für erforderliche Maßnahmen geplant. Diese Anforderungen an ein modernes Beschwerdemanagement lassen sich nur über eine Software-Lösung realisieren.

Die Verwaltung prüft zur Zeit eine Lösung des Instituts für Abfall, Abwasser und Infrastruktur-Management GmbH aus Ahlen, die in einigen Kommunen, unter anderem auch in Ludwigsburg im Einsatz ist. Die Verwaltung erwartet von der Einführung eines derartigen Beschwerdemanagements, dass Missstände und Vorschläge schneller abgestellt und bearbeitet werden und langfristig die Qualität der städtischen Infrastruktur verbessert werden kann.

Was die Erfassung aller Frostschäden im Straßenraum anbelangt, hat die Verwaltung zwischenzeitlich die Erfassung fast abgeschlossen und bereits eine Ausschreibung zur Schadensbeseitigung auf den Weg gebracht, die aktuell zur Vergabe ansteht.

3. Vorgehen der Verwaltung

Die Verwaltung sieht vor, das Beschwerdemanagement bis zum Sommer 2011 zu realisieren. Damit dürfte dem Anliegen der SPD-Fraktion grundsätzlich Rechnung getragen sein und der Service für die Bürgerschaft deutlich verbessert werden.

4. Lösungsvarianten

- 4.1. Ein Telefonservice speziell für Meldungen von Schlaglöchern bzw. Straßenschäden wird eingerichtet.

Bei der Einführung des Scherbentelefon hat es sich gezeigt, dass solch eine Einrichtung kein Selbstläufer ist und regelmäßig beworben werden muss. Dagegen erscheint es einfacher und zweckmäßiger zu sein, Informationen die an einer beliebigen Stelle der Verwaltung eingehen, auf kurzem Wege sofort an eine Beschwerdestelle weiterzuleiten.

- 4.2. Auf die Einrichtung eines Services zur Entgegennahme von Meldungen wird verzichtet.

5. Finanzielle Auswirkungen

5.1. Beschwerdemanagementsystem

Die Software für ein Beschwerdemanagementsystem kostet in der Anschaffung je nach Anforderung 8.000 € bis 20.000 €.

Der Einsatz von Personal dürfte weitestgehend kostenneutral sein, da die Einrichtung einer zentralen Beschwerdestelle an anderer Stelle Aufwände einspart.

Die Investitionen könnten aus dem Budget des Fachbereich Tiefbau und im Wirtschaftsplan KST anteilig finanziert werden.

5.2. Beseitigung von Schäden im Straßenraum

Mit den im Haushaltsplan 2011 zusätzlich in Aussicht stehenden Mitteln für die Straßenunterhaltung können die wesentlichen Schadensfolgen des Winters 2010/2011 repariert werden.

6. Anlagen