

## **Mitteilungsvorlage**

**Drucksachen-Nr. 0306/2021**  
**öffentlich**

<b>Gremium</b>	<b>Sitzungsdatum</b>	<b>Art der Behandlung</b>
Ausschuss für Anregungen und Beschwerden gem. § 24 GO NRW	16.06.2021	zur Kenntnis

### **Tagesordnungspunkt**

### **Jahresbericht des Zentralen Beschwerdemanagements für das Jahr 2020**

#### **Inhalt der Mitteilung**

In der Sitzung des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden am 24.05.2006 wurde ausführlich über die Intention und Arbeitsansätze der „Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden“ berichtet (Mitteilungsvorlage 169/2006). In der Sitzung wurde darum gebeten, auch den Ausschuss regelmäßig über Art, Umfang und Abarbeitung der bei dem Zentralen Beschwerdemanagement auflaufende Bürgeranliegen zu informieren.

Inzwischen wurde der Jahresbericht 2020 erstellt und verwaltungsintern diskutiert. Dieser Bericht wird nun auch dem Ausschuss für Anregungen und Beschwerden zur Kenntnis gegeben. Im Sinne einer effektiveren Verwaltungsarbeit wurde er inhaltlich auf das Wesentliche reduziert und auch leicht umstrukturiert.