

**Stadt Bergisch Gladbach**  
**Der Bürgermeister**  
Federführender Fachbereich  
**Zentrales Beschwerdemanagement**

## **Mitteilungsvorlage**

**Drucksachen-Nr. 0131/2025**  
**öffentlich**

<b>Gremium</b>	<b>Sitzungsdatum</b>	<b>Art der Behandlung</b>
Ausschuss für Anregungen und Beschwerden gem. § 24 GO NRW	11.03.2025	zur Kenntnis

### **Tagesordnungspunkt**

**Jahresbericht des Zentralen Beschwerdemanagements über  
Bürgeranliegen 2024**

## **Inhalt der Mitteilung:**

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

Inzwischen wurde der Jahresbericht 2024 erstellt und verwaltungsintern abgestimmt. Die strukturellen Erkenntnisse und „Dauerbrenner“ sollen im weiteren Verlauf des Jahres mit der Zielrichtung einer Verbesserung und damit Erledigung für den nächsten Bericht mit den zuständigen Bereichen nachbesprochen werden.