

**Gütekriterium F:
Reaktion auf Beschwerden**

Prüfgröße:

Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmers

Zielwert: 3 Arbeitstage

Ausgangslage: Entsprechend der geltenden Allgemeinen Geschäftsanweisung (AGA) sind „alle Beschwerden über den allgemeinen Geschäftsbetrieb“ dem Oberbürgermeister vorzulegen. Die übrigen Eingaben und Beschwerden werden zur Zeit dezentral, also in den Fachdiensten bearbeitet und von dort auch beantwortet.

Was ist zu tun? Es ist ein zentrales Beschwerdemanagement einzurichten. Das Procedere ist in einer aktualisierten Allgemeinen Dienstanweisung (AGA) zu regeln.

Wann ist es abgeschlossen? Bis 31.12.2010

Finanzielle Auswirkungen? Keine originären Projektkosten