

# Landeshauptstadt Magdeburg

## Stellungnahme der Verwaltung öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
BOB	S0138/16	13.06.2016
zum/zur		
A0058/16 - Stadtrat Wendenkampf future! - Die junge Alternative		
Bezeichnung		
Versand von Eingangsbestätigungen für erhaltene E-Mail-Nachrichten		
Verteiler	Tag	
Der Oberbürgermeister	21.06.2016	
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	17.08.2016	
Stadtrat	15.09.2016	

*Der Stadtrat möge beschließen:*

*Der Oberbürgermeister wird beauftragt, dafür zu sorgen, dass zukünftig Eingangsbestätigungen an die Versender von E-Mails (z.B. von gesendeten Nachrichten an die E-Mail-Adresse [info@magdeburg.de](mailto:info@magdeburg.de)) an die Landeshauptstadt Magdeburg versendet werden.*

### **Stellungnahme der Verwaltung:**

Unter der E-Mail-Adresse [info@magdeburg.de](mailto:info@magdeburg.de) gehen wöchentlich ca. 450 E-Mails ein. Davon sind ca. 170 Spams und ca. 220 Newsletter, Werbungs-mails und Informationen ohne Rückantwortbedarf.

Allein die Trennung und Sichtung nach Handlungsbedarf bzgl. der eingegangenen E-Mails erfordert schon jetzt einen sehr hohen personellen und zeitlichen Aufwand.

Alle E-Mails, für die Handlungsbedarf in der Verwaltung besteht, werden dann entweder direkt zur Bearbeitung in das zuständige Dezernat/den zuständigen Eigenbetrieb weiter geleitet oder vom BOB beantwortet. Entsprechend der SDA II „Social Media“ sind 7 Werk-tage als Bearbeitungsdauer vorgesehen (Punkt 5.1). Eine individuelle Eingangsbestätigung jeder einzelnen E-Mail wäre nicht zielführend, weil die Antwort auf die Anfrage somit unmittelbar erfolgt (z.B. Auskunftersuchen an die Meldebehörde).

Der Grundsatz ist, dass jede E-Mail, welche eine Anfrage an die Verwaltung darstellt, auch beantwortet wird. Insoweit ist sichergestellt, dass auf jede seriöse Anfrage auch eine Rückmeldung erfolgt. Eingangsbestätigungen für Newsletter, Werbung usw. können und werden nicht gegeben und würden im Übrigen eine sinnlose Arbeitskraft binden.

Alternativ bestünde die Möglichkeit einer automatisierten Rückantwort/Eingangsbestätigung. Diese würde sich dann allerdings darauf beschränken, dass lediglich die Mitteilung über den Eingang erfolgt. Diese Information hat der Absender allerdings bereits dadurch selbst, wenn er keine Fehlermeldung über seine Versendung erhält.

Ergänzend ist auszuführen, dass Absender von postalischen Briefen mit Anfragen, Hinweisen usw. ebenfalls keine Eingangsbestätigungen erhalten, da die Beantwortung dieser in der Regel innerhalb einer Frist von 14 Tagen erfolgt.

**Zusammenfassung**

Das Versenden pauschaler Eingangsbestätigungen für E-Mails bringt hinsichtlich der Bearbeitung und Bürgerfreundlichkeit auf Grund der vorgenannten Ausführungen keine Vorteile.

Dr. Trümper