



HAUSHALTSPLAN 2018

Stabsstelle 13 – Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit

Inhalt

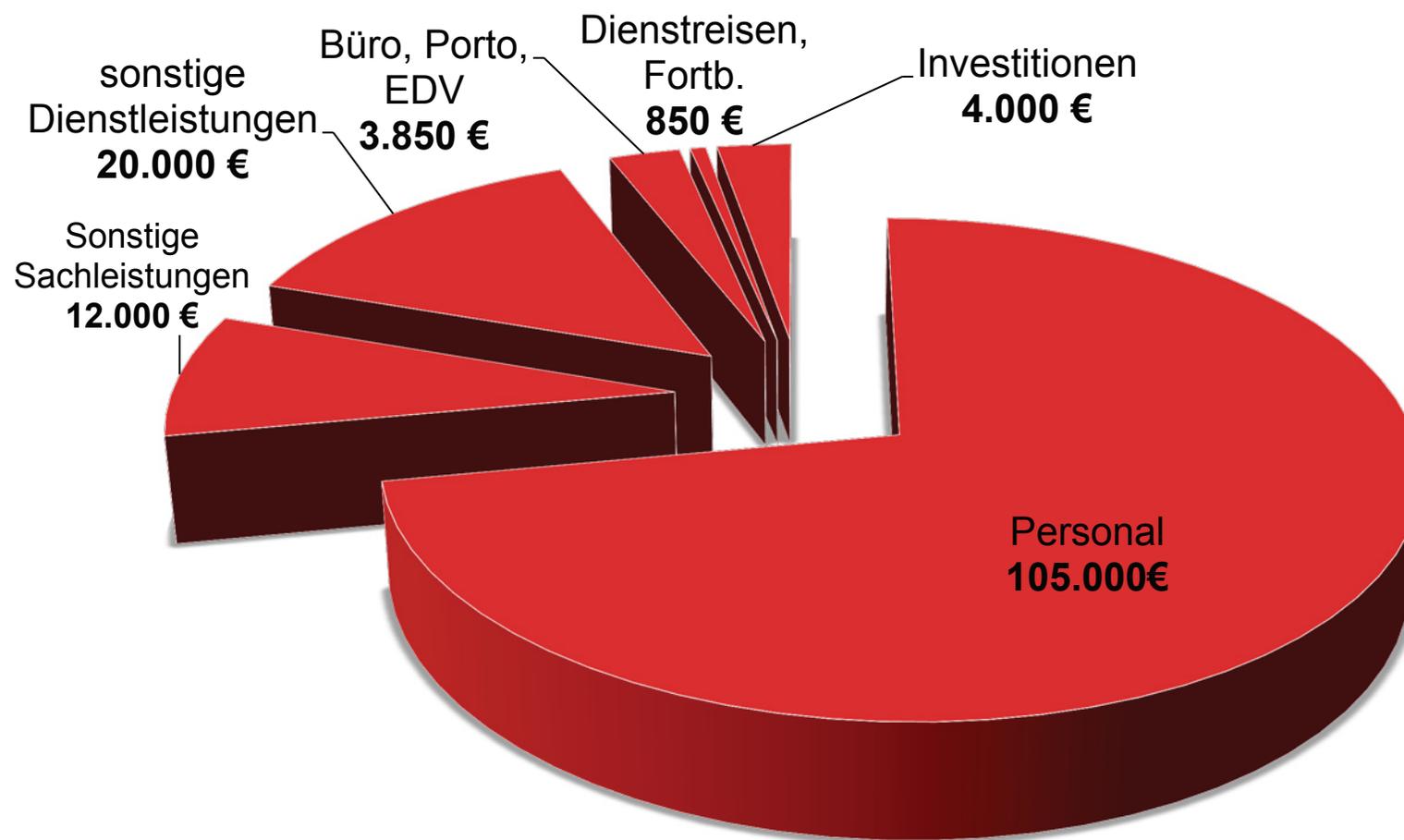
1. „Die nackten Zahlen“ – der Etat der Stabsstelle 13
2. Arbeitsschwerpunkte 2018 und Kennzahlen 2017/2018
3. Sachstand neue Internetseite
4. Aufbau Beschwerdemanagement („Mängelmelder“)





1. Etat der Stabsstelle 13

1.100.01.07.01





1. Etat der Stabsstelle 13

Sonstige Sachleistungen

- Insgesamt: 12.000 €
 - Beilage „Unser Emmerich“: ca. 3.800€
 - Amtl. Bekanntmachungen: ca. 5.500€
 - Weitere Sachleistungen (Druck, Anzeigen, Veranstaltungen etc.): ca. 2.700€



1. Etat der Stabsstelle 13

Sonstige Dienstleistungen

- Insgesamt: 20.000€
 - kleinere Aufträge an externe Dienstleister (z.B. Fotografen, Designer, Übersetzer, etc.)
 - ca. 15.000€ für Entwicklung eines neuen Corporate Design (Übertrag aus 2017)



2. Arbeitsschwerpunkte, Ziele und Kennzahlen 2018

- „**Klassische**“ **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit** (Kontaktstelle, Pressemitteilungen, Internet, Fotografie, Veranstaltungen, Beratung, ...)
- Aufbau einer **Beschwerdemanagement-Struktur** („Mängelmelder“)
- Stärkere Nutzung von **sozialen Medien** zur direkten Kommunikation mit der Einwohnerschaft
- Integration von weiteren **Online-Diensten** in den Internetauftritt der Stadt Emmerich am Rhein (z.B. mittels Formularassistenten)



2. Arbeitsschwerpunkte, Ziele und Kennzahlen 2018

- Entwicklung und Konzeptionierung eines **Corporate Designs** für eine einheitlichere Außendarstellung der Stadt
- Neuauflage der **Bürgerinformationsbroschüre**
- Koordinierung AG Marketing **INTERREG-Projekt Eltenberg/Bergherbos** (Masterplan Hochelten) und Begleitung der Erstellung/Umsetzung der Marketingstrategie und der zugehörigen Maßnahmen



2. Arbeitsschwerpunkte, Ziele und Kennzahlen 2017/2018

Ziel 1: Zeitnahe und vollständige Information der Medien (insbesondere der regionalen/lokalen Tagespresse)

Kennzahl 1.1: Presseanfragen (**217**)



Kennzahl 1.2: davon innerhalb von einem Arbeitstag beantwortete Presseanfragen (**95,39%**)



Kennzahl 1.3: Pressegespräche (**34**)



Kennzahl 1.4: Pressemitteilungen (**140**)





2. Arbeitsschwerpunkte, Ziele und Kennzahlen 2017/2018

Ziel 2: Steigerung der Zugriffszahlen/Attraktivität der Internetseite (insbesondere durch mobile Endgeräte und zunehmende Nutzung des elektronischen Dienstleistungsangebotes)

Kennzahl 2.1: Besucher der Internetseite (**254.092**)



Kennzahl 2.2: davon mit mobilen Endgeräten (**49,5%**)



Kennzahl 2.3: Besucher im Bereich „Dienstleistungen“ (**27.631**)



2. Arbeitsschwerpunkte, Ziele und Kennzahlen 2017/2018



Ziel 3: Verstärktes Engagement im Bereich soziale Medien (insbesondere Facebook)

Kennzahl 3.1: „Gefällt mir“-Angaben für den städtischen Facebook-Kanal (**1635**)

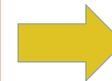




2. Arbeitsschwerpunkte, Ziele und Kennzahlen 2017/2018

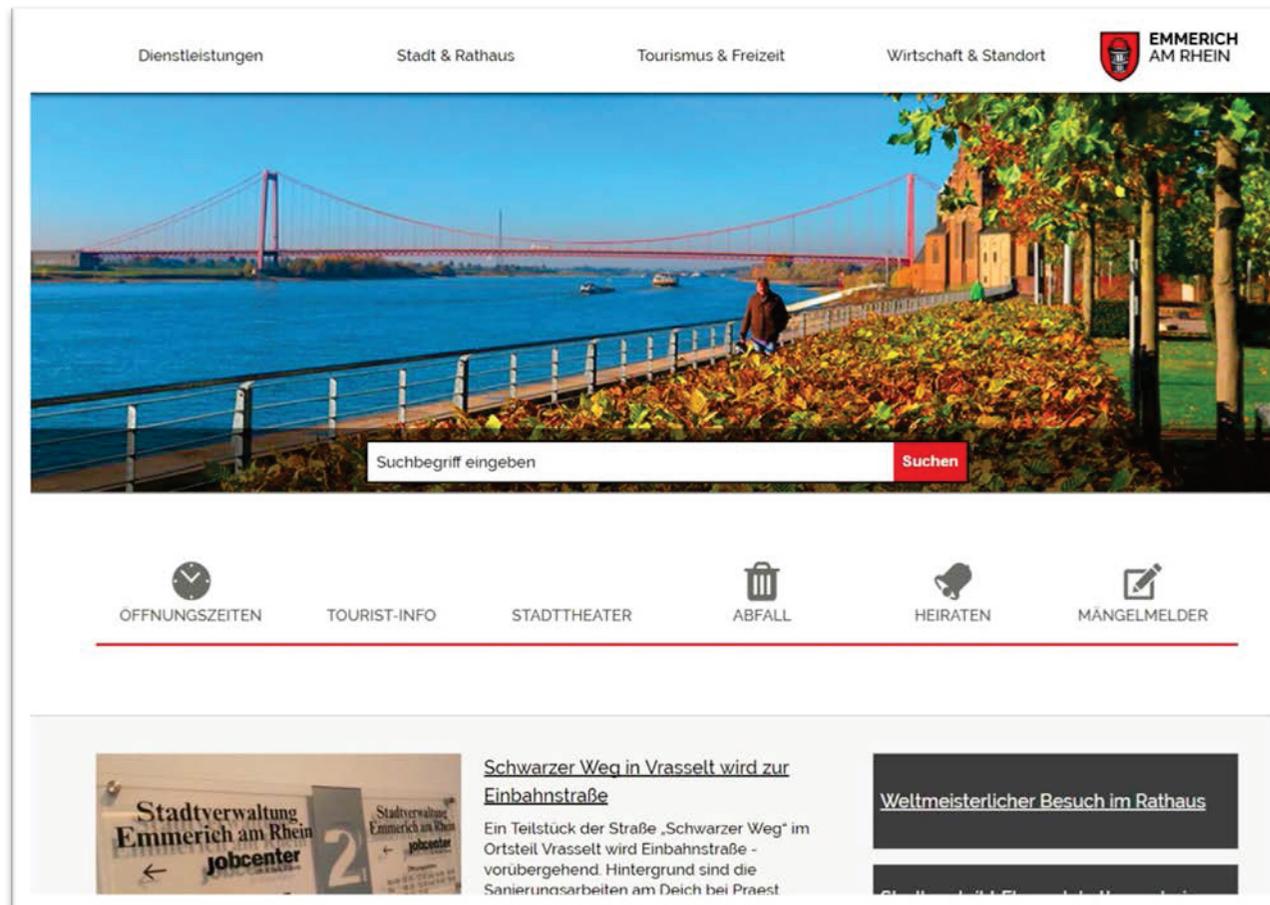
Ziel 4: Behördeninterne Beratung/Begleitung bei der Öffentlichkeitsarbeit und Unterstützung bei der Umsetzung von Projekten, Veranstaltungen oder Veröffentlichungen

Kennzahl 4.1: Betreute/begleitete Projekte und Veranstaltungen (25)





3. Sachstand neue Internetseite





3. Beschwerdemanagement („Mängelmelder“)

- Ist-Situation
 - Viele Wege „ins Rathaus“ um Beschwerden vorzubringen
 - Nach außen: keine systematisierte Rückmeldung bzw. Statusmeldung
 - Intern: Kein Überblick über Beschwerden
 - „Abarbeitung“ von Beschwerden kann nicht transparent gemacht werden

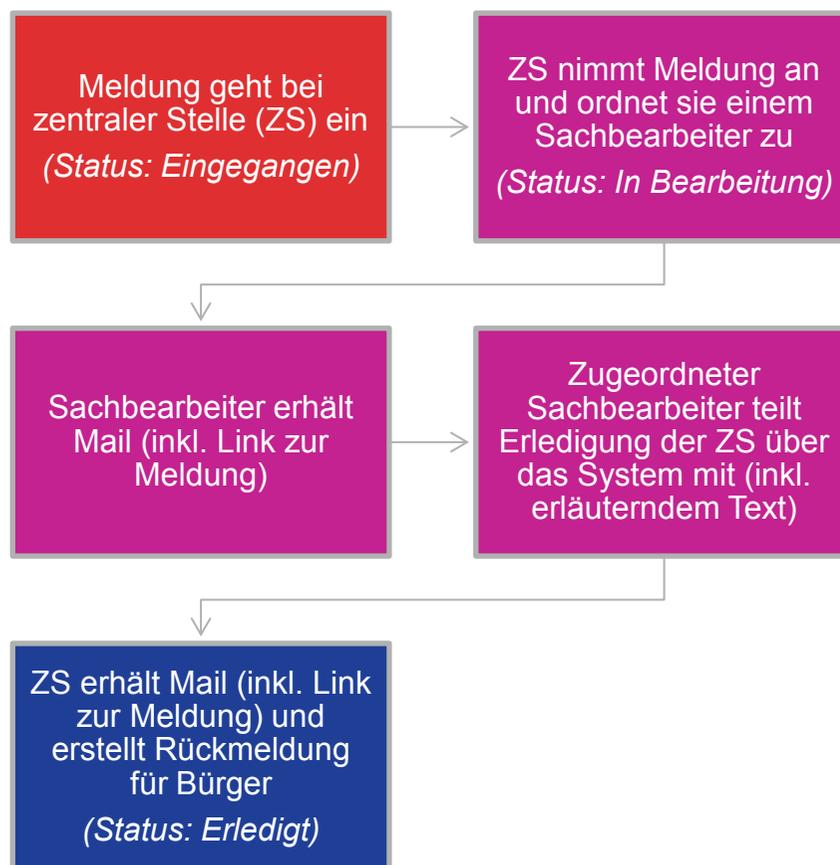


3. Beschwerdemanagement („Mängelmelder“)

- Mängelmelder - Vorbild Willich
 - System vor zwei Jahren eingeführt (Workflow in Notes)
 - Pflege erfolgt durch zentrale Stelle
 - Bisher 850 Meldungen (Tendenz leicht steigend)
 - Erfahrungen durchweg positiv (intern und extern)
 - Möglichkeit für „Melder“ Beschwerden öffentlich zu machen (von ca. 30% genutzt)



3. Beschwerdemanagement („Mängelmelder“)





3. Beschwerdemanagement („Mängelmelder“)

Entwicklung/Implementierung des Systems durch das KRZN



Erstellung eines Handbuches für Sachbearbeiter

Besprechung des Mängelmelders bei (ausgewählten) Fachbereichen

Mängelmelder online mit Relaunch der neuen Internetseite

Evaluation Mängelmelder (ca. 6 Monate nach Inbetriebnahme)

**Danke für
Ihre
Aufmerksamkeit!**

