



## Mitteilungsvorlage

- öffentlich -

MI-16/2024

Fachbereich	
Federführendes Amt	Hauptamt
Sachbearbeiter	Birgit Kind
Aktenzeichen	BK 10.00
Datum	26.03.2024

Beratungsfolge	Termin	Beratungsaktion
Stadtverordnetenversammlung der Stadt Lorch	17.04.2024	zur Kenntnis

### **Betreff:**

**Information zur Bitte des Stadtverordnetenvorstehers auf Einrichtung einer automatischen Mailantwort, STVV vom 20.03.2024, TOP 10.2., Punkt 4**

### **Mitteilung / Information:**

**Auszug aus dem Protokoll der Stadtverordnetenversammlung v. 20.03.2024, TOP 10.2., Punkt 4:**

*„Herr Eckert bittet darum, dass der IT-Mitarbeiter der Stadt eine automatische Antwortmail entwirft, die dann versendet wird und dem Absender mitteilt, dass seine Mail eingegangen ist, die Bearbeitungsnummer XY erhalten hat und an einen Mitarbeiter zur Bearbeitung weitergeleitet wurde.“*

### **Antwort der Verwaltung:**

Wir müssten zunächst einmal wissen, auf welche Mail-Adresse geschrieben wurde. Wir gehen davon aus, dass es sich um die Mailadresse [info@lorch-rhein.de](mailto:info@lorch-rhein.de) handelt?

Hier kommen jedoch nicht nur Mails von Bürgerinnen und Bürgern an, sondern auch von Händlern, die Angebote schicken und Produkte verkaufen wollen, Organisationen, die Fortbildungsveranstaltungen anbieten, Behörden, die Informationen versenden und leider kommen auch viele ungebetene Mails sowie Spam-Mails dort an. Daher ist es nicht möglich, eine Antwortmail mit einer fortlaufenden Bearbeitungsnummer dort einzurichten, zumal der Mailserver auch nicht bei der Stadt Lorch sondern bei der ekom21 gehostet wird.

Da auch Spam-Mails auf dem Infopostfach eingehen, wäre auch eine allgemeine Antwortmail ein Sicherheitsrisiko, wenn eine automatische Antwort verschickt werden würde.

Das Info-Mailpostfach wird mehrmals täglich von der Assistentin des Bürgermeisters und bei deren Abwesenheit von der Mitarbeiterin Sitzungsdienst bearbeitet, d. h. alle dort befindlichen E-Mails werden geprüft und an die thematisch zuständigen Kolleginnen und Kollegen oder den Bürgermeister weitergeleitet. Fragwürdige Mails, d. h. Spam-Mails und unerwünschte Werbung werden gelöscht.

Es ist sicherlich bei dem hohen Arbeitsaufwand in der Verwaltung nicht auszuschließen, dass eine Mail tatsächlich einmal „untergeht“ und nicht bearbeitet/beantwortet wird. Daher wäre es hilfreich, wenn betroffene Bürgerinnen und Bürger sich nicht an den Stadtverordnetenvorsteher wenden würden, sondern direkt in der Verwaltung nachfragen, wenn sie keine Antwort erhalten.

Abschließend wird noch darauf hingewiesen, dass es jeder Bürgerin und jedem Bürger auch möglich ist, online Termine in der Verwaltung zu vereinbaren, um ein Thema zu besprechen. Terminvereinbarungen sind im Bürgerbüro, beim Bürgermeister, bei der Hauptamtsleiterin und bei der Bauamtsleiterin möglich: <https://tevis.ekom21.de/lrr/>

gez. Ivo Reßler  
Bürgermeister