

Innsbruck, 26.03.2026

Anfrage

Umgang mit E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern im Bereich Soziales und Wohnungsvergabe

In der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Wohnungsvergabe vom 12. März brachte Gemeinderätin Mag.^a Christine Oppitz-Plörer die Nachfrage zu einem ihr bekannten Wohnungsfall ein. Im Zuge der Diskussion mit den anwesenden, zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde dabei ausgeführt, dass E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern gelöscht würden. Im konkreten Fall betraf dies ein Anliegen, das erst rund zwei Monate zurücklag und zu diesem Zeitpunkt weder positiv noch negativ erledigt war.

Diese Darstellung wirft grundlegende Fragen im Hinblick auf den Umgang mit Bürgeranliegen, die Nachvollziehbarkeit behördlichen Handelns sowie mögliche rechtliche Rahmenbedingungen auf.

Wir richten daher folgende Fragen an den Bürgermeister mit der Bitte diese zu beantworten:

1. Aus welchem Grund werden E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern gelöscht, wenn das jeweilige Anliegen weder positiv noch negativ abgeschlossen wurde?
2. Auf welcher rechtlichen Grundlage erfolgt eine derartige Löschung von Bürgeranfragen?
3. Gibt es interne Richtlinien oder Vorgaben zum Umgang mit eingehenden E-Mails und deren Speicherung bzw. Löschung?
Wenn ja, wie lauten diese konkret?
4. Werden Bürgerinnen und Bürger darüber informiert, dass ihr Anliegen gelöscht wurde?
Wenn ja, in welcher Form?
5. Nach welchen Kriterien wird entschieden, ob ein E-Mail gespeichert oder gelöscht wird?

6. Wird vor einer Löschung geprüft, ob das Anliegen noch in Bearbeitung ist oder eine weitere Behandlung erforderlich wäre?
7. Wie wird sichergestellt, dass gelöschte Anfragen nicht zu Nachteilen für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger führen?
8. Besteht die Möglichkeit, gelöschte E-Mails wiederherzustellen?
Wenn ja, innerhalb welchen Zeitraums?
9. Wie wird die Nachvollziehbarkeit von Verwaltungsverfahren gewährleistet, wenn eingebrachte Anliegen gelöscht werden?
10. Gibt es Dokumentationspflichten im Zusammenhang mit Bürgeranfragen, insbesondere im Bereich der Wohnungsvergabe?
Wenn ja, wie werden diese erfüllt, wenn E-Mails gelöscht werden?
11. Wurden in der Vergangenheit vergleichbare Fälle bekannt, in denen Bürgeranliegen gelöscht wurden?
Wenn ja, in welchem Ausmaß?
12. Welche Maßnahmen werden seitens der Stadt gesetzt, um einen transparenten, nachvollziehbaren und bürgerfreundlichen Umgang mit schriftlichen Anfragen sicherzustellen?
13. Wird seitens der Stadt geprüft, die bestehenden Prozesse im Umgang mit Bürgeranliegen – insbesondere im digitalen Schriftverkehr – anzupassen oder zu verbessern?