

Mitteilungsvorlage

**Beantwortung der Anfrage der Fraktion Bündnis 90 Die Grünen vom 12.03.2020:
Sachstand der Umsetzung der Mängelmelder-App**

Beratungsfolge

	Gremium	Sitzungstermin	Beratungsform
1	Ausschuss für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung		Vorberatung
2	Rat		Kenntnisnahme

Öffentlichkeit

Die Beratung erfolgt in öffentlicher Sitzung.

Federführung

0.19 Digitalisierung

Beteiligte Stellen

0.02 Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters – Kommunikation, Repräsentation, Bürgerdialog

0.11 Personal und Organisation

1.00 Fachdezernat Finanzen und Kultur

1.18 Interne Dienste

3.00 Fachdezernat Ordnung, Sicherheit und Recht

3.31 Umwelt

3.32 Bürger, Sicherheit und Ordnung

Technische Betriebe Remscheid

Finanzielle Folgen und Auswirkungen

Voraussichtlicher Aufwand und voraussichtliche Auszahlungen im laufenden Jahr und in Folgejahren

keine

Die erforderlichen Haushaltsmittel sind im Ergebnis- und Finanzplan enthalten
entfällt

Produkt(e)

01.07.01 Pressearbeit, Beschwerde- und Verbesserungsmanagement
01.10.04 E-Government und Smart City
01.21.01 Ordnung, Sicherheit und Recht

Klima-Check

Zeit- und Personalkostenaufwand

(Nur für die Beantwortung von Anfragen!)

Mitteilung der Verwaltung

Die nachfolgende Information wird zur Kenntnis genommen.

Im Zuge der Diskussion um die Entwicklung eines Sicherheitskonzepts für die Stadt Remscheid im Rat der Stadt sowie den Bezirksvertretungen und den Fachausschüssen wurde die Verwaltung aufgefordert eine digitale Möglichkeit zur Meldung von Mängeln, Anliegen und Beschwerden den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen. Dabei wurde diese Forderung teilweise auf die Einführung eines bestimmten Produkts (www.maengelmelder.de) reduziert.

Unabhängig vom gewählten Produkt bzw. von der gewählten Technik sind die dahinterliegenden Prozesse aufzunehmen und zu gestalten. Ein „Mängelmelder“ wird wenig Akzeptanz finden, sofern nicht die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger (und der Unternehmen) schnellmöglich bearbeitet und entsprechende Rückmeldungen gegeben werden. Insofern sind neben technischen Fragestellungen im Besonderen auch die organisatorischen Abläufe und die dahinterliegenden Prozesse vorab zu klären.

Deshalb wird aktuell durch den IT – Dienstleister der Stadt Remscheid im Zweckverband „KDN“ eine Präsentation zum Thema „Mängelmelder“ vorbereitet.

Teilnehmende an der Präsentation sind aus den folgenden Fachbereichen vorgesehen: Kommunikation/Repräsentation/Bürgerdialog, Organisation, Informationstechnologie, Digitalisierung und Technische Betriebe Remscheid

Eine Funktion „Mängelmelder“ sollte nach hiesiger Auffassung sowohl in einer „App“ als auch mittels des zukünftigen Serviceportals (Bestandteil des Förderantrages „Digitale Modellregion“) und des Internetauftrittes nutzbar sein.

Im Rahmen der Umsetzung von Maßnahmen der digitalen Modellregion soll zukünftig eine „Remscheid App“ zum Einsatz kommen. Es erscheint wenig nutzerfreundlich, speziell für die

Funktion „Mängelmelder“ eine eigene „App“ einzusetzen; aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer sollte nach hiesigem Dafürhalten eine „App“ für alle Funktionen / Dienstleistungen nutzbar sein.

Anforderungen:

- Integration der Funktion „Mängelmelder“ in „Remscheid App“ / Service Portal / Internetauftritt
- Meldungen müssen via „App“, Service Portal, Internetauftritt möglich sein
- Direkte Zuleitung von Anliegen an die zuständige Stelle
- Transparenz für die Anfragenden durch jederzeitige Informationen über den aktuellen Bearbeitungsstand
-

Es ist davon auszugehen, dass die Klärung von offenen Punkten und die Auswahl eines Produktes noch Zeit in Anspruch nimmt. Realistisch erscheint hier ein Zeitraum von einigen Monaten. Ob es technisch möglich und organisatorisch zielführend ist, die Funktion „Mängelmelder“ dann vorab (d.h. ggf. bevor die „Remscheid App“ und/oder das Serviceportal zum Einsatz kommt) in den vorhandenen Internetauftritt einzubinden, muss nach der Klärung der offenen Fragestellungen erörtert werden.

Mast-Weisz
Oberbürgermeister