



Beschlussvorlage

Amt: Amt für Steuerungsunterstützung

TOP: _____

Vorl.Nr.: V/2018/1478

Anlage Nr.: _____

Datum: 25.05.2018

Gremium	Sitzung am	Öffentlich / nicht öffentlich
Haupt-, Finanz- und Beschwerdeausschuss	11.06.2018	öffentlich

Tagesordnung

Beschwerdemanagement Bürger melden: Online & App - Jährlicher Bericht und Darstellung des Problemlösungsverfahrens; Antrag der Fraktion Die Linke vom 24.05.2018

Beschlussvorschlag

Der Haupt-, Finanz- und Beschwerdeausschuss beschließt:
Die Ausführungen der Verwaltung werden zur Kenntnis genommen.

Begründung

Das „Bürger-Melden-Online“-System der Stadt Hennef ist eine Eigenentwicklung der städtischen IT-Abteilung, welche seit 2011 im Einsatz ist. Seitdem wurden mehr als 4500 Meldungen in diesem System verarbeitet.

Dabei werden Meldungen, welche über die Bürger-Melden-Online-Apps (iOS & Android) oder über das Webformular erfasst werden, automatisiert in ein elektronisches Workflow-System überführt und dort als neuer Vorgang instanziiert. Werden Meldungen telefonisch übermittelt, so können diese von städtischen Mitarbeitern ebenfalls in diesem System erfasst werden. Anhand der Meldungsart erfolgt dann vollautomatisiert eine Weiterleitung an entsprechende Workflow-Gruppen. In diesen Gruppen befinden sich dann die zuständigen Sachbearbeiter. Vom Absenden der Meldung bis zum Eintreffen bei den zuständigen Sachbearbeitern vergehen so nur wenige Sekunden. Für jede Gruppe und somit für jede Meldungsart ist eine Eskalationszeit definiert. Sollten die Meldung nun unbearbeitet im System verweilen, so wird automatisch ein Eskalationsschritt eingeleitet, indem sowohl die Sachbearbeiter, als auch die entsprechende vorgesetzte Stelle benachrichtigt wird. Wenn der Sachbearbeiter die Meldung im elektronischen Workflowsystem bearbeitet oder abschließt, so erhält der Bürger, welcher die Meldung erfasst hat, automatisch einen Statusbericht per Email. In diesen Statusberichten ist immer eine Referenznummer zum Vorgang im elektronischen Workflowsystem vorhanden, so dass bei Rückfragen ein direkter Bezug hergestellt werden kann.

Das elektronische Workflowsystem speichert die Vorgangsdaten in einem relationalen Datenbanksystem. Ist ein Vorgang abgeschlossen, so werden die personenbezogenen Daten

gelöscht, die Vorgangsdaten bleiben jedoch dauerhaft gespeichert, so dass anonymisierte Auswertungen möglich sind.

Bisher wurden Auswertungen manuell von Mitarbeitern der IT-Abteilung erstellt. Die Auswertungen wurden ausschließlich für die Optimierung der Meldungsarten und somit des elektronischen Workflowsystems verwendet. Eine entsprechende Auswertung ist dem Anhang beigefügt. In diesen Auswertungen wird die Anzahl der Meldungen für die jeweilige Meldungsart erfasst. Die Zuordnung von Meldungsart und Gruppe ist im elektronischen Workflow-System hinterlegt.

Die IT-Abteilung plant die Weiterentwicklung des Systems, damit zukünftig entsprechende Reports mit Kategorien und der jeweiligen Anzahl der Meldungen automatisiert erzeugt und bereitgestellt werden können.

Der Report soll jährlich dem Ausschuss zur Kenntnis gegeben werden.

Hennef (Sieg), den 25.05.2018

Klaus Pipke
Bürgermeister

Anlage
- Auswertung Beschwerdemanagement