

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Unterausschuss Digitale Kommunikation und Organisation	06.06.2016

### Sachstand zum Anliegen- und Mängelmanagement - "Sag's uns"

In der Sitzung des AVR am 09.11.2015 hat Herr Stadtdirektor Kahlen auf eine Anfrage der Gruppe Die Piraten hin dem Ausschuss mündlich zugesagt, einen Erfahrungsbericht über das Anliegen- und Mängelmanagement - „Sag's uns“ vorzulegen.

1. Das Mängel- bzw. Anliegenmanagement ist ein wichtiger Baustein der Bürgerorientierung. Um das Erscheinungsbild der Stadt Köln zu verbessern, haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit über diese Anwendung Mängel im Stadtgebiet bzw. öffentlichen Straßenland zu melden. Das systematische und zielgerichtete Mängelmanagement bietet zahlreiche Chancen zur Verbesserung und zur Bearbeitung von Mängeln.

Anliegen- bzw. Mängelmeldungen der Bürgerinnen und Bürger sind für die Stadt Köln nichts grundsätzlich Neues. Sie werden bisher über verschiedene Zugangswege (Onlineformulare, E-Mail, Bürgertelefon) in die Verwaltung geleitet und bearbeitet.

2. Um den Bürgerservice zu verbessern und ein zentrales und transparentes Meldeverfahren für Mängel im öffentlichen Straßenland den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen, hat die Verwaltung „Sag's uns“ im Oktober 2015 produktiv eingeführt.

Grundsätzliches Merkmal von „Sag's uns“ ist

- die einfache Einbettung der Anwendung in die städtische Internetumgebung,
- ein automatisierter Workflow,
- die Transparenz des städtischen Handelns.

Die Eingabe von Meldungen durch die Bürgerinnen und Bürger ist ohne großen Aufwand und Sachverstand möglich. Eine Prozesssteuerung, das heißt die Weiterleitung von Bürgermeldungen in die Fachverwaltungen sowie ein Rückmeldeverfahren an die Bürgerinnen und Bürger erfolgt ohne zusätzlichen organisatorischen Aufwand.

- 2.1 In der Anwendung „Sag's uns“ erfassen die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen bzw. die von ihnen festgestellten Mängel eigenständig. Meldungen können sowohl am heimischen PC als auch über das Smartphone eingegeben werden. Notwendig ist lediglich die Angabe der Straße entweder durch Eingabe des Straßennamens, Setzen eines Punktes auf der Stadtkarte oder die automatische Lokalisierung durch GPS des Smartphones. Meldungen werden anhand der gewählten Kategorie automatisiert per E-Mail an die zuständigen Fachdienststellen geleitet. Die Kolleginnen und Kollegen in den

Fachdienststellen erhalten so schnell Kenntnis von Mängeln im Straßenland. Darüber hinaus können durch das Software gestützte Managementverfahren Doppelmeldungen minimiert werden, die ansonsten telefonisch oder per E-Mail mehrfach gemeldet würden.

Über die Anwendung melden Bürgerinnen und Bürger die Mängel nach wählbaren Kategorien elektronisch und automatisiert an die Verwaltung. Durch Angabe der E-Mail werden sie informiert, wenn sich der Bearbeitungsstatus ihrer Meldung ändert. Diese Statusmeldungen sind transparent und für alle Nutzerinnen und Nutzer einsehbar.

Mit den Dienststellen ist eine Servicevereinbarung getroffen worden, dass Bürgermeldungen in „Sag’s uns“ innerhalb von zwei Arbeits-/Werktagen geöffnet und bearbeitet werden.

Weiterhin ist in den FAQ erläutert wie lange die Erledigung für gewöhnlich dauert. Die Verwaltung gibt den Nutzerinnen und Nutzern also ein nachprüfbares Serviceversprechen.

2.2 Für die Eingabe von Mängel sind zur Zeit folgende Kategorien eingerichtet, die an die zuständigen Fachdienststellen geleitet werden:

- Schrottfahrzeuge / Fahrräder      =>    BOD 02-1 bis 02-9
- Altkleidercontainer                =>    V-6
- Ampel defekt                        =>    663-2
- Parkscheinautomat defekt        =>    663-1
- Straßenbaustellen                 =>    663-3
- Straßenlaterne defekt            =>    660-1
- wilder Müll                         =>    AWB

2.3 Seit der Veröffentlichung am 23.10.2015 von „Sag’s uns“ wurden bis Mitte März über 2100 Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern eingegeben.

Die Anzahl der Meldungen verteilen sich auf die Kategorien (Stand 15.03.2016):

- Altkleidercontainer                26
- Ampel defekt                        226
- Parkscheinautomat defekt        21
- Schrottfahrzeuge/Fahrräder    629
- Straßenbaustellen                 417
- Straßenlaterne defekt            452
- Wilder Müll                         389

2.4 Aktueller Stand der Bearbeitung der Meldungen (Stand 15.03.2016):

- Unbearbeitet                        25
- In Bearbeitung                     328
- Erledigt / Beauftragt            1318
- Nicht Stadt Köln                    22
- Archiv                                467

2.5 Das Anliegen- und Mängelmanagement „Sag’s uns“ ist eine dynamische Anwendung, die hinsichtlich Auswertungsmöglichkeiten, weitere Mängelkategorien und Bedienerfreundlichkeit verbessert wird.

Auf Wunsch kann dem Unterausschuss Digitale Kommunikation und Organisation die Anwendung präsentiert werden.