TOP

Haupt- und Finanzausschuss	02.06.2021

öffentlich

Vorlage Nr.	244/2021-3
Stand	20.05.2021

Betreff Antrag der UWG-Fraktion vom 21.04.2021 betr. Prüfung einer Melde-App für die Bornheimer Bürger*innen

Beschlussentwurf

Der Haupt- und Finanzausschuss beauftragt den Bürgermeister, in einer der nächsten Sitzungen den finanziellen Gesamtaufwand für die Einführung und den Betrieb einer Mängelmelder-App in der Stadt Bornheim darzustellen.

Sachverhalt

Die Stadtverwaltung Bornheim prüft aktuell im Zusammenwirken mit dem IT-Dienstleister regio iT die Einführung einer Web-Applikation, die auch als Applikation für die gängigen Smartphone-App-Anbieter anwendbar ist. Die regio iT hat mitgeteilt, dass der Stadt Bornheim ein solches Produkt angeboten werden kann.

Diese Software hat den Arbeitstitel „Mängelmelder-App“.

Diese Anwendung verfolgt in erster Linie das Ziel, die Meldung von Mängeln - wie im Antrag dargestellt - für die Bürgerinnen und Bürger zu vereinfachen und das Meldeverfahren zu beschleunigen. Aus den Erfahrungen anderer Kommunen, die ein solches System betreiben, ist mit einer erheblichen Erhöhung solcher Meldungen – auch zu denselben Mängeln – zu rechnen.

Um für die Bürgerinnen und Bürger aus der einfachen und handlichen Möglichkeit, der Verwaltung echte oder vermeintliche Mängel zu melden, einen tatsächlichen Vorteil zu generieren, ist es nicht ausreichend, die Mängel ausschließlich melden zu können. Vielmehr muss die dadurch entstehende Erwartungshaltung, dass gemeldete Mängel zeitnah beseitigt werden, in die Tat umzusetzen sein.

Da die Einführung der Mängelmelder-App aus Sicht der Verwaltung nur dann für die Bürgerinnen und Bürger einen Mehrwert darstellt, wenn die verwaltungsinternen Prozesse vereinheitlicht und qualitativ optimiert sind, sind vor einer Einführung der Mängelmelder-App, diese verwaltungsinternen Bearbeitungsprozesse zu optimieren. Insbesondere Prozesse, an denen verschiedene Ämter sowie externe Dienstleister beteiligt sind, sind intern zu vereinheitlichen und vor allem ist eine Steuerung sicher zu stellen. Dies reicht von der reinen Eingangsbestätigung über eventuelle Zwischenmeldungen und Beteiligungen anderer Stellen und Ämter sowie von Bürgern bis hin zum Ergebnis und im besten Fall der Beseitigung des Mangels. Hierbei ist im Prozess sicherzustellen, dass selbst bei komplexen Sachverhalten, in die drei und mehr Ämter involviert sind, zeitnah eine Beantwortung der Meldung generiert wird.

Diese Prozesse sind intern abzustimmen, die Personalbedarfe für die Qualitätssicherung und vor allem die Steuerung der internen Prozesse zu bemessen und abzubilden, sowie die Einführung der Mängelmelder-App mit allen beteiligten Fachämtern vorzubereiten.

Darüber hinaus ist der im Antrag angesprochene finanzielle Aufwand für die Softwareanwendung selbst zu kalkulieren.

Die Verwaltung wird in einer der nächsten Ausschusssitzungen darlegen, wie hoch der gesamte finanzielle Aufwand für die Einführung und den Betrieb nicht nur der Mängelmelder-App als technische Software, sondern vor allem für den durch die vermehrten Meldungen ausgelösten Verwaltungsaufwand ist.

Finanzielle Auswirkungen

Wird ermittelt.

Anlagen zum Sachverhalt

Antrag der UWG-Fraktion vom 21.04.2021