

<b>Vorlage</b>  Federführende Dienststelle: Dezernat V Beteiligte Dienststelle/n:	Vorlage-Nr: Dez V/0017/WP17 Status: öffentlich AZ: Datum: 21.03.2019 Verfasser: Herr Knops						
<b>Tagesordnungsantrag der Fraktionen CDU und SPD vom          12.03.2019          Verfahren für die Verarbeitung und Behebung kleinerer Mängel im          Stadtbild</b>							
<b>Beratungsfolge:</b>  <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="189 757 376 786">Datum</th> <th data-bbox="384 757 954 786">Gremium</th> <th data-bbox="962 757 1374 786">Zuständigkeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="189 792 376 822">28.03.2019</td> <td data-bbox="384 792 954 822">Personal- und Verwaltungsausschuss</td> <td data-bbox="962 792 1374 822">Kenntnisnahme</td> </tr> </tbody> </table>		Datum	Gremium	Zuständigkeit	28.03.2019	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme
Datum	Gremium	Zuständigkeit					
28.03.2019	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme					

**Beschlussvorschlag:**

Der Personal- und Verwaltungsausschuss der Stadt Aachen nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

## Finanzielle Auswirkungen

	JA	NEIN	
		x	

<b>Investive Auswirkungen</b>	Ansatz 20xx	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff.	Gesamt- bedarf (alt)	Gesamt- bedarf (neu)
Einzahlungen	0	0	0	0	0	0
Auszahlungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<b>+ Verbesserung / - Verschlechterung</b>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

<b>konsumtive Auswirkungen</b>	Ansatz 20xx	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff.	Folgekos- ten (alt)	Folgekos- ten (neu)
Ertrag	0	0	0	0	0	0
Personal-/ Sachaufwand	0	0	0	0	0	0
Abschreibungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<b>+ Verbesserung / - Verschlechterung</b>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

## **Erläuterungen:**

### Allgemein:

Die Fraktionen CDU und SPD stellen für die Sitzung des Personal- und Verwaltungsausschusses der Stadt Aachen am 28.03.2019 einen Tagesordnungsantrag in Bezug auf die Thematik „Verfahren für die Verarbeitung und Behebung kleinerer Mängel im Stadtbild“. Vor dem thematischen Hintergrund wird im Rahmen der Antragsbearbeitung im Weiteren auf folgende bestehende Verfahren und Prozesse eingegangen:

- Persönliche Eingaben
- Postalische bzw. schriftliche Eingaben
- Telefonische Eingaben
- Eingaben über das Serviceportal
- Eingaben über Mängelmelder.de

Anschließend werden in der Vorlage Verbesserungen aufgeführt und ein Fazit zu der Gesamthematik gezogen.

Bei der Stadt Aachen können Anliegen, Anregungen, Beschwerden und Hinweise, beispielsweise auch in Bezug auf kleinere Mängel im Stadtbild persönlich, postalisch bzw. schriftlich, telefonisch und digital vorgebracht werden. Hierbei werden unterschiedliche Verfahren und Prozesse für die Bearbeitung der jeweiligen Eingaben angewandt.

### Verfahren und Prozesse:

Bei einer **persönlichen Vorsprache** werden Anliegen, Anregungen, Beschwerden und Hinweise im Rahmen eines persönlichen Kontaktes zwischen Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Mitarbeitenden der Verwaltung, beispielsweise eines zuständigen Fachbereiches oder einer verantwortlichen Abteilung, erörtert. In diesen Fällen erfolgt ein dezentraler, individueller und nicht-standardisierter Verfahrensablauf hinsichtlich der weiteren Bearbeitung der Eingabe sowie der Kommunikation mit den Einwohnerinnen und Einwohnern. Eine einheitliche Servicereaktionszeit ist nicht vorgesehen.

Im Zuge einer **postalischen bzw. schriftlichen Information** der Verwaltung erfolgt die erste Verarbeitung von Eingaben zunächst durch die als Adressat angegebene Stelle. Sofern diese Stelle bereits für die Eingabe auch fachlich zuständig ist, findet eine Bearbeitung der Eingabe durch sie statt. Bei einer anderweitigen Zuständigkeit wird die postalische bzw. schriftliche Eingabe an die zuständige Stelle weitergeleitet. In beiden Fällen besteht ein dezentraler, individueller und nicht-standardisierter Verfahrensablauf hinsichtlich Eingabebearbeitung, Servicereaktionszeit sowie Kommunikation mit dem Absender.

Es besteht darüber hinaus die Möglichkeit, Anliegen, Anregungen, Beschwerden und Hinweise **telefonisch** bei der Stadt Aachen einzureichen. Hierbei können einerseits Fachbereiche und Eigenbetriebe sowie deren Mitarbeitende direkt kontaktiert werden. Auf der Homepage der Stadt Aachen ([www.aachen.de](http://www.aachen.de)) sowie im Serviceportal (<https://serviceportal.aachen.de>) besteht diesbezüglich u.a. eine Suchfunktion, mit der Dienstleistungen, Mitarbeitende und Einrichtungen durch Eingabe eines spezifischen Suchbegriffes gesucht werden können. Dadurch erhält man neben der namentlichen Benennung eines Ansprechpartners auch Informationen über die Dienststelle, die telefonische und digitale Erreichbarkeit sowie das Aufgabenfeld des Mitarbeitenden. Darüber hinaus können Anrufe an das Callcenter der Stadt Aachen, Servicecenter Call AC, gestellt werden, das über die zentrale Telefonnummer 0241-4320 montags bis freitags von 7:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar ist. Eine Erreichbarkeit ist zudem über die deutschlandweit einheitliche Behördenrufnummer 115 gegeben, die bei einem Anruf eine vollautomatisierte Weiterleitung an das Servicecenter Call Aachen gewährleistet. Das Servicecenter Call Aachen ist die erste telefonische Kontaktadresse der Stadt Aachen. Die Mitarbeitenden geben auf Grundlage eines stetig wachsenden Wissensmanagementsystems direkte telefonische Auskünfte zu vielen Themenfeldern der Stadt Aachen und verbinden im Bedarfsfall den Anrufenden mit dem zuständigen Mitarbeitenden. Allgemeine Anliegen, Anregungen, Beschwerden und Hinweise werden durch die Mitarbeitenden des Servicecenter Call Aachen im Rahmen des Telefonates direkt aufgenommen und in die Anwendung „Open Text“ eingetragen. Hierbei wird neben der Aufnahme der Kontaktdaten des Anrufenden das Anliegen erfasst sowie der zuständige Fachbereich/Eigenbetrieb bzw. zuständige Mitarbeitende zwecks Bearbeitung ausgewählt. Der durch das Servicecenter ausgewählte Mitarbeitende erhält dann im Rahmen seines Zugangs zur Anwendung „Open Text“ eine Mitteilung über das neu eingegangene Anliegen. Der Anrufende erhält zudem, vorbehaltlich der Angabe seiner Emailadresse, eine Email, in der mitgeteilt wird, dass dem Vorgang eine Auftragsnummer zugeordnet wurde und dieser in Bearbeitung ist. Sobald das Anliegen des Anrufenden durch den zuständigen Mitarbeitenden abschließend bearbeitet wurde, erfolgt durch Eingabe des Mitarbeitenden in der Anwendung „Open Text“ eine finale Email an den Anrufenden, in der dieser über die abschließende Bearbeitung informiert wird. In diesem Zusammenhang kann der Mitarbeitende in Ergänzung zu einem standardisierten, vorgegebenen Text weitergehende Informationen in die Nachricht integrieren. Alternativ kann ein telefonisch dargestelltes Anliegen auch per Email an die Funktionsadresse des zuständigen Fachbereiches bzw. Eigenbetriebes zur weiteren Verarbeitung weitergeleitet werden. Sofern eine Beantwortung des Anliegens des Anrufenden vor dem Hintergrund des Wissensmanagementsystems möglich ist, erfolgt eine direkte und abschließende Bearbeitung durch das Servicecenter. Der für die Eingabe des Anrufenden ausgewählte Fachbereich oder Eigenbetrieb bearbeitet den Auftrag aus der Anwendung „Open Text“ sowie die Email des Servicecenters Call Aachen dezentral, individuell sowie im Rahmen eines nicht-standardisierten weiteren Verfahrensablaufs hinsichtlich der Servicereaktionszeit. Hinsichtlich der Bearbeitung über die Anwendung „Open Text“ erfolgt eine standardisierte Kommunikation in Bezug auf die Eingangsbestätigung sowie abschließende Bestätigung nach erfolgter Bearbeitung. Ein Controlling der Bearbeitung der Eingabe findet seitens des Servicecenters Call Aachen in beiden Fällen nicht statt.

Eingaben der Einwohnerinnen und Einwohner zu unterschiedlichen Themen und Mängeln können auch über das **Serviceportal der Stadt Aachen** (<https://serviceportal.aachen.de>) auf digitalem Wege

eingereicht werden. Hierbei ist zunächst unerheblich, ob bereits ein Servicekonto im Serviceportal eingerichtet wurde oder die Eingabe der persönlichen Daten manuell erfolgt. Die Nutzung bzw. Einrichtung eines Servicekontos hat in Bezug auf die Meldung von Mängeln lediglich dahingehend Vorteile, dass Pflichtangaben, wie beispielsweise Name und Adresse bereits vorausgefüllt werden. Die im Serviceportal angebotenen Dienstleistungen in Bezug auf die Meldung von Mängeln können in allgemeine und spezielle Dienstleistungen unterteilt werden. Zum einen besteht die Möglichkeit, Mängel im Allgemeinen über die Dienstleistung „Anliegen und Anregungen übermitteln“ zu melden. Bei Auswahl dieser Dienstleistung gelangt man nach einer datenschutzrechtlichen Einwilligung zunächst zu einem Formular zwecks Eingabe der jeweiligen personenbezogenen Adress- und Kontaktdaten. Bei Vorhandensein eines Servicekontos und entsprechender Anmeldung im Serviceportal werden die erforderlichen Angaben automatisiert vorausgefüllt. Im nächsten Schritt erfolgt eine Abfrage hinsichtlich des genauen Anliegens der jeweiligen Eingabe. Hierbei kann zwischen einer Anregung, Auskunft oder Beschwerde, einem Lob sowie einer Hilfe oder Unterstützung eine Auswahl getroffen werden. Im darauf folgenden Schritt wird darum gebeten, das zuvor ausgewählte Anliegen näher zu beschreiben. Im Anschluss an diesen Schritt kann das Anliegen eingereicht werden. Danach erhält die einreichende Person binnen Sekunden eine vollautomatisierte Email, in der die Zustellung an das Servicecenter der Stadt Aachen sowie die dem Anliegen zugeordnete Auftragsnummer mitgeteilt werden. Das Anliegen wird dann in die Anwendung „Open Text“ integriert und für den Mitarbeitenden des Servicecenters Call Aachen als neuer Auftrag erkennbar. Der Auftrag wird durch den Mitarbeitenden vor dem Hintergrund des jeweiligen Inhalts einem Fachbereich bzw. Mitarbeitenden der Verwaltung zugeordnet und über die Anwendung „Open Text“ weitergeleitet. Der ausgewählte, zuständige Mitarbeitende erhält Kenntnis von dem Anliegen und begibt sich an die Bearbeitung. Nach abschließender Bearbeitung des Anliegens wird der Vorgang durch den zuständigen Mitarbeitenden in der Anwendung „Open Text“ abgeschlossen. Dadurch erhält die einreichende Person eine abschließende, vollautomatisierte Email, in der über die Beendigung der Bearbeitung informiert wird. In diesem Zusammenhang kann der Mitarbeitende in Ergänzung zu dem in der Email aufgeführten standardisierten, vorgegebenen Text weitergehende Informationen in die Nachricht integrieren.

Die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens erfolgt auch im Rahmen der Einreichung über das Serviceportal dezentral, individuell sowie im Rahmen eines nicht-standardisierten weiteren Verfahrensablaufs hinsichtlich der Servicereaktionszeit. Über die Anwendung „Open Text“ erfolgt eine standardisierte Kommunikation in Bezug auf die Eingangsbestätigung sowie abschließende Bestätigung nach erfolgter Bearbeitung.

Neben der Möglichkeit, für die Meldung von Mängeln die Dienstleistung „Anregungen und Anliegen übermitteln“ allgemein auszuwählen, besteht im Serviceportal zudem die Option, spezielle Dienstleistungen, die bereits einen Mangel vordefinieren, direkt in Anspruch zu nehmen. Hierzu zählen beispielsweise die Dienstleistungen „Ampelhotline online“, „Radverkehr: Hinweise und Fragen“, „Straßenschäden online“, „Wilden Müll melden“ und „Rattenbefall melden online“. Im Unterschied zu der Dienstleistung „Anliegen und Anregungen übermitteln“ sieht der Prozess im Serviceportal vor, dass neben einer allgemeinen Beschreibung des Anliegens auch bereits vorab vorgegebene Kategorien, die jeweils einen Mangel beschreiben, ausgewählt werden können, damit eine ausführliche Beschreibung des Mangels ggf. aufgrund der Vorauswahl entbehrlich ist. Zudem kann auch im Rahmen der Ortsangabe des Mangels neben der manuellen Eingabe der genauen Adresse

auf eine Kartenfunktion zurückgegriffen werden, durch die die notwendigen Geo-Koordinaten bestimmt werden können, damit eine Lokalisierung des Mangels erfolgen kann. Daneben können auch noch Bilder der Eingabe beigefügt werden. Nachdem die Eingabe über das Serviceportal entsprechend eingereicht wurde, findet der weitere Prozessablauf analog zur Verfahrensweise bei Auswahl der Dienstleistung „Anliegen und Anregungen übermitteln“ statt.

Die Plattform **Mängelmelder.de** (<https://www.mängelmelder.de>) bietet zudem die Möglichkeit, Mängel online zu melden. Dabei wird der auf der Homepage der bundesweiten Plattform eingegebene Mangel durch die Plattform selbst an die zuständige Behörde per Email weitergeleitet und auf der Homepage transparent veröffentlicht. Über die Plattform eingegebene Mängel, die in die Zuständigkeit der Stadt Aachen fallen, werden per Email an das Servicecenter Call Aachen zwecks Bearbeitung weitergeleitet. Die Mitarbeitenden des Servicecenters senden das Anliegen dann zur Erledigung an den zuständigen Fachbereich bzw. Eigenbetrieb.

#### Verbesserungen:

Die Verfahren zur Eingabe von Anregungen, Anliegen, Beschwerden und Mängeln auf persönlichem, postalischem bzw. schriftlichem und telefonischem Wege sind von einem individuellen und in Teilen nicht-standardisierten Verfahren geprägt, das aufgrund der unterschiedlichen Anliegen, Themen, Umfänge und Zuständigkeiten nur bedingt einem einheitlichen Prozessablauf zugeführt werden kann. Im Servicecenter Call Aachen erfolgt aktuell die Mehrheit der Eingaben telefonisch und per Email. Verbesserungspotentiale werden daher primär im Bereich der digitalen Eingaben über das Serviceportal der Stadt Aachen gesehen, da in diesem Bereich zum einen ein grundsätzlich stetiger Anstieg der aktuell über 74.000 Benutzerkonten zu verzeichnen ist und zum anderen auch die jeweiligen Dienstleistungen, die auf die Meldung und Behebung von Mängeln ausgerichtet sind, noch intensiver genutzt werden können.

Kurzfristig soll dazu im Serviceportal die Möglichkeit der Eingabe von Anregungen, Anliegen, Beschwerden und Mängeln herausgehobener und deutlicher auf der Startseite dargestellt werden, damit Einwohnerinnen und Einwohner eine Eingabe ohne langes Suchen der passenden Dienstleistungen einreichen können. Hierbei soll im Rahmen der Umsetzung berücksichtigt werden, dass ein zu pointiertes Hervorheben des Mängelbegriffes vermieden wird, sondern alternativ die Darstellung und Ansprache über eine graphische Lösung als zielführender gesehen wird, ohne in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit des grundsätzlichen Anliegens zu schmälern. Darüber hinaus sollen in einem ersten Schritt der Prozess verschlankt und vereinfacht werden sowie dabei auch im Sinne des Grundsatzes der Datensparsamkeit die notwendigen, einzugebenden (personenbezogenen) Daten bis auf das Mindeste reduziert bzw. auch anonyme Eingaben ermöglicht werden. Zudem soll die Homepage des Serviceportals auch für die Smartphone Nutzung optimiert werden. Dadurch soll in Ergänzung der grundsätzlichen Prozessoptimierung für die Eingabe von Mängeln insbesondere im Rahmen der Nutzung eines Smartphones die Option angeboten werden, Mängel schnell und unbürokratisch durch Zusendung eines Fotos, auf dem der Mangel erkennbar und gleichzeitig die automatische Bestimmung der Geo-Koordinaten zwecks Ortsbestimmung des Mangels vorgesehen ist, der Stadt Aachen zu melden. In einem zweiten Schritt soll eine App in Anlehnung an das Serviceportal programmiert und angeboten werden, in der die Funktionalitäten,

Dienstleistungen und Angebote des Serviceportals integriert sind und durch die die Meldung von Mängeln noch einfacher, schneller und unbürokratischer erfolgen kann. Es soll im Zuge dessen die Förderfähigkeit der App-Programmierung durch die Digitale Modellregion geprüft werden.

Fazit:

Die Optimierung des Dienstleistungsangebotes hinsichtlich der Eingabe von Mängeln unterstreicht die bürgerfreundliche und serviceorientierte Ausrichtung des Serviceportals, die gleichzeitig auch zu einer deutlichen Qualitätssteigerung insgesamt in der Stadt Aachen führen wird. Damit einhergehend steigt jedoch auch der Anspruch an die Servicereaktionszeiten, so dass zur Erfüllung und Beibehaltung eines kontinuierlichen Qualitätsstandards zusätzliche Sach- und Personalkosten eingeplant werden dürften.

**Anlage/n:**

Tagesordnungsantrag der Fraktionen CDU und SPD vom 12.03.2019  
„Verfahren für die Verarbeitung und Behebung kleinerer Mängel im Stadtbild“