



ANFRAGE GEM. § 5 GESCHÄFTSORDNUNG

Absender:

Fraktion Hagen Aktiv im Rat der Stadt Hagen

Betreff:

Anfrage der Fraktion Hagen Aktiv über den Sachstand zur Umsetzung des Ratsbeschlusses "Informations-App Wartezeit Bürgeramt"

Beratungsfolge:

15.11.2017 Betriebsausschuss HABIT

Anfragetext:

Siehe Anlage



HAGEN AKTIV
Fraktion im Rat der Stadt Hagen, Rathausstraße 11, 58095 Hagen

Herrn Stefan Ciupka
Vorsitzender BA HABIT
Eilper Str. 132-136
58091 Hagen

Fraktion im Rat der Stadt Hagen

Tel.: 0 23 31 / 207 – 55 28

Fax: 0 23 31 / 207 – 55 30

fraktion@fraktion-hagen-aktiv.de

Internet: www.fraktion-hagen-aktiv.de

16. Oktober 2017

**Anfrage nach § 5 GeschO: Sachstand Umsetzung Ratsbeschluss „Informations-App
Wartezeit Bürgeramt“**

Sehr geehrter Herr Ciupka,

gemäß § 5 der Geschäftsordnung des Rates beantragen wir für die Sitzung des Betriebsausschusses HABIT am 15.11.2017 die Aufnahme des folgenden Tagesordnungspunktes.

Wir bitten um die Beantwortung der folgenden Frage:

In welchem Stadium befindet sich die Umsetzung des Ratsbeschlusses vom 30.06.2016?

Begründung:

In der Sitzung des HABIT vom 05. Juli 2017 war auf Nachfrage von Hagen Aktiv mitgeteilt worden, die Auslieferung der Hardware sei für die 33. Kalenderwoche anvisiert. Die ausliefernde Firma habe allerdings Lieferschwierigkeiten. Deshalb und weil der Termin in die „heiße Phase“ des Wahlkampfes falle, könne es zu weiteren Verzögerungen kommen. Seither sind über drei Monate verstrichen. Die Verwaltung wird um einen ausführlichen Bericht zum Stand der Umsetzung gebeten.

Mit freundlichen Grüßen

Udo Pfeiffer
(Mitglied BA HABIT)

f. d. R.: Karin Nigbur-Martini
(Fraktionsgeschäftsführerin)



ÖFFENTLICHE STELLUNGNAHME

Amt/Eigenbetrieb und ggf. beteiligte Ämter:

HABIT

Betreff: Drucksachennummer: 0977/2017
Anfrage der Fraktion Hagen Aktiv über den Sachstand zur Umsetzung des
Ratsbeschlusses "Informations-App Wartezeit Bürgeramt"

Beratungsfolge:
15.11.2017 Betriebsausschuss HABIT



Die Anfrage der Fraktion HAGEN AKTIV richtet sich auf den Umsetzungsstand einer per Internet abrufbaren Anzeige von Wartezeiten in Bürgerämtern. Diese Wartezeit soll individuell für das jeweilige Warte-Ticket des Bürgers benannt werden.

Die Funktionalität fußt auf den neuen, in den Bürgerämtern, wie auch anderen Verwaltungsstellen zu installierenden Aufrufanlagen. Sie wird umgesetzt durch einen bequemen Aufruf einer Internet-Seite im Portal der Stadt Hagen. Eine eigene App ist hierfür nicht zu installieren. Allerdings wäre eine Wartezeit-Berechnung bzw. Schätzung nur möglich, wenn die Anliegen der Bürger im Voraus bekannt wären, um dann von der möglichen Bearbeitungsdauer auf die gesamte Wartezeit schließen zu können. Dies ist nicht der Fall, daher lässt sich nur die Anzahl der Tickets in der Warteschlange vor dem eigenen Ticket anzeigen, nicht die Wartezeit!

Bereits in der Sitzung vom 05.07.2017 des Betriebsausschusses HABIT wurde der Zeitplan der Einführung der Warteschlange-Anzeige und damit der Aufrufanlagen erfragt. Damals wurde entsprechend den Informationen des Herstellers der Hardware, genauer: der Ticket-Drucker eine Lieferung für die 33. KW in Aussicht gestellt, die Einführung musste aber aufgrund akuter Spitzen in der Arbeitsbelastung der Bürgerämter (z.B. Vorbereitung und Durchführung der Bundestagswahl) bis voraussichtlich Ende September verschoben werden.

Mittlerweile wurden die Geräte ausgeliefert, nachdem ursprünglich Lieferschwierigkeiten des Geräteherstellers (Fa. eKiosk) zu Verzögerungen geführt haben. Als erste Lokation ist die Fahrerlaubnisstelle bei Bezug des neuen Standorts ausgerüstet worden, im Hohenlimburger Bezirksrathaus.

Wenig später traf eine Warnung des Herstellers der Hardware ein, dass die Geräte nach kurzer Zeit ausfallen könnten und immer wieder manuell neu zu starten seien. Bis heute liegen keine Angaben vor, welches Geräte-Los betroffen ist, welche Ursache zugrunde liegt, welcher sinnvolle Work-Around helfen könnte und bis wann die Störung behoben werden kann. Bei Ausfall hat der Verkäufer von Geräten und Aufrufanlage, Fa. Kommunix, das Gerät auszuwechseln: Es ist aus logistischen Gründen zu erwarten, dass damit etliche Ausfallzeiten verbunden sein werden, bis der Austausch defekter Geräte vorgenommen werden kann.

Auch in der Fahrerlaubnisstelle traten bereits Störungen auf, allerdings konnten sie zwischenzeitlich auf eine andere Ursache zurückgeführt und behoben werden.

In der Konsequenz dieser Fehlerhäufung hat sich der HABIT entschlossen, die nächsten Bürgerämter Boele und Haspe lediglich technisch vorzubereiten, jedoch die Inbetriebnahme der neuen Ticketdrucker und damit der neuen Aufrufanlage nur sukzessive, nicht parallel vorzunehmen. Damit werden vielfache Ausfälle vermieden, die vom HABIT, insbesondere aber von der Vertriebsfirma nicht in akzeptabler Zeit beseitigt werden können. Dies ist auch vor dem Hintergrund entschieden worden, dass in den Bürgerämtern die Lenkung des Besucherstroms immer noch durch funktionierende Alt-Anlagen geregelt wird.



Verfügung / Unterschriften

Veröffentlichung

☒ Ja

☐ Nein, gesperrt bis einschließlich _____

Oberbürgermeister

Gesehen:

Stadtkämmerer

Stadtsyndikus

Beigeordnete/r
Die Betriebsleitung
Gegenzeichnen:

Amt/Eigenbetrieb:
HABIT

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:

Amt/Eigenbetrieb:

Anzahl:
