

## ANFRAGE GEM. § 5 GESCHÄFTSORDNUNG

**Absender:**

FDP-Fraktion im Rat der Stadt Hagen

**Betreff:**

Anfrage der FDP-Fraktion

Hier: Sachstand Mängelmelder / Hagen-App / Politik-bei-uns

**Beratungsfolge:**

21.03.2019 Haupt- und Finanzausschuss

**Anfragetext:**

1. Wie oft wurde der Mängelmelder in den Jahren 2017 und 2018 insgesamt genutzt (wenn möglich bitte mit Aufschlüsselungen nach Mängelkategorien und Monaten)?
2. Wie schnell werden Mängelmeldungen im Durchschnitt abschließend bearbeitet?
3. Wie viele Mängelmeldungen aus dem Jahr 2018 sind zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abschließend bearbeitet? 4. Werden mittlerweile allen Nutzern des Mängelmelders jeweils Eingangsbestätigung-en und Bestätigungen über die Beseitigungen der Mängel zugestellt, wie durch den BA HABIT am 14. Februar 2018 beschlossen?
5. Wann ist mit der Einführung der Hagen-App (Beschluss des Rates vom 6. Juli 2017) zu rechnen? Wie ist der genaue Sachstand? Warum konnte die Zusage bzgl. einer Veröffentlichung der App im Herbst 2018 nicht eingehalten werden?
6. Wann ist mit der Anbindung des Ratsinformationssystems an das Portal „Politik-bei-uns“ zu rechnen (Beschluss des HFA vom 11. Oktober 2018)?

**Kurzfassung**

Entfällt

**Begründung**

Siehe Anlage



## Inklusion von Menschen mit Behinderung

### Belange von Menschen mit Behinderung

(Bitte ankreuzen und Teile, die nicht benötigt werden löschen.)

sind nicht betroffen

sind betroffen (hierzu ist eine kurze Erläuterung abzugeben)

Kurzerläuterung:



FDP-Fraktion im Rat der Stadt Hagen  
Rathausstr. 11  
Trakt B, Raum 201  
58095 Hagen  
  
Tel.: 02331-2072380  
Fax: 02331-2072091  
Mail: kontakt@fdp-fraktion-hagen.de  
Web: www.fdp-hagen.de

**FDP-Fraktion • Rathausstr. 11 • 58095 Hagen**

An den  
Oberbürgermeister  
Erik O. Schulz  
Im Haus

Hagen, 12.03.2019

**Betreff: „Sachstand Mängelmelder / Hagen-App / Politik-bei-uns“ HFA, 21.03.2019**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

hiermit stellen wir folgende Anfrage zur Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses am 21.03.2019 gem. § 5 GO:

**Anfrage**

1. Wie oft wurde der Mängelmelder in den Jahren 2017 und 2018 insgesamt genutzt (wenn möglich bitte mit Aufschlüsselungen nach Mängelkategorien und Monaten)?
2. Wie schnell werden Mängelmeldungen im Durchschnitt abschließend bearbeitet?
3. Wie viele Mängelmeldungen aus dem Jahr 2018 sind zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abschließend bearbeitet?
4. Werden mittlerweile allen Nutzern des Mängelmelders jeweils Eingangsbestätigungen und Bestätigungen über die Beseitigungen der Mängel zugestellt, wie durch den BA HABIT am 14. Februar 2018 beschlossen?
5. Wann ist mit der Einführung der Hagen-App (Beschluss des Rates vom 6. Juli 2017) zu rechnen? Wie ist der genaue Sachstand? Warum konnte die Zusage bzgl. einer Veröffentlichung der App im Herbst 2018 nicht eingehalten werden?
6. Wann ist mit der Anbindung des Ratsinformationssystems an das Portal „Politik-bei-uns“ zu rechnen (Beschluss des HFA vom 11. Oktober 2018)?

**Begründung**

Die FDP-Fraktion möchte mit vorliegender Anfrage den Sachstand zu verschiedenen Projekten im Bereich der digitalen Bürgerdienste abfragen, die in den letzten Jahren durch uns angestoßen wurden.

Der Mängelmelder wurde in der Vergangenheit durch die Verwaltung als Erfolgsmodell dargestellt. Hier ist es für uns insbesondere interessant zu erfahren, wie oft der Mängelmelder genutzt wurde, wie schnell Mängel abschließend bearbeitet werden und ob die Bürger entsprechende Rückmeldungen erhalten. Der BA HABIT hatte hierzu am 14. Februar 2018 einen entsprechenden Beschluss mit Verbesserungsvorschlägen gefasst.

Die Einführung der Hagen-App hat sich leider immer wieder verzögert. Zuletzt wurde durch die Verwaltung der Herbst 2018 als Zeitrahmen für die Veröffentlichung der App genannt. Wir nehmen dies zum Anlass erneut den Sachstand abzufragen.

Bezüglich der Anbindung des Ratsinformationssystems an das Portal „Politik-bei-uns“ wurde durch die Verwaltung im Oktober 2018 ausgeführt, dass die notwendige OPAL-Schnittstelle betriebsfähig sei und eine Anbindung zeitnah durchgeführt werden könne. Der HFA hat daraufhin am 11. Oktober einen einjährigen Test beschlossen. Auch hier möchten wir gerne wissen, wann mit der abschließenden Umsetzung des Beschlusses zu rechnen ist.

Mit freundlichen Grüßen

Claus Thielmann  
**Fraktionsvorsitzender**

Monika Schröder  
**Ratsfrau**

## ÖFFENTLICHE STELLUNGNAHME

**Amt/Eigenbetrieb und ggf. beteiligte Ämter:**

01

OB/B

TFD

HABIT

**Betreff:** Drucksachennummer: 0298/2019  
**Sachstand Mängelmelder / Hagen-App / Politik-bei-uns**

**Beratungsfolge:**  
**21.03.2019 Haupt- und Finanzausschuss**

**1. Wie oft wurde der Mängelmelder in den Jahren 2017 und 2018 insgesamt genutzt (wenn möglich bitte mit Aufschlüsselungen nach Mängelkategorien und Monaten)?**

Siehe Anlagen für 2017 und 2018.

**2. Wie schnell werden Mängelmeldungen im Durchschnitt abschließend bearbeitet?**

**3. Wie viele Mängelmeldungen aus dem Jahr 2018 sind zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abschließend bearbeitet?**

Zu den Punkten 2. und 3.

Der aktuell eingesetzte Mängelmelder nutzt den so genannten DirektKontakt. Dies bedeutet, dass dabei die gemeldeten Mängel per E-Mail an die zuständigen Stellen gesendet werden. Aus diesem Grund kann bislang aus dem System heraus nicht festgestellt werden, wann der Mangel angenommen, bearbeitet oder behoben wurde.

**4. Werden mittlerweile allen Nutzern des Mängelmelders jeweils Eingangsbestätigungen und Bestätigungen über die Beseitigungen der Mängel zugestellt, wie durch den BA HABIT am 14. Februar 2018 beschlossen?**

Im Zuge der inhaltlichen Planungen für die neue Hagen-App wurde auch der Mängelmelder grundlegend überarbeitet. Dieser wird mit Einführung der Hagen-App als eigenständige, datenbankbasierte Webanwendung fungieren, so dass unter anderem folgende Funktionen zur Verfügung stehen:

- Integration für Bearbeiterinnen und Bearbeiter unter „meinHagen“ auf hagen.de
- Übersicht aller Mängel der jeweiligen Stellen/Zuständigkeiten
- Anzeige des zeitlichen Ablaufs der Bearbeitung, von der Annahme, über die Bearbeitung bis zum Abschluss
- mögliche Benachrichtigung des Melders zum jeweiligen Bearbeitungsschritt
- Weiterleitung des Mangels per E-Mail an externe Bearbeiter
- Kartenintegration zur besseren Auffindung des Mangels
- für die mobile Nutzung optimiertes Hochladen von Anhängen

**5. Wann ist mit der Einführung der Hagen-App (Beschluss des Rates vom 6. Juli 2017) zu rechnen? Wie ist der genaue Sachstand? Warum konnte die Zusage bzgl. einer Veröffentlichung der App im Herbst 2018 nicht eingehalten werden?**

Zurzeit werden mehrere Projekte im Rahmen der Digitalisierung der Stadtverwaltung parallel vorangetrieben. Im Entwicklungsprozess der App ergaben sich daraus bedingt neue inhaltliche Synergien mit anderen E-Government-Projekten, unter anderem die unter Punkt 4 erwähnte Programmierung des Mängelmelders als eigenständige, datenbankbasierte Webanwendung. Durch den HABIT wird zurzeit der Testbetrieb vorbereitet, der in enger

Abstimmung mit dem HABIT, der Task Force Digitalisierung und der Pressestelle stattfindet. Im Anschluss erfolgt die Überführung in den Echtbetrieb.

**6. Wann ist mit der Anbindung des Ratsinformationssystems an das Portal „Politik-bei-uns“ zu rechnen (Beschluss des HFA vom 11. Oktober 2018)?**

Herr Oberbürgermeister Schulz hat in der Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses am 07.02.2019 zum TOP „Mitteilungen“ darüber informiert, dass die Bestellung an die Firma zur Einrichtung der erforderlichen OParl-Schnittstelle durchgeführt sei. Nach Einrichtung der Schnittstelle erfolge die Abstimmung mit den Administratoren des Portals, ab wann die städtischen Daten abgegriffen werden können.

Dieser Stand ist weiterhin aktuell. Der HABIT hat trotz Rückfragen noch keine Rückmeldung von der Firma erhalten. Es sind auf Seiten des HABIT aber alle Vorarbeiten, bis auf die noch nicht mögliche Konfiguration der Schnittstelle, abgeschlossen.

Gez. Erik O. Schulz  
(Oberbürgermeister)



