

## Beschlussvorlage

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

### Betreff

**Bürgereingabe nach § 24 GO - Verbesserung der App Sag´s uns und Aufbau eines Hinweis- und Beschwerdeportals**

### Beschlussorgan

Ausschuss für Bürgerbeteiligung, Anregungen und Beschwerden

Gremium	Datum
Ausschuss für Bürgerbeteiligung, Anregungen und Beschwerden	05.09.2022

### Beschluss:

Der Ausschuss für Bürgerbeteiligung, Anregungen und Beschwerden dankt dem Petenten für die Eingabe.

Im Hinblick auf die Ausführungen der Verwaltung unterstützt der Ausschuss die Optimierung der „App Sag`s uns“ sowie die Einführung des „Universal Messengers“, einer gesamtstädtischen zentralen Beschwerdemanagement-Software zum Aufbau eines gesamtstädtischen Beschwerdemanagements.

Die Verwaltung wird aufgefordert, ein besonderes Augenmerk auf die Verknüpfung der beiden Instrumente zu legen.

## Haushaltsmäßige Auswirkungen

**Nein**

### Auswirkungen auf den Klimaschutz

- Nein
- Ja, positiv (Erläuterung siehe Begründung)
- Ja, negativ (Erläuterung siehe Begründung)

### Begründung:

Der Petent macht verschiedene Vorschläge, zur Verbesserung des Umgangs mit Beschwerden von Bürger\*innen sowie zur Optimierung der App Sag`s uns:

- *Die Verwaltung soll Meldungen, Hinweise oder Beschwerden von Bürgern grundsätzlich zeitnah angemessen und nachvollziehbar beantworten.*
- *Die Verwaltung soll aufhören ihre Bürger zu belügen indem Vorgänge auf dem Portal "Sag's uns" umgehend als "erledigt" markiert werden, obwohl der geschilderte Sachverhalt noch gar nicht erledigt worden ist.*
- *Die Verwaltung soll den Bürger per Email mit entsprechender Aussagekraft informieren, wenn die Bearbeitung eines in "Sag's uns" gemeldeten Vorgangs nicht möglich ist*
- *Die Verwaltung soll Meldungen, die derzeit noch nicht in "Sag's uns" bearbeitet werden können, an die zuständige Fachabteilung weiterleiten.*
- *Die Verwaltung soll Meldungen, die den Zuständigkeitsbereich anderer Behörden oder Eigentümer betreffen (Bundespolizei, Deutsche Bahn, KVB, etc.), an diese weiterleiten.*
- *Die Verwaltung soll endlich ein zentrales Hinweis- und Beschwerdeportal schaffen.*

### Stellungnahme der Verwaltung

Die App Sag`s uns wurde im Oktober 2015 eingeführt. Ziel dieses internetbasierten Portals ist es, den Bürger\*innen eine einfach anzuwendende, niederschwellig Anwendung zur Verfügung zu stellen, um Mängel besonders in Bezug auf das Erscheinungsbild im öffentlichen Raum der Stadt Köln zu melden.

Die Einrichtung eines solchen Portals war zum damaligen Zeitpunkt ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu einer verstärkten Bürgerorientierung. Ein systematisches und zielgerichtetes Mängelmanagement bietet zahlreiche Chancen zur Verbesserung des Erscheinungsbildes des Stadtgebietes Köln, das auch nach wie vor im Fokus der Öffentlichkeit steht.

Da das Portal von den Bürger\*innen gut angenommen wurde, können inzwischen zu 14 Kategorien Mängel gemeldet werden. Gestartet ist es 2015 mit sieben Kategorien.

Ergänzend zu der App Sag`s uns wurde Ende 2017 ein Pilotprojekt „Beschwerdemanagement bei der Stadt Köln“ ins Leben gerufen. Aus diesem Pilotprojekt ist der Auftrag an die Verwaltung ergangen in einem weiteren Schritt, ein gesamtstädtisches Beschwerdemanagement aufzubauen und die dazu benötigte Software als gesamtstädtische Klammer und für eine medienbruchfreie Bearbeitung zu suchen bzw. zu entwickeln.

Nach europaweiter Ausschreibung konnte eine Software gefunden werden, die an die Vorgaben und Bedürfnisse der Stadt Köln angepasst wurde und voraussichtlich im September 2022 in drei Pilotämtern in den Echtbetrieb geht. Das gesamtstädtische Rollout erfolgt sukzessive.

Die Software mit dem Namen Universal Messenger ermöglicht eine medienbruchfreie Bearbeitung von Beschwerden und perspektivisch auch von Anliegen.

Mit zunehmend flächendeckender Einführung der Software wird den Bürger\*innen ein weiterer Baustein zur Verfügung gestellt, um neben Mängeln auch Beschwerden der Stadt gegengüber zu kommunizieren. Mit Hilfe der Software sowie begleitenden Rahmenvorgaben wird der Prozess der Bearbeitung und Steuerung von Beschwerden verbessert. Die Verwaltung verspricht sich dadurch eine effizientere Bearbeitung von Beschwerden, damit verbunden eine Steigerung der Bürgerzufriedenheit sowie Hinweise für die interne Prozessverbesserung.

Bei der App Sag`s uns handelt es sich um einen klassischen Mängelmelder, also ein Hinweisportal. Im Kern geht es um die Behebung eines Mangels, die Rückmeldung in Sag`s uns ist allgemein gehalten und richtet sich nicht an die meldende Person sondern an die „Allgemeinheit“, daher wird sie auch in Sag`s uns veröffentlicht und nicht nur der meldenden Person zur Verfügung gestellt.

Bei Beschwerden, die Bürger\*innen persönlich an die Stadtverwaltung richten und die dann in den Universal Messenger einfließen, ist die Erwartungshaltung eine andere. Hier erwartet die beschwerdeführende Stelle möglichst zügig eine persönliche Antwort.

Diese beiden Angebote ergänzen sich zukünftig gegenseitig. Perspektivisch wird geprüft, ob die beiden System sinnvoll miteinander zu einem Anliegen- und Beschwerdemanagement über eine Schnittstelle verknüpft werden können. Dazu ist es allerdings erforderlich, dass der Universal Messenger bei der Stadt Köln erfolgreich eingeführt worden ist.

Mit Hilfe der Software wird transparent, ob Beschwerden der Bürger\*innen fristgemäß beantwortet werden oder nicht. Dabei richten sich die Fristen sowie die Form der Beantwortung nach den Vorgaben des Handbuchs der Stadt Köln, die für alle Beschäftigten verbindlich sind.

Fehlentwicklungen, z.B. Verfristungen von Antworten, lassen sich mit Hilfe der Software viel schneller als bisher erkennen, so dass frühzeitig Gegensteuerungsmaßnahmen eingeleitet werden können, um eine zeitnahe Bearbeitung sicher zu stellen.

Im Zusammenhang mit der flächendeckenden Einführung des Universal Messengers bei der Stadtverwaltung Köln müssen auch die notwendigen Optimierungen und Anpassungen in der App „Sag`s uns“ durchgeführt werden, damit die beiden System sich gegenseitig ergänzen.

Dazu gehört die kritische Betrachtung der bisherigen Prozesse je Kategorie, mit anschließender Optimierung in Abstimmung mit den zuständigen Dienststellen.

Gleiches gilt für die jetzigen Rahmenvorgaben, wie zum Beispiel die Infragestellung der derzeitigen Status. Ein Status „erledigt/beauftragt“ führt teilweise zu Irritationen und bedarf daher auf jeden Fall einer Veränderung.

Die Meldungen, die über Sag`s uns nicht bearbeitet werden können aber in den Zuständigkeitsbereich der Stadtverwaltung bzw. ihrer Beteiligungsgesellschaften fallen, werden zukünftig an die zuständige Stelle geroutet. Gleichzeitig wird geprüft, ob der Bürgerin, dem Bürger die Information, die dazu in Sag`s uns hinterlegt wird, auch per E-Mail zugeschickt werden kann.

Falls die Stadt Köln oder ihre Beteiligungsgesellschaften für die Beschwerde nicht zuständig sind, soll zukünftig eine unmittelbare Nachricht in Form einer E-Mail an die meldende Person erfolgen.

Die Einführung des Universal Messengers zur medienbruchfreien Beschwerdebearbeitung sowie die Weiterentwicklung der App Sag`s uns als Mängelmelder, wird in enger Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung im Rahmen der zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen erfolgen.

Mit der skizzierten Lösung werden aus Sicht der Verwaltung die vom Petenten geforderten Rahmenbedingungen erfüllt werden.