

Kreisstadt Bergheim Der Bürgermeister		Vorlage Nr.: 256/2021 öffentlich			
		Mitzeichnungen			
Dezernat: BM					
FBL: Herr Robens					
AbtL: Frau Alexandra Lerch-Vosse					
Verfasser/in: Herr Nellen					
Vorgesehene Beratungsfolge					
Gremium					Datum
Haupt-, Personal-, Wirtschaftsförderungs- und Strukturwandelausschuss					31.08.2021

TOP	Schriftliche Anfragen gem. § 15 Abs. 1 i.V.m. § 25 der Geschäftsordnung des Rates Anfrage des Ratsmitglieds Thomas Roos vom 05.05.2021 Effektivität des Mängelmelders
------------	--

Jedes Mitglied ist berechtigt, schriftliche Anfragen, die sich auf Angelegenheiten des Gremiums beziehen, an die/den Vorsitzende(n) zu richten. Anfragen sind mindestens 5 volle Arbeitstage der Verwaltung vor dem Sitzungstag der/dem Vorsitzenden zuzuleiten. Der/die Fragesteller/-in darf jeweils bis zu zwei Zusatzfragen stellen. Eine Aussprache findet nicht statt. Die Beantwortung hat schriftlich zu erfolgen, wenn der/die Fragesteller/-in es verlangt.

Die form- und fristgerechten Anfragen sind der Vorlage beigelegt

Die Anfrage des Herrn Stadtrat Thomas Roos vom 05.05.2021 wird wie folgt beantwortet:

Wie lassen sich die Arbeitsabläufe bei der Bearbeitung der Meldungen aus dem Mängelmelder verbessern?

Der Mängelmelder wird von den Bürger*innen der Kreisstadt Bergheim rege genutzt wird und ermöglicht es, schnell, präzise und einfach Mängelmeldungen zu verschiedenen Themen in die Verwaltung bzw. die zuständigen Stellen hinein zu transportieren. Die Administration und Verteilung der Meldungen erfolgt zentral über das Bürgerbüro.

Die Meldungen werden täglich kontrolliert, freigegeben und an die zuständigen Ansprechpartner bei den Fachabteilungen weitergeleitet.

Die gemeldeten Vorgänge werden bereits entsprechend kategorisiert nach

- in Bearbeitung (gelb)
- gelöst (grün)
- ungelöst abgeschlossen (grün/gelb).

Bei den Mängelmeldungen werden nicht nur die Stadtwerke und der Rhein-Erft-Kreis als Auftragnehmer eingebunden, es erfolgen regelmäßig auch interne Weiterleitungen an verschiedene Fachabteilungen wie z. B. Ordnungsamt, Betriebshof, Bodenmanagement als Liegenschaftsverwaltung.

☐ Dem Beschlussvorschlag wurde zugestimmt.	Abstimmungsergebnis: ☐ einstimmig Ja-Stimmen Nein-Stimmen Enthaltungen
☐ Der Beschlussvorschlag wurde abgelehnt.	
☐ Der Beschlussvorschlag wurde verändert.	

Bei ungelöst abgeschlossenen Fällen erfolgt seitens der Verwaltung eine zeitnahe Prüfung. Eine Bearbeitung kann in manchen Fällen aber wegen fehlender Zuständigkeit (anderer Eigentümer, Zuständigkeit liegt z. B. bei Straßen NRW, Erftverband etc.) nicht erfolgen.

In diesen Fällen erfolgt dann in der Regel ein öffentlicher Kommentar, der die fehlende Zuständigkeit erkennen lässt und benennt zudem die richtige Anlaufstelle, die durch das Bürgerbüro bereits kontaktiert wurde.

Die Kontrolle der Auftragsausführung findet über die zuständige Fachabteilung selbst statt, da diese aus ihrer Fachkompetenz heraus beurteilen kann, zu welchem Zeitpunkt ein Vorgang als „erledigt“ markiert werden kann. Da bis heute ca. 2.500 Meldungen eingegangen sind, wäre die Kontrolle einer jeden Meldung zentral nicht zu leisten.

Auch Doppel- oder Mehrfachmeldungen zu verschiedenen Mängeln lassen sich nicht vermeiden.

Der Sinn und Zweck des Mängelmelders wird aus Sicht der Verwaltung hierdurch aber nicht beeinträchtigt. Beschwerden wegen fehlender Erledigung von Vorgängen aus dem Mängelmelder liegen der Verwaltung nur in einem Fall vor. Die Fallzahlen zeigen, dass dieser Service gut angenommen wird, denn er erlaubt spontan von unterwegs die unkomplizierte Meldung eines Missstandes auf Bergheimer Stadtgebiet.

Das Bürgerbüro als zentrale Anlaufstelle für den Mängelmelder wird zukünftig –sofern notwendig - quartalsmäßig an die abschließende Bearbeitung in den einzelnen Abteilungen erinnern.