

|                              |                                       |                                                  |                                                 |                                        |  |
|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------|--|
| <b>SPD-Fraktion</b>          | Drucksache Nr.<br><b>A/16/4570-01</b> | Termin<br><b>25.03.2019</b><br><b>11.04.2019</b> | <b>Hauptausschuss</b><br><b>Umweltausschuss</b> |                                        |  |
| <u><b>Antragsvorlage</b></u> |                                       |                                                  | <b>öffentlich</b>                               |                                        |  |
| <b>Termin</b>                | <b>Gremium</b>                        | <b>Vorlage</b><br><b>zur*</b>                    | <b>Ergebnis</b>                                 | <b>Beschluss-</b><br><b>kontrolle*</b> |  |
| 25.03.2019<br>11.04.2019     | Hauptausschuss<br>Umweltausschuss     | K<br>K                                           |                                                 |                                        |  |

### **Beratungsgegenstand**

Antrag der SPD-Fraktion im Rat gemäß § 2 der Geschäftsordnung für den Rat der Stadt:  
Sachstandsbericht "Einrichtung eines Online-Mängelmelders bzw. einer Mängel-App"

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vorsitzender</b><br><b>SPD-Fraktion</b><br><br><b>W. Große Brömer</b><br><b>18.03.2019</b> | <b>umweltpol. Sprecher</b><br><b>SPD-Fraktion</b><br><br><b>M. Flore</b><br><b>18.03.2019</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                       |                                                  |                                                 |
|---------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>SPD-Fraktion</b> | Drucksache Nr.<br><b>A/16/4570-01</b> | Termin<br><b>25.03.2019</b><br><b>11.04.2019</b> | <b>Hauptausschuss</b><br><b>Umweltausschuss</b> |
|---------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

## **Begründung**

In der Großen Anfrage der Koalition „Digitaler Bürgerservice, Onlineangebote der Stadt und Internetinfrastruktur in Oberhausen“, beantwortet im Juni 2015, wurde bereits die Frage nach einem Online-Anliegenmanagement aufgeworfen (Seite 46). Die Stadtverwaltung antwortete, dass ein entsprechendes Softwareprodukt auszuwählen und ein entsprechender, konzernweiter Workflow abzustimmen und umzusetzen sei, um die zentral einlaufenden Anliegen zeitnah zu beantworten bzw. zu erledigen.

Im Dezember 2017 stellte der SPD-Stadtverordnete Karl-Heinz Emmerich eine Kleine Anfrage zum Thema „Digitaler Bürgerservice und e-Government“, in der es auch um das Thema Einführung eines Online-Anliegenmanagements ging. Aus der Antwort der Verwaltung geht hervor, dass im Rahmen einer interkommunalen Abfrage erörtert wurde, welche Städte dazu eine entsprechende Software einsetzen. Als „interessant“ wird dabei die Lösung der Nachbarstadt Mülheim bezeichnet, die auch bei einem Termin vor Ort näher begutachtet werden sollte. Seitdem ist nicht weiter über das Thema Online-Anliegenmanagement informiert worden.

Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern über das derzeitige Beschwerde-Management der Stadt über die telefonische Hotline bzw. die E-Mail-Adresse [beschwerde@oberhausen.de](mailto:beschwerde@oberhausen.de) sprechen dafür, die Einrichtung eines Mängelmelders bzw. eines umfassenden Online-Anliegenmanagement zu forcieren.