

Herr  
Thomas Schmitz  
53332 Bornheim

15.12.2023

**Kleine Anfrage gem. § 19 Abs. 1 Geschäftsordnung des Rates**

Ihre Anfrage betr. „Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG)“

Sehr geehrter Herr Schmitz,

Ihre o.g. kleine Anfrage vom 06.12.2023 beantworte ich wie folgt:

**Frage 1:** Wie viele Mängel wurden bislang eingereicht / erfolgreich abgearbeitet?

**Antwort 1:** Im Funktionspostfach zum Mängelmelder wurden im Zeitraum 27.04.2023 (Go-Live) bis zum 12.12.2023 (heute) 598 Mängelmeldungen abgegeben und im Fachschrank „Bürgerdialog“ zur Bearbeitung angelegt. Erfolgreich abgearbeitet, Status „Abhilfe / Umsetzung“, wurden bis heute 12.12.2023, 09:30 Uhr, 522 Vorgänge.

**Frage 2:** Wie entwickelt sich die Anzahl der Meldungen auf Monatsbasis seit Einführung?

**Antwort 2:** Die Anzahl der eingehenden Mängelmeldungen hat sich bei ca. 80 Meldungen pro Monat eingependelt.

**Frage 3:** Wie lange war die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Mangel?

**Antwort 3:** Die stichprobenartigere Auswertung eines Beispielzeitraum (12.11.-12.12.2023) ergab eine durchschnittliche Bearbeitungsdauer von 5,2 Tagen, wobei die längste Bearbeitungszeit 18 Tage betrug, viele Mängel werden, wenn möglich, am selben Tag noch abgestellt.

**Frage 4:** Wie sind die bisherigen Feedbacks bzw. Verbesserungswünsche der Nutzergruppe?

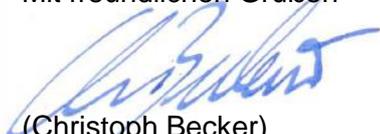
**Antwort 4:** Das Feedback aus der Bürgerschaft und auch aus der Politik (HFA, AKeGov) ist durchweg positiv. Selten gibt es Anfragen mit negativen Inhalt, meistens Bedienerfehler z.B. Einstellungen am eigenen Endgerät (Rechner oder Smartphone) oder Dateigrößen bei Fotos.

**Frage 5:** Welche weiteren Mängelarten sollen zukünftig in die Mängelmelder-App aufgenommen werden?

**Antwort 5:** Bei den Mängelarten / Mängelthemen sieht die Verwaltung zur Zeit keinen Handlungsbedarf, sind aber offen für Vorschläge. Seit dem 01.08.2023 gibt es die Möglichkeit unten dem Punkt „Sonstiger Mangel“ alles zu melden was als Mangel erkannt wird. Diese Meldungen

werden beobachtet und wenn Meldungsinhalte häufiger vorkommen werden wir überlegen dieses Thema als Mängelart anzubieten. Der Punkt „Sonstiger Mangel“ wurde bis heute einmal benutzt.

Mit freundlichen Grüßen



(Christoph Becker)  
Bürgermeister