

Ratsfraktion Bielefeld

Klaus Rees

Fraktionsgeschäftsführer

Niederwall 25 - 33602 Bielefeld

Tel: 0521 - 51 2710

Fax: 0521 - 51 67 42

klaus.rees@bielefeld.de

An den
Vorsitzenden des Digitalisierungsausschusses
Herrn Bernd Vollmer

im Hause

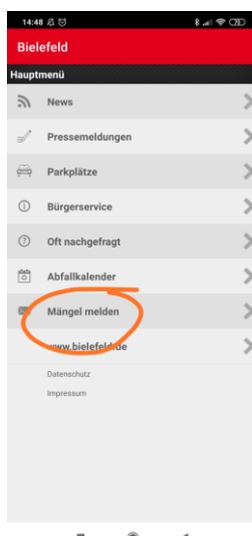
Bielefeld, 13.04.2021

Sehr geehrter Herr Vollmer,

zur nächsten Sitzung des Digitalisierungsausschusses am 20.04.2021 stellen wir die folgende Anfrage:

Prozess Mängelmeldung BürgerService App

Innerhalb der BürgerService App ist es dem*r Bürger*in möglich der Stadt eine „Mängelmeldung“ an die Stadt durchzuführen und somit ein Anliegen an die Verwaltung zu geben (siehe nachfolgendes Bild). Möchte man hier zusätzlich zur Verwaltung Kontakt aufnehmen, steht im Bereich „Impressum“ eine E-Mail-Adresse. Ich habe nun folgenden Anwendungsfall (siehe Anhang)



Hierzu möchten wir Sie um die Beantwortung der folgenden Frage bitten:

Wie ist der Prozess der Mängelmeldung per App gestaltet?

Zusatzfrage

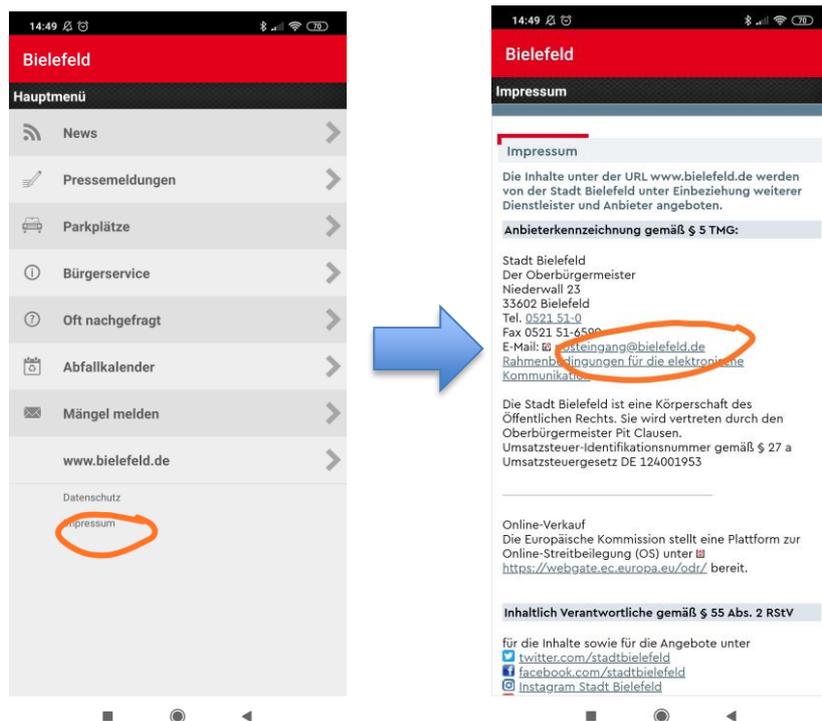
Wie verhalte ich mich als Bürger*in, wenn ich Nachfragen zu meiner „Mängelmeldung“ habe und diese für mich auf einen benutzerfreundlichen Weg beantwortet werden sollen?

Mit freundlichen Grüßen

Robert Grafe,
sachkundiger Bürger

Anhang

Anwendungsfall



Ich habe am Wochenende über die BürgerService App eine „Mängelmeldung“ durchgeführt. Da ich leider keine Rückmeldung oder Eingangsbestätigung bekommen habe, wollte ich mich per E-Mail (E-Mail-Adresse durch Impressum erhalten) erkundigen, wie der Status meiner Meldung ist. Mit dem Betreff „Meldung BürgerService App“ wollte ich zum Ausdruck bringen, dass es sich bei meinem Anliegen, um die „Mängelmeldung“ in der BürgerService App handelt. E-Mail Anfrage:

„Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich habe versucht am Samstag "einen Mängel zu melden". Leider habe ich hierzu keine Rückmeldung bekommen, ob der Mangel eingegangen ist oder ob er bearbeitet wird.

Können Sie mir hierzu eine Rückmeldung geben.“

Daraufhin habe ich folgende Mitteilung bekommen.

„Sehr geehrte Damen und Herren,

*für „Mängel“ ist die Bürgerberatung leider nicht zuständig.
Eventuell an die KFZ-Zulassungsstelle?*

*Mit freundlichen Grüßen
i.A.“*