

Stellungnahme der Stadtverwaltung Erfurt zur Drucksache 0182/23

Titel

Festlegung aus der öffentl. Sitzung des OSOE vom 12.01.2023 zum TOP 4.3. - Einsatz der Gemeindemitarbeiter in den Ortsteilen (DS 2042/22) - hier: Nachfragen

Öffentlichkeitsstatus

öffentlich

Stellungnahme

Das Garten- und Friedhofsamt beantwortet die Nachfragen von Herrn Hose, Fraktion CDU, wie folgt:

- 1. In der Beantwortung der Frage 3 wird auf die Einführung eines Ticketsystems in Form eines digitalen Mängelmelders hingewiesen. Wie ist der aktuelle Stand zur Einführung dieses Ticketsystems.**

Das Garten- und Friedhofsamt beabsichtigt seit geraumer Zeit, ein solches System einzuführen. Hierzu gab es bereits Absprachen mit dem Dezernat 03 und entsprechend als Pilot zu fungieren. Grundvoraussetzung dafür ist dabei, dass der Mängelmelder an ein echtes Ticketingsystem angeschlossen ist und nicht, dass lediglich eine E-Mail ans Fachamt produziert wird. Alle bisherigen Versuche der Einführung eines Ticketingsystems von Seiten des Garten- und Friedhofsamtes liefen bislang ins Leere.

Im Rahmen der Suche einer geeigneten Software zur Implementierung eines online Mängelmelders für die Landeshauptstadt Erfurt wurden verschiedene Kriterien angesetzt. So sollte die Software barrierefrei nutzbar sein und eine möglichst einfache Einbindung auf der Internetseite der Stadt Erfurt sowie deren Kartenmaterial bieten; eine Open Source Lösung ist aus ökonomischen Gründen zu bevorzugen.

Eine Anbindung in ein mögliches Ticketingsystem wurde bei der Auswahl nicht vorrangig betrachtet. Moderne Ticketingsysteme können systemseitig generierte E-Mails jedoch zumeist problemlos in einen bestehenden Workflow importieren. So könnte beispielsweise die intern erzeugte E-Mail eines Mängelmelders anhand von Betreff, Body/Textkörper, Anlagen und Tags/Verschlagwortung eine Ticketvorlage erzeugen. Inwieweit diese Möglichkeit gegebenenfalls auch mit dem bereits bestehenden DMS/nscale Cockpit möglich ist, wird mit dem Amt für Datenverarbeitung abgestimmt.

- 2. Herr Hose teilte mit, dass es derzeit wohl keine festen Zuständigkeiten mehr der Mitarbeitenden im Garten- und Friedhofsamt für die Ortsteile (Ansprechpartner für die Ortsteilbürgermeister) gibt, sondern die Aufgabenverteilung über einen Pool erfolgt. Von Seiten der Ortsteilbürgermeister gäbe es allerdings den Wunsch wieder feste Ansprechpartner zu haben. Daher fragte Herr Hose nach, ob geplant sei von dem derzeitigen Poolmodell abzurücken und das ursprüngliche Modell wieder einzuführen.**

Feste Ansprechpartner in den Ortsteilen werden für die Ortsteilbürgermeister über die Ortsteilbetreuung zugeordnet. Seit mehreren Jahren gibt es über die Kommunikation zwischen Ortsteilbetreuung und Garten- und Friedhofsamt eine Übersicht der Eingangskanäle, über die sich die Ortsteilbetreuerin oder der Ortsteilbetreuer mit den Anregungen, Wünschen, Hinweisen und den allgemeinen Anliegen der Ortsteilbürgermeister in der entsprechenden Abteilung im Fachamt melden kann. Dieses Schreiben liegt dem Bereich Ortsteilbetreuung vor und wurde jüngst aktualisiert.

Da nicht alle Ortsteilbürgermeister diesem Kommunikationsweg folgen, kommt es auf allen Seiten zu Irritationen, da Anfragen und/oder Projekte mitunter unkoordiniert verlaufen. Das bremst teils auch erheblich den betrieblichen Ablauf im Fachamt. Wie hier die Aufgaben koordiniert werden, ist Aufgabe des Fachamtes und in der Beantwortung zur "DS 2042/22" dargestellt.

Abschließend ist daher festzuhalten, dass die Kommunikationskette (Eingangskanäle) zwischen dem Garten- und Friedhofsamt und der Ortsteilbetreuung klar definiert ist, nur konsequenter in Anspruch genommen werden muss.

Anlagen

gez. Horn, gez. Döll

Unterschrift

07.03.2023

Datum