

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

| Stadtamt | Stellungnahme-Nr. | Datum |
|----------------------------------|-------------------|------------|
| Amt 32 | S0312/04 | 17.12.2004 |
| zum/zur | | |
| F0233/04 | | |
| Bezeichnung | | |
| Arbeitsweise Stadtordnungsdienst | | |
| Verteiler | | |
| Der Oberbürgermeister | | 04.01.2005 |

Wie werden Hinweise und Beschwerden über das kostenlose Bürgertelefon registriert?

Die über die Hotline 0800/540 7000 eingehenden Hinweise und Beschwerden werden rechnergestützt erfasst. Sofern das Einverständnis des Anrufers vorliegt, werden sein Name und die Telefonnummer registriert.

Angelegenheiten, die das Aufgabengebiet des Stadtordnungsdienstes betreffen, werden an die Ermittlungs- und Vollzugsbeamten weitergeleitet. Sachverhalte, die keinen Aufschub dulden (z. B. Behinderungen von Bauarbeiten durch parkende Fahrzeuge, Beeinträchtigungen anderer Verkehrsteilnehmer, sonstige Gefährdungen im öffentlichen Verkehrsraum, Belästigungen von Passanten durch Randgruppen, etc.) werden unverzüglich per Funk an die verantwortlichen Mitarbeiter weitergegeben.

Für Sachverhalte, bei denen ein sofortiges Handeln offensichtlich nicht erforderlich ist, wird ein Datenausdruck an die Mitarbeiter weitergeleitet. Grundsätzlich versuchen die Mitarbeiter des Stadtordnungsdienstes eingehende Beschwerden umgehend zu bearbeiten.

Dies ist jedoch angesichts von achtzig zu erfüllenden hoheitlichen Aufgaben nicht immer möglich. Die Mitarbeiter müssen anhand der eingehenden Meldungen sowie der Ermittlungs- und Vollzugsaufträge aus anderen Abteilungen des Ordnungsamtes oder der anderen Ämter und Fachbereiche die Prioritäten festlegen.

Sachverhalte, die in der Zuständigkeit anderer Ämter und Fachbereiche sowie der Eigenbetriebe liegen, werden unverzüglich telefonisch, über E-Mail oder per Fax dorthin abgegeben.

Bei Sachverhalten, die nicht in der Zuständigkeit der Stadt liegen, wird dem Anrufer die zuständige Stelle - wenn möglich mit Telefonnummer - mitgeteilt. Bei ausschließlichen privatrechtlichen Angelegenheiten wird beispielsweise auf die Schiedsstellen verwiesen.

Die Hotline ist keine Notruf-Nummer. Sie ist werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:30 Uhr bis 19:00 Uhr besetzt.

Wie erfolgt die Kontrolle der Bearbeitung dieser Hinweise?

Für Angelegenheiten des Stadtordnungsdienstes gilt:

Sofern die Datenauszüge Telefonnummern enthalten, sollen die Mitarbeiter bei Erledigung der Angelegenheit den Beschwerdeführer telefonisch kontaktieren. Oft wird der Beschwerdeführer auch persönlich vor Ort aufgesucht.

Die Datenauszüge sollen von den Ermittlungs- und Vollzugsbeamten mit einem Erledigungsvermerk an die Hotline zurückgesandt werden. Der Vermerk wird dann im Rechner erfasst, sodass bei einer Nachfrage durch den Anrufer - insbesondere bei Beschwerdeführern, die anonym anrufen oder die Telefonnummer nicht hinterlassen haben - eine Aussage getroffen werden kann.

Da eine Vielzahl der Meldungen nicht immer sofort bearbeitet werden kann, liegen oft die Erledigungsvermerke noch nicht vor, wenn ein Beschwerdeführer nach wenigen Tagen nochmals anruft. In einem solchen Fall soll der Mitarbeiter an der Hotline entsprechende Ermittlungen führen und den Anrufer hierüber informieren.

Bei Angelegenheiten, die an eine anderes Amt, Fachbereich oder Eigenbetrieb weitergeleitet werden, erhalten die Mitarbeiter an der Hotline in der Regel keine Rückmeldung. Hier wird bei Rückfragen durch den Anrufer versucht, Kontakt mit dem dortigen Sachbearbeiter herzustellen.

Holger Platz