

# Landeshauptstadt Magdeburg

## Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0215/07	25.09.2007
zum/zur		
F0158/07		
Bezeichnung		
Erreichbarkeit städtischer Ordnungsdienst		
Verteiler	Tag	
Der Oberbürgermeister	02.10.2007	

### zu Frage 1)

**An wen können sich Bürger mit akuten Beschwerden und Hinweisen über Missstände im Stadtgebiet außerhalb der Hotline-Zeiten wenden?**

An die Polizei.

### zu Frage 2)

**Ist es zutreffend, dass außerhalb der Erreichbarkeit der Hotline kein Informationstext aufgeschaltet ist?**

Nein. Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, in Notfällen bei der Polizei anzurufen.

### zu Frage 3)

**Wie viele Anrufe gehen im Durchschnitt wöchentlich bei der Hotline ein? Gibt es Schwerpunktzeiten, an denen besonders viele Anrufe registriert werden?**

Durchschnittlich 70 Anrufe pro Woche.

Es gibt keine wirklichen Schwerpunktzeiten. Es ändern sich die Themenschwerpunkte zu den unterschiedlichen Tages- und Jahreszeiten bzw. wie bestimmte Themen (z.B. Hunde, Jugendschutz) in der Öffentlichkeit wahrgenommen oder diskutiert werden.

So gehen z.B. im Winter morgens deutlich mehr Anrufe ein, als im Sommer, weil auf Glatteis hingewiesen wird. Oder hat ein Hund eine Person gebissen und wurde darüber in der Presse berichtet, steigern sich die Anrufe nachmittags für 2-3 Tage zum Thema „Hundeführung/-haltung“.

Es ist jedoch generell festzustellen, dass ab 18:00 Uhr sehr wenige Anrufe eingehen.

### zu Frage 4)

**Welche Möglichkeiten nutzen die Bürger vorwiegend, um ihre Beschwerden und Hinweise zu transportieren?**

50% telefonisch.

30 % persönlich (z.B. AG Gemeinwesen, Bürgerberatung/Bürgerbüro, Gespräche mit Mitarbeitern des SOD, Polizei).

20% schriftlich (auch Internet).

**zu Frage 5)**

**Ist zu vermuten, dass die Nummer der Hotline hinlänglich bekannt ist?**

Ja und Nein.

Auf allen Visitenkarten des SOD, im Internet, im Telefonbuch und bei Treffen/Gesprächen mit engagierten Bürger (z.B. AG Gemeinwesen) wird die Nummer bekannt gegeben. Bei jeder Gelegenheit wird die Nummer bei Presseveröffentlichungen mitgeteilt. Auch der Kontaktbeamte der Polizei oder die Bürgerbüros kennen die Nummer und weisen die Bürger darauf hin.

Die Nummer soll zukünftig auf die gekennzeichneten Dienstfahrzeuge deutlich lesbar aufgebracht werden, damit die Nummer noch bekannter wird.

**zu Frage 6)**

**Ist z.B. durch die Zusammenarbeit mit der Polizei festzustellen, ob und wenn ja wie viele Beschwerden und Hinweise wegen fehlender Erreichbarkeit nicht beim Ordnungsdienst eingehen?**

Nein.

Es kommt jedoch vor, dass ein Bürger bei der Polizei anruft und keinen akuten Hinweis (z.B. fehlende Straßenreinigung, Abfallablagerung, verwahrlostes Grundstück) geben möchte. Dieser wird dann auf den nächsten erreichbaren Tag der Hotline verwiesen.

**zu Frage 7)**

**Welches sind die Schwerpunkte der Beschwerden/Hinweise von Juli 06 - Juli 07?**

Falschparker; Abfallablagerungen; Straßenreinigung; Winterdienst; Belästigungen durch Groß(Musik)veranstaltungen, Problemgruppen oder Hunde.