

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung öffentlich

| | | |
|----------|-------------------|------------|
| Stadtamt | Stellungnahme-Nr. | Datum |
| Amt 13 | S0202/08 | 12.08.2008 |

zum/zur

A0140/08 Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Bezeichnung

Mängel melden übers Internet

Verteiler

Tag

Der Oberbürgermeister

09.09.2008

Ausschuss für kommunale Rechts- und
Bürgerangelegenheiten

18.09.2008

Stadtrat

02.10.2008

Gemäß des o.a. Antrages soll der Oberbürgermeister beauftragt werden, dafür Sorge zu tragen, dass die Bürgerinnen und Bürger der Stadt über das Internet direkt an die Stadtverwaltung Sicherheits- und Funktionsmängel im öffentlichen Raum melden können.

Dies könnte auf den Seiten der Stadt unter www.magdeburg.de im „Formularservice“ unter der Rubrik „Mängelmeldung“ möglich sein.

Dazu möchte ich wie folgt Stellung nehmen:

Mit ihrem Internetauftritt unter www.magdeburg.de strebt die Landeshauptstadt Magdeburg eine bürgernahe und serviceorientierte Präsentation der Dienstleistungen der Stadtverwaltung und ihrer Eigenbetriebe an.

Dabei bietet der Internetauftritt bereits heute eine interaktive Plattform für Bürgeranliegen jeglicher Art, auch solche, wie im Antrag A0140/08 gefordert.

Dem Bürger ist es über die nachfolgend aufgeführten Wege bereits jetzt möglich, seine Ideen einzubringen, Kritik zu äußern oder die im Antrag als Beispiel angeführten Fragen zu klären.

Direkte Kontaktmöglichkeiten für die Bürger unter www.magdeburg.de

1. Foren und Gästebuch

Mit der Einführung der Diskussionsforen unter www.magdeburg.de im Jahr 2002 wurde deutlich, dass die Bürger das Forum weniger zum Austausch untereinander nutzen, als vielmehr als Plattform zur Diskussion mit der Verwaltung ansehen. Beleg dafür, dass die Möglichkeit der aktiven Bürgerbeteiligung über den Internetauftritt eine große Resonanz findet, sind über 2.000 Einträge jährlich in den verschiedenen Foren.

Um die übersichtliche Handhabung und eine zügige Beantwortung zu gewährleisten, sind die Diskussionsforen analog der Dezernatsstruktur gegliedert. Jeder Neueintrag in eines der Foren wird automatisch an das Sekretariat des jeweils zuständigen Dezernates gemailt. Damit wird sichergestellt, dass jeder Eintrag unverzüglich zur Kenntnis genommen und bearbeitet wird.

Sofern ein Dezernat für die Beantwortung eines Forenbeitrages nicht zuständig ist, leitet es den Beitrag an die Bürgerberatung im Amt 13 weiter. Die Bürgerberatung veranlasst nach Prüfung die Beantwortung und Veröffentlichung im Forum.

Grundsätzlich ist auf Einträge und Anfragen innerhalb von maximal 7 Tagen zu reagieren. Kann dieser Zeitrahmen aufgrund der Komplexität der Anfrage nicht eingehalten werden, wird eine Zwischennachricht ins Netz gestellt, durch die der Bürger erkennt, dass seine Anfrage bearbeitet wird.

Die Pflege des Gästebuches obliegt der Bürgerberatung im Amt 13. Von hier aus werden Bürgeranfragen an die zuständigen Ämter geleitet und die Antworten ins Netz gestellt. Die Antworten werden der Bürgerberatung digital zur Verfügung gestellt (bberatung@ob.magdeburg.de), um Zeitverzögerungen zu vermeiden.

2. Aktives Ideen- und Beschwerdemanagement/Bürgerberatung

Neben Gästebuch und Foren bietet der zentrale E-Mail-Briefkasten info@magdeburg.de eine weitere Möglichkeit, Anfragen, Hinweise und Beschwerden über das Internet an die Stadtverwaltung zu richten. Diese Adresse ist an zahlreichen Stellen im Internetauftritt verlinkt.

2007 wurden 512 E-Mail-Anfragen an die Bürgerberatung gesandt, für deren Beantwortung zum Teil eine umfassende Recherche nicht nur innerhalb der Stadtverwaltung notwendig war. Durch die Koordinierung über die zentrale Stelle des Aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements (AIBM) der Stadtverwaltung ist die schnelle und kompetente Bearbeitung von Bürgeranliegen garantiert.

3. BürgerInfosystem

Das BürgerInfosystem unter www.magdeburg.de bietet dem Bürger die Möglichkeit, sich anhand eines „Suchbegriffs“, einer „Kategorie“ oder „Aufgabe“ über die Zuständigkeiten für bürgerrelevante Anliegen zu informieren. Die Seiten des BürgerInfosystems geben Auskunft über den jeweiligen Ansprechpartner, verbunden mit Adresseintrag, Telefonnummer und den jeweiligen PDF-Formularen zum Herunterladen.

Ein Beispiel dafür sind die Seiten „Ordnungsamt und Bürgerservice“, über die eine kostenlose Hotline-Nummer (**08 00/ 5 40 70 00**) des Stadtordnungsdienstes als ein zentraler Anlaufpunkt für Beschwerden zu Ordnung und Sauberkeit angeboten wird. Der Stadtordnungsdienst verzeichnete für sein Serviceangebot 2007 monatlich über 10.000 Seitenaufrufe sowie insgesamt 2.647 Anrufe unter der angegebenen Hotline-Nummer.

4. Perspektive: Interaktiver Stadtplan

Mit der inhaltlichen und graphischen Überarbeitung des virtuellen Stadtplans der Landeshauptstadt Magdeburg zum Herbst 2008 wird angestrebt, auch interaktive Handlungsfelder zu integrieren. Nach Angaben der KID GmbH Magdeburg wird es möglich sein, Mängelanzeigen direkt im Stadtplan räumlich zu kennzeichnen und entsprechende Kommentare zu versenden. Derzeit werden dazu die technischen und organisatorischen Automatismen geklärt.

5. Erstellung eines Internetformulars

Der Bürgerservice wird ein Internetformular zur Abgabe von allgemeinen Störungsmeldungen in Zusammenarbeit mit dem Amt 13 bis zur 41. Kalenderwoche erarbeiten und in das Internet einstellen.

Das Formular wird sowohl auf den Seiten "Bürgerservice" als auch im Formulardepot hinterlegt werden. Die Sichtung und ggf. Weiterleitung der eingehenden Informationen und eine Kurzmitteilung an den Absender, wie zunächst mit der Information verfahren wird, übernimmt das TelefonServiceCenter (TSC) in 32.4.

Fazit

1. Das Angebot an virtueller Kommunikation mit der Stadtverwaltung unter www.magdeburg.de bietet weitreichende Möglichkeiten, Sicherheits- und Funktionsmängel im öffentlichen Raum über das Internet direkt an die Stadtverwaltung zu melden.
2. Die technischen und organisatorischen Automatismen garantieren eine schnelle und zielgerichtete Bearbeitung von Bürgeranfragen.
3. Die bestehenden Angebote haben sich etabliert und werden - statistisch belegt - von den Nutzern gut angenommen
4. Bis zur 41. KW 2008 wird in Zusammenarbeit mit 32.4. ein wie im Antrag gefordertes Formular erstellt und im Internetauftritt unter www.magdeburg.de angeboten. Die weitere Bearbeitung und Beantwortung der Mängelanzeigen erfolgt TelefonServiceCenter (TSC) in 32.4.

Dr. Trümper