

An das Büro OB

Auszug zu TOP 3.9 – Digitalisierung und Kommunikation der Verwaltung – Anfrage der FDP-Fraktion vom 07.12.2017 (VO/1074/17) – Ratssitzung am 18.12.2017 – Zusatzfrage von Herrn Stv. Lüdemann:

Herr Stv. Lüdemann: Die Frage ist, warum nach Hinweisen oder Anfragen an das Ordnungsamt, also 563-4000, die Nummer ist glaube ich in der Stadt inzwischen bekannt, die Ergebnisse des Vorgangs, die dem Anrufer oder Einreicher nicht kommuniziert werden, hat also das Ordnungsamt kein Auftragsmanagementsystem und wieso ist es nicht vorgesehen, die Bürgerin oder den Bürger zu informieren, was aus dieser Sache geworden ist?

Herr Beig. Nocke: Herr Oberbürgermeister, meine Damen und Herren, ich darf darauf hinweisen, dass es teilweise auch um solche Anrufe in der Leitstelle des Ordnungsamtes geht, die nicht nur kein Interesse am Resultat haben, sondern die auch keine Kontaktdaten angeben, um sich überhaupt benachrichtigen zu lassen, in Teilen erhalten wir ja auch anonyme Hinweise. Aber was das Auftragsmanagementsystem angeht und inwiefern es möglich ist, ganz unmittelbar den Hinweisgebern oder Anzeige Erstattenden im Rahmen einer OWi-Anzeige Informationen zukommen zu lassen, würde ich das Ergebnis gerne nach Rückfrage mit der Niederschrift an Sie weiterreichen.

Ergänzende Antworten GB 2.2 – Herr Beigeordneter Nocke

Die in der Ratssitzung vom 13.12.2017 aufgeworfene Frage von Herrn Stv. Lüdemann wird ergänzend wie folgt beantwortet:

In der Einsatzleitstelle des Ordnungsamtes gehen durchschnittlich täglich 300 Hinweise von Bürgerinnen und Bürgern ein.

In allen Fällen, in denen die Bürgerin oder der Bürger um eine Rückmeldung bittet, erfolgt diese auch – unter Beachtung des Datenschutzes.

Selbstverständlich ist auch, dass der Hinweisgeber sofort eine Rückmeldung in der Form erhält, dass wir seiner Beschwerde / seinem Hinweis nachgehen werden. Viele Bürgerinnen und Bürger möchten darüber hinaus auch nicht zurückgerufen werden, sondern erwarten schlichtweg, dass man das Problem löst.

Mit der derzeitigen Personaldecke sind generelle Rückrufe zeitlich und organisatorisch nicht möglich.