

ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

Amt/Eigenbetrieb:

69 Umweltamt

Beteiligt:

32 Fachbereich Öffentliche Sicherheit, Verkehr, Bürgerdienste und Personenstandswesen

Betreff:

Vorschlag der Fraktion BfHo/Piraten
hier: Besetzung Mängelmelder

Beratungsfolge:

08.05.2018 Ausschuss für Umwelt, Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität

Beschlussfassung:

Ausschuss für Umwelt, Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität

Beschlussvorschlag:

Die Verwaltung wird gebeten, für eine kontinuierliche Besetzung des telefonischen Mängelmelders unter Ruf 02331/207-3333 zu sorgen. Wenn der Anschluss besetzt ist, soll der Anrufer in eine Warteschleife geschoben und nicht an die Zentrale weitergeleitet werden.

Kurzfassung

Entfällt.

Begründung

Siehe Anlage.

Inklusion von Menschen mit Behinderung

Belange von Menschen mit Behinderung

(Bitte ankreuzen und Teile, die nicht benötigt werden löschen.)

sind nicht betroffen

sind betroffen (hierzu ist eine kurze Erläuterung abzugeben)

Herr

27. April 2018

Hans-Georg Panzer

-UWA-

Betreff: Vorschlag zur Tagesordnung gemäß §6 (1) der Geschäftsordnung: Besetzung Mängelmelder

Sehr geehrter Herr Panzer,

die Fraktion Bürger für Hohenlimburg / Piraten Hagen erbittet die Aufnahme des folgenden Beschlussvorschages gemäß §6 (1) in die Tagesordnung der UWA-Sitzung am 8. Mai 2018.

Beschlussvorschlag: Die Verwaltung wird gebeten, für eine kontinuierliche Besetzung des telefonischen Mängelmelders unter Ruf 02331/207-3333 zu sorgen. Wenn der Anschluss besetzt ist, soll der Anrufer in eine Warteschleife geschoben und nicht an die Zentrale weitergeleitet werden.

Begründung: Der Mängelmelder wird den Bürgern unter anderem auf Hagener bzw. Hohenlimburger Internetseiten als geeignetes Instrument empfohlen, um zum Beispiel auf Straßenschäden, fehlenden Grünschnitt und andere Mängel hinzuweisen. Versprochen wird, dass dann unkompliziert Abhilfe veranlasst werden kann. Die Praxis zeigt jedoch, dass Anrufer unter der angegebenen Telefonnummer sehr häufig nicht den zuständigen Mitarbeiter der Stadtverwaltung, sondern Mitarbeiter der Zentrale erreichen. Diese wiederum wissen oft gar nicht, was der Mängelmelder überhaupt ist. Sie erfragen dann den Sachverhalt und geben dem Anrufer die Telefonnummer eines Mitarbeiters zum Beispiel vom WBH, der ihnen als zuständig erscheint. Wenn dieser Telefonanschluss dann auch nicht besetzt ist, was häufig vorkommt, läuft der Anruf ins Leere. Verstärkt werden deshalb Parteien und Wählergemeinschaften eingeschaltet, damit diese etwas unternehmen – notfalls auf dem Antragsweg. Wenn der Mängelmelder zum Bürokratieabbau beitragen soll, dann muss er auch zuverlässig und durchgängig erreichbar sein.

Mit freundlichen Grüßen,

Peter Arnusch