

Herrn
Bezirksbürgermeister
Harry Grunenberg
über
Fachbereich Zentrale Dienste
Bereich Rats- und Stadtbezirksangelegenheiten
Trammplatz 2
30159 Hannover

Drucksache Nr. 15-093/2019

| |
|--|
| Fachbereich Personal und Organisation Bereich Rats- und Stadtbezirksangelegenheiten |
| 09. JAN. 2019 |
| 03 |

*Eingang per Email
am 07.01.19*

SPD

Fraktion im Bezirksrat der

Landeshauptstadt

Hannover

Bothfeld-Vahrenheide

Claudia Heinrich
- Fraktionsvorsitzende -
Eulenkamp 63
30657 Hannover
Tel. : 0511/601283
claudia.heinrich@spd-bothfeld.de

Hannover, 05.01.2019

Antrag gem. §§ 10 und 32 der Geschäftsordnung des Rates der Landeshauptstadt Hannover

Umfassender Bürgerservice im Internet

Der Bezirksrat möge beschließen:

Die Verwaltung wird gebeten zu prüfen, welche Umsetzungsmöglichkeiten für eine Fachbereichs-übergreifende Internetplattform nach dem Vorbild des Hamburger „Melde-Michels“ für das Stadtgebiet Hannover bestehen. Dazu wird die Verwaltung unter anderem gebeten, mit der Hansestadt Hamburg zu einem Erfahrungsaustausch in Kontakt zu treten.

Begründung:

Auch heute schon gibt es für die Stadt Hannover und damit für die Bürger unseres Stadtbezirks niederschwellige Angebote, mit der Stadtverwaltung in Kontakt zu treten, um Probleme zu melden. Aktuell beginnt in unserem Stadtbezirk die Testphase einer aha-App, mit der Verunreinigungen durch Müll direkt gemeldet werden können. Weiterhin können über www.hannover-hinweis.de Online-Formulare für die Meldung von Sicherheitsmängeln auf Hannovers Straßen erfolgen. Der Broschüre „Wohnen im Stadtbezirk Bothfeld-Vahrenheide“ können eine Vielzahl von Telefonnummern für einzelne Problembereiche entnommen werden. In den Bürgerämtern werden Mängelhinweiskarten zur Verfügung gestellt und auch das Bürgerbüro nimmt entsprechende Hinweise entgegen. Weitere Apps sind in Planung/Vorbereitung. Leider ist der Bürger mit dieser Vielfalt an Kontaktmöglichkeiten eher überfordert, da eine Mängelmeldung aus der Sicht der Bürger meist ein eher seltenes Vorgehen ist. Weiterhin tritt der Effekt ein, dass Bürger eine Meldung dann nicht vornehmen, wenn sie vermuten, dass sich bereits ein anderer darum gekümmert hat. Rückmeldungen an den meldenden Bürger, welche Maßnahmen ergriffen wurden oder geplant sind, sind nicht durchgängig Praxis. Dadurch verlieren Bürger häufig den Mut und in weiteren Fällen unterbleibt eine Meldung eher.

Der Melde-Michel fasst alle diese Anliegen und Kontaktmöglichkeiten zur Verwaltung zusammen und nimmt jede Art der Meldung entgegen und stellt durch die Meldung über dieses Portal einen direkten Kontakt zur jeweils zuständigen Verwaltungsstelle her. Da für jede Meldung entweder eine genaue Ortsangabe oder eine Markierung des Ortes auf der Stadtkarte erforderlich ist, auf der auch bereits gemeldete Störungen angezeigt werden, besteht schnell für jeden Bürger Transparenz zum Meldestatus und Bearbeitungsstand. Auch Fotos der Örtlichkeit und des Problems können hochgeladen werden. Über die erfassten Kontaktdaten erfolgt, sofern gewünscht, eine Rückmeldung an den meldenden Bürger durch die Stadt Hamburg. Durch intensive Bewerbung des Melde-Michels ist dieses Portal in Hamburg sehr bekannt und wird von den Bürgern geschätzt. Das Verantwortungsgefühl der Bürger für ihr direktes Wohnumfeld konnte gesteigert werden.

Dieser bürgernahe Service über allgegenwärtige Smartphones kann für Bürger und Verwaltung eine neue Art der Zusammenarbeit darstellen und so die in manchen Bereichen verbesserungswürdige, nachbarschaftlich/soziale Kontrolle ersetzen. Dies kommt in besonderem Maße den benachteiligten Stadtteilen zugute.



Claudia Heinrich
- Fraktionsvorsitzende -