Hof

Direkter Draht zur Stadtverwaltung

[29.06.2021] In vier Schritten zur Meldung – die bayerische Stadt Hof führt nun einen Mängelmelder ein, über den Bürgerinnen und Bürger Schäden im Stadtgebiet sowie Anregungen unmittelbar an die Stadtverwaltung weiterleiten können.

Mit dem Bürgermelder Hof liefert die Stadt Hof ab 1. Juli 2021 den nächsten Baustein ihrer Digitalisierungsstrategie. „Bürgerbeteiligung wird jetzt schrittweise zu einem Hofer Markenzeichen“, sagt Oberbürgermeisterin Eva Döhla bei der Vorstellung des Bürgermelders.
Laut der bayerischen Kommune können ab sofort die Bürgerinnen, Bürger und Gäste entdeckte Defekte im Stadtgebiet einfacher melden, aber auch Anregungen und Ideen an die Stadtverwaltung weitergeben. Dies könne jederzeit und vor Ort mit dem Smartphone oder über das entsprechende Web-Portal geschehen. Das Anliegen müsse zunächst einer von zehn Kategorien zugeordnet werden. Anschließend könne es mit einem aussagekräftigen Foto und der exakten Standortposition an die Stadtverwaltung übermittelt werden. „So erhalten wir die Bürgerhinweise strukturiert und bereits mit den wichtigsten Informationen versehen, um sie in einem internen Ticket-Management-System effizient zu bearbeiten“, erläutert Benjamin Kupijai, Projektleiter für Digitalisierung und E-Government bei der Stadt Hof.

Auf Knopfdruck an die richtige Stelle

„Dank der klar definierten Zuordnung von bestimmten Meldekategorien zu zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern innerhalb der Stadtverwaltung gelangen die Hinweise quasi auf Knopfdruck an die richtige Stelle. Eine Bearbeitung der Anliegen kann dadurch unmittelbar und ohne Zeitverlust beginnen.“
Kupijai zufolge ist das zentrale Element des responsiven Systems die Anliegenkarte, auf der alle öffentlichen Anliegen nach einer ersten Prüfung der Meldung sichtbar sind. Eine Vorschau dort enthalte eine erste Kurzbeschreibung des Anliegens; die gesamte Meldung inklusive Bearbeitungshistorie könne über einen Link aufgerufen werden. „Der Bearbeitungsstand ist dabei für Bürgerinnen und Bürger stets nachvollziehbar farblich mit einem Ampelsystem gekennzeichnet“, erklärt Kupijai.
Jede Statusveränderung sei öffentlich sichtbar und könne mit individuellen Kommentaren ergänzt werden. Die Stadt wiederum könne den Bürgerinnen und Bürgern transparent und öffentlich eine qualitative Rückmeldung zu ihrem jeweiligen Anliegen geben. Nach Abschluss der Bearbeitung bleibe dieses noch eine Zeit lang auf der Seite sichtbar, bevor es archiviert werde.
Derjenige, der ein Anliegen meldet, bleibe auf der öffentlich sichtbaren Seite anonym. Um im Prozessverlauf informiert zu bleiben und Rückmeldung über den aktuellen Bearbeitungsstand eines Anliegens erhalten zu können, werde vom Meldenden der Name und die E-Mail-Adresse erhoben – beides werde aber nicht veröffentlicht.

Grundsatz: Datensparsamkeit

„Die Stadt Hof folgt damit auch dem Datenschutz-Grundsatz der Datensparsamkeit“, sagt Kupijai. Das bedeutet: „Wir erheben nur so viele personenbezogene Daten wie nötig sind, um einen Meldenden zu informieren.“
„Mit dem Bürgermelder Hof schaffen wir eine echte Win-win-Situation“, sagt Döhla. „Wir bearbeiten Bürgeranliegen effizient und transparent. Außerdem dokumentieren wir diese zentral. Das spart Zeit.“

Durch die öffentliche Sichtbarkeit der Meldungen werden zudem Redundanzen vermieden. Die Möglichkeit, Fotos zur Meldung hinzuzufügen, erlaubt es, eine erste Einschätzung der Sachlage vom Schreibtisch aus vorzunehmen. Eine Erkundungsfahrt sei in vielen Fällen nicht mehr nötig. Arbeits- und Fahrtkosten, so die Oberbürgermeisterin, werden auf diese Weise eingespart.
Zuletzt berichtet die Stadt, dass der Hofer Bürgermelder Teil des bundesweiten Netzwerks Mängelmelder des Unternehmens wer denkt was ist.

(th)

Stichwörter: E-Partizipation, Bürgerservice, Hof, Mängelmelder, Bürgerbeteiligung