

Digitalisierungsausschuss, 20.04.2021, öffentlich

Anfrage Bündnis 90/DIE GRÜNEN „Prozess Mängelmeldung BürgerServiceApp“

Frage:

Wie ist der Prozess der Mängelmeldung per App gestaltet?

Zusatzfrage:

Wie verhalte ich mich als Bürger*in, wenn ich Nachfragen zu meiner „Mängelmeldung“ habe und diese für mich auf einem benutzerfreundlichen Weg beantwortet werden sollen?

Antwort:

Alle Mängelmeldungen werden aus der BürgerServiceApp direkt an das BürgerServiceCenter (BSC) weitergeleitet. In der App findet sich der Hinweis, dass in dringenden Notfällen (z.B. Verdacht auf illegale Schadstoffentsorgung) die Stadt Bielefeld unter 51-0 telefonisch zu kontaktieren ist. Außerhalb der Servicezeiten des BSC wird die Rufnummer auf die Feuerwehr-Leitstelle umgeleitet. Es kümmert sich also jemand sofort.

Die Mängelmeldung von Herrn Grafe datiert von Samstag, 6.März 2021. Herr Grafe hat eine Eingangsbestätigung erhalten (siehe Screenshot). Das hat das BSC recherchiert.

Eingehende Anfragen über das im Impressum genannte zentrale Postfach werden üblicherweise an das BSC weitergeleitet. Aber weder die Poststelle noch die Bürgerberatung haben das leider gemacht. Letztlich waren es individuelle Fehlentscheidungen, die sich im Nachhinein bei der Vielzahl der Posteingänge und der unterschiedlichen Bearbeiter*innen nicht mehr aufklären lassen.

Deshalb haben wir in der App auch den telefonischen Weg genannt, um in kritischen Situationen, wie der von Herrn Graf beschriebenen, sofort aktiv werden zu können.