

Bezirksamt Heepen, 16.12.2024
162.1 - Stadtbezirksmanagement

Fuß- und Radwege für Schulen und Kindergärten

(Anfrage BV Stieghorst, 13.06.2024, TOP 4.3, sowie
Nachfragen BV 31.10.2024, TOP 4.1, und BV 28.11.2024, TOP 3.2)

Aufgrund von Nachfragen zu der Antwort auf die o. a. Anfrage hat die Verwaltung weitere Informationen gegeben. In diesem Zusammenhang wurde von Herrn Burauen (Vorsitzender Fraktion Bündnis 90/ Die Grünen) gebeten das Verfahren bei Eingang von Beschwerden über den Mängelmelder darzustellen.

Das Bürgeramt teilt dazu Folgendes mit:

Der Verfahrensablauf bei eingehenden Mängelmeldungen über das Beteiligungsportal der Stadt Bielefeld stellt sich wie folgt dar:

- *Der Eingang der von Bürgerinnen und Bürgern im Internet erfassten Mängelmeldungen wird per E-Mail in einem gesonderten E-Mail-Postfach des BürgerServiceCenters (BSC) signalisiert.*
- *Diese Meldungen werden montags bis freitags zwischen 07:30 und 18:00 Uhr gesichtet und taggleich bearbeitet.*
- *Die jeweilige Mängelmeldung wird vom BSC im Beteiligungsportal mit dem Status „In Bearbeitung“ auf „sichtbar“ gesetzt (dabei werden datenschutzrelevante Inhalte ggf. anonymisiert).*
- *Grundsätzlich erfolgt die Weiterleitung an das zuständige Fachamt mit der Bitte, den Mangel aufzugreifen und eine Rückmeldung zur Veröffentlichung im Beteiligungsportal innerhalb von 2 Wochen an das BSC zu senden.*
- *Sollte innerhalb der Wiedervorlagefrist keine Antwort des Fachamtes vorliegen, wird mit einer weiteren Frist von zwei Wochen an die Angelegenheit per E-Mail erinnert.*
- *Verstreicht diese Frist erneut, wird der Fall auf Leitungsebene geklärt.*

Abweichend vom o. g. Verfahren werden Mängelmeldungen zu bestimmten Sachverhalten (z. B. Schlaglochmeldungen, Überwuchs von Privat) an die Fachämter weitergeleitet, aber im Beteiligungsportal sofort als „Geschlossen“ gekennzeichnet, da die Fachämter eine Bearbeitung vorab zugesichert haben. Daneben gibt es noch Vereinbarungen mit einzelnen Fachämtern über eine verlängerte Rückmeldefrist (z. B. bei komplexeren Sachverhalten).

Darüber hinaus ist eine direkte Rückmeldung an die Meldenden nicht vorgesehen. Zum einen, weil Meldungen häufig anonym eingehen und zum anderen, weil die Bearbeitung der Mängelmeldung öffentlich einsehbar sein soll.

Seit dem 22.07.2023 sind insgesamt 10.198 Mängelmeldungen im BSC eingegangen. Hiervon wurden bereits 10.074 (= 98,8 %) geschlossen.