

Vorlage an die Stadtverordnetenversammlung

VL Stavo 16/2024

Fachbereich	Ordnung, Jugend und Soziales
Fachdienst	Fachbereichsleitung 3
Sachbearbeiter/in	Frau Ludwig
Datum	07.05.2024

Beratungsfolge	Termin
Magistrat	13.05.2024
Ausschuss für Ordnung und Soziales	25.06.2024
Stadtverordnetenversammlung	04.07.2024

Betreff:

Änderung des Ideen- und Beschwerdemanagements

Beschlussvorschlag:

Der Stadtverordnetenversammlung wird vorgeschlagen das Ideen- und Beschwerdemanagement in den Mängelmelder Hessen und das Ideenmanagement zu ändern.

Begründung:

Im Juli 2014 hat die Stadtverordnetenversammlung die dauerhafte Einrichtung des Ideen- und Beschwerdemanagements beschlossen. Das Land Hessen hat im Februar 2023 im Zuge der Sicherheitsinitiative KOMPASS den landesweiten Mängelmelder auf dem Sicherheitsportal und den Websites der teilnehmenden Kommunen eingerichtet. Im Juli 2023 hat sich die Stadt Hessisch Lichtenau dem Mängelmelder des Landes Hessen ebenfalls angeschlossen.

Mit dem Sicherheitsportal Hessen wird den Bürgerinnen und Bürgern Hessens eine zeitgemäße und leicht zu bedienende Plattform zur Verfügung gestellt, die eine medienbruchfreie Eingabe von sicherheitsrelevanten Meldungen und Anzeigen erlaubt. Die Idee des Sicherheitsportals ist es, den Bürgerinnen und Bürgern in Hessen eine zentrale Onlineplattform zur Verfügung zu stellen, über die sich sämtliche Mitteilungen zur öffentlichen Sicherheit und das Sicherheitsgefühl betreffend an behördliche Stellen melden lassen. Das Ziel der Verwaltungsdigitalisierung und die Stärkung der kommunalen Selbstverwaltung stehen dabei an erster Stelle.

Ein wesentliches Element des Sicherheitsportals ist ein landesweiter Mängelmelder. Mit einem landesweit verfügbaren Mängelmelder-System soll nicht nur die kommunale Selbstverwaltung gestärkt, sondern auch die effektive, effiziente und kundenorientierte Verwaltung gefördert werden.

Die Bürger können über eine App oder einen Link auf der Website der Stadt Hessisch Lichtenau direkt einen Mangel (z.B. defekte Straßenlaterne, Abfallablagerungen, Verkehrsschild fehlt etc.) melden. Es können Fotos hinterlegt werden und weitere Angaben zum Mangel eingegeben werden. Der Bürger erhält jeweils eine Rückmeldung über den Stand der Bearbeitung.

Die Bearbeitung der Meldungen erfolgt im Fachbereich 3. Von dort werden die gemeldeten Mängel an die zuständigen Fachbereiche weitergeleitet und nach Erledigung werden die Mängel im

Mängelmelder auch als erledigt bzw. abgeschlossen kenntlich gemacht. Eine Berichterstattung ist im Mängelmelder nicht vorgesehen.

Das Ideenmanagement wird wie gehabt beibehalten. Hier haben die Bürger die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge oder Ähnliches an die Verwaltung weiterzugeben. Es wird hier auch weiterhin halbjährlich über die eingereichten Vorschläge/Ideen berichtet.