

Antrag

**der Abgeordneten Sandro Kappe, Thilo Kleibauer, Dr. Anke Frieling,
Dennis Thering, Silke Seif, Eckard Graage (CDU) und Fraktion**

**Betr.: Für eine transparente Stadtverwaltung: Hamburgs Weg zu proaktiver
Bürgerinformation durch das Serviceportal**

Die derzeitige Informationslage für die Bürger bezüglich neuer Baustellen, Halteverbotszonen, Grünpflege der Gräben oder anderer Baumaßnahmen wie dem Setzen von Pollern ist oft unzureichend und unzuverlässig. Anwohner erfahren häufig erst im Nachhinein von solchen Veränderungen, was zu Unannehmlichkeiten und Verwirrung führt. Gelegentlich werden solche Maßnahmen durch Einwurfsendungen bekannt gemacht, jedoch häufig zu spät und nicht umfassend genug. Es besteht ein klarer Bedarf, dass die Stadt Hamburg proaktiv eine Informationsplattform bereitstellt, um diese Lücke zu schließen. Die Stadtreinigung Hamburg verfolgt diesen Ansatz bereits erfolgreich in ihrem Bereich: Jeder, der sich bei ihrem Dienst anmeldet, wird proaktiv über Abfuhrtermine oder Änderungen informiert. Ein Service, der sich bewährt hat.

Eine vielversprechende Lösung könnte in der Nutzung des umfassenden Serviceportals der Stadt Hamburg (<https://serviceportal.hamburg.de>) liegen. Dieses Portal könnte es den Bürgern ermöglichen, automatisch und zeitnah relevante Informationen zu erhalten, die von der Verwaltung speziell für ihre Wohnstraße oder Umgebung bereitgestellt werden. Durch das Bündeln digitaler Verwaltungsleistungen bietet das Serviceportal einen zentralen Anlaufpunkt für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen.

Überraschend ist, dass der Senat das eigene Serviceportal nicht nutzt, um gezielt Informationen an Bürgerinnen und Bürger auf Basis ihrer Wohnadresse bereitzustellen, etwa durch Push-Nachrichten. Diese Zurückhaltung seitens des Senats erscheint unverständlich, da ein solches Vorgehen entscheidend wäre, um eine effiziente und zeitnahe Kommunikation sicherzustellen. Gerade in einer digitalisierten Zeit sollten öffentliche Verwaltungen die Möglichkeit nutzen, die Bürger direkt und proaktiv über Veränderungen in ihrem direkten Lebensumfeld zu informieren. Auch würde es dazu animieren, dass sich noch mehr Bürger beim Portal registrieren.

Es ist daher dringend geboten, dass die Stadt Hamburg ihre Informationsstrategie überdenkt und die Nutzung des Serviceportals ausbaut, um den Bürgern einen transparenten und zeitgemäßen Zugang zu relevanten Verwaltungsinformationen zu gewährleisten. Nur so können Bürger besser in die Lage versetzt werden, sich auf kommende Baumaßnahmen oder Veränderungen in ihrer unmittelbaren Umgebung vorzubereiten und entsprechend zu reagieren.

Die Bürgerschaft möge daher beschließen:

Der Senat wird aufgefordert folgende Anpassungen vorzunehmen:

1. Das Serviceportal der Stadt Hamburg (<https://serviceportal.hamburg.de>) soll so angepasst werden, dass Bürgerinnen und Bürger automatisch und gezielt über relevante Verwaltungsmaßnahmen in ihrer Wohngegend oder auf ihrem Arbeitsweg informiert werden können. Die Bürgerinnen und Bürger sollen sich anhand ihres Wohnortes oder durch Angabe ihres Arbeitsweges über Maßnahmen in

ihrer Umgebung informieren können und auch aktiv darüber benachrichtigt werden, zum Beispiel per E-Mail.

Nur so kann die Stadt Hamburg ihren Bürgerinnen und Bürgern eine effiziente und transparente Verwaltungsdienstleistung bieten und deren Lebensqualität nachhaltig verbessern.

2. Das Serviceportal der Stadt Hamburg (<https://serviceportal.hamburg.de>) soll auch als zentrale stadteigene App angeboten werden, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, sich per Push-Benachrichtigung informieren zu lassen.
3. Der Bürgerschaft ist bis zum 23.12.2024 zu berichten.