

Essen

## Saubere Bilanz zur Mängelmelder-App

**[13.11.2019] Mangelhafte Sauberkeit in ihrer Stadt können die Essener Bürger seit einem Jahr per App melden. Aufgrund der regen Nutzung und positiven Rückmeldungen zieht Essen nun eine positive Bilanz und möchte die Anwendung ausbauen.**

Wer mit der Sauberkeit in Essen unzufrieden ist, hat seit einem Jahr die Möglichkeit, dies der nordrhein-westfälischen Stadt über die Mängelmelder-App mitzuteilen. Unter dem Motto „Essen bleib(t) sauber!“ können Bürger beispielsweise Meldungen in den Kategorien verunreinigte Container-Stellplätze, illegale Müllablagerung oder gefährlicher Müll und Sondermüll abgeben ([wir berichteten](#)). Aufgrund der positiven Rückmeldungen und regen Inanspruchnahme seitens der Bürger soll der Mängelmelder in Zukunft um weitere Kategorien ergänzt werden, kündigt die Stadt an.

In der bisherigen Laufzeit der App seien insgesamt 19.108 Meldungen eingegangen, was einem monatlichen Meldevolumen von etwa 1.590 Meldungen entspricht. Von diesen Meldungen hätten rund 81 Prozent von den Mitarbeitern der Stadtverwaltung oder der Entsorgungsbetriebe Essen (EBE) gelöst werden können. Daneben zeige die Auswertung einen geringen Anteil von Doppelmeldungen (etwa acht Prozent), die aussortiert wurden und von Meldungen, die nicht in die Zuständigkeit der Stadt Essen gefallen seien (etwa sechs Prozent). Letztere leite die Verwaltung an die zuständigen Stellen, beispielsweise die Deutsche Bahn oder Straßen.NRW, weiter.

### Fester Bestandteil des Bürgerservices

Der Rückblick auf das erste Jahr zeige auch, dass die Bearbeitungszeiten der gemeldeten Anliegen stark variieren. Während einige Mängel schon innerhalb eines Werktags beseitigt werden konnten, erforderten andere vorab umfangreiche behördliche Ermittlungen, teils über mehrere Wochen. Im Durchschnitt habe die Bearbeitungszeit ab Eingang der Meldungen bis zur Beseitigung der Mängel zehn bis elf Wochentage betragen, so der Bericht aus Essen.

Im Oktober 2019 ist das Projekt laut der Stadt aus der Stabsstelle Sauberkeit in den Regelbetrieb übergegangen und damit fester Bestandteil des Bürgerservices durch das Einwohneramt. Der Mängelmelder stelle einen Baustein des zentralen, gesamtstädtischen Beschwerde-Managements der Essener Verwaltung dar, welches sich beim Einwohneramt noch in der Planungsphase befinde. Die App ist sowohl im Google Play Store als auch im iTunes Store kostenfrei erhältlich. Zudem können wilde Müllablagerungen über die Homepage der Stadt Essen, eine Hotline oder per E-Mail gemeldet werden.

(co)

Zum Mängelmelder der Stadt Essen

Stichwörter: E-Partizipation, Essen, Mängelmelder, Apps, Bürgerbeteiligung