Wesel

Mängelmelder sorgt für Struktur

[01.02.2023] Dank eines neuen Online-Dienstes kann die Stadt Wesel Mängelmeldungen der Bürgerinnen und Bürger effizienter und schneller bearbeiten. Hinweise lassen sich nun mit wenigen Klicks standortgenau einreichen, verwaltungsintern sorgt das System für Struktur und Übersicht bei der Bearbeitung.

Um die Anliegen ihrer Bürgerinnen und Bürger effizienter bearbeiten zu können, setzt die Stadt Wesel jetzt den Mängelmelder Meldoo ein. Das berichtet das Unternehmen leanact, das die webbasierte Anwendung betreibt. Bislang wurden Ärgernisse im öffentlichen Raum der nordrhein-westfälischen Kommune telefonisch, per E-Mail oder über die Abfall-App des ASG Wesel – Betrieb für kommunale Dienstleistungen gemeldet. Zum Teil wurden die Hinweise gleich an mehrere Adressen gesendet, in beiden Fällen gingen die Meldungen bei verschiedenen Bereichen ein und mussten gegebenenfalls erst an die tatsächlich Zuständigen weitergeleitet werden. Die wurden zum Teil mehrfach extern oder intern wegen des gleichen Anliegens kontaktiert. Eine Übersicht über den Bearbeitungsstand eines Anliegens oder wer was bearbeitet, gab es nicht. Erschwerend hinzu kam, dass die Hinweise der Bevölkerung zwischen Spam-E-Mails landen konnten. Fehlende Standortangaben oder ungenaue Angaben zur Art des Ärgernisses waren weitere Stolpersteine bei der Bearbeitung. **Standortgenau melden** Dank Meldoo können die Bürgerinnen und Bürger ihre Beobachtungen nun standortgenau per App oder Internet-Browser an die Stadt und den ASG Wesel melden, erklärt leanact. Damit die Meldungen automatisch die richtigen Ansprechpartner erreichen, müssen sie einer Kategorie zugeordnet werden. Zur Auswahl stehen: Ampeln, Laternen, Gulli, Bushaltestellen, Containerstandorte, Verunreinigungen, Schrottfahrräder, Plakatierung, Öl und Farben, abgemeldete Autos, Rattenbefall oder Wilder Müll. Die Kategorien seien nicht zufällig gewählt, sondern gründen sich auf Erfahrungswerten der Stadt Wesel. Die Liste soll in den kommenden Monaten sukzessive erweitert werden. Geplant sei, unter anderem das kommunale Ideen und Kritik-Formular in das neue Programm zu integrieren. Den genauen Standort ihrer Beobachtung können die Bürgerinnen und Bürger per GPS-Tracking übermitteln. Auch Fotos können sie mitsenden. Mit dem Absenden eines Anliegens werde die zuständige Stelle automatisch per E-Mail informiert. Da Meldoo ein webbasierter Dienst sei, können die Mitarbeitenden die Anliegen dann von nahezu jedem Ort mit einem mobilen Endgerät abrufen. **Mehr Transparenz** Die Hinweisgebenden werden regelmäßig über den Bearbeitungsstand informiert. Sollten sich Rückfragen ergeben, können Mitarbeitende diese über Meldoo an die Hinweisgebenden stellen. Meldungen, die über andere Kanäle eingehen, werden von Mitarbeitenden ebenfalls in Meldoo erfasst. Dadurch werde ersichtlich, ob ein Anliegen bereits bekannt und verarbeitet worden ist. Auch den Bearbeitungsstatus mache Meldoo ersichtlich. Dank festgelegter, interner Arbeitsprozesse und unterschiedlicher Anwenderrollen können Hinweise laut leanact somit schneller und effizienter bearbeitet werden. Aber auch nach außen könne Meldoo für mehr Transparenz sorgen. Bestimmte Anliegen lassen sich dazu als Symbol auf einer digitalen Karte platzieren. Mit einem Klick auf die Anliegen in der Karte öffnet sich ein Fenster mit weiteren Informationen und Bearbeitungsstand. Personenbezogenen Daten werden dabei nicht veröffentlicht. Als weiteren Vorteil nennt leanact die gesamtheitliche Datenauswertung, die mit Meldoo einfacher werde. Da viele Bereiche der Stadtverwaltung mit der neuen Anwendung arbeiten, lassen sich unterschiedliche Daten zu den eingereichten Anliegen übersichtlich auswerten und können beispielsweise öffentlich vorgestellt werden.

(ve)

Stichwörter: E-Partizipation, leanact, Anliegen-Management, Meldoo, Wesel