

Wittlich

Mängelmelder im Test

[21.02.2023] Wie der Mängelmelder von wer denkt was das Prozedere rund um Bürgerhinweise optimieren kann, testet jetzt die Stadt Wittlich. Bis vorerst 26. April können Beobachtungen über das Anliegen-Management-System abgegeben und bearbeitet werden.

Den Mängelmelder von wer denkt was testet jetzt die Stadt Wittlich. Wie der Anbieter des Anliegen-Management-Systems mitteilt, bietet die rheinland-pfälzische Kommune die Plattform mit interaktiver Hinweiskarte zunächst bis zum 26. April 2023 an. In dieser Zeit will sie herausfinden, inwiefern die Lösung das Absetzen von Meldungen erleichtert, dabei extern für mehr Transparenz sorgt und intern die Bearbeitung der Hinweise optimiert. Bürgerinnen und Bürger können Beobachtungen nun wahlweise am PC oder direkt von ihrem Standort aus per App einreichen. Aus mehreren Kategorien wählen sie dazu die Art des Hinweises: Geht es beispielsweise um Anregungen und Lob, Beschädigungen, Müll und Sauberkeit, Spielplätze, Grünflächen oder Radwege? Eine kurze Beschreibung und ein Foto können sie hinzufügen. Alle Meldungen erreichen laut wer denkt was dann entsprechend der gewählten Kategorie und des markierten Standorts den individuell zuständigen Mitarbeitenden in der Stadtverwaltung. Dank der exakt hinterlegten Ortsposition und den mitgelieferten Fotos oder Kurzbeschreibungen könne die Bearbeitung der Bürgerhinweise hier unmittelbar beginnen.

Das Anliegen- und Ticket-Management-System Mängelmelder sei zugleich ein digitales Tool für die Verwaltung, um alle eingehenden Hinweise zu sammeln, zu kategorisieren und zu clustern. Welche Meldungen bereits abgesetzt wurden und wie der Bearbeitungsstand ist, zeigt die öffentliche Karte online an. Meldende werden außerdem regelmäßig per E-Mail über den Bearbeitungsstand informiert.

(ve)

Stichwörter: E-Partizipation, Wittlich, Mängelmelder