Ratingen

Digitaler Mängelmelder am Start

[22.03.2023] Mit dem Anliegen-Management-System Mängelmelder arbeitet jetzt die Stadt Ratingen. Die Bürger können somit Ärgernisse im öffentlichen Raum einfacher an die Stadtverwaltung melden. Diese will im Umkehrschluss schneller darauf reagieren.

Auf wilde Müllkippen oder Schlaglöcher können die Bürgerinnen und Bürger die Stadt Ratingen nun auch per Mängelmelder aufmerksam machen. Das berichtet das Unternehmen wer denkt was. Demnach setzt die nordrhein-westfälische Kommune dessen Anliegen-Management-System ein. Einreichen lassen sich die Meldungen wahlweise per App oder über die Mängelmelder-Website für Ratingen. Wer eine Meldung absetzen möchte, muss zunächst den Standort der Beobachtung angeben und kann diese dann einer von zehn Kategorien zuordnen. Dazu gehören unter anderem Ampeln, Baustellen, Grünflächen und Spielplätze, Straßen sowie Müll und Sauberkeit. Ein Foto, Kurzbeschreibung sowie Kontaktdaten werden ebenfalls erfragt. Sobald die Meldung abgesendet ist, kommt laut wer denkt was sofort eine Bestätigung per E-Mail. Auch über die weitere Bearbeitung werden die Bürgerinnen und Bürger in Ratingen per E-Mail auf dem Laufenden gehalten. Alle Anliegen, die nicht das Ordnungsamt betreffen, seien nach Freigabe unverzüglich auf einer öffentlichen Karte einsehbar.
In den Mängelmelder eingebunden seien gleich mehrere Ämter und Abteilungen der Ratinger Stadtverwaltung. Die Hinweise gehen zentral ein, das Anliegen-Management-System verteile sie dann automatisiert entsprechend der Meldekategorie oder Ortsposition. Die Bearbeitung könne somit unmittelbar beginnen. Darüber hinaus habe die Stadt mit dem System optimale Workflows definiert, die eine standardisierte und schnelle Bearbeitung der Bürgeranliegen ermöglichen.

(ve)

Stichwörter: E-Partizipation, Ratingen, Mängelmelder