Weimar

Mängelmelder gestartet

[11.07.2023] Einen Mängelmelder bietet jetzt die Stadt Weimar auf ihrer Website an. Niedrigschwellig können Bürgerinnen und Bürger darüber standortgenau Hinweise an die Stadtverwaltung weiterleiten.

Nach einer intensiven Planungs- und Implementierungsphase bietet Weimar jetzt einen Mängelmelder auf der städtischen Website an. Wie die Kommune in Thüringen mitteilt, können Bürgerinnen und Bürger darüber entsprechende Hinweise unkompliziert veröffentlichen. Gleichzeitig gehen die Meldungen direkt an die zuständige Stelle in der Stadtverwaltung. Für den Einstieg sei eine Meldung in den vier Kategorien Illegale Müllablagerung, Fahrbahnschäden, Mängel an Spielplätzen und Baumschäden möglich. Wenn der Prozess sich im Live-Betrieb bewährt, sollen weitere Kategorien ergänzt werden.
Im Meldeprozess müssen neben der Kategorie die Art des Mangels mit Beschreibung sowie eine möglichst genaue Standortangabe hinterlegt werden. Letztere lasse sich per GPS oder Adresseingabe bestimmen. Auch sei der Upload von Fotos im Portal möglich. Als Kontaktmöglichkeit für Rückfragen sei mindestens die E-Mail-Adresse anzugeben.
Nachdem die Meldung im Amt eingegangen ist, prüft sie der zuständige Sachbearbeiter formell und leitet sie an den Kommunalservice Weimar oder an externe Stellen weiter. Dort kümmern sich nach Angaben der Stadt dann die zuständigen Mitarbeitenden um die Behebung.

Weniger Aufwand für alle Seiten

Gegenüber der bislang üblichen Meldung per E-Mail sieht die Kommune mehrere entscheidende Vorteile. Zum einen können Meldende auf der Website den Status ihrer Meldung jederzeit einsehen. So erfahren sie, ob sie noch neu, schon in Bearbeitung oder abgeschlossen ist oder ob sie in externer Verantwortlichkeit liegt. Indem ein Verlauf mit allen eingegangen Meldungen angezeigt werde, könne mehrfach eingehenden Meldungen vorgebeugt werden. Das wiederum reduziere den internen Bearbeitungsaufwand.
Auch müsse der Melder oder die Melderin nicht mehr in Erfahrung bringen, an welches Amt oder welchen Sachbearbeiter sie sich mit ihrem Hinweis richten sollen. Durch den zentralen Einstieg und die automatisierte Verknüpfung des Fachamtes über die jeweils gewählte Kategorie funktioniere der Workflow automatisch. Verzögerungen durch Irrläufer lassen sich dadurch vermeiden.
„Bei der Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen haben wir in Weimar thüringenweit einen sehr guten Stand“, sagt Oberbürgermeister Peter Kleine. „Daran wollen wir festhalten. Dass nun auch der Prozess der Mängelmeldung digitalisiert werden konnte, ist nur folgerichtig. Es spart künftig Zeit und Ressourcen und ist eine bürgerfreundliche sowie transparente Lösung.“ Weiterhin können Mängel auf telefonischem oder postalischem Weg an die Stadt gemeldet werden. In diesen Fällen werden die Mängel online nachgetragen, sofern sie noch nicht bekannt waren.

(ve)

https://stadt.weimar.de/de/maengelmelder.html

Stichwörter: E-Partizipation, Mängelmelder, Weimar