Wittlich

Mängelmelder bewährt sich

[20.07.2023] Digitales Anliegen-Management bietet Bürgern einen direkten Draht zur Verwaltung – und sorgt dort mit zentraler Verwaltung und effizienter Bearbeitung für erhebliche Erleichterungen. Nach einer Testphase hat sich die Stadt Wittlich für die Lösung von wer denkt was entschieden.

Zwischen Anfang Februar und Ende April 2023 hatte die Stadt Wittlich den Mängelmelder von wer denkt was im Rahmen eines öffentlichen Testbetriebs eingeführt (wir berichteten). Die Testphase war erfolgreich: Die Stadt hat das Tool als dauerhaftes Anliegen-Management übernommen, wie wer denkt was berichtet. Zwölf Wochen hatte die Stadt in Rheinland-Pfalz ihren Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gegeben, Anliegen rund um Verschmutzungen und Schäden per Web und App zu melden. Nun ist das Anliegen-Management in den regulären Betrieb übergangen. Zum Melden stehen neun Kategorien zur Verfügung. Neben Hinweisen zu Beleuchtung, Grünflächen, Radwegen, Straßenschäden, Müll und Sauberkeit können etwa auch Anregungen und Lob mitgeteilt werden. Mehr als 150 Meldungen sind beim Mängelmelder der Stadt Wittlich bereits eingegangen. Alle Meldungen und deren Bearbeitungsstatus können über die Website transparent verfolgt werden.
Doch nicht nur bei den Bürgerinnen und Bürgern kam der Mängelmelder gut an. Auch die Stadt konnte sich von den Arbeitserleichterungen durch automatisierte Prozesse, effiziente Bearbeitung und Tools wie Textvorlagen, Wiedervorlagefunktionen oder Auswertungsoptionen überzeugen, heißt es in der Meldung von wer denkt was. Auch deshalb hat sich Wittlich für die Weiterführung dieses digitalen Bürgerservices entschieden.

(sib)

Stichwörter: E-Partizipation, Wittlich, Mängelmelder, Bürgerservice