Görlitz

Mängelmelder wird fünf

[26.09.2023] Der Mängelmelder in Görlitz ist jetzt seit fünf Jahren im Einsatz. Etwa 7.500 Meldungen sind darüber bislang eingegangen. Die Stadt freut sich über die rege Nutzung und zieht eine positive Bilanz.

Seit fünf Jahren ist der Mängelmelder in Görlitz in Betrieb. Über die Website sowie über die kostenfreie Mängelmelder-App können die Bürgerinnen und Bürger schnell und effektiv Anliegen an die Stadtverwaltung senden. Seit dem Start im Juli 2018 (wir berichteten) hat die Stadtverwaltung circa 7.500 Meldungen über den Mängelmelder erhalten, wie der Hersteller wer denkt was jetzt mitteilt. Die sächsische Stadt freue sich über die rege Nutzung und ziehe eine positive Bilanz: Das digitale Anliegen-Management-System habe nicht nur die Effizienz der Verwaltung gesteigert, sondern auch das Engagement der Bevölkerung für die Verbesserung ihres Lebensumfelds gefördert.
Oberbürgermeister Octavian Ursu sagt: „Der Mängelmelder ist ein unverzichtbares Werkzeug zur Erfassung und Behebung von Mängeln im öffentlichen Raum. Seine benutzerfreundliche Oberfläche und die Möglichkeit zur Georeferenzierung setzen ihn deutlich von herkömmlichen Meldemethoden wie schriftlichen oder mündlichen Hinweisen von Bürgerinnen und Bürgern ab. Er ermöglicht die frühzeitige Identifizierung von Unzulänglichkeiten im gesamten Stadtbereich, eine Aufgabe, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung allein nicht bewältigt werden könnte.“

Gute Bürgerkommunikation und guter Bürgerservice

„Wir freuen uns, dass der Mängelmelder in Görlitz zu einer festen Säule in der transparenten Bürgerkommunikation geworden ist und das Anliegen-Management-System nun schon seit fünf Jahren für Entlastung bei den Mitarbeitenden der Stadt sorgt. Die Stadt reagiert zügig auf die Bürgeranliegen und hat die Reaktionszeiten von Jahr zu Jahr verkürzt. Damit zeigt Görlitz, wie gute Bürgerkommunikation und guter Bürgerservice funktionieren“, kommentiert Laura Stoppok von wer denkt was. Die Team-Leiterin Anliegen & Hinweise hatte die Einführung vom Mängelmelder Görlitz 2018 aktiv begleitet.
Die meisten Meldungen gingen laut wer denkt was in der Kategorie „Sauberkeit und Müll“ ein: Knapp 3.000 Meldungen und somit 40 Prozent aller gemeldeten Anliegen betreffen diesen Bereich. Ebenfalls häufig melden die Görlitzerinnen und Görlitzer über den Mängelmelder Schäden an Straßen, Wegen und Plätzen (12,5 Prozent) sowie Anliegen in den Kategorien Sonstiges (7 Prozent) sowie Bäume und Grünflächen (6,5 Prozent). Neben diesen vier Kategorien gibt es noch 18 weitere zur Auswahl, zum Beispiel Baustellen, Infrastruktur, Plakatierung, Straßenbeleuchtung sowie seit Kurzem fehlende Fahrradstellplätze. Mit der Einführung dieser Kategorie hatte die Stadt auf einen Wunsch der Bürgerinnen und Bürger reagiert und das Anliegen-Management-System von wer denkt was dafür flexibel anpassen können, so der Hersteller.

(ba)

Stichwörter: Panorama, Görlitz, Mängelmelder, Bürgerservice