Heusenstamm

Mängelmelder aufpoliert

[28.04.2025] Die Stadt Heusenstamm setzt jetzt auf den Mängelmelder Pro von Anbieter wer denkt was und will damit nicht nur den Bürgerservice, sondern vor allem die internen Prozesse verbessern.

Ein Schlagloch, illegal entsorgter Müll im Wald oder eine defekte Straßenlaterne: Die hessische Stadt Heusenstamm will solche Bürgeranliegen noch effizienter und schneller bearbeiten und hat dafür ihren Mängelmelder aufgewertet. Wie Hersteller wer denkt was mitteilt, können Bürgerinnen und Bürger mit dem neuen Online-Tool Mängel im öffentlichen Raum schnell und einfach melden. Das Tool sorge aber vor allem innerhalb der Verwaltung für verbesserte Abläufe und klare Prozesse. Möglich macht dies das Anliegenmanagementsystem Mängelmelder Pro.

Mängelmelder soll langfristig etabliert werden

Für die Bürger und die Verwaltungsbeschäftigten ist der Mängelmelder nach Angaben von wer denkt was nicht neu. Bisher wurde in Heusenstamm vor allem die deutschlandweit verfügbare Plattform mängelmelder.de genutzt. Diese ebenfalls von wer denkt was betriebene Plattform ist für Bürger und Verwaltung kostenfrei und ermöglicht das digitale Melden und Bearbeiten von Anliegen. Mit dem Mängelmelder Pro nutze Heusenstamm das bekannte System weiter und habe es individuell auf die Stadtverwaltung zugeschnitten. Individuelle Kategorien, konkret hinterlegte Zuständigkeiten, optimierte Prozesse und ein professionelles Bearbeitungssystem im Hintergrund sorgen ab sofort für mehr Effizienz und Entlastung in der Verwaltung, heißt es vonseiten wer denkt was.

„Nach intensiven Vorarbeiten haben wir den neuen Mängelmelder für die Nutzerinnen und Nutzer optimiert und ausgiebig getestet. Nun ist das Online-Tool für die Nutzenden klar strukturiert, effizient und intuitiv bedienbar und auch für den internen Bearbeitungsablauf sehr gut aufgestellt," erläutert Markus Tremmel, Leiter der Hauptverwaltung im Rathaus.

(ba)

Stichwörter: E-Partizipation, wer denkt was, Heusenstamm, Mängelmelder