

Dormagen

Erfolgreicher Mängelmelder

[14.08.2013] Die Stadt Dormagen verfügt über einen Online-Mängelmelder. Seit seinem Start vor zwei Jahren sind über 800 Hinweise eingegangen.

Seit zwei Jahren können Bürger in Dormagen über einen Online-Mängelmelder, der von der Firma wer denkt was realisiert wurde, auf Missstände in der Stadt aufmerksam machen. Gut 900 Hinweise sind seitdem eingegangen, so ein Bericht in der Neuss Grevenbroicher Zeitung. „Und die meisten lassen sich binnen kurzer Zeit beseitigen“, erklärt Stadtsprecher Harald Schlimgen. Es seien nicht die ganz komplizierten Sachverhalte, für die der Dormagener Mängelmelder gedacht ist. „Die schwierigen Dinge lassen sich besser im persönlichen Gespräch oder telefonisch klären“, so Schlimgen. Wenn es aber um kleinere Sachen gehe, sei das an das Ideen- und Beschwerde-Management der Stadt gekoppelte Instrument ideal. Dies zeigt auch die Übersicht: Spitzenreiter bei den Beschwerden ist illegal entsorgter Müll mit 328 Meldungen. Platz zwei belegen Hinweise auf mangelhafte oder defekte Straßenbeleuchtung (166 Meldungen). Andere Beschwerden betreffen beispielsweise den Zustand der Straßenbeläge, heikle Verkehrssituationen oder die örtlichen Grünflächen. Besitzer von Smartphones können zusätzlich den Missstand fotografieren und an die Stadt weiterleiten. So erhält die Verwaltung per GPS gleich eine genaue Standortbestimmung des Problems. Der Status der verschiedenen Beschwerden (ungeprüft, in Bearbeitung, gelöst oder auch unlösbar) kann im Mängelmelder abgelesen werden. Hinweise können aber auch weiterhin persönlich oder telefonisch an die Kommune herangetragen werden. „Der Internet-Mängelmelder ist nur ein Modul in unserem Beschwerde-Management, kein Allheilmittel“, sagt Harald Schlimgen. „Die anderen Wege zur Stadtverwaltung müssen ebenfalls offenbleiben.“

(cs)

Stichwörter: E-Partizipation, Dormagen, Bürgerservice, Mängelmelder, Beschwerde-Management