

An das
Büro des Stadtrats

Jena, 20.10.2016

BESCHLUSSVORLAGE: „Mängelmelder für Jena“

Der Stadtrat möge beschließen:

Beschlusstext:

- 001** Analog zu Angeboten in anderen Städten entwickelt die Stadt Jena einen eigenen „Mängelmelder“ im Internet. Das Angebot soll jedem Bürger die Möglichkeit bieten, Schäden, Mängel und Probleme aller Art weiterzuleiten und so die Bürgerbeteiligung stärken und die Kommunikation mit der Stadtverwaltung vereinfachen.
- 002** Der Mängelmelder wird als Internetportal und als Smartphone-App kartenbasiert angeboten.
- 003** Das System wird interaktiv entwickelt, d. h. die Meldung von Mängeln erfolgt nicht nur in Richtung Stadtverwaltung, sondern schließt auch die Verpflichtung der Verwaltung mit ein, in einer definierten Zeit auf die Meldung zu reagieren, den Status der Bearbeitung anzuzeigen und die Abstellung des Mangels - so weit dies möglich ist - zu veranlassen. Vorgegebene Mängel-Kategorien erleichtern die automatische Weiterleitung an die jeweils zuständigen Bereiche der Verwaltung.

Begründung:

Unter dem Stichwort „Mängelmelder“ setzen sich in letzter Zeit verschiedene digitale Systeme der Bürgerbeteiligung und des Anliegenmanagements in Kommunen durch, mit deren Hilfe Bürgerinnen und Bürger kartenbasiert und auf eine einfache und für alle transparente Weise Mängel, Schäden, Probleme und Ärgernisse aller Art an die Verwaltung weitergeben können.

Derartige Mängel können beispielsweise sein:

- Straßenschäden
- Risiken und Unfallgefahren (lose Bürgersteigplatten, Schlaglöcher, nicht abgesicherte Baustellen o. ä.)
- Müllablagerungen
- problematische Verkehrsführungen oder Risiken für Verkehrsteilnehmer
- falsche oder unzureichende Beschilderungen
- umgestürzte Bäume oder heruntergefallene Äste

Stadträte

Prof. Dr. Clemens Beckstein
clemens.beckstein@piraten-jena.de

Dr. Heidrun Jänchen
heidrun.jaenchen@piraten-jena.de

Postadresse

Piratenpartei Jena
PF 10 03 12
07703 Jena

Kontakt

Fon: 03641 6289286
Mail: stadtrat@piraten-jena.de

- Umweltverschmutzungen
- defekte Straßenbeleuchtungen
- Probleme mit Ordnung und Sauberkeit
- Beschwerden, Ideen, Lob

Die Mängelmelder-Portale funktionieren in der Regel auf der Grundlage des jeweiligen Stadtplans, auf dem mittels vorgegebener Mängel-Kategorien für einen bestimmten Ort eine entsprechende Meldung erstellt werden kann. Die Meldung wird automatisch an die zuständigen Bereiche der Verwaltung weitergeleitet und dort innerhalb einer vorgegebenen Zeit bearbeitet. Der aktuelle Status der Bearbeitung wird angezeigt (z.B. rot: noch nicht bearbeitet, gelb: in Bearbeitung, grün: abgestellt, grau: Bearbeitung/Abstellung nicht möglich).

Es existieren bereits eine ganze Reihe professioneller Mängelmelder-Systeme, auf die die Stadt Jena zurückgreifen kann. Diese müssen lediglich an die örtlichen Gegebenheiten (Stadtplan, Kategorien, Weiterleitung) angepasst werden. Der Mängelmelder sollte für jeden leicht auffindbar auf der Internetseite der Stadt Jena zugänglich bzw. als App auf dem Smartphone nutzbar sein. Das Angebot per Smartphone-App bietet die Möglichkeit, dass jeder unmittelbar vor Ort an der geographisch richtigen Stelle die Meldung erstellen und bspw. auch Fotos vom Problem hochladen kann.

Aufgrund der hohen Qualität der bereits vorhandenen Lösungen erfreuen sich Mängelmelder-Portale großer Beliebtheit und werden in einer zunehmenden Anzahl von Kommunen in steigendem Maße genutzt. Kommunen, in denen solch ein System bereits zur Anwendung kommt, sind z. B. Rostock, Monheim, Gießen, Frankfurt/M., Bochum, Dortmund, Gelsenkirchen, Kleve oder Marburg. In Brandenburg existiert ein sehr erfolgreicher landesweiter Mängelmelder, bei dem allein 39 Kommunen mitmachen.

Mit der Einführung eines derartigen fortschrittlichen Anliegenmanagementsystems wird die Teilhabe von Bürgern gestärkt, die Bürgerbeteiligung gefördert, die Beziehungen zwischen Bürgerschaft und Politik positiv beeinflusst und die Effizienz der Bearbeitung und Beseitigung von Mängeln und Problemen in Kommunen deutlich verbessert. Bei entsprechender Bekanntheit der Möglichkeiten wird die Arbeit der Eigenbetriebe unterstützt, da teilweise aufwendige Begehungen im Außenbereich – wie z. B. auf dem umfangreichen Wanderwegenetz – eingeschränkt werden können. Durch die Unabhängigkeit von Büro- und Öffnungszeiten sind die zuständigen Stellen der Stadt einfacher für Bürger zu erreichen. Andererseits kann eine Struktur für Mängelmeldungen so vorgegeben werden, dass Informationen für die Bearbeiter schnell und übersichtlich zur Verfügung stehen.

Perspektivisch kann der Mängelmelder problemlos in ein zentrales Beteiligungsportal der Stadt integriert werden, auf dem alle Bürgerbeteiligungsaktivitäten transparent und bürgerfreundlich zusammengefasst werden.

Besonders gelungene Beispiele kann man sich hier ansehen:

- Rostock: <http://www.klarschiff-hro.de/index.php>
- Marburg: <https://www.marburg.de/portal/seiten/maengelmelder-900000811-23001.html>
- Frankfurt: <https://www.ffm.de/frankfurt/de/flawRep/43535>
- Gießen: <http://maengelmelder.giessen.de/>
- Monheim: <https://beteiligung.monheim.de/bms>

Heidrun Jänchen, Clemens Beckstein

Stadträte

Prof. Dr. Clemens Beckstein
clemens.beckstein@piraten-jena.de

Dr. Heidrun Jänchen
heidrun.jaenchen@piraten-jena.de

Postadresse

Piratenpartei Jena
PF 10 03 12
07703 Jena

Kontakt

Fon: 03641 6289286
Mail: stadtrat@piraten-jena.de