

Herrenberg

Mängelmelder erfährt Ausweitung

[17.06.2021] Der Mängelmelder der Stadt Herrenberg wurde in das Portal service-bw integriert. Er ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, ohne bürokratische Hürden Mängel und Anregungen direkt an das zuständige Amt weiterzuleiten.

Der Herrenberger Melder für Mängel und Ideen ist jetzt landesweit über das Portal service-bw verfügbar. Wie die baden-württembergische Stadt mitteilt, hat sie den Schadens- und Ideenmelder bereits im September 2018 eingeführt und seither 3.000 Meldungen bearbeitet. Die Bürgerinnen und Bürger nutzen den Melder vor allem, um Schlaglöcher, kaputte Straßenlampen, beschädigte Gullydeckel oder liegengebliebenen Müll in der Natur zu melden. Auch für Anregungen und Verbesserungsvorschläge werde die Plattform genutzt.

„Die Digitalisierung hilft uns an dieser Stelle, den Service für die Menschen in der Stadt unkomplizierter abzuwickeln. Von diesem kurzen Draht profitieren beide Seiten – die Bürger haben eine zentrale Anlaufstelle für Beschwerden und in der Verwaltung werden die Abläufe effizienter“, erläutert Thomas Sprißler, Oberbürgermeister von Herrenberg.

Schritt für Schritt durch das Programm

Eigenen Auskünften zufolge hat die Stadt den Mängelmelder zusammen mit dem Dunninger IT-Dienstleister Hitcom und der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg entwickelt. In Zusammenarbeit mit BITBW, dem IT-Dienstleister der Landesverwaltung Baden-Württemberg, wurde der Melder nun in das Portal service-bw integriert. Die Federführung habe hierbei das Innenministerium übernommen. „Damit können dezentrale, kommunale Mängelmelder über den offenen Standard Open311/GeoReportV2 aufwandsarm in den auf Basis von stadtnavi realisierten landesweiten Service-BW-Mängelmelder integriert werden“, sagt BITBW-Projektleiter Ilko Hoffmann.

Die Funktionsweise des Mängelmelders erläutert die Stadt wie folgt: Mit Aufrufen des Melders auf der entsprechenden Homepage werden die Anwender Schritt für Schritt durch das Programm geleitet. Zuerst bestehe die Möglichkeit, ein zur Meldung passendes Foto einzustellen. Der zuständige Mitarbeiter habe so ein klares Bild vom gemeldeten Schaden oder der eingebrachten Idee. Anschließend können nähere Angaben zur Idee, zu Ort oder Art eines Schadens gemacht werden. Wer sein Smartphone nutzt, könne zudem die passenden GPS-Daten schicken, alternativ lasse sich die Adresse eingeben oder ein Marker auf der Stadtkarte setzen.

Schnellere Reaktion möglich

Über die Einbindung in das landesweite Portal service-bw können Bürgerinnen und Bürger Mängel und Ideen nun auch außerhalb von Herrenberg an die jeweils zuständige Kommune melden. So werde der Melder bereits von Kernen, Dußlingen, Weinstadt, Kirchheim unter Teck und Ravensburg genutzt. Ein Vorteil des Mängelmelders bestehe laut Herrenberg darin, dass er durch die Auswahl der richtigen Schadensrubrik die Reaktion beschleunigt. Denn die Meldung werde im Rathaus direkt dem richtigen Fachamt zugewiesen. Die Angabe personenbezogener Daten wie etwa der E-Mail-Adresse ermögliche es, Rückfragen zu stellen und über den Bearbeitungsverlauf zu informieren. Die Meldungen und Anregungen können aber auch anonym eingestellt werden.

Der digitale Schadensmelder sei nicht allein als Hilfs- und Kommunikationsmittel für die Bürgerinnen und Bürger konzipiert. Er trage auch dazu bei, Prozesse innerhalb der Stadtverwaltung zu vereinheitlichen und zu vereinfachen. Wiederkehrende Abläufe könnten so klar definiert und transparent dokumentiert werden. Der digitale Schadensmelder sei somit ein wichtiger Baustein im Gesamtkonzept „Zukunftsfähiges Herrenberg“, an dessen Umsetzung die Stadt seit mehreren Jahren konsequent arbeite.

(th)

Stichwörter: CMS | Portale, Herrenberg, Mängelmelder, Bürgerservice, service-bw, stadtnavi, Hitcom, BITBW