

Fulda

Mängelmelder bleibt

[09.12.2024] Die Testphase des Mängelmelders von Anbieter wer denkt was bei der Stadt Fulda war erfolgreich. Die nordhessische Stadt wird den Service dauerhaft einführen. Dafür wurden auch interne Prozesse optimiert.

Die Stadt Fulda setzt ab sofort dauerhaft auf den Mängelmelder Pro von Anbieter [wer denkt was](#). Zum 1. November 2023 hatte die nordhessische Kommune das digitale Anliegenmanagementsystem zunächst im Rahmen einer [Testphase](#) eingeführt. Dabei war der digitale Bürgerservice laut [wer denkt was](#) über die städtische Website erreichbar und wurde gut genutzt. Mit der dauerhaften Einführung hat die Stadt die Auswahl der Kategorien erweitert und die internen Prozesse optimiert. Zudem ist der [Mängelmelder Fulda](#) ab sofort auch per App nutzbar – mit der Mängelmelder-App von [wer denkt was](#).

Zehn Meldekategorien stehen beim Mängelmelder Fulda jetzt zur Auswahl. Durch die genaue Standortangabe, Fotos und eine Kurzbeschreibung erhalten die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung einen ersten Überblick und können ohne Verzug entsprechende Maßnahmen zur Beseitigung oder Reparatur einleiten. Doppelmeldungen oder zeitraubende Abstimmungen zwischen den Fachämtern entfallen laut [wer denkt was](#). Die digitale Karte sorgt für Transparenz und zeigt den aktuellen Bearbeitungsstand der Meldungen an.

Die Stadt Fulda hat die letztlich gut einjährige Testphase intensiv genutzt, um auch die internen Abläufe beim Bearbeiten der Bürgeranliegen genau zu beleuchten und zu optimieren, heißt es in der Pressemeldung des Herstellers weiter. Dazu habe [wer denkt was](#) mit den einzelnen Fachämtern einen Prozessworkshop durchgeführt. Bei diesem Workshop haben sich die Fachämter einerseits auf die finalen Kategorien verständigt, die sowohl den Bedürfnissen der Bürger als auch denen der Verwaltung entsprechen. Andererseits wurden dabei die einzelnen Schritte, Zuständigkeiten, Abhängigkeiten und Abläufe bei der Anliegenbearbeitung definiert und das Anliegenmanagementsystem entsprechend konfiguriert.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, wer denkt was, Bürgerservice, Fulda, Mängelmelder