

Gemeindevorstand der Gemeinde Schöneck
Herrnhofstraße 8
61137 Schöneck

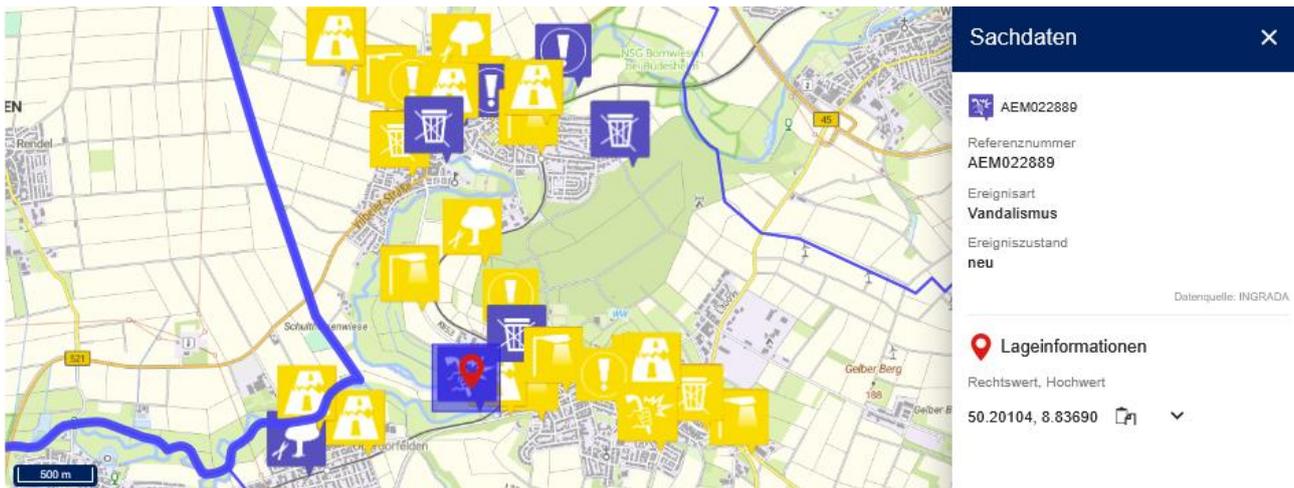
Schöneck, den 24.03.2025

Anfrage zur Sitzung der Gemeindevertretung am Donnerstag, den 15.05.2025

„Sechs Monate Mängelmelder: Erfahrungen und Potentiale“

Hintergrund:

Seit November 2024 bietet die Gemeinde Schöneck über die Gemeinde-Homepage den Mängelmelder des Landes Hessen an. Über den Mängelmelder können der Gemeinde online über den PC oder das Smartphone niedrigschwellig Mängel angezeigt werden. Kategorien sind Angstraum, Baum- und Strauchschnitt, Defekte Straßen/Wege/Plätze, Illegale Müllablagerung (inkl. volle Mülleimer), Straßenbeleuchtung, Straßenreinigung, Vandalismus und Sonstiges. Vom System des Landes Hessen erhalten die Meldenden eine automatische E-Mail-Bestätigung, dass ihr Mangel erfasst wurde und sie über den Bearbeitungsfortschritt per E-Mail informiert würden. Der Mängelmelder scheint sich bereits reger Nutzung zu erfreuen, wie nachfolgender Screenshot über neue (blau) und in Bearbeitung befindliche (gelb) Meldungen zeigt.



Um den Mängelmelder noch bekannter zu machen, hat die Gemeindevertretung am 6.3.2025 beschlossen, auf öffentlichen Mülltonnen mit QR-Code-Aufklebern auf die Möglichkeit hinzuweisen, dass Mängel, wie z.B. überquellende Mülltonnen an die Gemeinde gemeldet werden können.

Mit der vorliegenden Anfrage sollen die ersten Erfahrungen der Gemeinde ermittelt und eventuelle weitere Überlegungen angefragt bzw. angestoßen werden. Falls möglich und geeignet, bitten wir bei den Einzelfragen um eine tabellarische Darstellung. Wir danken im Voraus für die Beantwortung der Fragen, falls jeweils entsprechende Daten vorliegen und freuen uns auf weitere konstruktive Vorschläge.

Anfragen:

1. **Nutzungsgrad:** Wie viele Meldungen sind bisher bei der Gemeinde eingegangen? Falls möglich unterteilt nach den möglichen Kategorien.
2. **Lösungsquote:** Wie viele Meldungen konnten erfolgreich gelöst werden, wie viele mussten zurückgewiesen werden? Falls möglich unterteilt nach den möglichen Kategorien.
3. **Bearbeitungszeit:** Wie lange war die durchschnittliche Bearbeitungszeit? Falls möglich unterteilt nach den möglichen Kategorien.
4. **Spam:** Wie viele der Meldungen waren offensichtlicher „Spam“?
5. **Mehrfachmeldungen:** Wie viele Mehrfachmeldungen gab es?
6. **Erfassungsgeräte:** Wie viele der Meldungen wurden über PC/Tablet (d.h. eher von zuhause aus) und wie viele über Smartphone (d.h. eher von unterwegs) erfasst?
7. **Systematische Auswertung und Dokumentation:** Werden die gemeldeten Mängel statistisch ausgewertet, um z.B. Schwerpunkte zu identifizieren und dort präventive Maßnahmen zu ergreifen? Können diese Erkenntnisse öffentlich gemacht werden (z.B. Jahresbericht)?
8. **Prozessorganisation:** Wie ist der Prozess innerhalb der Gemeinde organisiert, so dass eine Bearbeitung in angemessener Zeit und eine bürgerfreundliche Rückmeldung sichergestellt sind?
 - a. **Festgelegte Abläufe:** Gibt es je nach Meldungsart festgelegte Abläufe. Falls ja, wie sind diese definiert?
 - b. **Zuständigkeiten:** Gibt es eine zentrale Stelle, die die Erledigung von Mängeln nachverfolgt und sicherstellt? Gibt es feste Zeitfenster für Rückmeldungen oder definierte Service-Level-Zeiten?
 - c. **Systemunterstützte Bearbeitung**, z.B.
 - i. Unterstützt das Mängelmeldersystem Interaktionen mit den Meldenden, z.B. durch automatisierte Mails, wenn ein Vorgang auf „in Bearbeitung“ oder „erledigt“ gesetzt wird?
 - ii. Gibt es im Mängelmeldersystem neben der öffentlich sichtbaren Kartendarstellung eine, z.B. tabellarische Sicht für die Verwaltung, über die offene Vorgänge nachverfolgt werden können?
 - iii. Gibt es in der Verwaltung ein eigenes Vorgangsmanagementsystem, in das die Vorgänge gespeist werden und dort nachverfolgt werden?
9. **Feedbackschleife / Nutzerzufriedenheit:** Plant die Gemeinde, eine kurze Nutzerbefragung zur Zufriedenheit mit dem Mängelmelder durchzuführen, um Verbesserungsbedarf zu ermitteln?
10. **Systemverbesserungen:** Welche Mängel (oder fehlende Funktionen) hat das Mängelmeldersystem selbst aus Sicht der Verwaltung, und werden diese an das Hessische Innenministerium adressiert?
11. **Prozessverbesserungen:** Welche Verbesserungspotentiale im Prozess wurden seitens der Verwaltung identifiziert und gibt es Pläne, diese Verbesserungen durchzuführen?
12. **Kommunikationsstrategie:** Welche Maßnahmen sind darüber hinaus geplant oder denkbar, um den Mängelmelder weiter bekannt zu machen (z.B. Berichte in lokalen Medien, Social-Media-Aktivitäten, Stadtjournal)?

Wolfgang Seifried

Wolfgang Seifried
Fraktion Bündnis 90 / Die Grünen