

Mit Smartphones gegen den Schmutz

Mit dem elektronischen Mängelscheck haben Bürger die Möglichkeit, die Stadtverwaltung auf Mängel in der Stadt hinzuweisen. Das System ist für den PC und das Smartphone ausgelegt und soll auch die Kommunikation verbessern.



Ab sofort haben Bürger und Besucher der Stadt die Möglichkeit, der Verwaltung auf kurzem Weg einen hilfreichen Hinweis zu geben. Wenn zum Beispiel ein Mülleimer vor Unrat überquillt oder eine Grünfläche in der Stadt nicht ausreichend gepflegt wird, kann man nun über das Internet direkt Kontakt mit den zuständigen Abteilungen aufnehmen.

Bisher mussten Bürger ein Formular ausfüllen, wenn sie der Verwaltung in Radolfzell einen Misstand anzeigen wollten. Dieses musste dann an die zuständige Person telefonisch, per Mail oder Hauspost weitergeleitet werden. Diesen recht zeitintensiven Arbeitsaufwand hat das Dezernat III der Stadt (Umwelt, Planen und Bauen) jetzt durch

einen computergestützten Arbeitsablauf ersetzt. Dahinter verbirgt sich eine internetbasierte Anwendung, die über den heimischen Computer oder mobile Endgeräte zu nutzen ist. Für die Bürger hat dies einen entscheidenden Vorteil: Sie können nun ihre Meldung abgeben und diese wird direkt an die zuständige Person weitergeleitet. Der gesamte Prozess soll transparent und die Bedienung des Systems intuitiv und selbsterklärend sein. Eine Besonderheit der Anwendung ist die Nutzung auf mobilen Endgeräten, wie modernen Smartphones. Auf diese Weise können die Hinweise sogar eine Bild- oder Sprachnachricht enthalten. Über eine Karte oder wahlweise die automatische Ortung des Mobiltelefons wissen die Mitarbeiter dann ganz genau, wo sie tätig werden müssen. Auf Wunsch kann dem Auftraggeber auch eine Rückmeldung gesendet werden, so dass er über den Vollzug der Maßnahme in Kenntnis gesetzt wird.

Unkomplizierter Ablauf

Thomas Nöken, stellvertretender Leiter des Dezernats III, setzt bei dem Erfolg des Angebots vor allem auf dessen Niederschwelligkeit. Nutzer des elektronischen Mängelschecks müssen lediglich ihren Namen hinterlegen, eine komplizierte Anmeldung, wie man sie oft in anderen Programmen kennt, ist nicht notwendig. Verwaltungsintern erwartet Nöken eine Verbesserung der Arbeitsabläufe, denn das vom Projektleiter Armin Maier in Zusammenarbeit mit einem Software-Unternehmen entwickelte Programm erkennt nach Eingabe der notwendigen Angaben selbst den zugehörigen Zuständigkeitsbereich. „Das hat früher teilweise weite Wege in der Verwaltung genommen. Eine Rückmeldung an die Bürger hat es ebenfalls nicht gegeben“, erklärt Thomas Nöken. Gleichwohl rechnet er in seinem Dezernat durch die Einführung des elektronischen Mängelschecks in der nächsten Zeit mit mehr Arbeit. „Es ist uns aber lieber, dass uns die Sachen gemeldet werden, damit wir daran arbeiten können“, sagt er. Gleichzeitig erhofft sich Nöken, durch die statistische Erfassung der Mängel eine mögliche Kontrolle der Führungskräfte und die daraus resultierende Nachbesserung bestimmter Abläufe. Auf diese Weise könnte dann schnell und nachhaltig auf Probleme reagiert werden, die regelmäßig auftreten. Zu finden ist der elektronische Mängelscheck über die Internetseite der Stadt Radolfzell.

So funktioniert's

*Der elektronische Mängelscheck kann über die Homepage der Stadt Radolfzell (www.radolfzell.de) erreicht werden. Dort ist er im Reiter „**Bürgerservice**“ zu finden. Die*

Nutzer haben drei Kategorien zur Auswahl: Schäden im Straßenraum, Müll und Unrat sowie Grünpflege in öffentlichen Anlagen. Eine Anmeldung ist nicht nötig. Lediglich der Klarname muss eingegeben werden. Auf Wunsch erhalten die Auftraggeber eine Rückmeldung. (ja)