



7 Schritte zum Anliegenmanagement über einen Mängelmelder

Anliegenmanagement im öffentlichen Sektor ist gleichzusetzen mit dem Beschwerdemanagement im privatwirtschaftlichen Sektor. Es bietet eine neue Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung und ist Teil von E-Partizipation. Um einen Mängelmelder erfolgreich einzuführen, sind ein Plan (Strategie), ein gutes Projektmanagement und eine Software, die den Anforderungen entspricht, notwendig.



Abbildung 1: Illegale Müllkippe kann via Mängelmelder gemeldet werden

Die folgenden sieben Schritte sollen Ihnen helfen, erfolgreich einen Mängelmelder in Ihrer Verwaltung einzuführen:

1. Habe ich einen Fahrplan oder eine Strategie?

Hintergrund der Frage: Die Einführung einer Mängelmelder-Software ändert verwaltungsweite Abläufe. Über einen strategischen Ansatz wird die Veränderung geplant, kommuniziert und ist in der Umsetzung steuerbar.

2. Weiß ich, ob in meiner Verwaltung an anderer Stelle schon Projekte zur Partizipation laufen?

Hintergrund der Frage: Sollten schon an anderer Stelle Projekte angestoßen sein, die eine Schnittstelle zu den Bürger*innen und zur Wirtschaft aufbauen, dann sollte ein Mängelmelder in diese Projekte integriert werden.

3. Verfügt meine Verwaltung über ein Ticketsystem?

Hintergrund der Frage: Mit der Einführung eines Mängelmelders wird eine automatisierte Verarbeitung in der Verwaltung assoziiert. Meist erhält die Verwaltung Mangeltickets. Gibt es schon ein Ticketsystem, ist zu überlegen, ob durch die Einführung eines Mängelmelders ein weiteres Ticketsystem geschaffen werden soll.



4. Habe ich Zugriff auf eine gute Projektleitung?

Hintergrund der Frage: Die Einführung einer Anliegen-/Mängelmelder Software darf als verwaltungsübergreifendes Vorhaben angesehen werden. Viele Fachdienste sind einzubinden, da die zu erwartenden Mängel verschiedene hoheitliche Aufgabenbereiche tangieren. Ein gutes Projektmanagement steht für die notwendige Kommunikation, die interne und externe Steuerungsexpertise und gutes Kostenmanagement.

5. Will ich die Erfassung von Anliegen auch per App zulassen?

Hintergrund der Frage: Eine Mängelmelder-Software kann über die Webpräsenz der jeweiligen Kommunalverwaltung angeboten werden. Eine mobile Erfassungsmöglichkeit ist jedoch von Vorteil. Auch das beste "responsive design" stößt an Grenzen. Eine App bietet meist weitere Features, wie die automatisierte Erfassung der aktuellen Koordinaten, die wesentlich sind, um einen Mangel zu beheben. Es empfiehlt sich, die Nutzung einer App frühzeitig in Betracht zu ziehen und das Layout der Mängelmelder-Software entsprechend anzupassen.

6. Wer ist verantwortlich?

Hintergrund der Frage: Kontaktstelle für die Bürger*-innen sind meist das Bürgerbüro oder eine Anlaufstelle beim Büro der Bürgermeisterin / Bürgermeisters bzw. Landrätin/Landrat. Um den Mängelmelder und dessen Einführung fachlich zu verantworten, benötigt es eine Verantwortlichkeit (Rolle) außerhalb der IT. Meist wird diese Rolle als IT-Koordinator*in oder Fach-Software-Expert*in positioniert.

7. Über welche anderen Portale wird der Mangel bekanntgegeben?

Hintergrund der Frage: Der direkte Weg der Bürger*in ist über den Aufruf einer dedizierten Mängelmelder-Webseite. Aber denkbar ist auch ein Aufruf über ein OZG-Serviceportal oder über den Webauftritt der Kommune. Komplexer wird es, wenn unbekannte Dritte, wie Meldoo oder wer-denkt-was GmbH, über deren eigene Webauftritte eine Mängelerfassung ohne (rechtlichen) Bezug zu einer Kommune oder Gemeinde erlauben. In solchen Fällen müssen interne Regelungen zum Umgang mit den Mängelmeldungen getroffen werden.

Sie wollen mehr erfahren oder stehen schon unmittelbar vor der Einführung eines Mängelmelders? Dann kontaktieren Sie uns [hier](#).