

Bericht: mobiles MiniWeb – Mängel Melder

1. Anlass

Seit Februar 2020 hat die Stadt Nürnberg den Mängel Melder in Betrieb genommen. Seitdem können die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen zum öffentlichen Raum mobil über alle Endgeräte hinweg der Stadt mitteilen.

Dazu wählen sie eine der sechs Meldekategorien aus. Im nächsten Schritt muss dann über die Kartensuche oder mithilfe einer manuellen Eingabe ein Standort ausgewählt werden. Zusätzlich können die Bürgerinnen und Bürger ihre Kontaktdaten hinterlassen, eine kurze Beschreibung verfassen oder/und ein Foto hoch laden. Im Gegensatz zu den ersten beiden Feldern erfolgt das Befüllen hier jedoch auf freiwilliger Basis.

Nur bei der Wahl der Kategorie „Winterdienst“ wird von diesem Verfahren abgewichen. Hier wird der Bürger/die Bürgerin direkt an das Servicetelefon verwiesen, da SÖR hier detailliertere Informationen benötigt, um tätig werden zu können.

Alle Anfragen werden auf der Website des SÖR veröffentlicht. So können andere Bürger/innen sehen, welche Themen bereits gemeldet wurden und die meldenden Bürger/innen bekommen ein direktes Feedback über den Bearbeitungsstatus der Anfrage.

2. Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger

Der Mängel Melder wurde von den Bürgerinnen und Bürgern sehr gut angenommen. Das zeigt die folgende Tabelle.

Anzahl an Meldungen pro Meldekanal	März 2020	April 2020	Mai 2020	Juni 2020	Juli 2020	August 2020	Sept 2020
Meldungen Mängel-Melder	338	0 ¹	384	369	501	412	459
Meldungen anderer Kanäle ²	349	343	469	572	599	500	468
gesamt	687	343	853	941	1100	912	927
Meldungen Mängel-Melder/ gesamt in %	49%	0%	45%	39%	46%	45%	50%

Anzahl an Meldungen pro Meldekanal	Okt 2020	Nov 2020	Dez 2020	Jan 2021	Feb 2021	gesamt
Meldungen Mängel-Melder	417	361	307	483	604	4635
Meldungen anderer Kanäle ²	391	431	363	362	480	5327
gesamt	808	792	670	845	1084	9962
Meldungen Mängel-Melder/ gesamt in %	52%	46%	46%	57%	56%	47%

¹ In dieser Zeit stand der Mängel Melder aufgrund des Corona-pandemiebedingten Notfallbetriebs nicht zur Verfügung

² Andere Kanäle sind der telefonische Kontakt sowie die Kontaktaufnahme über die E-Mail Adresse des SÖR (soer@stadt.nuernberg.de).

Am häufigsten werden dabei über alle Kanäle hinweg die Kategorien „Straßen- und Wegeschäden“, „Stadtgrün“ sowie „Verunreinigung öffentlicher Raum“ genutzt. Die Kategorie „Schrott“ wurde erst im November als eigene Hauptkategorie eingeführt. Bis dahin wurde es unter „Verunreinigung im öffentlichen Raum“ verbucht.

Anzahl Meldungen nach Hauptkategorien	März 2020	April 2020	Mai 2020	Juni 2020	Juli 2020	Aug 2020	Sept 2020
Laternen/Verkehrszeichen	145	58	142	144	195	155	274
Spielgeräte/Stadtmobiliar	36	24	59	54	84	69	68
Stadtgrün	129	92	229	350	276	214	126
Straßen- und Wegeschäden	219	101	208	218	278	259	211
Verunreinigung öffentlicher Raum	158	68	215	175	266	215	244
Winterdienst	0	0	0	0	1	0	4
Schrott	0	0	0	0	0	0	0
gesamt	687	343	853	941	1100	912	927

Anzahl Meldungen nach Hauptkategorien	Okt 2020	Nov 2020	Dez 2020	Jan 2021	Feb 2021	gesamt
Laternen/Verkehrszeichen	284	201	222	209	229	2258
Spielgeräte/Stadtmobiliar	26	57	24	38	87	626
Stadtgrün	92	74	43	40	112	1777
Straßen- und Wegeschäden	205	232	137	174	266	2508
Verunreinigung öffentlicher Raum	201	216	164	192	233	2347
Winterdienst	0	1	59	92	52	209
Schrott	0	11	21	100	105	237
gesamt	808	792	670	845	1084	9962

3. Bearbeitung der Meldungen innerhalb des SÖR

Sobald die Meldungen bei der Stadt eingegangen sind, werden sie von den Mitarbeitenden des Servicetelefon überprüft. Da die Beschreibungstexte und die angehängten Bilder öffentlich zugänglich sind, werden die Meldungen händisch angepasst, falls der Datenschutz nicht gewahrt wurde oder die Meldung beleidigende Inhalte aufweist.

Im Anschluss wird die Anfrage an eine/n Zuständige/n weiterverwiesen. Ab diesem Zeitpunkt hat die öffentlich zugängliche Meldung den Status gelb „in Bearbeitung“. Die/der Zuständige bearbeitet

dann den Sachverhalt und setzt den Vorgang anschließend auf erledigt. Damit bekommt die Meldung auf der öffentlichen Website den Status „abgeschlossen“ zugewiesen und das Icon färbt sich grün.

Sollte eine Meldung nicht in die Zuständigkeit des SÖR fallen, wird die jeweils passende städtische Dienststelle bzw. der externe Anbieter wie z.B. die VAG entsprechend informiert. Nach der Weitergabe der Information erscheint auf der Website ein blaues Icon und der Status wird auf „weitergeleitet“ gesetzt.

Weiterleitung/ Zuweisung an	März 2020	April 2020	Mai 2020	Juni 2020	Juli 2020	Aug 2020	Sept 2020
SÖR intern	584	337	723	841	932	797	802
andere Dst/EB	71	4	95	71	119	95	94
Externe Partner (z.B. VAG, N-ERGIE)	12	0	15	16	19	13	10
Sonstige ³	20	2	20	13	30	7	21
gesamt	687	343	853	941	1100	912	927

Weiterleitung/ Zuweisung an	Okt 2020	Nov 2020	Dez 2020	Jan 2021	Feb 2021	gesamt
SÖR intern	706	691	575	738	936	8662
andere Dst/EB	65	68	65	81	89	917
Externe Partner (z.B. vag, N-ERGIE)	11	16	12	13	22	159
Sonstige ³	26	17	18	13	37	224
gesamt	808	792	670	845	1084	9962

4. Fazit

Nach Meinung des Servicebetriebs öffentlicher Raum hat sich das Instrument Mängel Melder bewährt und sollte weiterhin angeboten werden. Es wird kontinuierlich genutzt und der Großteil der Meldungen fällt auch wirklich in die Zuständigkeit des SÖR. Auch ist die Qualität der Meldungen gut genug, um eine Weiterverarbeitung gewährleisten zu können.

Während des Notfallbetriebs zeigte sich nochmal ganz deutlich, dass bei den Bürgerinnen und Bürgern ein Bedarf an einem Meldekanal dieser Art besteht. Statt die Stadt per E-Mail oder Telefon zu kontaktieren, suchten die Bürgerinnen und Bürger nach anderen Kanälen und haben z.B. u.a. mithilfe des Mängel Melders Deutschland Anliegen versendet.

Derzeit sind die vorhandenen Kapazitäten ausreichend, um die Meldungen in einer angemessenen Zeit zu bearbeiten. Es bleibt allerdings noch abzuwarten, ob die Zahlen sich noch einmal nach oben entwickeln, wenn der Bekanntheitsgrad des Mängel Melders in der Nürnberger Bevölkerung weiter steigt. Hinzu kommt, dass davon ausgegangen werden kann, dass die diesjährige Evaluation aufgrund der Corona Beschränkungen nicht vollständig repräsentativ ist. Aus diesem Grund wird SÖR das Thema weiter im Auge behalten, die Entwicklung der Fallzahlen beobachten und die Optimierung des Melders vorantreiben.

³ Sonstige sind Weiterleitungen an Externe, die nicht im System gepflegt sind.