

Stadt Gerlingen

Herrn
Bürgermeister Dirk Oestringer
Rathausplatz 1

70839 Gerlingen

FRAKTION IM GEMEINDERAT

Ulrike Stegmaier

Fraktionsvorsitz

Gruene.Ulrike.Stegmaier@t-online.de

Rolf Schneider

rolfschneider@schneider-klett.de

Dr. Angela Neuburger-Schäfer

am.neuburger@web.de

Björn Maier

bjoernmaier1@posteo.de

Gerlingen 01.12.2022

Sehr geehrter Herr Oestringer,

Vorwort

Niemand kennt seine Gemeinde so gut wie ihre Bürgerinnen und Bürger. Sie müssen eine Möglichkeit haben, der Verwaltung Schäden zu melden oder Anregungen und Hinweise zu geben. Für die Stadt Gerlingen gibt es bisher die Möglichkeit, im Rathaus eine Meldung zu hinterlegen oder ein Onlineformular auszufüllen. Beide Wege sind gut, aber intransparent und nur bedingt anwendungsfreundlich.

Antrag

Wir beantragen die Einführung eines digitalen Beschwerdemanagements auf Grundlage eines interaktiven Geoinformationssystems inklusive einer Statusampel.

Begründung

Fallen in Gerlingen Missstände wie z.B. ein Schlagloch in einer Straße auf, ist der bisherige Weg, dazu auf der Homepage der Stadt ein Formular auszufüllen und abzusenden. Ob das Anliegen eingegangen ist und welcher Bearbeitungszustand vorliegt, ist nach Einreichung nicht nachvollziehbar.

Viele Gemeinden nutzen bereits digitale Managementsysteme (z.B. der Mängelmelder der Stadt Heilbronn <https://heilbronn.maengelmelder.de>), wo die Bürgerin oder der Bürger direkt auf einer Karte das Anliegen lokalisiert. Eine aufwändige Beschreibung des Schadensorts erübrigt sich dadurch, die Stelle erscheint auf der Karte als roter Pin. Sobald das Anliegen von der Gemeinde bearbeitet wird, wird der Pin gelb eingefärbt, bzw. wenn die Missstände behoben sind grün. Diese Art des Beschwerdemanagement erhöht die Effizienz, da Doppelmeldungen und Nachfragen wegen örtlicher Unklarheiten vermieden werden. Durch das Ampelsystem entsteht Transparenz für die Bürgerinnen und Bürger. Mit einem Blick auf die Karte ist jederzeit nachvollziehbar, wie weit die Bearbeitung ihres Anliegens vorangeschritten ist.

Wir denken außerdem, dass die Einführung eines interaktiven Beschwerdemanagements mit dem Einsatz digitaler Möglichkeiten ein weiterer wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer effektiven und transparenten Stadtverwaltung ist.

Mit freundlichen Grüßen

Angela Neuburger- Schäfer, Rolf Schneider

Für Bündnis 90 / Die Grünen Fraktion im Gerlinger Gemeinderat