

Titel der Drucksache:

Sachstands- und Erfahrungsbericht zum städtischen Mängelmelder

Drucksache

1858/26

Stadtrat

Entscheidungsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Datum	Behandlung	Zuständigkeit
Ausschuss für öffentliche Ordnung, Sicherheit, Ortsteile und Ehrenamt	28.09.2026	öffentlich	Vorberatung
Stadtrat	28.10.2026	öffentlich	Entscheidung

Beschlussvorschlag

01

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, dem Ausschuss für öffentliche Ordnung, Sicherheit, Ortsteile und Ehrenamt einen aktuellen Sachstands- und Erfahrungsbericht zum städtischen Mängelmelder vorzulegen.

Der Bericht soll insbesondere folgende Punkte umfassen:

Nutzung und Entwicklung

1. Anzahl der seit Einführung des Mängelmelders eingegangenen Meldungen, aufgeschlüsselt nach Jahren;
2. Entwicklung der Meldungszahlen und gegebenenfalls saisonale oder örtliche Schwerpunkte;
3. Aufschlüsselung der Meldungen nach Kategorien, insbesondere Straßen, Gehwege, Beleuchtung, Abfall, Grünanlagen, Verkehr, Beschilderung und sonstige Infrastruktur.

Bearbeitung und Erledigung

1. durchschnittliche Bearbeitungszeit der Meldungen;
2. Anteil der Meldungen, die innerhalb definierter Zeiträume bearbeitet bzw. erledigt wurden;
3. Anzahl und Anteil noch offener Meldungen;
4. Gründe für längere Bearbeitungszeiten bzw. Nichtbearbeitung;
5. soweit möglich, Darstellung der Weiterleitung an andere zuständige Behörden, Eigenbetriebe oder externe Dienstleister.

Qualität und Bürgerorientierung

1. Erfahrungen der Verwaltung mit dem bestehenden Verfahren;

2. Erfahrungen hinsichtlich der Verständlichkeit und Nutzerfreundlichkeit des Mängelmelders;
3. Möglichkeiten zur Verbesserung der Rückmeldung an die meldenden Bürgerinnen und Bürger;
4. Darstellung, inwieweit Bürgerinnen und Bürger über den Bearbeitungsstand und die Erledigung informiert werden.

Organisation und Ressourcen

1. zuständige Organisationseinheiten und personelle Zuständigkeiten;
2. für den Mängelmelder eingesetzte personelle und technische Ressourcen;
3. gegebenenfalls anfallende Kosten für Betrieb, Pflege und Weiterentwicklung.

Weiterentwicklung

1. Einschätzung der Stadtverwaltung, welche Verbesserungen des Mängelmelders sinnvoll und technisch bzw. organisatorisch umsetzbar sind;
2. Möglichkeiten zur transparenteren Darstellung des Bearbeitungsstandes;
3. Prüfung einer anonymisierten öffentlichen Statistik über eingegangene, bearbeitete und erledigte Meldungen;
4. Möglichkeiten zur stärkeren Nutzung digitaler Funktionen, beispielsweise Georeferenzierung, automatische Weiterleitung oder Statusbenachrichtigungen.

02

Der Bericht soll dem Ausschuss für öffentliche Ordnung, Sicherheit, Ortsteile und Ehrenamt möglichst innerhalb des IV. Quartals 2026 vorgelegt werden.

25.08.2026, gez. i. A. [REDACTED]

Datum, Unterschrift

Nachhaltigkeitscontrolling ☐ Nein ☐ Ja, siehe Anlage	Demografisches Controlling ☐ Nein ☐ Ja, siehe Anlage			
Finanzielle Auswirkungen ☐ Nein ☐ Ja → ↓	Nutzen/Einsparung ☐ Nein ☐ Ja, siehe Sachverhalt Personal- und Sachkosten (in EUR) / Personalkosteneinsparung (in VbE)			
Deckung im Haushalt ☐ Nein ☐ Ja	Gesamtkosten EUR			
↓				
	2026	2027	2028	2029
Verwaltungshaushalt Einnahmen	EUR	EUR	EUR	EUR
Verwaltungshaushalt Ausgaben	EUR	EUR	EUR	EUR
Vermögenshaushalt Einnahmen	EUR	EUR	EUR	EUR
Vermögenshaushalt Ausgaben	EUR	EUR	EUR	EUR
☐ Deckung siehe Entscheidungsvorschlag				

Fristwahrung

☒ Ja ☐ Nein

Anlagenverzeichnis

Begründung

Der städtische Mängelmelder ist ein wichtiges Instrument der Bürgerbeteiligung und ermöglicht es den Einwohnerinnen und Einwohnern, auf Probleme und Mängel im öffentlichen Raum unmittelbar hinzuweisen. Er stellt damit eine niedrigschwellige Schnittstelle zwischen Bürgerschaft und Stadtverwaltung dar.

Mit einer Meldung verbinden Bürgerinnen und Bürger regelmäßig die Erwartung, dass ihr Hinweis wahrgenommen, geprüft und möglichst zeitnah bearbeitet wird. Entscheidend für die Akzeptanz eines solchen Instruments ist deshalb nicht allein die Möglichkeit, einen Mangel zu melden, sondern insbesondere die Transparenz des weiteren Bearbeitungsverfahrens.

Der Stadtrat sollte daher einen Überblick darüber erhalten, wie der Mängelmelder tatsächlich genutzt wird, welche Bearbeitungszeiten bestehen und in welchem Umfang Meldungen erledigt werden.

Ebenso ist von Interesse, ob sich aus den eingehenden Meldungen wiederkehrende oder räumliche Schwerpunkte ableiten lassen. Diese Informationen können zugleich Hinweise auf strukturelle Probleme im öffentlichen Raum und auf notwendige Maßnahmen der Stadt geben.

Der beantragte Sachstandsbericht soll ausdrücklich nicht als zusätzliche bürokratische Belastung verstanden werden, sondern eine Grundlage für eine sachgerechte Weiterentwicklung des

bestehenden Systems schaffen.

Dabei sollen insbesondere Möglichkeiten geprüft werden, die die Bearbeitung für die Verwaltung effizienter und die Rückmeldung für die Bürgerinnen und Bürger transparenter gestalten.

Aus Sicht der Fraktion Die Linke ist ein funktionierender Mängelmelder ein praktisches Beispiel für eine bürgernahe, transparente und moderne Stadtverwaltung.

Der Stadtrat sollte deshalb regelmäßig nachvollziehen können, ob dieses Instrument seine Funktion erfüllt und wo Verbesserungsbedarf besteht sowie welche Kosten und welcher Personalaufwand damit verbunden sind.
