

Dezernat Oberbürgermeister

Stellungnahme der Stadtverwaltung Erfurt zur Drucksache 1858/26

Titel der Drucksache

Sachstands- und Erfahrungsbericht zum städtischen Mängelmelder

Öffentlichkeitsstatus der Stellungnahme

öffentlich

Zutreffendes bitte auswählen und im Feld Stellungnahme darauf Bezug nehmen:

- Ist die rechtliche Zulässigkeit des Antrages gegeben? Ja.
- Stehen personelle und sächliche Ressourcen zur Verfügung? Nein.
- Liegen die finanziellen Voraussetzungen vor? Ja.

Stellungnahme

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.*

Stellungnahme:

Seitens der Stadtverwaltung können die aufgeführten Punkte zu den Bereichen „Nutzung und Entwicklung“, „Qualität und Bürgerorientierung“, „Organisation und Ressourcen“ sowie „Weiterentwicklung“ recherchiert und dargestellt werden. Doch für das Themenfeld „Bearbeitung und Erledigung“ wird vorab darauf hingewiesen, dass zu Stand und Bearbeitungszeiten keine Statistiken verfügbar sind. Sowohl bei stadt eigenen als auch insbesondere bei externen Betroffenen werden nicht immer belastbare Erledigungsvermerke rückgekoppelt. Offene Meldungen bedeuten aber nicht unbedingt, dass der Mangel nicht behoben ist. Es erfolgt lediglich keine Rückmeldung ans System.

Hinsichtlich der Zuständigkeit des Ausschusses wird darauf verwiesen, dass der Hauptausschuss nach der Geschäftsordnung der zuständige Ausschuss für die Angelegenheit ist:

- § 25 Abs. 3, Spiegelstrich 1 – Angelegenheiten des Bereiches Oberbürgermeister (hier: der Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, welche den Mängelmelder hauptsächlich betreut)
- § 25 Abs. 3, Spiegelstrich 4 – Angelegenheiten der Digitalisierung und Datenverarbeitung.

Die vom Mängelmelder aufgenommenen Meldungen sind auch sehr vielschichtig und nicht allein dem Bereich der öffentlichen Ordnung zuzuordnen.

Insofern wird vorgeschlagen, die Zuständigkeit des Ausschusses vom Ausschuss für öffentliche Ordnung, Sicherheit, Ortsteile und Ehrenamt auf den Hauptausschuss zu verlagern.

02

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

Die Erarbeitung und Bereitstellung eines aktuellen Sachstands- und Erfahrungsbericht zum Mängelmelder ist grundsätzlich möglich. Jedoch ist eine Vorlage im zuständigen Fachausschuss im ersten Quartal 2027 realistisch, um die fundierten Grundlagen vollumfänglich und nachvollziehbar erarbeiten zu können.

Änderung des/der Beschlusspunkte aus Sicht der Stadtverwaltung:

01

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, dem ~~Ausschuss für öffentliche Ordnung, Sicherheit, Ortsteile und Ehrenamt~~ **Hauptausschuss** 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;~~
 1. Gründe für längere Bearbeitungszeiten bzw. Nichtbearbeitung;
 2. 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~~ **Hauptausschuss** möglichst innerhalb des ~~IV. Quartals 2026~~ **ersten Quartals 2027** vorgelegt werden.

Anlagenverzeichnis

gez. i. V. A. Vogt

Unterschrift Dezernatsleitung LBOB

10.09.2026

Datum