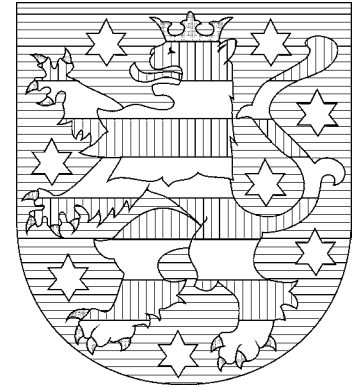


# Thüringer STAATSANZEIGER

Nr. 39/2019

Montag, 30. September 2019

29. Jahrgang



JENA | MÄNGELMELDER Alle Mängel Mängel melden Regeln & Hinweise JENA LICHTSTADT.

## Mangel melden

Alle Felder mit \* sind Pflichtfelder.

**Standort**  
Ihre Position auf 65 Meter genau.

Sie können den Standort lokalisieren lassen oder selbst in der Karte markieren.

**Kategorie\***

- Kategorie wählen -
- Ampel
- Gewässer
- Laterne
- Müll
- ÖPNV (Öffentlicher Personennahverkehr)
- Spielplatz/Sportanlage
- Stadtbäume
- Stadtgrün
- Stadtwald/Wanderwege
- Straße/Gehweg/Radweg
- Straßenreinigung/...
- Straßenschild
- Sonstiges

**Übersicht nach Status**

Gemeldet	77
In Bearbeitung	77
Geschlossen	1.798

**Übersicht nach Kategorien**

Ampel	113
Gewässer	22
Laterne	160
Müll	252
ÖPNV (Öffentlicher...)	95
Spielplatz/Sportanlage	26
Stadtbäume	55
Stadtgrün	68
Stadtwald/Wanderwege	36
Straße/Gehweg/Radweg	510
Straßenreinigung/...	75
Straßenschild	164
Sonstiges	376

Screenshot Eingabemaske des Mängelmelders



Mängel melden ganz einfach: Bild hochladen und Ort ergänzen

Fotos: Credit: Stadt Jena

## Für mehr Bürgerservice – ein Jahr Mängelmelder der Stadt Jena

Der Mängelmelder der Stadt Jena feiert Geburtstag: Vor einem Jahr ist die Service-Plattform online gegangen. Sie bietet der Bevölkerung eine einfache Möglichkeit, Schäden, Mängel und Probleme aller Art an die Stadtverwaltung Jena weiterzuleiten. Seit dem Live-Gang am 17. September 2018 wird der Mängelmelder von den Bürgerinnen und Bürgern rege genutzt. Bereits am ersten Tag sind rund 60 Meldungen eingegangen. Mittlerweile sind es insgesamt rund 1.950 Einträge. Von diesen wurde der überwiegende Teil – etwa 1.800 Eingänge – bereits behoben.

### Mängelmelder ist ein Erfolg

„Auch wenn es sich paradox anhört: Viele Meldungen im Mängelmelder – insbesondere die behobenen – sind ein Erfolg. Sie zeigen nicht nur, dass das Format funktioniert, sondern auch, dass sich die Einwohner für ihre Stadt interessieren“, sagt Jenas Oberbürgermeister Dr. Thomas Nitzsche.

Neben dem Service für die Bevölkerung bietet der Mängelmelder auch Vorteile für die Stadtverwaltung. „Das niedrschwellige Angebot führt dazu, dass wir frühzeitiger über Probleme informiert werden. Entsprechend zeitiger können wir diese auch beheben. Dadurch werden beispielsweise Straßenlaternen schneller repariert und illegal entsorgter Müll rascher entfernt. Das wirkt sich positiv auf das gesamte Stadtbild aus“, betont Nitzsche.

(Fortsetzung letzte Seite)

(Fortsetzung von Titelseite)



Müllecken gehören zu den häufigeren Mängeln  
Foto: Credit: Stadt Jena

## Für mehr Bürgerservice – ein Jahr Mängelmelder der Stadt Jena

Gisela Husemann Verlag e. Kfr.  
Wartburgstraße 6, 99817 Eisenach  
PVSt, Deutsche Post AG, Entgelt bezahlt

F 11297

Das Konzept des Jenaer Mängelmelders hat auch über die Stadtgrenzen hinweg überzeugt und das Interesse von anderen Verwaltungen geweckt. So haben sich beispielsweise Erfurt und die hessische Stadt Herborn sowie das Land Thüringen näher über technischen Aspekte, die Umsetzung und Nutzung informiert.

### Einfache Nutzung

Gemäß des Stadtratsbeschlusses vom März 2017 zum Aufbau eines Anliegenmanagementsystems ist die Handhabung des Mängelmelders denkbar einfach: Wer einen Mangel bemerkt, kann diesen auf der Online-Plattform eintragen und zwar nicht nur von Zuhause aus, sondern auch direkt von unterwegs. Eine Anmeldung ist hierfür nicht nötig. Auch persönliche Daten müssen nicht angegeben werden.

Es reicht aus, den Mangel kurz zu beschreiben, ihn einer Kategorie zuzuordnen und anzugeben, wo er sich befindet. Den Ort kann der Nutzer entweder auf einer Karte händisch eintragen oder via GPS lokalisieren lassen. Zusätzlich gibt es die Option, ein Bild des Mangels hochzuladen. Wer darüber informiert werden will, wenn sich der Status des Eintrags ändert oder für Rückfragen zur Verfügung stehen will, kann seine E-Mail-Adresse angeben.



Oberbürgermeister Dr. Thomas Nitzsche  
Foto: Credit: Stadt Jena / Tobias Stepper

### Freigabe-Verfahren eingeführt

Wenn der so eingereichte Mangel nicht gegen die Nutzungsbedingungen verstößt, wird er von der Stadtverwaltung freigegeben und ist öffentlich auf der Plattform zu sehen.

Dort wird auch angezeigt, ob der Mangel in Bearbeitung oder bereits geschlossen – also behoben – ist. Der Status ist ebenfalls für jeden sichtbar. Wer möchte, kann einen Eintrag kommentieren. Auch hierfür ist keine Anmeldung erforderlich. Die Kommentare werden ebenfalls überprüft, bevor sie veröffentlicht werden.

Das Freigabe-Verfahren wurde nach sechs Monaten eingeführt, da Trolle nun auch dieses Portal für sich entdeckt hatten. Zuvor wurden Beiträge erst nach der automatischen Veröffentlichung überprüft und – sofern sie gegen die Nutzungsregeln verstießen – gelöscht. Seit der Einführung des Freigabe-Verfahrens haben die Regel-Verstöße deutlich abgenommen.

Ein weiterer Vorteil ist, dass die zuständigen Bearbeiter der Stadtverwaltung nicht mehr alle Eingänge, sondern nur noch die freigegebenen Meldungen zum Bearbeiten bekommen. Ihnen werden die Einträge automatisch anhand der ausgewählten Kategorie zugeordnet. Meldungen, die in der Kategorie Sonstiges angelegt sind, werden händisch verteilt.

### Ungewöhnliche Mängel


Die meisten Mängel gehen in der Kategorie „Straße/Gehweg/Radweg“ oder auch „Müll“ ein. Hierbei geht es häufig um den Zustand von Wegen oder um illegal entsorgten Abfall beziehungsweise Glasscherben auf Wegen und Plätzen.

Es gehen bisweilen aber auch ungewöhnliche Anliegen ein. Die Bandbreite reicht von eingesperrten Tauben, denen glücklicherweise schnell geholfen werden konnte, bis hin zu einem Teddybären, der seinen Rasenmäher verloren hatte. Bei dieser Meldung wurde ein Foto eines mit Verbänden versehenen Plüschbären hochgeladen. Im Text dazu heißt es: „Wer hat meinen blauen Rasenmäher gesehen? Beim Mähen habe ich mich verletzt und das verfluchte Ding ist alleine weitergefahren.“

Da es sich bei diesem Eintrag allerdings um eine Suchmeldung und damit nicht um einen Mangel im Sinne des Mängelmelders handelt, konnte der Eintrag nicht freigegeben werden. Denn die Regeln gelten natürlich für alle Nutzer – selbst für plüschige Zeitgenossen.

**#1498-2019 Müll**

**Beschreibung**  
Wer hat meinen blauen Rasenmäher gesehen?  
Beim Mähen habe ich mich verletzt und das verfluchte Ding ist alleine weitergefahren.



**Status**  
Geschlossen

**Kategorie**  
Müll

**Aktionen**

Bearbeiten

Löschen

Versionen

**Karte**



**Übersicht nach Status**

Gemeldet 1

In Bearbeitung 0

Geschlossen 1.800

**Übersicht nach Kategorien**

**Anmerkungen / Status Änderungen**

Mangel wurde gemeldet.  
Gemeldet  
Di, 07.05.2019 - 16:35

Hinsichtlich unserer Regeln wird dieser Mangel entfernt.  
Ihr Mängelmelder-Team  
Geschlossen  
Mi, 08.05.2019 - 09:31

Gemeldet am Di, 07.05.2019 - 16:32

Ungewöhnlicher Mangel: Teddy sucht Rasenmäher

Foto: Credit: Stadt Jena