

## Steckbrief: Mängel melden

### Leistungsüberblick

<b>OZG-Leistung:</b>	Mängel melden
<b>Themenfeld:</b>	Engagement & Hobby
<b>Lebens- bzw. Geschäftslage:</b>	Engagement & Beteiligung
<b>LeiKa-Typ:</b>	1, 2/3, 4, 5
<b>Anzahl LeiKa-Einträge:</b>	30
<b>Leistungsarchetyp:</b>	Meldung
<b>Priorisierungskategorie:</b>	Leistung mittlerer Priorität
<b>Empfohlene Umsetzungsvariante:</b>	Web-Frontend und/oder App


### OZG-Leistungsbeschreibung

Öffentliche Einrichtungen werden turnusmäßig gewartet. Dennoch kann es vorkommen, dass sie zwischenzeitlich reparaturbedürftig werden, z.B. durch einen technischen Defekt oder Abnutzung. Bürger können derartige Mängel melden. Dies umfasst unter anderem die Meldung von Schäden an öffentlichen Einrichtungen, Verunreinigungen an Straßenentwässerungseinrichtungen, Störungen der Straßenbeleuchtung, von Verkehrszeichen und Verkehrseinrichtungen sowie von öffentlichen Uhren und die Entfernung von Graffiti. Die Mängelmeldung kann sich ebenfalls auf die Beseitigung von Straßenschäden aller Art außerorts und innerorts beziehen, aber auch Aspekte wie Stromausfälle oder die „wilde“ Ablagerung von Müll umfassen. In der kommunalen Praxis sind die Mängelkategorien häufig abhängig von den fachlichen Zuständigkeiten in der Verwaltung und kommunalen Eigenbetrieben / Dienstleistern. Meldungen außerhalb des Zuständigkeitsbereichs (z.B. Bahnhöfe, private Grundstücke) müssen ebenfalls behandelt werden können.

### Zusammenfassung Leistungsanalyse & Empfehlung

<b>Priorisierung</b>	Die Meldung von Mängeln ist eine Leistung mittlerer Priorität. Die Leistung wird in Deutschland bereits vielfach angeboten und nachgefragt. Sie ermöglicht eine direkte Rückmeldung der Bürger an die Verwaltung.
<b>Konzeptionsverfahren</b>	Für die Leistung „Mängel melden“ wird ein nutzerzentriertes Konzeptionsverfahren, das vielfach bereits existierende Lösungen mit einbezieht, empfohlen. Eine Analyse der häufigsten Mängel bildet die Grundlage für die einzubeziehenden Stellen. Die Konzeption muss ein großes Leistungsspektrum abdecken und v.a. einen starken Fokus auf verwaltungsinterne Abläufe zur Bearbeitung von Meldungen legen (Workflows). Während im Folgenden vor allem auf eine kommunale Anwendung und die Umsetzung eines Mängelmelders eingegangen wird, können in einer weiteren Ausbaustufe durchaus auch weitere Leistungen auf Landes- und Bundesebenen berücksichtigt werden, wie zum Beispiel die Meldung von Schäden auf Bundesstraßen.
<b>Implementierung/ Umsetzungsvarianten</b>	<p>Mängelmelder sind entweder auf einer eigenständigen Website bzw. städtischen Beteiligungsportalen zu finden, können über den Portalverbund aufgerufen werden, oder werden als Dienst in kommunale Websites eingebunden. Verschiedene Anbieter im Markt bieten (native) Melde-Apps als ergänzende Kanäle. Bestehende Umsetzungen unterscheiden sich hinsichtlich der genutzten Meldekategorien sowie im Bezug auf die nach außen transparente Bearbeitung eines Mangels (Vorgangs-IDs, Status). I.d.R. ist eine Meldung ohne vorherige Registrierung an einem System möglich. Als wichtig zu erachtende Funktionen sind zudem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mängel einstellen inklusive Standortbestimmung</b> Um Mängel einzustellen, ist der genaue Bestimmungsort per Karte anzugeben. Eine Ortung des Standorts unterstützt die Funktion. Die Dateneingabe des Mangels kann in verschiedene Kategorien eingeordnet sowie durch den Upload eines oder mehrerer Bilder detailliert werden. Bilder unterstützen die Bearbeitung / Auffindbarkeit der Meldung in der Praxis.</li> <li>• <b>Funktion der Moderation und Bearbeitung</b> Mängelmeldungen müssen hinsichtlich ihrer Datenschutzkonformität geprüft und editiert werden können (z.B. Adressdaten in der Meldung oder Nummernschilder auf Fotos). Ein Berechtigungssystem sollte Administratoren und Behördenmitarbeiter eines Fachamtes unterscheiden können. Die gemeldeten Mängel können durch die zuständige Behörde kommentiert und ihr Bearbeitungsstatus verändert werden (z.B. offen, in Bearbeitung durch zuständige Behörde). Hierdurch ist eine direkte Rückmeldung an den Nutzer möglich, sofern eine E-Mailadresse angegeben wurde. Zudem kann die Behörde die Mängelmeldung direkt an die zuständige Stelle weiterleiten und interne Kommentare hinzufügen. Ebenfalls sollten Mängel aus dem Zuständigkeitsbereich entfernt und an Dritte (z.B. Deutsche Bahn) weitergeleitet werden können. Zu berücksichtigen ist hierbei die Entwicklung von standardisierten Schnittstellen für die Anbindung an Fachsoftware.</li> <li>• <b>Übersichtskarte und dazugehörige Einzelansichten der Mängel</b> Die gemeldeten Mängel können über eine Übersichtsseite (i.d.R. kartenbasiert) eingesehen und der Bearbeitungsstatus beobachtet werden.</li> </ul>

## Steckbrief: Mängel melden

Verantwortlichkeiten		Nächste Schritte			
<b>Leistungsverantwortlicher</b>	Keine Angabe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Finale Abstimmung des Funktions- und Datenumfangs der Lösung aufgrund von Meldestatistiken</li> <li>2. FIM-Leistungs-, Datenfeld und Prozessbeschreibung</li> <li>3. Implementierung des digitalen Assistenten</li> </ol>			
<b>Ansprechpartner</b>	Keine Angabe				
Nutzer					
<b>Zielgruppe</b>	<b>Zielgruppenspezifität</b>	<b>Antragsanlass/-zeitpunkt</b>	<b>Mögliche Synergien/ Konsolidierungspotenzial</b>		
<b>Groß</b> Alle Bürger der Gemeinde	<b>Niedrig</b> Alle Bürger haben die Möglichkeit, Mängel an die zuständige Stelle zu melden	<b>Homogen</b> Melden eines Mangels	Keine		
<b>Besondere Nutzerprozessmerkmale</b> keine					
Zuständigkeiten (Recht & Vollzug)					
<b>Bundesressort</b> BMU BMVI (Vollzug)	<b>Länderressort(s)</b>	<b>Rechtsgrundlage Bund</b> Bundesfernstraßengesetz (FStrG) Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG)		<b>Ausführende Instanz</b> Ordnungsamt, Autobahnmeisterei	
		<b>Gesetzebene</b>	<b>Gebühren</b>	<b>Zuständigkeitsmerkmal</b>	
		<input checked="" type="checkbox"/> Bund <input checked="" type="checkbox"/> Länder <input type="checkbox"/> Kommunen	keine	Kategorie des Mangels	
Leistungsanalyse					
<b>Relevanz der Leistung</b>					
<b>Top 100 Bürger</b>	<b>Top 100 Wirtschaft</b>	<b>Fallzahlen</b>	<b>Verwaltungskosten</b>	<b>Top 115 Behördenrufnummer</b>	<b>Single Digital Gateway-Leistung</b>
<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	Keine Angabe	<b>x</b>	SDG, Anhang 1
<b>Politische Aktualität und Signalwirkung</b>					
Die Leistung betrifft den Lebensalltag des Bürgers und ermöglicht eine direkte und einfache Einflussnahme auf die Verwaltung. Die Digitalisierung verspricht somit eine Signalwirkung und fördert das Erlebnis einer bürgernahen Verwaltung.					
Relevanz der Leistung insgesamt				Mittlere Relevanz	
Digitalisierungspotenzial					
<b>Aufwand für Nutzer</b>		<b>Formularkomplexität</b>		<b>Verfahrenskomplexität</b>	
<b>Niedrig</b>		<b>Mittel</b>		<b>Mittel</b>	
Die Meldung an die Verwaltung könnte auch telefonisch oder vor Ort erfolgen. Nachteil wäre ein intransparenter Prozessablauf.		Es stehen verschiedene Kategorien von Mängeln zur Verfügung und es werden unterschiedliche Daten zur Person abgefragt (primär für etwaige Rückfragen zur Meldung).		Die Komplexität besteht darin, den Mangel der entsprechenden Behörde zur Bearbeitung zuzuordnen. Ein Workflowmechanismus im Backend muss die Bearbeitung (Moderation, Statusänderungen, Weiterleitung bei Nicht-Zuständigkeit, Kommentierung von Zwischenständen) ermöglichen.	

## Steckbrief: Mängel melden

### Komplexität Behörden- & Stakeholderlandschaft

#### Hoch

Je nach Mangel können unterschiedlichste Behörden für die Bearbeitung zuständig sein. Je nach definierten Mängelkategorien können alle Fachämter einer Kommune mit der Bearbeitung von Meldungen betraut sein. I.d.R. sind auch externe Stakeholder wie Deutsche Bahn involviert.

### Heterogenität LeiKa-Leistungen

#### Niedrig

Das Leistungsspektrum erstreckt sich über Störungen, Straßenschäden, und Beseitigungen. Diese unterscheiden sich allerdings nicht hinsichtlich der Umsetzungsanforderungen.

### Leistungsarchetyp

#### Einfacher Antrag

Es gibt keine Formerfordernisse, der Mangel wird lediglich gemeldet.

Digitalisierungspotenzial der Leistung insgesamt



Hohes Digitalisierungspotenzial

### Digitalisierungsgrad des aktuell bestehenden verfügbaren Angebots

#### Digitalisierungsstatus nach Reifegradmodell

**Höchster Reifegrad**  
Stufe 3

**Flächendeckender Reifegrad**  
Stufe 1

#### Nutzerfreundlichkeit

**Hoch**  
Komponenten wie Standortortung, Statusabfrage, Upload von Bildern sind bereits etablierte nutzerzentrierte Funktionen

#### Flächendeckung

**Mittel**  
In einzelnen Gemeinden vorhanden; Landeslösung in Brandenburg

#### Ausgewählte Beispiele

Mängelmelder Gießen [Link](#)  
Mängelmelder Frankfurt [Link](#)  
Mängelmelder Berlin [Link](#)  
Maerker Brandenburg [Link](#)  
Mängelmelder Darmstadt [Link](#)  
Mängelmelder Hannover [Link](#)

### Relevante Vorarbeiten

#### Standards

#### Vorhandene Standards für Datenaustausch

Open311  
Internationaler Standard zum Anliegenmanagement zwischen Behörde und Bürger, genutzt z.B. in: Gießen, Bonn, Brühl, Köln  
Eine definierte Schnittstelle zur Übergabe von Meldungen in gängige Vorgangsbearbeitung wäre sinnvoll.

#### Bestehende Register und Datenbanken

Die Anbindung an behördeninterne Register wie z.B. das Straßenlampenverzeichnis, Baumkataster, Straßen- und Hausnummernverzeichnis sowie deren Geodaten kann die Meldungsqualität erhöhen und mindern verwaltungsseitigen Aufwand.

#### Fachverfahrenslandschaft

Vielseitig - eine Vielzahl von Anbietern nutzt unterschiedliche Softwarelösungen wie zum Beispiel: Maerker Brandenburg, DIALOG BOX, WerDenktWas, FixMyStreet.

#### Vorhandene FIM-Artefakte

keine

### Umsetzungsplanung

#### Empfehlung Konzeptionsvorgehen

#### Stakeholdereinbindung

##### Eng

Aufgrund der Vielzahl an zuständigen Stellen, die für die Beseitigung des Mangels zuständig sind, ist eine enge Stakeholdereinbindung zu empfehlen.

#### Notwendiger Grad der User Experience (UX) Designs

##### Mittel

Zur Lokalisierung der Mängel, sowie der korrekten Vorauswahl und Beschreibung von Mängeln ist eine nutzerzentrierte Umsetzung von zentraler Bedeutung. Auch für die Bearbeitung von Meldungen sollten Behördenmitarbeiter einbezogen werden (Abläufe und Identifikation / Behebung vor Ort mit mobile Devices).

#### Umsetzungsvorbereitung

##### Niedrig

Umfassende Analyse der bestehenden Umsetzungsvarianten und Nachnutzung etablierter Lösungen.

#### Planung Minimalprodukt

Umsetzung eines einfachen Meldeformulars auf städtischer Website mit E-Mail-Benachrichtigung der Melder (ohne transparente Darstellung aller bestehenden Meldungen).

## Steckbrief: Mängel melden

### Empfehlung Umsetzungsvariante

#### Sinnhaftigkeit länderübergreifende Lösung

##### Hoch

Die Umsetzungen weichen hauptsächlich hinsichtlich der transparenten Bearbeitung von Meldungen, dem Umgang mit Nutzerdaten / Notwendigkeit der Registrierung sowie der einzelnen Mängelkategorien und -vorauswahl ab. Eine anpassungsfähige länderübergreifende Lösung wäre sinnvoll.

#### Formate Bereitstellung

Die Meldung des Mangels sollte und kann in bestehenden Umsetzungen sowohl im Webbrowser wie auch in einer App gemeldet werden.

Empfehlung Umsetzungsvariante



Frontend im Web Browser und/oder App / ergänzende Backendfunktionalitäten zur Bearbeitung der Meldungen oder alternativ standardisierte Schnittstellen zur Übergabe in Vorgangsbearbeitungen / Ticketsysteme

### Fachliche Ansprechpartner

#### Kontakt:

tf-eh@ozg-umsetzung.de