



KOINNO-Praxisbeispiel

Innovatives Projekt aus der öffentlichen Beschaffung

INNOVATIVES PRODUKT ————— 49

E-Government • Anliegenmanagement •
Bürgerbeteiligung

Elektronisches Anliegenmanagement in der Samtgemeinde Elm-Asse

Ausgangssituation

Das Management von Bürgeranliegen ist für eine Samtgemeinde ein wichtiger Aspekt. Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger wurden bisher über ein Kontaktformular, telefonisch oder persönlich aufgenommen, weitergeleitet und bearbeitet. Dies bedeutete von Seiten der Samtgemeinde, aber auch für die Bürger oftmals einen verstärkten Zeitaufwand für die Kommunikation zwischen Mitbürger und Samtgemeinde.

Im Rahmen der Modernisierung und Digitalisierung suchte die Samtgemeinde Möglichkeiten zur Verbesserung der Bürgerbeteiligung. Gemeinsam mit der leanact GmbH, einem regionalen IT-Unternehmen, wurde nach einer Lösung gesucht.

Projektziele

Ziel war es, Bürgerinnen und Bürgern über zeitgemäße Kommunikationskanäle die Möglichkeit zu bieten, Mängelmeldungen zu beispielsweise Müll, Beleuchtung oder Straßenschäden schnell und einfach an die Samtgemeinde zu kommunizieren. Gleichzeitig sollte die Samtgemeinde eine einfache Möglichkeit zur Bearbeitung der Mängelmeldungen erhalten, so dass Bauhof und Ordnungsamt eingehende Meldungen effizient beheben könnten.

Hierdurch würden Einwohner der Samtgemeinde sowie die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Verwaltung bei der Identifizierung von Mängeln unterstützen und Anliegen könnten schneller behoben werden. Gleichzeitig sollte die Kommunikation zwischen Bürger und Samtgemeinde automatisiert werden. Nutzer sollten somit automatische Rückmeldungen zum Eingang und Fortschritt Ihrer Meldung erhalten, ohne weiteren Aufwand für die Gemeinde. Gleichzeitig sollten Meldungen von Anliegen über eine mobile Applikation, die Webseite der Samtgemeinde und ggf. auch manuell in das System eingepflegt werden können.

Vorgehensweise

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Samtgemeinde aus den Fachbereichen Ordnungsamt, Bauamt, Ideen und Beschwerdemanagement setzten sich mit dem IT-Dienstleister leanact zusammen und besprachen die Anforderungen und Wünsche der einzelnen Fachbereiche. Die Fachbereiche legten fest, welche Mängelkategorien erforderlich wären und in wessen Zuständigkeit sie jeweils fielen.

Gemeinschaftlich wurde untersucht, welche Anforderungen vor allem die internen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an das Verwaltungstool hätten und welche Funktionen, wie beispielsweise eine Übersichtskarte, integriert werden sollten.

Gleichzeitig untersuchte die leanact GmbH in einer Feldstudie mit 200 Bürgerinnen und Bürgern, welche Anforderungen von Bürgerseite an die mobile Applikation zur Meldung von Anliegen gestellt würden. Basierend auf den Anforderungen wurde das Verwaltungstool für Mängelmeldungen MeldooPLUS von der leanact GmbH entwickelt.

Umsetzung und Wirtschaftlichkeit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachbereiche wurden in einer gemeinsamen Schulung mit dem System vertraut gemacht. In einem gemeinsamen Pressetermin mit der Samtgemeinde Elm-Asse und der leanact GmbH wurde die neue Möglichkeit der Bürgerbeteiligung in verschiedenen regionalen Portalen bekannt gemacht. In den ersten Monaten nach

Bekanntmachung wurde das Portal von den Bürgerinnen und Bürgern ausprobiert. Nach nur wenigen Monaten normalisierte sich jedoch die Anzahl der empfangenen Meldungen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachbereiche haben nun die Möglichkeit, Schäden bereits vorab einzuschätzen und ersparen sich die zeitintensive Kommunikation.

Das Verwaltungstool MeldooPLUS wird für eine geringe monatliche Lizenzgebühr angeboten, die mobile Applikation ist für Bürgerinnen und Bürger kostenlos. Durch die gemeinsame Entwicklung mit der Samtgemeinde Elm-Asse wird das System MeldooPLUS jedoch für die Referenzgemeinde kostenlos zur Verfügung gestellt.

Fazit

Die Verwaltung von Anliegen kann auch in kleineren Gemeinden und Städten zeitintensiv sein. Durch die Nutzung von modernen und zeitgemäßen Kommunikationskanälen über Mobilgeräte und responsive Webseiten können Bürgerinnen und Bürger besser mit der Samtgemeinde kommunizieren. Automatisierte Rückmeldungen und Prozesse erleichtern zudem den Verwaltungsaufwand für die Samtgemeinde. Gleichzeitig lassen sich die Auswertungen der Mängelmeldungen nutzen, um Prioritäten im Bereich der Mängelbeseitigung zu setzen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Verwaltung mit MeldooPLUS einfach ist, gleichzeitig einen schnellen Überblick sowie eine zeitnahe Reaktion durch die Samtgemeinde ermöglicht.

Stand: Juli 2018

Impressum

Herausgeber:
Bundesministerium für
Wirtschaft und Energie
(BMWi)
10115 Berlin
www.bmwi.de

Bildnachweis:
© Robert Kneschke
(fotolia.com)

Redaktion:
Bundesverband Materialwirtschaft,
Einkauf und Logistik e.V. (BME)
Frankfurter Straße 27
D-65760 Eschborn
www.bme.de

Umsetzung:
www.waldmann-gestaltung.de

Ansprechpartner und Kontakt

Samtgemeinde Elm-Asse
Markt 3, 38170 Schöppenstedt
Regina Bollmeier, Samtgemeindebürgermeisterin
Tel: 05332/938-0
E-Mail: rathaus@elm-asse.de
www.elm-asse.de

Weitere Praxisbeispiele unter: www.koinno-bmwi.de