

Keine Ausgabe
verpassen!Bestellen Sie jetzt Ihr persönliches
eGovernment-Computing-Abo
direkt an Ihren Arbeitsplatz!

Per Telefon: 0821 2177-194

Im Internet:
www.eGovernment-Computing.de

Kommune setzt erfolgreich auf interaktiven Dialog mit den Bürgern per Smartphone App

„Mängelmelder“ verbessert Bürgerservices der Stadt Dormagen

Der Mängelmelder ist eine Art „digitaler Kummerkasten“ und soll vor allem zur Verbesserung der Bürgerservices dienen. Wer sich in Dormagen über ein Schlagloch oder eine kaputte Straßenlaterne ärgert, kann solche Hinweise jetzt mit seinem Smartphone blitzschnell über die neue Website maengelmelder.dormagen.de an die Stadtverwaltung weitergeben. Dafür reichen ein Foto und eine kurze Problembeschreibung aus.

Und beides ist schnell mit der kostenlos erhältlichen Smartphone App erledigt, die der Anbieter des gesamten Systems – die IT-Firma „wer denkt was GmbH“ aus Darmstadt – entwickelt hat. Bei allen Meldungen, die mit diesem Miniprogramm übermittelt werden, erhält die Stadt auch gleich eine exakte Positionsangabe der betreffenden Problemstelle per GPS dazu.

„Mit diesem neuen Angebot wollen wir unseren Bürgerservice verbessern und die Menschen zu Hinweisen ermuntern“, erläutert Bürgermeister Peter-Olaf Hoffmann: „Auch im Interesse der allgemeinen Sicherheit kann es wichtig sein, dass Informationen etwa über Straßenschäden oder nicht mehr ordnungsgemäße Beschilderungen so schnell wie möglich an die Stadtverwaltung gelangen“, sagt das Stadtoberhaupt.

„Und auf unserer Internetseite maengelmelder.dormagen.de können die Bürger jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstand zu ihrem Anliegen einsehen.“

Die Vorteile dieser innovativen Form des interaktiven Dialogs zwischen Bürger und Verwaltung spre-

Im Hinblick auf neue innovative Kommunikationsformen gehört die rund 63.000 Einwohner große nordrhein-westfälische Stadt zu den kommunalen Vorreitern in Deutschland. Und seit August geht Dormagen wieder einmal neue Wege und setzt den „Mängelmelder“ ein.



Dormagen setzt auf die neuen Kommunikationsformen zwischen Bürger und Verwaltung

chen für sich: Beide Seiten tragen gemeinsam sehr effektiv dazu bei, dass sich das Stadtbild verschönert und Mängel beseitigt werden. „Das positive Image einer bürgerfreundlichen,

modernen Kommune wird dadurch maßgeblich gestützt und gefördert.

Außerdem unterstützt unsere Lösung die Verwaltungen sehr effektiv in ihrer Arbeit. Im „Verwaltungscock-

pit“ kann sich die zuständige Abteilung jederzeit schnell einen aktuellen Überblick über die Anliegen der Bürger verschaffen und damit die Ab- arbeitung der gemeldeten Mängel

MOBBIS FÜR MITARBEITER

REGIO IT AACHEN: APP FÜR ORDNUNGS- UND ÜBERWACHUNGSKRÄFTE

Die regio IT Aachen hat mit „mobbis“ ihre erste iPhone App veröffentlicht. Neben einer einfachen und intuitiven Handhabung liegt der Vorteil der nativen App darin, dass sie die erfassten Meldungen in Echtzeit auf einen Webserver überträgt. Nach der Erfassung werden die Daten per Mobilfunk abgesetzt und automatisch in einem Ticketsystem gespeichert. Damit ist sichergestellt, dass die Störungsmeldungen mit individuell angeordneten Workflows direkt weiterverarbeitet werden können. Um Doppelerfassungen zu vermeiden, können bereits erfasste Daten in der Karte des Smartphones dargestellt werden. „mobbis“ ist speziell für Mitarbeiter im Außendienst gedacht. Ordnungs- oder Überwachungskräfte sowie Mitarbeiter des Bauhofes können Mängel an Laternen, Ampeln, Bäumen, Abfallbehältern, Straßen und Gebäuden erfassen.

besser koordinieren“, erläutert Dr. Robert Lokaiczky, einer der beiden Gründer und Geschäftsführer der „wer denkt was GmbH“.

Das im März 2010 von ihm und Dr. Tobias Klug in Darmstadt gegründete IT-Unternehmen entwickelt und vertreibt Software für digitale Bürgerbeteiligungsverfahren, die hauptsächlich auf den Bedarf

von Städten, Gemeinden und Landkreisen zugeschnitten ist.

Zu den weiteren Leistungen der jungen Software-Firma gehören die Beratung, Konzeption, Einführung und der Betrieb von webbasierten IT-Lösungen zur effektiven Gestaltung des (digitalen) Dialogs mit Mitarbeitern, Kunden und Bürgern.

Detlev Spierling

HINTERGRUND

DER MÄNGELMELDER REVOLUTIONIERT DIE KOMMUNIKATION ZWISCHEN BÜRGERN UND VERWALTUNG

Schlaglöcher, Graffiti an der Hauswand, Müllberge an der Ecke, beschädigte oder verschmutzte Spielplätze, Parkbänke ... – wer hat sich über derlei nicht schon einmal geärgert? Aber natürlich kann die kommunale Verwaltung nur reagieren, wenn sie zeitnah informiert ist.

Mit dem kostenlosen Mängelmelder wird die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung nun zum Kinderspiel. Auf der Internetplattform www.maengelmelder.de oder mobil per Mängelmelder-App können Bürger Missstände nun einfach und direkt ihrer Kommunalverwaltung melden.

Dank genauer Ortsinformation werden Doppelmeldungen erkannt und durch einen manuellen Prüfschritt werden nur objektiv behebbare Mängel an die Stadtverwaltung weitergeleitet. Das System erlaubt es, Meldungen nachzuverfolgen und informiert Bürger über Verantwortlichkeiten und den aktuellen Bearbeitungsstand.

SO FUNKTIONIERT'S:

1. Melden: Bürger meldet sein Anliegen per iPhone, Android-Smartphone oder über das Internet.
2. Prüfen: Mängelmelder.de prüft die Eingaben auf Plausibilität – das heißt, ob es sich um ein ernsthaftes Anliegen handelt – und leitet dieses dann zeitnah per eMail zur Bearbeitung an die entsprechende Kommune weiter.
3. Lösen: Die Kommune prüft, ob sie für das Anliegen zuständig ist und bearbeitet es gegebenenfalls. Der aktuelle Stand wird jederzeit dokumentiert.
4. Feedback: Sobald es Neuigkeiten zu seinem Anliegen gibt, erhält der Bürger eine Benachrichtigung per Mail – und zwar solange, bis das Problem gelöst ist.

MÄNGELMELDER PRO

Mit dem Mängelmelder Pro bietet die „wer denkt was GmbH“ zusätzlich die Möglichkeit, den Mängelmelder an die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen einer Kommune anzupassen. Das System kann nahtlos in die Homepage einer Stadt eingebettet und optisch dem Webauftritt angepasst werden. Außerdem können bei der Pro-Variante einzelne Kategorien für Meldungen individualisiert werden. Zusätzlich wird die interne Bearbeitung der Meldungen optimiert, indem Meldungen gleich an den zuständigen Sachbearbeiter verschickt oder delegiert werden. Durch einen grafischen Überblick über offene Meldungen im „Verwaltungscockpit“ können Kommunen zudem jederzeit sehen, wo den Bürgern der „Schuh“ besonders drückt.

Interview mit Wolfgang Zimmer, Leiter IT-Service der Stadt Dormagen

Akzeptanz und Feedback der Bürgerinnen und Bürger von Dormagen zum „Mängelmelder“

Das Feedback aus der Bevölkerung ist positiv. Dies lässt sich etwa an der städtischen Facebook-Seite ablesen. Die Kommentare dort reichten von „coole Idee“ bis zu „weiter so, Dormagen“.

Die Mängelmelder-App wird von den Bürgern ergänzend zu dem städtischen Beschwerdetelefon und den Meldemöglichkeiten auf der städtischen Website genutzt, um etwa kaputte Straßenlaternen, Schlaglöcher, defekte Gehwegplatten, umgeknickte Verkehrsschilder, wilden Müll oder andere Verunreinigungen mitzuteilen. Das städtische Ideen- und Beschwerdemanagement kümmert sich um die Anliegen und gibt sie an die zuständigen Stellen innerhalb der Stadtverwaltung weiter. Ein Großteil der Beschwerden konnte innerhalb kurzer Zeit gelöst werden, oft dauert es nur ein bis zwei Tage.

Wie viele Mängel wurden Ihnen bereits auf diesem Weg gemeldet?

Zimmer: Vom 3. August bis 20. September haben wir 60 Meldungen über das System erhalten. Davon wurden ein Drittel via Web und zwei Drittel über Smartphones (44,4 Prozent über iPhones und 22,2 Prozent

über Geräte mit Android-Betriebssystem) gemeldet. Schwerpunkte der Meldungen sind:

- Illegaler Müll,
- Beleuchtung,
- Straßenschilder.

Ist der Mängelmelder in Ihren Augen ein neuer, innovativer Ansatz zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Bürgerinnen, Bürgern und der Verwaltung?

Zimmer: Ja, auf jeden Fall. Mit diesem neuen Angebot verbessern wir unseren Bürgerservice und ermuntern die Menschen zu Hinweisen.

Gibt es eventuell auch schon Rückmeldungen zum Mängelmelder von außerhalb Dormagens – beispielsweise von Nachbar-Kommunen?

Zimmer: Aus einer benachbarten Stadt gab es eine Nachfrage. Die Kollegen hatten durch Medienberichte von dem neuen Angebot in Dormagen erfahren und interes-



Wolfgang Zimmer

sierten sich für die bisherigen gemachten Erfahrungen.

Gibt es von Ihrer Seite noch Detail-Verbesserungsvorschläge für den Mängelmelder?

Zimmer: In der kurzen Zeit des Einsatzes haben wir bisher noch keinen Verbesserungsbedarf gesehen.

Würden Sie grundsätzlich auch anderen Kommunen die Einführung des Mängelmelders empfehlen?

Zimmer: Dies muss jede Kommune für sich entscheiden. Eine wichtige Voraussetzung für die Einführung des Systems ist, dass Beschwerden tatsächlich kurzfristig nachgegangen wird. Ansonsten würde der Mängelmelder den Erwartungen der

Bürger nicht gerecht und nur zu einem negativen Echo führen. In Dormagen ist eine kurzfristige Bearbeitung der Anliegen durch das vorhandene Ideen- und Beschwerdemanagement gesichert.

Die Mängelmelder-App stellt in diesem Rahmen eine interessante Ergänzung dar, zumal der „digitale Kummerkasten“ rund um die Uhr zur Verfügung steht. Es bleibt jetzt mal abzuwarten, wie intensiv dieses Angebot auf Dauer von der Dormagener Bevölkerung angenommen wird.

Wie beurteilen Sie insgesamt die Zusammenarbeit mit den Entwicklern des Mängelmelders, der „wer denkt was GmbH“?

Zimmer: Die Zusammenarbeit ist seit den ersten Kontakten sehr positiv. Ich habe den Eindruck gewonnen, dass die Mitarbeiter des Unternehmens sehr engagiert sind. Die Einrichtung des Systems verlief mit der Unterstützung der Entwicklerfirma problemlos. Dies liegt aus meiner Sicht auch daran, dass der Mängelmelder komplett über eine benutzerfreundliche Weboberfläche administriert und eingerichtet wird.

Das Interview führte Detlev Spierling



Bürgermeister Hoffmann lobt aktuellen Informationsstand

eGovernment
COMPUTINGDie Zeitung für IT-
gestützte Verwaltung
von Kommune und Staat