

Innsbruck

Zentrales Tool für Anliegen

[07.02.2014] Die Stadt Innsbruck hat ihr Beschwerde-Management erweitert: Ab sofort können die Bürger die Verwaltung auch via Internet oder Smartphone über Mängel informieren.

Seit Jahren betreibt der Bürgerservice der österreichischen Stadt Innsbruck ein professionelles Beschwerde-Management. An die Stadtverwaltung gerichtete Anregungen und Beschwerden werden dabei qualifiziert bearbeitet. Jetzt ist das Angebot nach Angaben der Stadt um eine Facette reicher: Über die Lösung „buergermeldungen“ können Bürger sich jetzt auch via Smartphone oder PC an die Verwaltung wenden. „Dieser innovative Dienst macht die Verwaltung noch bürgerfreundlicher“, sind sich Innsbrucks Bürgermeisterin Christine Oppitz-Plörer, Magistratsdirektor Bernhard Holas und Markus Gwiggner, Geschäftsführer der Firma styleflasher.new media, einig. „Ein innovatives Beschwerde-Management ist ein wesentlicher Baustein auf dem Weg zu verstärkter Bürgerorientierung“, ergänzt Bürgermeisterin Oppitz-Plörer. Wie die Stadt Innsbruck weiter mitteilt, werden auch alle anderen Beschwerden und Bürgeranliegen hausintern mit dem System bearbeitet und verwaltet. „Das ist das Novum an unserer Lösung für Innsbruck“, so Markus Gwiggner von styleflasher.new media. „Durch diese Weiterentwicklung für die Stadt Innsbruck wurde ein webbasiertes Tool auf Intranet-Basis erstellt. Damit können Briefe, Telefonate, Faxe oder auch persönlich vorgebrachte Anliegen über ein zentrales Online Tool abgewickelt werden.“ Zur einheitlichen und strukturierten Erfassung sämtlicher Anliegen wurde auf dem Intranet-Portal des Stadtmagistrats ein dem Angebot „buergermeldungen“ nachgebildeter Web Client eingerichtet. Die Eingabe dieser Beschwerden, die für Außenstehende nicht einsehbar sind, erfolgt durch die Mitarbeiter der Stadt Innsbruck.

(bs)

Stichwörter: E-Partizipation, Beschwerde-Management, Bürgerservice, Innsbruck, Österreich, International, styleflasher.new media