

Volkmarsen

## Vorreiter bei Effizienz und Service

**[27.05.2014] Die Stadt Volkmarsen nutzt künftig Software von ekom21, um interne Abläufe sowie die Kommunikation mit den Bürgern effizienter zu gestalten. Bestandteil der Lösung ist etwa das Modul Bürgerblick. Darüber können Mängel online an die Verwaltung gemeldet werden.**

Mit dem Einsatz der neuen Software civento21 des kommunalen IT-Dienstleisters ekom21 wird die hessische Stadt Volkmarsen ihrem Ruf, besonders innovationsfreudig zu sein, einmal mehr gerecht. Die Lösung wurde nach Angaben von ekom21 speziell für Kommunalverwaltungen entwickelt. Sie soll insbesondere den Bürgerservice verbessern und für mehr Effizienz sorgen – etwa über das Modul Bürgerblick. Darüber können die Bürger Beschwerden an die Stadtverwaltung richten oder ihre Vorschläge mitteilen – zeitunabhängig und bequem von zu Hause aus. „Wo etwas nicht stimmt, sehen die Bürgerinnen und Bürger meist zuerst“, meint Hartmut Linnekugel, Bürgermeister von Volkmarsen. Dazu gehören Schäden wie klappernde Kanaldeckel, flackernde Straßenlaternen oder Schlaglöcher. „Manchmal sind es einfache Hinweise, Tipps oder Verbesserungsvorschläge, die uns letztendlich Kosten sparen.“ Darüber hinaus deckt die neue Software Prozesse im Bereich Plakatierung und hinsichtlich der Sondernutzung öffentlicher Verkehrsflächen bei Baumaßnahmen ab. Letzteres betrifft die Sicherung von Baustellen, wenn sich Maßnahmen auf den Verkehr auswirken. Von der zuständigen Behörde gibt es klare Vorgaben, wie die Baustelle abzusperren und zu kennzeichnen ist und wie der Verkehr geleitet werden muss. civento21 unterstützt Antragsteller hierbei. So zeigt die Software nach Angaben des Herstellers etwa an, welche Unterlagen benötigt werden und in welcher Höhe sich die Gebühren belaufen. Auch über Fristen und Rechtsgrundlagen werde Auskunft gegeben. Sind alle Daten erfasst, kann sich der Antragsteller die Unterlagen nochmals als PDF-Datei anzeigen lassen, ausdrucken und anschließend versenden. Die Daten werden medienbruchfrei an die Software der Kommune übertragen. Prozesse lassen sich so einfacher und schneller abwickeln. Insgesamt hat ekom21 bis dato rund 70 Arbeitsabläufe in seiner E-Government-Software abgebildet. Über die vielfältigen Möglichkeiten sind sich die Verantwortlichen im Rathaus von Volkmarsen bewusst. „Wir beginnen zunächst mit dem Bürgerblick, der Plakatierung und der Sondernutzung öffentlicher Verkehrsflächen. Aber wir denken schon weiter, denn die Software kann uns in vielen Bereichen unterstützen. Ziel ist dabei immer, die Kommunikation mit unseren Bürgern effizienter und serviceorientierter zu gestalten“, sagt Bürgermeister Linnekugel. „Durch den Einsatz von civento21 ergeben sich mehr Bürgerzufriedenheit, höhere Transparenz und schnellere Bearbeitungs- und Reaktionszeiten sowie Kosteneinsparungen“, ergänzt ekom21-Geschäftsführer Ulrich Künkel. „Volkmarsen nimmt im Raum Nordhessen eine Vorreiterrolle ein.“

(bs)

Stichwörter: Fachverfahren, Volkmarsen, Bürgerservice, Mängelmelder, Formular-Management, E-Formulare