

Portale

Dreh- und Angelpunkt

[29.03.2018] Kommunen nutzen ihre Internet-Präsenz längst nicht mehr nur zur Beschreibung ihrer Dienstleistungen. Die medienbruchfreie Abwicklung kompletter Bürgeranliegen macht die kommunale Website zu einer interaktiven Serviceplattform.

Das Bürgerportal hat sich in vielen Kreisen, Städten und Gemeinden als Dreh- und Angelpunkt des kommunalen Lebens etabliert. Die Website bietet nicht mehr nur Informationen, sondern ist auch lebendige Kommunikations- und Transaktionsplattform. Zukunftsweisende Lösungen ersparen den Gang zur Behörde und ermöglichen eine schnelle Abwicklung von Bürgeranliegen.

Diese lebendige Interaktion wird nicht nur gewünscht, sondern auch gefordert – und zwar von Bürgern, Wirtschaftsunternehmen und vom Staat. Viele Kommunen befinden sich bereits auf dem Weg Richtung Interaktivität und Service und stellen ihren Bürgern komfortable Online-Angebote zur Verfügung. Hierzu zählen unter anderem die Städte Springe, Karben und Georgsmarienhütte sowie die Gemeinde Seevetal.

Online-Vergabe von Kita-Plätzen in Springe

Im Bereich der Kita-Platzvergabe bringen softwarebasierte Lösungen nicht nur Zeitersparnis, sondern liefern auch umfassende Planungsgrundlagen. Die niedersächsische Stadt Springe setzt die medienbruchfreie Software NOLIS | Kita-Platz zur Online-Anmeldung und -Vergabe von Kita-Plätzen ein. Mehrfachanmeldungen und Doppelvergaben werden hiermit aktiv verhindert. Eltern müssen nicht mehr mit Anmeldebögen zu mehreren Kitas laufen. Sie können ihr Kind einfach und schnell über die kommunale Website anmelden und dabei drei Wünsche angeben.

Die Einrichtungen können die Plätze in der Software direkt zuweisen. Die Kommune behält dabei den vollen Überblick und profitiert von der Planungssicherheit. Auf eine komplexe Kita-Verwaltungssoftware wurde bewusst verzichtet. „Es ist ein kompaktes, preiswertes und zielorientiertes Anmelde-Tool, welches sich ideal in die eigene Website integrieren lässt. Darüber hinaus fand ein produktiver und lösungsorientierter Austausch mit dem Anbieter Nolis statt“, sagt Clemens Gebauer, der bis Ende des Jahres 2017 Fachbereichsleiter für Bürgerservice, Bildung und Soziales bei der Stadt Springe war und nun Fachbereichsleiter Innerer Dienst und Finanzen ist.

In Karben Kfz-Zulassungstermine über die Website beantragen

Auch die hessische Stadt Karben nahe Frankfurt am Main setzt auf effiziente Planung und Interaktion mit den Bürgern. Bereits seit dem Jahr 2012 ist es dort möglich, über die Website einen Termin für die Kfz-Zulassung zu vereinbaren. Mit dem Relaunch des kommunalen Internet-Auftritts im vergangenen Jahr wurde die bislang genutzte Lösung durch die Software NOLIS | Online-Terminvereinbarung ersetzt. „Im neuen System entfällt unter anderem die Registrierung, die zuvor Pflicht war. Die Hemmschwelle, seinen Termin einzutragen, wird deutlich gesenkt“, erläutert Hans-Jürgen Schenk, Verwaltungsleiter der Stadt Karben. Mit der Bestätigung des Termins erhält der Bürger auch gleich den Hinweis, welche Unterlagen für sein Anliegen mitzubringen sind. „Das spart Zeit und vermeidet doppelte Arbeitsgänge“, berichtet Schenk.

Effiziente Online-Buchung für das Eisstockschießen

Eine erhebliche Arbeitserleichterung hat die Stadt Georgsmarienhütte durch effiziente Online-Buchung und -bezahlung über die Website des Stadtmarketings erzielt. Seit dem Jahr 2011 bietet die niedersächsische Kommune im Kreis Osnabrück im Rahmen der Veranstaltung „GMHütte on Ice“ das beliebte Eisstockschießen an. Die privat zusammengestellten Mannschaften mussten sich anfangs über den Internet-Auftritt registrieren und erhielten dann eine Bestätigung mit dem Spieltermin sowie den Kontoinformationen. Bei der Überweisung schlichen sich jedoch viele Fehler und Zahlendreher ein. Mit erheblichem Arbeitsaufwand musste jede einzelne Buchung von der Verwaltung kontrolliert und gegebenenfalls geändert werden. Auch die manuelle Zuordnung der von den Teams gewünschten Spieltermine brachte enormen Zusatzaufwand mit sich.

In Zusammenarbeit mit Nolis hat das Stadtmarketing auf Basis des Content-Management-Systems eine Lösung entwickelt, wodurch direkt auf der Website über den Kalender ersichtlich ist, welche Spielzeiten bereits gebucht und welche noch frei sind. Die Mannschaften klicken auf einen freien Termin und werden über die Buchung automatisch zum Bezahlvorgang geleitet, bei dem zwischen Lastschrift, Kreditkarte, Paydirekt und Giropay gewählt werden kann. Der Platz wird sofort nach erfolgreich abgeschlossener Zahlung bestätigt. Die Mannschaft und auch der zuständige Redakteur erhalten über das Content-Management-System eine automatische Bestätigungs-E-Mail. Olaf Bick vom Stadtmarketing Georgsmarienhütte berichtet: „Die Veranstaltung ist von 80 Mannschaften im Jahr 2011 auf mittlerweile 384 Mannschaften gewachsen. In manueller Abwicklung wäre der Verwaltungsaufwand nicht zu bewältigen gewesen. Jetzt läuft alles automatisch, die Zahlung ist gesichert und jeder hat den Spieltermin, den er möchte.“

Gemeinde Seevetal ist transparent durch Mängelmelder

Eine hohe Akzeptanz aufseiten der Bürger beobachtet die niedersächsische Gemeinde Seevetal im Kreis Harburg für online übermittelte Schadensmeldungen und Verbesserungsvorschläge. Seit dem Jahr 2015 nutzt die Kommune die E-Government-Software NOLIS | Bürgertipps, über die Meldungen nicht nur abgegeben, sondern auch der Bearbeitungsstatus auf der Website transparent nachvollzogen werden kann. Das Verfahren ist einfach: Unter Angabe der betreffenden Rubrik tragen die Bürger in eine Online-Maske den entsprechenden Hinweis ein. Der Nutzer kann seiner Schadensmeldung ein Bild beifügen und auch die genaue Position des Ortes in der eingebundenen Karte georeferenzieren. Nach einer kurzen Testphase im stillen Betrieb wurde die Lösung aktiv beworben. Die Zahlen sprechen für sich: Während im Jahr 2015 noch 277 Tipps abgegeben wurden, waren es 2017 bereits 423. Daniela Deichen, Sachgebietsleiterin Organisation und Verwaltungsmodernisierung der Gemeinde Seevetal, sagt: „Es ist eine sehr einfache Art, einen Schaden zu melden, völlig unabhängig von den Öffnungszeiten des Rathauses.“ Durch einen ausgeklügelten Workflow werden die Bearbeitungszeit verkürzt und der Schadensmelder direkt informiert.

()

Dieser Beitrag ist in der März-Ausgabe 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice, Kita-Lösungen, Kfz-Wesen, E-Payment, Mängelmelder, Springe, Karben, Georgsmarienhütte, Seevetal