Softplan

Mängelmelder und mehr

[16.11.2020] Die Lösung AEM des Herstellers Softplan soll es Kommunen erleichtern, einen digitalen Kontaktkanal zu ihren Bürgern aufzubauen. Mängel und andere Meldungen können so schnell gemeldet und effizient bearbeitet werden.

Das Unternehmen Softplan Informatik hat das Anregungs- und Ereignismanagement (AEM) entwickelt, eine interaktive Melde-Software für Kommunen, die es den Bürgern jederzeit erlaubt, mit ihrer Verwaltung in Kontakt zu treten. Etwa, um Ideen und Anregungen mitzuteilen oder um Mängel im öffentlichen Raum zu melden. Darüber hinaus werden verwaltungsinterne Abläufe und Vorgänge innerhalb der Kommune durch den digitalen Workflow mit der Software optimiert. Der Hersteller weist darauf hin, dass die Lösung sowohl für die Bearbeiter als auch für Bürger, die eine Meldung einreichen, transparent sei. Verwaltungsmitarbeiter könnten anhand eines grafisch gestalteten Ampelsystems den jeweiligen Bearbeitungsstand der Meldungen erkennen. Gleichzeitig sähen die Bürger, dass die Kommune sich aktiv um ihre Belange kümmere. Automatisch erzeugte E-Mails lieferten jederzeit das passende Feedback an die Meldenden – ohne zusätzlichen Aufwand für die Verwaltungsangestellten.

Meldungen per App

Die AEM-App steht für iOS- und Android-Geräte zur Verfügung. Anwendern komme die einfache Bedienung, übersichtliche Dateneingabe und automatische Übernahme des Standorts zugute.
Durch die Darstellung der Bedienelemente im Responsive Webdesign könne die Anwendung problemlos auch in eine bestehende Web-Seite der Verwaltung eingebunden werden, so der App-Hersteller. In der Verwaltung ermöglichen die individuelle Konfigurierbarkeit der Bürgeransicht, umfangreiche Analysemöglichkeiten sowie eine Wiedervorlage eine effektive Bearbeitung. Integrierte Reporte erlauben zudem die Ausgabe von Meldungen und Statistiken in verschiedenen Dateiformaten.

Mehrwert durch Integration

Bei der Weiterentwicklung der Software seien Anregungen der zahlreichen Kommunen und Betriebe, die das System bereits nutzen, berücksichtigt worden. So können etwa eingegangene Meldungen mit den Fachdaten der Verwaltung überlagert werden. Auf diese Weise sieht beispielsweise das Gartenbauamt in der Karte, auf welcher Grünanlage sich eine beschädigte Parkbank befindet; ein Fachamt kann einen gemeldeten Wasserschaden mit dem Versorgungsnetz überlagern und den Leitungsverlauf bis zum nächsten Absperrschieber verfolgen. Auch Anwender profitieren von zusätzlichen Karteninformationen wie den Standorten von Bäumen oder Straßenlaternen, dem Messen von Entfernungen und Flächen direkt in der Karte oder Kartenüberlagerungen wie Überschwemmungsgebieten oder Baudenkmälern.

(sib)

Stichwörter: E-Partizipation, Mängelmelder