

Mängel schneller beheben

[21.12.2022] Mit der Lösung MeldooPLUS von Anbieter leanact stellt der IT-Verbund Schleswig-Holstein seinen Kommunen ein ganzheitliches Anliegen-Management zur Verfügung, das für Zeitersparnis und Effizienz bei der Bearbeitung sorgt.

In der digitalen Bürgerpartizipation sind Mängelmelder bereits seit über einem Jahrzehnt ein Begriff. In wenigen Schritten erhalten Bürgerinnen und Bürger darüber die Möglichkeit, ihrer Verwaltung Mängel wie etwa Schlaglöcher, wilden Müll oder defekte Beleuchtung zu melden. Die Lösungen, die sich unter dem Begriff einreihen, könnten kaum unterschiedlicher sein. Gerade größere Städte entschieden sich in der Vergangenheit häufig für kostenintensive Eigenlösungen, kleinere Kommunen hingegen stellten oftmals separate Formulare für das Melden auf ihre Website. Beide Varianten waren mit großen Herausforderungen verbunden. Individuelle Eigenlösungen mussten kostenintensiv beschafft, gewartet und – ein oft unterschätzter Aspekt – regelmäßig beworben werden. Die klassischen Web-Formulare sind zwar kostengünstig anzulegen, führen jedoch zu keinerlei Zeitersparnis bei der Bearbeitung der Meldungen. Oft werden diese einfach via E-Mail an den jeweiligen Fachbereich weitergeleitet. Eine Entlastung für die erledigenden Stellen wird so nicht geschaffen. **Mängelmeldungen schneller bearbeiten** Diese Herausforderung wollte der IT-Verbund Schleswig Holstein (ITVSH) für seine Träger 2021 in Angriff nehmen. Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung wurde daher ein Tool gesucht, das die Effizienz bei der Bearbeitung von Mängelmeldungen steigern soll. Die Entscheidung fiel auf das Anliegen-Management-System MeldooPLUS des Anbieters leanact aus Braunschweig. Anders als bei vielen traditionellen Mängelmeldern konzentriert sich MeldooPLUS insbesondere auf die Zeitersparnis für Verwaltungsmitarbeitende. So bündelt das System moderne und traditionelle Meldekanäle und schafft eine ganzheitliche Übersicht in der browserbasierten Oberfläche. Meldungen können via App, Website, E-Mail, Telefon und Direktansprache in MeldooPLUS erfasst werden. Das System verteilt anschließend je nach Meldungsstandort und Zuständigkeit das Anliegen direkt an die richtige Stelle. Über Funktionen wie die Dubletten-Prüfung, Textvorlagen und 1-Klick-Weiterleitungen können Verwaltungsmitarbeitende die Meldungen zeitschonend bearbeiten oder weiterleiten. Vorab werden alle Meldungen vom leanact-Team mit einem Spam-Filter geprüft. Somit werden Meldungen ohne Sachbezug, mit fehlenden Informationen oder Verstoß gegen die Netiquette direkt zurück an den Meldenden gesendet. **Kostenfreie MeldooPLUS-Lizenz** Seit dem Frühjahr 2022 können Kommunen in Schleswig-Holstein eine kostenfreie MeldooPLUS-Lizenz über den ITVSH beantragen. Der Service wird gerne angenommen – über 20 Verwaltungen haben die neue Lösung bereits während der Auftaktphase eingeführt. „Wir merken, dass die Nachfrage unserer Träger nach digitalen Lösungen, die bestehende Prozesse nicht nur abbilden, sondern auch verbessern, stetig zunimmt. Mit MeldooPLUS haben wir eine Lösung gefunden, die Mängelmeldungen vor allem aus Sicht der öffentlichen Verwaltung weiterdenkt“, sagt Carsten Pieper, Projektleiter beim ITVSH. Perspektivisch soll MeldooPLUS noch weiter in geplante Projekte und Strukturen integriert werden. So wird der Mängelmelder künftig auch als Modul im Bürgerportal Schleswig-Holstein als Komponente angeboten. Durch die flächendeckende Nutzung eines einheitlichen Systems ergeben sich weitere Synergieeffekte. Erfahrungswerte haben gezeigt, dass Partnerkommunen unmittelbar davon profitieren, wenn sich ihre Nachbargemeinde für den gleichen Mängelmelder entscheidet. Jeder neue Start in unmittelbarer Umgebung führt zu einer besseren Akzeptanz und Annahme des neuen Services in der eigenen Verwaltung. Insbesondere Pendler und Touristen profitieren von einer flächendeckenden

Nutzbarkeit eines einheitlichen Mängelmelders. Doch auch für die Verwaltungen ergeben sich Vorteile: In Gebieten, in denen Gemeinden und Kreisverwaltung MeldooPLUS nutzen, können weitergeleitete Anliegen medienbruchfrei empfangen werden. **System erweitert** Ursprünglich als Mängelmelder gestartet, hat sich MeldooPLUS inzwischen deutlich weiterentwickelt. Durch das Modul Allgemeine Anliegen wurde das System systematisch erweitert. Das Modul ermöglicht in einem ganzheitlichen Ticket-System, alle Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern effizient zu bearbeiten. Hervorzuheben ist, dass sich über den Formular-Manager des Moduls beliebig viele Formulare für die kommunale Website erstellen lassen. Der Eingang der Tickets kann dann zentral in der gewohnten MeldooPLUS-Oberfläche direkt vom richtigen Fachbereich bearbeitet werden. So lassen sich auch weitere OZG-Leistungen einfach umsetzen. Mit den Modulen Allgemeine Anliegen und dem Mängelmelder können somit sämtliche Anliegen, die Bürgerinnen und Bürger an die öffentliche Verwaltung formulieren, digital abgebildet werden. In der Praxis werden die Module jedoch oftmals auch genutzt, um interne Prozesse (etwa hausinterne IT-Tickets, Hausmeisterpool/Gebäude-Management) zu koordinieren. Mittlerweile wird das Anliegen-Management-System von leanact von über 63 Kommunalverwaltungen bundesweit eingesetzt.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Dezember 2022 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, leanact, ITVSH, Mängelmelder, MeldooPLUS