Oldenburg

Die Sicherheit managen

[28.08.2023] Für optimale Abläufe setzt der Zentrale Außendienst der Stadt Oldenburg Fach-Software von GovConnect ein. Die Lösung erleichtert den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern insbesondere bei der Dokumentation von Aufträgen und Meldungen die tägliche Arbeit.

Eine wesentliche Aufgabe des Zentralen Außendienstes (ZAD) der Stadt Oldenburg ist die Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung. Dabei sind die ZAD-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter einerseits Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger. Andererseits nehmen sie die Gewerbe- und Berufsaufsicht wahr oder unterstützen im Rahmen der Amtshilfe andere Verwaltungen, zum Beispiel durch Identitätsfeststellungen und Personen- oder Aufenthaltsermittlungen. Auch das Aussprechen von Verwarnungen oder die Einleitung von Bußgeldverfahren gehört zu ihren Tätigkeiten. Im Hintergrund spielen die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst, die entsprechende Organisation und Koordination durch die Einsatzleitung sowie die Dokumentation der Einsätze eine zentrale Rolle.
Bei der Stadt Oldenburg kommt dafür im Innendienst die webbasierte Software pmOrdnungsManager und im Außendienst die pmOWI-App der Firma GovConnect zum Einsatz. Die Kombination aus pmOrdnungsManager und pmOWI-App ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Dokumentation von Aufträgen und Meldungen. Ordnungsbehörden wie der ZAD werden so optimal bei ihrer Arbeit unterstützt.

Gut organisierte Einsätze

Mit der Terminverwaltung der Software kann der Außendienst per Wiedervorlage an seine Aufgaben erinnert werden. Ebenso ist es möglich, geplante und wiederkehrende Kontrollen für einzelne Mitarbeitende oder Teams als Termin zu hinterlegen. Auch die Erfassung von vorgemerkten Verfahren lässt sich integrieren, um beispielsweise an Nachkontrollen bei fehlendem Grünschnitt, Räumungspflichten oder Werbeanhängern ohne Zugfahrzeug zu erinnern. Anstehende Aufgaben haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf diese Weise immer gut im Blick.
Eine Kartendarstellung erleichtert sowohl der Leitstelle als auch den Beschäftigten im Außendienst die Koordination der Einsätze. Insbesondere lassen sich mit ihr die optimalen Standortdaten visualisieren, um Aufträge und Meldungen zeitnah und koordiniert abarbeiten zu können. Zur ergänzenden Dokumentation können Bilder und Dokumente versendet werden. Damit lässt sich der pmOrdnungsManager auch für Tätigkeitsberichte und als Nachweis der von den Außendienstmitarbeitenden durchgeführten Tätigkeiten nutzen. Umfangreiche statistische Auswertungen sind ebenfalls möglich. So können beispielsweise für einen beliebigen Zeitraum die Anzahl der Aufträge und Meldungen sowie die Gesamtdauer aller Tätigkeiten – sowohl insgesamt als auch für einzelne Standorte – ermittelt werden.

Zusammenarbeit im Team erleichtert

Innerhalb der einzelnen Teams können die anfallenden Aufgaben aufgeteilt werden. Nicht erledigte Aufgaben lassen sich bei Bedarf – beispielsweise bei Urlaub oder Krankheit – wieder als Aufgabe an die Teams zurückgeben. Eine Kommentarfunktion erleichtert den Informationsaustausch zwischen den Team-Mitgliedern. Diese zusätzlichen Notizen zu Meldungen und Aufträgen helfen auch beim Erinnern an bestimmte Sachverhalte, wenn am Ende der Schicht der Einsatzbericht zu schreiben ist. Die

handschriftliche Dokumentation von Ereignissen in einem mitgeführten Notizbuch entfällt. Informationen zu Beteiligten und Ansprechpersonen können direkt bei der Auftragserfassung hinterlegt werden. Zur schnellen Erfassung lässt sich ein Adressbuch nutzen. Mit dem pmOrdnungsManager können Aufträge zudem automatisch durch das System oder manuell durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Prüfung und gegebenenfalls zur weiteren Bearbeitung per E-Mail an die auftraggebende Person oder an andere zuständige Stellen wie Fachämter weitergeleitet werden.

Wenig Aufwand dank Software as a Service

Die Software wird als Dienstleistung in Form von Software as a Service (SaaS) zur Verfügung gestellt. Das bedeutet weniger Aufwand für die hauseigene IT: Updates werden automatisch bereitgestellt, die Datensicherung wird ebenfalls von GovConnect übernommen und es müssen keine Clients installiert werden. Die Anwender im Innendienst benötigen lediglich einen Internet-Zugang und einen Web-Browser. Die Cloud-Anwendung (Webportal) wird in einem sicheren, hochverfügbaren und nach ISO/IEC 27001:2013 zertifizierten kommunalen Rechenzentrum betrieben.
Jan Becker, Produkt-Manager bei GovConnect, erklärt: „Unsere Lösung soll es den Kundinnen und Kunden ermöglichen, sich auf das eigentliche Tagesgeschäft zu konzentrieren. Selbstverständlich ist auch ein Hosting in Eigenregie möglich. Wir empfehlen das aber erst ab einer gewissen Größenordnung.“ Bei der Stadt Oldenburg nutzen insgesamt 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zentralen Außendienst die Software-Lösungen von GovConnect. Neben der Verkehrsüberwachung mit der Anwendung pmOWI verwenden 13 der 40 Beschäftigten zusätzlich den pmOrdnungsManager für den Allgemeinen Ordnungsdienst. Die Handhabung der webbasierten Lösung wurde kürzlich sowohl für Tablets als auch für Notebooks weiter optimiert. Das Responsive Design verbessert nun unter anderem die Touch-Bedienung der Anwendung beim Einsatz in Dienstfahrzeugen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe August 2023 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Ordnungswidrigkeiten, Oldenburg