

## Bürgerservice

# Sag's Hamm

**[05.12.2023] In Hamm ist der Startschuss für ein neues geodatenbasiertes Anliegen- und Beschwerde-Management-System gefallen. Es löst den bisherigen Mängelmelder ab, soll den Bürgerservice verbessern und die Verwaltung entlasten.**

Sag's Hamm – Anliegen melden: So heißt das neue geodatenbasierte Anliegen- und Beschwerde-Management-System der nordrhein-westfälischen Kommune, das jetzt gestartet ist und den bisherigen Mängelmelder ablöst. Oberbürgermeister Marc Herter sagt dazu: „Dabei geht es uns nicht nur um Mängel, sondern um alle möglichen Anliegen oder Ideen, die Bürgerinnen und Bürger uns über das neue System melden können.“

Die webbasierte Anwendung kann laut einer städtischen Pressemeldung über den Browser oder die Hamm-App abgerufen werden. Mithilfe einer Karte werden dann der Standort sowie die passende (Unter-)Kategorie ausgewählt und das Anliegen beschrieben. Auch Fotos können hochgeladen werden. Um von den zuständigen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Updates über den Bearbeitungsstand des Anliegens zu erhalten, müssen vor dem Abschicken Namen und E-Mail-Adresse angegeben werden. Die gemeldeten Anliegen sind nach Freischaltung öffentlich auf der Anliegenkarte sichtbar, der Bearbeitungsstand ist somit für alle jederzeit nachvollziehbar, inklusive Status-Updates an Meldende. Bereits beim Anlegen der Meldung werde abgefragt, ob es sich möglicherweise um ein Duplikat handelt. Die Freischaltung der Meldungen erfolgt nur, sofern sie den Datenschutzbestimmungen entsprechen, so die Stadt. Autokennzeichen oder Personen auf den eingereichten Fotos werden daher unkenntlich gemacht – ebenso sind nur die Anliegen an sich und nicht die Kontaktdaten der Meldenden öffentlich sichtbar. Nach Lösung des Problems sind die Anliegen noch 30 Tage auf der Karte zu finden.

### **Verschlinkung der Prozesse**

Wie die Stadt weiter mitteilt, sorgt „Sag's Hamm“ als softwarebasiertes System in der Verwaltung dafür, dass die auf den verschiedensten Wegen eintreffenden Anliegen kanalisiert und somit der Bearbeitungsprozess optimiert wird. Während die Meldungen beim bisherigen Online-Mängelmelder an einer zentralen Stelle ankamen und von dort in die Fachämter weitergeleitet wurden, landen sie im neuen System über die einzelnen Kategorien direkt in den zuständigen Fachämtern und können dort bearbeitet werden. Organisations-, Standort- und/oder kategorienbasierte Auswertungsmöglichkeiten eingegangener Meldungen sollen künftig genutzt werden, um Arbeitsprozesse zu optimieren und wichtige Informationen gebündelt bereitzustellen, heißt es vonseiten der Stadt. Zudem werde es möglich sein, Ortsbesichtigungen durch erste Einschätzung einzelner Sachlagen anhand der von den Bürgerinnen und Bürgern mitgeschickten Fotos zu reduzieren. Im System integrierbare Textvorlagen, interne Aktenvermerke, Wiedervorlagen und Suchfilter sollen die Bearbeitung zusätzlich erleichtern. Durch die Verschlinkung der Prozesse würden die Bürgeranliegen schneller beantwortet und erledigt.

Die Stadt Hamm erreichen laut eigenen Angaben über verschiedene Wege im Schnitt rund 400 Meldungen pro Monat. Neben dem neuen System sollen daher auch bewährte Informationskanäle wie Telefon und der persönliche Kontakt bestehen bleiben. Die so eingehenden Meldungen nehmen die Beschäftigten in das zentrale System auf.

Auf der Seite [www.hamm.de/sags-hamm](http://www.hamm.de/sags-hamm) ist auch das Beteiligungsportal der Stadt eingebunden. Aktuelle Bürgerbeteiligungen, etwa zu Bebauungsplänen, oder Bürgerumfragen finden sich hier ebenso wie

allgemeine Informationen, wie Bürgerinnen und Bürger die Stadt aktiv mitgestalten können.

(ba)

Stichwörter: E-Partizipation, Hamm, Mängelmelder, Bürgerservice