

München

Feedbackmanagement wird digital

[19.07.2024] Lob, Dank oder Kritik zu den Services des Kreisverwaltungsreferats online abzugeben, geht für Münchnerinnen und Münchner jetzt noch einfacher und schneller. Onlineformular und Fachanwendung sind jetzt medienbruchfrei verbunden.

Münchnerinnen und Münchner hatten seit 2007 die Möglichkeit, ihr Feedback zu den Services des Kreisverwaltungsreferats (KVR) über eine HTML-Seite online abzugeben. Die eingehenden Meldungen mussten von den Beschäftigten für die Bearbeitung manuell in ein Verwaltungsprogramm übernommen werden. Um den Feedbackprozess moderner und digitaler zu machen, beschloss das KVR im Jahr 2022 zusammen mit dem IT-Dienstleister it@M, diesen Service um ein Fachverfahren zu erweitern. Wie die bayerische Landeshauptstadt in ihrem Digitalblog mitteilt, ermittelte ein interdisziplinäres Team aus Mitarbeitenden des Kreisverwaltungsreferats und von it@M die Anforderungen und entwickelte eine passgenaue IT-Lösung: Das Vorhaben „Anpassung Feedback- und Beschwerdemanagement KVR“ mit einer Eigenentwicklung nach städtischer Referenzarchitektur konnte an den Start gehen.

Nach einer intensiven Testphase wurde die Eigenentwicklung Feedbackmanagement mit einem neuen Onlineformular 2023 schrittweise eingeführt. In der ersten Phase wurden die Altdaten in das neue System überführt. In der zweiten Phase erfolgte die Liveschaltung des Onlineformulars. Das seit Februar 2024 zur Verfügung stehende Formular ist an das neue Fachverfahren angebunden. Das heißt, das Feedback der Bürgerinnen und Bürger kann jetzt direkt in der Anwendung von den Beschäftigten im Kreisverwaltungsreferat bearbeitet werden. Gabriele Buschmann, Teamleitung Feedbackmanagement im Kreisverwaltungsreferat, erläutert: „Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gelangen medienbruchfrei zu uns und fließen direkt in die neue Fachanwendung. Dies stellt für meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine erhebliche Arbeitsentlastung dar.“

Auch für die Bürgerinnen und Bürger bringt das neu gestaltete Feedbackformular eine Reihe von Vorteilen, so die Stadt München. Ob sie Lob aussprechen, Kritik üben oder Anregungen geben wollen: Sie werden Schritt für Schritt durch den Vorgang geleitet und durch die Hervorhebung der Pflichtfelder auf zwingend notwendige Eingaben aufmerksam gemacht. Darüber hinaus können sie sich jederzeit Hilfestellung geben lassen. Zudem haben sie jetzt die Möglichkeit, Dateien hochzuladen, etwa Nachweise und mit dem Smartphone aufgenommene Fotos. Dass dies gut angenommen wird, zeigen nach Angaben der Stadt München die Zugriffszahlen auf die Formulare sowie die eine oder andere Rückmeldung.

(ba)

Zum Feedbackformular

Stichwörter: Bürgerservice, München, Beschwerdemanagement