

Ordnungsdienst optimiert

[31.07.2024] Die Mitarbeitenden des Bürger- und Ordnungsamts vom Magistrat der Stadt Bremerhaven nutzen seit sechs Monaten die Software pmOrdnungsManager, um Aufträge und Meldungen fließend zu bearbeiten.

Mit dem pmOrdnungsManager des Anbieters GovConnect ist in Bremerhaven eine Lösung zum Auftrags- und Meldungsmanagement im Einsatz, die den Innen- und Außendienst bei der Erfassung und Bearbeitung von Verstößen noch besser vernetzt. Durch die Software ist es unter anderem möglich, Aufträge und Meldungen aufzunehmen sowie zu dokumentieren. Außerdem lässt sich damit die Bearbeitung von Aufgaben einem Team oder einem Mitarbeiter zuweisen. Das erleichtert die Koordination. Des Weiteren wird in Bremerhaven die pmOWI-App eingesetzt. Sind Team-Mitglieder im Außendienst unterwegs, können sie sich mit der Lösung direkt zum Standort der jeweiligen Meldung navigieren lassen. Die im pmOrdnungsManager dokumentierten Aufträge und Meldungen lassen sich zudem mit Beweisfotos und PDF-Dokumenten anreichern. So sind alle Beteiligten immer auf dem neuesten Stand. Eine übersichtliche Darstellung der Meldungen, die umfangreiche Statistikfunktion und die Möglichkeit der Heatmap-Erstellung bieten zusätzliche Unterstützung. Aus den bearbeiteten Aufträgen lassen sich zudem ausführliche Einsatzberichte erstellen. **Interne Kommunikation optimiert** Sachgebietsleiter Florian Schmeelk, der die Aufteilung des Ordnungsaußendienstes koordiniert, ist vom pmOrdnungsManager überzeugt. „Das Zusammenspiel der Lösungen ermöglicht es uns, die Kommunikation zwischen den Teams noch produktiver zu gestalten. Dadurch können Verstöße schneller und einfacher bearbeitet werden, während wir gleichzeitig eine lückenlose Nachvollziehbarkeit garantieren können. Mit dem pmOrdnungsManager behalten wir alle notwendigen Informationen immer im Blick und können dadurch auf Anfragen schneller reagieren“, berichtet Schmeelk. Neben dem pmOrdnungsManager sind bereits andere Lösungen von GovConnect im Einsatz oder wurden ausgeweitet. Die Bußgeldstelle der Stadt Bremerhaven nutzt seit vielen Jahren das Fachverfahren pmOWI, inzwischen ergänzt um die Funktion Online-Anhörung. pmOWI dient der Bearbeitung von Ordnungswidrigkeiten des fließenden und ruhenden Verkehrs. Auch allgemeine Ordnungswidrigkeiten können mit pmOWI bearbeitet werden. Dazu steht ein Katalog mit über 800 bundesrechtlichen Tatbeständen und einer Vielzahl von landesrechtlichen Vorschriften zur Verfügung. Diese wurden an die örtlichen Vorschriften und Satzungen angepasst und erweitert. Bei den Tatbeständen handelt es sich um verschiedene Verstöße, wie beispielsweise Lärmbelästigung, Verstöße gegen das Halten von Hunden oder die unzulässige Ablagerung von Abfall. Voraussetzung für eine schnelle Bearbeitung ist eine effiziente und vor allem rechtssichere Fallbearbeitung. **Aus dem Dienstalltag nicht mehr wegzudenken** pmOWI zeichnet sich insbesondere durch einen hohen Automatisierungsgrad und die Unterstützung der ganzheitlichen Sachbearbeitung aus. Verschiedene Zusatzmodule runden das Portfolio ab. Beispielsweise gewährleistet die Online-Anhörung eine medienbruchfreie Kommunikation. Mithilfe eines persönlichen Zugangscodes können Betroffene Zeugenfragebögen und Anhörungen online beantworten. Neben Portokosten spart das auch Zeit. Eine Vielzahl der Betroffenen nutzt heute die Rückmeldeoption im Online-Portal – Tendenz steigend. Für die Sachbearbeitung ergeben sich mehrere Vorteile: Sie wird automatisch über eine Wiedervorlage informiert und kann die Daten direkt in den Vorgang übernehmen. So entfallen der Posteingang in der Bußgeldstelle sowie die vollumfängliche Datenerfassung in pmOWI. Fehler bei der manuellen Eingabe werden vermieden. „Die Rückmeldungen seitens der Kollegen der Ortspolizeibehörde Bremerhaven sind durchweg positiv, sie wollen in ihrem Dienstalltag nicht mehr auf die pmOWI-App verzichten“, sagt Team-Leiter und

Polizeihauptkommissar Michael Zein von der Ortschaftspolizeibehörde Bremerhaven. Mit inzwischen rund 30 Erfassungsgeräten setzt die Stadt Bremerhaven bereits seit Jahren auf die pmOWI-App für die mobile Erfassung von Ordnungswidrigkeiten. Im November 2019 hat sich auch die Ortschaftspolizeibehörde Bremerhaven für diesen Schritt entschieden. Dort sind aktuell rund 15 Erfassungsgeräte mit der pmOWI-App ausgestattet und registrieren pro Monat durchschnittlich circa 700 bis 800 Ordnungswidrigkeiten. Zu den Zuwiderhandlungen gehören neben Parken im Halteverbot beispielsweise HU-Mängelanzeigen, Rotlichtverstöße, Handy am Steuer und Fahren ohne Sicherheitsgurt. **Bearbeitungsprozess beschleunigt** Auch Barzahlungen werden von der Polizei entgegengenommen und am Ende des Tages bei der hauseigenen Zahlstelle eingezahlt. Michael Zein erläutert: „Vor der Einführung der pmOWI-App wurden alle Verstöße händisch mittels Datenerfassungsbeleg dokumentiert. Beweismittel wie Fotos und Wiegekarten mussten separat gefertigt und im Nachhinein dem Vorgang zugeordnet werden. Mit der Nutzung der pmOWI-App haben wir in diesem Bereich der Polizeiarbeit einen weiteren Schritt in Richtung Digitalisierung getan, da nun alle Daten und Beweismittel sofort zum Vorgang hinzugefügt werden können. Die technischen Möglichkeiten sowie die damit einhergehende Effizienzsteigerung der Prozesse haben die Arbeit noch weiter optimiert.“ Der Wegfall der Papieranzeigen hat nicht nur für die Polizei Vorteile, sondern auch für die Bußgeldstelle: Die erfassten Daten werden zusammen mit den Beweisbildern übertragen. Fehler durch beispielsweise unleserliche Schrift werden vermieden, Kosten reduziert und der Bearbeitungsprozess beschleunigt. Die Weiterverarbeitung in der Bußgeldstelle des Magistrats der Stadt Bremerhaven kann zeitnah erfolgen. **Ein Service, der ankommt** Die Bezahlösung pmPayment ist in die pmOWI-App integriert. Dazu wird ein QR-Code, der alle relevanten Informationen wie den Betrag und das Kassenzeichen beinhaltet, auf die Verwarnung gedruckt. Die Verwarnung kann anschließend am Fahrzeug angebracht werden. Scannt der Betroffene den QR-Code mithilfe seines Smartphones, kann er das Verwarnungsgeld direkt entrichten. Thomas Herbrig, Leiter des Bürger- und Ordnungsamts beim Magistrat der Stadt Bremerhaven berichtet: „Als wir uns 1999 für den Einsatz von pmOWI entschieden haben und bei der Entwicklung maßgeblich beteiligt waren, konnte noch niemand ahnen, dass wir 20 Jahre später für mehrere Dutzend Kolleginnen und Kollegen eine App im Außendienst im Einsatz haben, die die Anzeigenaufnahme und die anschließende Verarbeitung weiter vereinfacht – und jetzt sogar in Kooperation mit unserer Ortschaftspolizeibehörde. pmPayment rundet die Prozesse weiter ab und bietet nicht nur uns, sondern auch unseren Bürgerinnen und Bürgern einen Service, der sehr gut angenommen wird.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, GovConnect, Bremerhaven, Ordnungswidrigkeiten