Worms

Beschwerden übers Netz

[29.01.2009] Die Stadtverwaltung Worms hat einen neuen Online-Service eingerichtet. Auf der städtischen Website können Anliegen und Beschwerden per Online-Formular an die Verwaltung geschickt werden.

Seit Ende vergangenen Jahres verfügt die Stadtverwaltung Worms auf ihrer Website über ein Modul, bei dem Bürgerinnen und Bürger ihr Anliegen oder ihre Beschwerde online an die Verwaltung übermitteln können. Neu dabei ist, dass alle eingehenden E-Mails in einer eigens programmierten Software verwaltet werden. Nach Angaben der Stadt können mit dieser Lösung mehrere Mitarbeiter gleichzeitig am Fall arbeiten, Vorgesetzte können den Status verfolgen und die Antworten im Bedarfsfall ergänzen. Nach Freigabe kann die Antwort entweder direkt per E-Mail erfolgen oder per Post versandt werden. Bei gleichen Themen kann über das Programm auf ähnliche Fälle zurückgegriffen werden, ohne dass Akten angelegt, Kopien angefertigt und Schriftstücke innerhalb der Verwaltung in Umlauf gegeben werden müssen. Laut Stadtverwaltung verkürzen sich Bearbeitungs- und Antwortzeiten somit erheblich. Das neue Online-Angebot kommt bei den Bürgern gut an, so die zuständige Sachbearbeiterin im Büro des Oberbürgermeisters, Birgit Döppert: "Bereits über 350 Besucher haben diesen Service genutzt.“

(cs)

Stichwörter: CMS | Portale, Worms, Bürgerservice, E-Formulare, Portal