Anliegen-Management

# Sag’s doch

## [20.09.2011] Anregungen, Wünsche oder Beschwerden können Bürger in Friedrichshafen und im Bodenseekreis jetzt über eine Web-Plattform an die Verwaltung übermitteln. Das zentrale Angebot steht auch als mobile Applikation zur Verfügung.

Eine neue Internet-Plattform bietet Bürgern in Friedrichshafen und im Bodenseekreis die Möglichkeit, der Verwaltung Anliegen und Ideen zu melden und diese mit Dokumenten oder Bildern zu versehen. Das Portal wurde im Rahmen des T-City-Projektes von der Stadt Friedrichshafen, dem Bodenseekreis und der Deutschen Telekom entwickelt. „Sag’s doch ist ein weiterer Schritt auf dem Weg zu noch mehr Bürgerservice und Transparenz“, sagte Landrat Lothar Wölfle. Friedrichshafens Oberbürgermeister Andreas Brand ergänzt: „Dieses neue Angebot macht es möglich, dass die Bürger schnell und zu jeder Zeit ihre Anregungen, Wünsche oder Beschwerden an die Stadtverwaltung weitergeben können. Wir bearbeiten die Anliegen zentral und können über den jeweiligen Bearbeitungsstand auch online informieren.“ Wie die Stadt mitteilt, erhalten Bürger innerhalb von maximal zehn Tagen einen abschließenden Bescheid zu ihrem Anliegen. Sei dies nicht möglich, gebe es eine Zwischennachricht aus der ersichtlich sei, welche Punkte noch geklärt werden müssen und bis wann eine endgültige Antwort erteilt werden kann. Das System überwache die Einhaltung der Bearbeitungsfristen und erinnere per E-Mail an Fristabläufe. Erster Ansprechpartner bei Fragen ist nach Angaben der Stadt Friedrichshafen das gemeinsame Service-Center von Stadt und Kreis, das unter der einheitlichen Behördenrufnummer 115 erreichbar ist. Für Realisierung und Betrieb der Anliegen-Management-Plattform zeichnet T-Systems verantwortlich. Ferdinand Tempel, Leiter des T-City-Projektbüros der Deutschen Telekom, sagt: „Dabei handelt es sich um eine Software-as-a-Service-Lösung, bei der wir für die Stadt und den Landkreis das gesamte Software-Management übernehmen. Zudem können wir mit geringem Aufwand auch anderen Kunden diese Lösung anbieten.“ Die Erkenntnisse aus dem Echtbetrieb sollen in die bereits in Planung befindliche Version 2.0 einfließen. Damit das Portal auch mobil genutzt werden kann, haben die Projektpartner eine Android-App realisiert.

(rt)

Stichwörter: CMS | Portale, Anliegen-Management, Beschwerde-Management, Portale, sags-doch.de, Friedrichshafen, Bodenseekreis, T-City, Deutsche Telekom