

Virtuelle Region Nordwest

Anliegen verwalten

[10.08.2012] Eine Umfrage zum Management von Bürgeranliegen in der Virtuellen Region Nordwest hat gezeigt, dass es noch viel zu tun gibt, auch wenn vorzeigbare Lösungen bereits existieren.

Das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) hat für die Virtuelle Region Nordwest eine Umfrage zum Management von Bürgeranliegen durchgeführt. Die Ergebnisse, die jetzt an die teilnehmenden Verwaltungen verschickt worden sind, zeigen laut ifib, dass es längst überaus vorzeigbare Lösungen gibt, aber auch noch viel zu tun bleibt. So hatte lediglich die Hälfte aller an der Umfrage teilnehmenden Verwaltungen eine zentrale Stelle zur Annahme von Anregungen und Beschwerden eingerichtet. Und auch bei diesen 50 Prozent sei der Eingabeweg erst wenig formalisiert: Nur 16 Prozent bieten ein Online-Formular und nur 8 Prozent ein standardisiertes Papierformular an. 42 Prozent der Verwaltungen, in denen die Bürger ein Online-Formular nutzen können, leiten diese Eingaben intern über ein Workflow-System weiter, 58 Prozent verzichten auf diese Möglichkeit. Wie das ifib weiter mitteilt, hätten 57 Prozent der Teilnehmer an der Umfrage für die nächsten zwei Jahre prognostiziert, dass Online-Dienste für Bürgeranliegen wichtig werden, 39 Prozent sehen sie sogar als sehr wichtig an.

(rt)

Zur ifib-Meldung

Stichwörter: Panorama, Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib), Beschwerde-Management, Bürgerservice