

KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement Anhören · Annehmen · Angehen



Wer etwas sagen will, kann künftig sicher sein, dass es auch denjenigen erreicht, der etwas zu sagen hat. Dafür sorgt das Fachverfahren KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement. Anregungen und neue Impulse, aber auch Kritik und Verbesserungsvorschläge aus der Gemeinde landen schnell und unbürokratisch auf dem richtigen Schreibtisch.

Auch wenn die Ämter nicht täglich mit solchen Eingaben zu tun haben und es sich zum Glück auch nicht nur um Beschwerden handelt: Vorrangig wichtig ist, dass keine Anfrage aus der Gemeinde unter den Tisch fällt, weil sie zu spät gesehen und bearbeitet oder sogar verlegt und vergessen wurde.

KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement ist ein Garant dafür, dass das künftig nicht mehr passieren kann. Anfragen und Anregungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge aus der Bevölkerung werden im Dialog schnell und effizient behandelt. Auch „Dienst am Bürger“ genannt. In manchen Gemeinden existiert dafür die Telefonnummer 115, eine Bürger-Hotline oder Service-Leitung für derartige Anfragen.

KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement ist da bereits einen erheblichen Schritt voraus. Denn hier werden nicht nur Telefonanrufe bearbeitet, sondern jede Art von Anfragen, sei es per Brief, E-Mail, Internet-Formular oder durch persönliches Vorsprechen.

Bürgeranfragen aufnehmen.

Zügig weiterleiten und bearbeiten.

Automatische Dokumentation und Bürgerinformation.

Offenes Amt für Bürgerfragen KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement



Der Umgang mit KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement ist denkbar unkompliziert, denn für den kompletten Ablauf des Verfahrens sind lediglich einige wenige Arbeitsschritte nötig, und es werden auch nur wenige Daten gebraucht. Das ist gewollt und ganz im Sinne der Bürger und Sachbearbeiter: Nicht mehr, sondern weniger Verwaltungsaufwand soll es sein!

Zunächst wird die Anfrage erfasst und als Vorgang angelegt, dann per Mausklick an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet. Dieser muss nicht immer im Rathaus sitzen. Es können auch andere öffentliche wie private Stellen für die Erledigung herangezogen werden.

Die wichtigsten Informationen erhält der Bürger automatisch in der Eingangsbestätigung. Um schneller agieren zu können, läuft die gesamte Abwicklung möglichst auf elektronischem Weg per E-Mail oder Fax.

Die Sicherheit, dass die Anregungen oder auch Beschwerden je nach Dringlichkeit zügig bearbeitet werden, gewährleistet **KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement** dadurch, dass bei der Erfassung des Vorgangs gleichzeitig die Priorität festgelegt wird. Für den Sachbearbeiter heißt das, die für ihn wichtigen Termine und Fristen sind automatisch voreingestellt.

Der aktuelle Bearbeitungszustand wird in einer zentralen Dialogbox festgehalten und in der Teilakte dokumentiert. Wenn sich die Bearbeitung zu sehr verzögert, erhält die zuständige Stelle eine Mahnung – auch das geschieht automatisiert oder einfach per Mausklick.

Zwei, drei Klicks, wenn das Ergebnis der Bearbeitung vorliegt – und schon ist alles amtlich dokumentiert und der Bürger wird informiert. Wenig Bürokratie, viel Bürgernähe. Schneller, einfacher und besser geht es nicht.

KommunalPLUS Ideen- und Beschwerdemanagement Vorteile im Überblick:

- Jede Anfrage, ob schriftlich, mündlich oder telefonisch, wird sofort erfasst
- Priorisierung nach Dringlichkeit schon beim Eingang
- Die Priorität bestimmt die automatische Erinnerungsfunktion für den Sachbearbeiter
- Eingangsbestätigung und Weiterleitung per Mausklick oder automatisch
- Bei Fristüberschreitung startet elektronisches Mahnverfahren
- Durchgängige Dokumentation erleichtert Termintreue
- Schnellere Bearbeitung durch komplett elektronische Akten
- Abschlussinformation für den Bürger per Mausklick
- Statistische Auswertung aller Ideen und Beschwerden als Zusatzfunktion