

KommunalPLUS Fallmanagement

Suchen · Finden · Handeln

Dass E-Government nicht nur ein Schlagwort, sondern auch tägliche Arbeitsgrundlage in den öffentlichen Verwaltungen sein müsste, ergibt sich aus der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie.

Ganz egal, ob und wie man E-Government betreibt, wichtig ist, dass keine Anfrage, kein Antrag an die Verwaltung unter den Tisch fällt. Es kommt nicht darauf an, ob man den Antrag zu spät gesehen und bearbeitet oder sogar die Unterlagen verlegt oder vergessen hat. Die Einführung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie und die damit verbundene Genehmigungsfiktion stellt die Verwaltungen vor die Frage, wie es sich mit der Überwachung von Verwaltungsverfahren im eigenen Haus oder bei beteiligten Behörden und Ämter verhält?

KommunalPLUS Fallmanagement zeigt auf, wie diese Aufgabenstellung einfach und kostengünstig im Dokumentenmanagementsystem REGISAFE public auch für kleinere Verwaltungen pragmatisch gelöst werden kann. Mit **KommunalPLUS Fallmanagement** lassen sich Anfragen und Anträge aus der Bevölkerung und dem gewerblichen Bereich schnell erfassen und effizient an die zuständige Stelle weiterleiten. Damit wird das Schlagwort 'Dienst am Bürger' Realität.

Grundlage dafür ist das Fachverfahren **KommunalPLUS Zuständigkeitsfinder**. Es basiert auf dem Leistungskatalog der landesweiten Zuständigkeitsfinder wie 'ZuFish', 'BUS Niedersachsen', 'Hessen-Finder' etc. und stellt damit alle relevanten Leistungen und Informationen über die Verfahren, Formulare, Gebühren und örtlichen Ansprechpartner bereit.

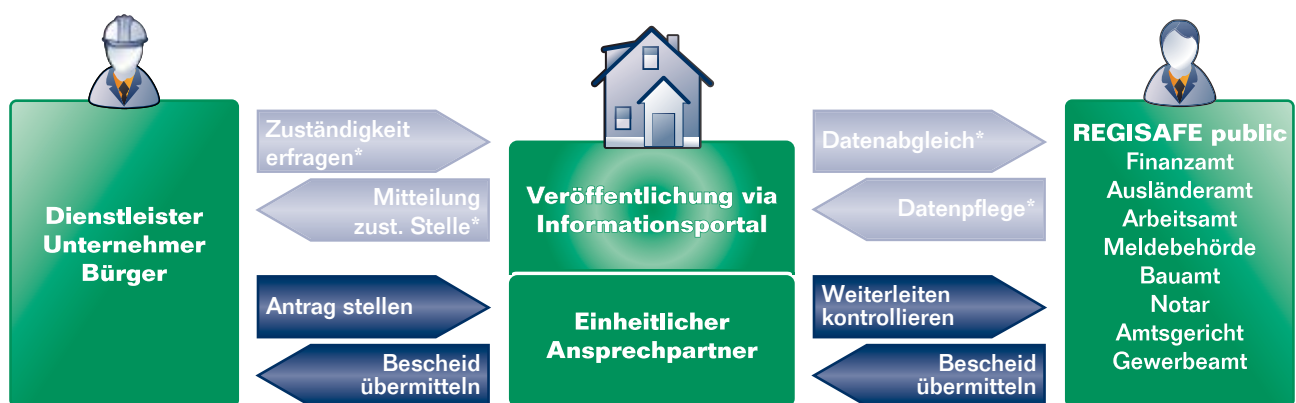


Anträge und Anfragen aufnehmen.

Zügig weiterleiten und bearbeiten.

Automatische Dokumentation und Kommunikation.

Zentrale Kontaktstelle 'Einheitlicher Ansprechpartner' KommunalPLUS Fallmanagement



*Siehe KommunalPLUS Zuständigkeitsfinder

Der Umgang mit KommunalPLUS Fallmanagement ist denkbar unkompliziert, denn für den kompletten Ablauf des Verfahrens sind nur wenige Arbeitsschritte nötig.

Das beginnt schon bei der Suche nach der 'Zuständigen Stelle'. Auf der Basis des örtlichen Gebietes und der erwünschten Leistung aus dem Katalog des jeweiligen Bundeslandes schlägt das System dem überwachenden Sachbearbeiter (z.B. dem 'Einheitlichen Ansprechpartner') die Zuständige Stelle vor. Nach dem Erfassen von Sachverhalt und Antragsteller wird der Eingang des Antrags bestätigt bzw. an die zuständige Stelle per Mail zur Erledigung weitergeleitet. Dabei kommt es nicht darauf an, ob dieser Sachbearbeiter sich im Hause oder bei einer anderen Verwaltung befindet.

Die Sicherheit, dass der Antrag oder auch das Anliegen je nach Dringlichkeit und einzuhaltenden Fristen zügig bearbeitet wird, gewährleistet **KommunalPLUS Fallmanagement** 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 der Teilakte dokumentiert und kann, von allen im Hause beteiligten Mitarbeitern, einfach fortgeschrieben werden. Wenn sich die Bearbeitung zu sehr verzögert, erhält die zuständige Stelle eine Erinnerung – 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 Fallmanagement

Vorteile im Überblick:

- Zeitersparnis durch Übernahme der Adressen der zuständigen Stellen aus dem jeweiligen Landesportal
- Aktivitätenprotokoll und Terminkontrollfunktionen
- Jeder Antrag, ob schriftlich, mündlich oder telefonisch, wird sofort, schnell und einfach erfasst und weitergeleitet
- Einfache, konsequente Benutzerzugriffskontrolle
- Schnellere Bearbeitung durch komplett elektronische Akten
- Bei Fristüberschreitung startet elektronisches Mahnverfahren
- Hinzufügen von Dokumenten (Gebührensatzungen, Anfahrtspläne usw.) direkt aus REGISAFE public
- Statistische Auswertung aller Ideen und Beschwerden als Zusatzfunktion