Hennef
DER BÜRGERMEISTER

Mitteilung

Amt:	Amt für Steuerungsunterstützung	**TOP:** _____
Vorl.Nr.:	M/2019/0468	**Anlage Nr.:** _____
Datum:	11.06.2019	

Gremium	Sitzung am	Öffentlich / nicht öffentlich
Haupt-, Finanz- und Beschwerdeausschuss	24.06.2019	öffentlich

Tagesordnung

Bürger melden Online-Jährlicher Bericht

Mitteilungstext

Das „Bürger-Melden-Online“-System der Stadt Hennef ist eine Eigenentwicklung der städtischen IT-Abteilung, welche seit 2011 im Einsatz ist.

Dabei werden Meldungen, welche über die Bürger-Melden-Online-Apps (iOS & Android) oder über das Webformular erfasst werden, automatisiert in ein elektronisches Workflow-System überführt und dort als neuer Vorgang instanziiert. Werden Meldungen telefonisch übermittelt, so können diese von städtischen Mitarbeitern ebenfalls in diesem System erfasst werden. Anhand der Meldungsart erfolgt dann vollautomatisiert eine Weiterleitung an entsprechende Workflow-Gruppen. In diesen Gruppen befinden sich dann die zuständigen Sachbearbeiter. Vom Absenden der Meldung bis zum Eintreffen bei den zuständigen Sachbearbeitern vergehen so nur wenige Sekunden.

Für jede Gruppe und somit für jede Meldungsart ist eine Eskalationszeit definiert. Sollten die Meldung nun unbearbeitet im System verweilen, so wird automatisch ein Eskalationsschritt eingeleitet, indem sowohl die Sachbearbeiter, als auch die entsprechende vorgesetzte Stelle benachrichtigt wird. Wenn der Sachbearbeiter die Meldung im elektronischen Workflowsystem bearbeitet oder abschließt, so erhält der Bürger, welcher die Meldung erfasst hat, automatisch einen Statusbericht per Email. In diesen Statusberichten ist immer eine Referenznummer zum Vorgang im elektronischen Workflowsystem vorhanden, so dass bei Rückfragen ein direkter Bezug hergestellt werden kann.

Das elektronische Workflowsystem speichert die Vorgangsdaten in einem relationalen Datenbanksystem. Ist ein Vorgang abgeschlossen, so werden die personenbezogenen Daten gelöscht, die Vorgangsdaten bleiben jedoch dauerhaft gespeichert, so dass anonymisierte Auswertungen möglich sind.

Der Report soll jährlich dem Ausschuss zur Kenntnis gegeben werden.

Hennef (Sieg), den 11.06.2019

Klaus Pipke
Bürgermeister