

# FEEDBACK

Näher an Bürgerinnen und Bürgern

## Mehr als einfach nur eine App ...

### Das Ziel

Sie wollen bestmöglichen Service bieten und daher Bürgerinnen die Gelegenheit geben, Anregungen oder Beobachtungen direkt und ohne Hürden wie Amtsöffnungszeiten oder die richtigen Zuständigkeiten zu melden.

### Die Herausforderung

Verschiedene Zuständigkeiten und Bearbeiter verlangsamten den Prozess der Bearbeitung.

### Die Lösung

Mit **FEEDBACK** bieten Sie Ihren Bürgerinnen oder beauftragten Melderinnen die Möglichkeit, Meldungen auf einfache Weise und unabhängig von Öffnungszeiten abzusetzen und auch die erwünschten Rückmeldungen zu erhalten!

## ... eine Lösung mit Background!

- Abbildung aller Arbeitsprozesse (interner Workflow oder auch mit Dritten)
- Berücksichtigung spezieller Zuständigkeiten (Meldung erreicht richtige Ansprechperson inklusive alle zur Bearbeitung nötigen Informationen)
- Vernetzung mit anderen Plattformen (vereinfachte, zentrale Bearbeitung bei gleichzeitiger Reichweitenerhöhung)
- Transparenter Bearbeitungsverlauf
- Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen



Zeitpunkt der Erstellung:	22.02.2016	21:26
Wiedervorlage:	23.02.2016	10:38
Voraussichtliches Lösungsdatum:		
Status:	auf Wiedervorlage	
Schlagwort:		
Hauptkategorie:	Radverkehr	
Kategorie:	Behinderung	
Unterkategorie:	Wuchernde Pflanzen/Bäume behindern Radfahren	
Zur öffentlichen Darstellung freigeben:	<input type="checkbox"/>	
Melder benachrichtigen:	<input checked="" type="checkbox"/>	
Attribute auf Kinder übertragen:	<input type="checkbox"/>	
Lagebeschreibung der Meldung		
Koordinaten:	480521 5555759	
Adresse:	Am Pfingstlohr 17, 60389 Frankfurt am Main (Seckbach)	
Zusätzliche Ortsangaben:		

Wenn Sie von einer Meldeplattform mehr erwarten als die Bekanntgabe von Ideen, Anregungen, Mängeln oder Beobachtungen, dann sind Sie mit FEEDBACK bestens bedient.

## Weil's auch einfach geht

### Für Bürgerinnen

#### Beobachten und Meldung machen

- Keine Kenntnis über Zuständigkeiten notwendig
- Meldungskategorien für leichteres, schnelleres Erfassen
- Vielfältige Verortungseingaben (Foto, GPS, Karte, Adresse...)

### Für die Verwaltung

#### Meldung entgegennehmen

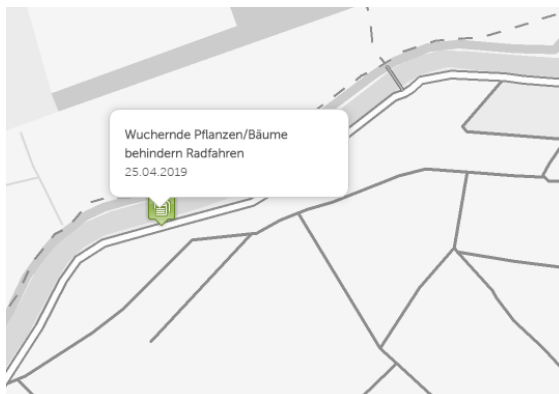
- Nach vorgegebenen Prozessketten abarbeiten oder an zuständige Stelle/Person weiterleiten
- Bearbeitungsstatus immer klar und für Melderinnen transparent

#### Feedback geben

- Status der Meldung ist immer ersichtlich

### Die Features

- Konfiguration, Steuerung und Monitoring von behörden- und systemübergreifenden Prozess- und Kommunikationsabläufen (Übersicht Aufgaben, Status, Laufzeiten, Weiterleitung...)
- Eskalations-Management (automatische Wiedervorlage, Benachrichtigungen z.B. bei längeren Bearbeitungszeiten...)
- Flexibilität in alle Richtungen (Veränderungen und Erweiterungen von Meldungsarten, Regeln, Bearbeitungsprozessen, Melderkreisen, Zuständigkeiten)
- Historisierung (z.B. Laufzeitaufzeichnungen → kontinuierliche Verbesserung)
- Technologische Offenheit (mobile Anwendung, Cloud, Mandantenfähigkeit)
- OGC-Konformität
- Komplexes Rollenmodell für vielfältigste Anwenderdefinitionen
- Schnittstellen zu Drittsystemen (z.B. bestehende Meldungs-/Ticket-Systeme)



## Vorteile

### Für Kommunen/Gemeinden



- Ressourcenersparnis
- Imagegewinn
- Qualitätsmanagement
- Erhöhung Verkehrssicherheit

#### Umsetzung von Trends:

- Verwaltung 4.0 / Verwaltung der Zukunft
- Kooperation
- Transparenz
- Bürgernähe

### Für Bürgerinnen

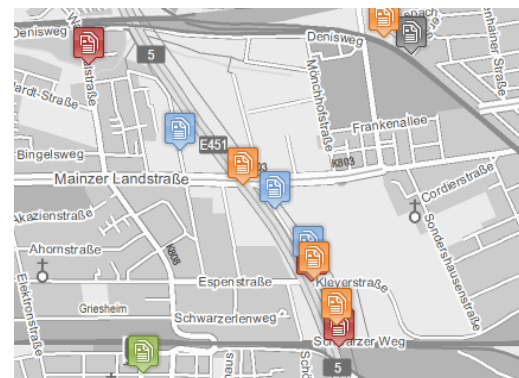


- Werden wahrgenommen und beachtet
- Im Erhaltungsprozess der Stadt / Gemeinde eingebunden
- Können eine Beschwerde oder Idee zu jeder Zeit einfach und schnell bekannt geben

### Für Dritte/Externe



- Arbeitsgrundlage für ausführende Firmen (z.B. Bauhof, Reparaturen)
- Basis für Wirtschaftstreibende



## Anwendungsgebiete

Beispiele: Infrastrukturerhaltung allgemein oder speziell für Radverkehr, Naturbeobachtungen etc.

- Planungsgrundlage
- Kommunikation Bürger-Verwaltung
- Image-Kampagne - smarte Verwaltung
- Erfassung Ideen/Vorschläge
- Einbindung Social Media (z.B. Meldungen twittern)
- Veröffentlichung Kommentare zu und Status von Meldungen