

Anliegen übermitteln

von Wolfgang Rossenbach

Ihren Online-Service „Bürger melden“ hat die Stadt Hennef um eine mobile Applikation ergänzt. Entwickelt wurde die App von der städtischen IT-Abteilung.

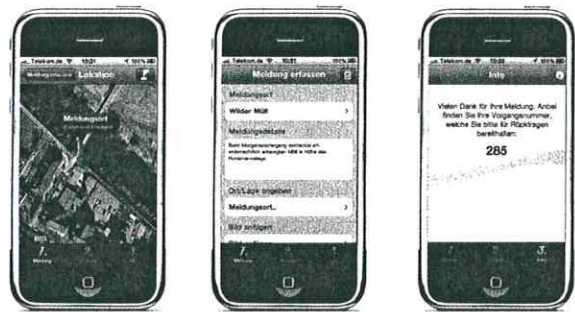
Als Erweiterung zu der im Januar 2011 gestarteten Web-Anwendung „Bürger melden online“ hat die Stadt Hennef im nordrhein-westfälischen Rhein-Sieg-Kreis eine mobile Applikation für iPhones und Smartphones mit Android-Betriebssystem freigeschaltet. Bürger können damit von unterwegs aus Tipps, Hinweise und Schadensmeldungen samt Foto und Positionsdaten an die Kommune übermitteln.

Die Stadt Hennef hatte bereits Ende 2008 damit begonnen, mobile Endgeräte in zentrale Anwendungen der Verwaltung zu integrieren. So können die städtischen Vollziehungsbeamten mithilfe von BlackBerry-Geräten und einer speziell entwickelten mobilen Anwendung online auf das Finanzverfahren zugreifen (siehe *Kommune21*, Ausgabe 1/2009). Mit der neuen App stellt Hennef auch den Bürgern eine mobile Anwendung mit Integration in die Geschäftsprozesse der Verwaltung zur Verfügung. Das Ziel: Die Verwaltungsmitarbeiter erfahren frühzeitig von eventuellen

Problemen, nehmen sich der Sache sofort an und geben den Bürgern schnell Rückmeldung.

Die via App gemeldeten Anliegen werden interaktiv erfasst und automatisiert in das Workflow-System der Stadt übernommen. Dort werden die Anliegen mithilfe automatischer Weiterleitungsoptionen, Bürgerantworten, Fristüberwachungen und Eskalationsregeln verarbeitet. Gegenüber dem früher üblichen E-Mail-Formular bietet der neue Service eine deutlich höhere Verlässlichkeit und reduziert die Bearbeitungszeiten merklich. Zudem sendet das Workflow-System nach Übermittlung eines Anliegens eine eindeutige Vorgangsnummer zurück, mit welcher der Bürger jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstand seiner Meldung nachvollziehen kann.

Die App „Bürger melden“ hat die städtische IT-Abteilung auf Basis des Tools Titanium Developer in Eigenregie entwickelt. Für die Open-Source-Lösung hatte sich die Stadt aus Zeit- und Kostengründen entschieden. Außerdem bietet das Tool eine einheitliche Entwicklungsumgebung sowohl für die iPhone-



Hennef: Missstände können mobil gemeldet werden.

als auch die Android-Plattform. Ebenso wie die Web-Variante „Bürger melden online“ greift die mobile Applikation über ein gesichertes Internetgateway auf das in Hennef eingesetzte Workflow-System JobRouter der Firma WJ&P zu.

Die App wurde vom behördlichen Datenschutzbeauftragten der Kommune auf Grundlage des IT-Sicherheitskonzeptes und des Verfahrensverzeichnis vorab geprüft und freigegeben. Inwieweit die viel diskutierte und letztlich von der Stadt nicht zu beeinflussende Datenschutzproblematik im Umfeld von Google und Apple die Bürger verunsichert, wird sich anhand der Akzeptanz der neuen mobilen Anwendung zeigen. Die App steht ab sofort zum kostenlosen Download bereit.

Wolfgang Rossenbach ist IT-Leiter der Stadt Hennef.

Link-Tipp

Die App zum Download:

- <http://itunes.apple.com/de>
- <https://market.android.com>

Die Deep Links finden Sie unter www.kommune21.de.