Landesverband Oberösterreich

Gemeinde-Beschwerdemanagement per Mobiltelefon

Die Straßenbeleuchtung funktioniert nicht, ein Leistenstein am Gehsteig lockert sich, Äste hängen gefährlich auf eine Fahrbahn: Meldungen und Beschwerden an die Heimatgemeinde zu richten ist üblicherweise einfach. Zu normalen Geschäftszeiten per Telefon oder von zu Hause aus über ein Anfrageformular auf der Gemeinde-Homepage. Was aber, wenn am Sonntag beim Spaziergang ein Problem entdeckt wird oder bei der nächtlichen Autofahrt. Zu Hause ist zumeist alles vergessen oder anderes wichtiger.

Erstmals können in Oberösterreich von den Bürgern Problemstellen in der Gemeinde auch per Handy-App gemeldet werden. Kremsmünster hat als erste Gemeinde eine App der Oö. Gemdat übernommen und für ihre Bürger freigeschaltet: „Bürgermeldungen“. Einfach an Ort und Stelle das Smartphone oder iPad zücken, ein Bild machen, kurze Beschreibung dazu und „senden“. Die Applikation ermittelt über GPS den genauen Standort und sendet die Daten automatisch an die richtige Stelle im Gemeindeamt. Das ist mobiles Bürgerservice.

„Davon haben alle was. Die Bürger weil Schadensfälle schneller behoben werden, wir als Gemeinde weil alle zusammen mehr sehen und wir gemeinsam den Ort lebenswert gestalten können“, freut sich Bürgermeister Gerhard Obernberger. Der für Innovationen am Gemeindeamt zuständige Amtsleiter Mag. (FH) Reinhard Haider ergänzt: *„Wir haben keine Angst vor den Meinungen der Bürgerinnen und Bürger. Wir sind offen für alle Meldungen und Informationen, wie auch am Diskussionsforum unserer Website ersichtlich ist“*. Um Missbrauch zu vermeiden ist eine einmalige Anmeldung bei der Applikation „Bürgermeldungen“ erforderlich. Natürlich können die Bürger anschließend auf der Website nachverfolgen, ob und wie die Gemeinde die gemeldeten Schäden behoben hat.

Folgende Webapplikationen für Schadensmeldungen werden in Österreich angeboten:

Bürgermeldungen:
www.buergermeldungen.com
Das Produkt wird derzeit von 24 Gemeinden in Österreich genützt, unter anderem in Kufstein: http://www.buergermeldungen.com/buergermeldungen/kufstein. Der Einsatz von buergermeldungen.com ist eine interessante Möglichkeit für Städte und Gemeinden, die Kommunikation mit den Bürgern zu vereinfachen und die Mängelbehebung im öffentlichen Raum zu beschleunigen. Die Webapplikation integriert sich in die Gemeinde-Website und steht auch auf Smartphones zur Verfügung. Die zuständigen Mitarbeiter werden je nach Art der Meldung direkt informiert (Straßenbeleuchtung, Kanal und Wasser, Straßen, …). Die Handy-App selbst im App-Store für das iPhone und Android unter „Bürgermeldungen“ zu finden. Die App für Windows Phone 7 folgt in wenigen Monaten.

Mach mit:
www.buergerplattform.at
Vor allem mit der Handy-Software können Bürger und Bürgerinnen Mängel im öffentlichen Bereich via „Mach mit“ melden. Die Stadt Wien hat sich für „Mach mit“ entschieden, siehe http://data.wien.gv.at/apps/machmit.html. Für Wien wird das Kartenmaterial der Stadt Wien über die Stadtplan-Schnittstelle mit einer Fülle von Mehrwertfunktionen und einer bislang unerreichten Genauigkeit angeboten. Somit nutzt „Mach mit!“ bereits die Open Government Daten der Hauptstadt. Die Plattformen iPhone, Windows Phone 7 und Android werden unterstützt.

Bürgerradar:
www.buergerradar.at
In der Gemeinde Weisskirchen an der Traun arbeitet man mit „Bürgerradar“: http://weisskirchen.buergerradar.at/. Die Meldungen und Informationen können von Bürgern per Website eingegeben werden, eine mobile Applikation steht nicht zur Verfügung. Sehr übersichtlich wird der Status der Meldungen (Neue Hinweise, in Bearbeitung, erledigt, …) mit Kommentar der Gemeinde angezeigt.

Meine Meinung:
Trotz der mobilen Möglichkeiten werden sicher weiterhin der Großteil der Schadensfälle von den Bürgern via Gemeinde-Website, per Telefon oder persönlich eingebracht. Smartphones ermöglichen aber ganz einfach ein erweitertes Bürgerservice und sollten daher nicht unterschätzt werden.

Mag. (FH) Reinhard Haider
Amtsleiter der Marktgemeinde
A-4550 Kremsmünster,

„Quelle: OÖ. Gemeindezeitung des OÖ. Gemeindebundes“