

k5 ELAK – Elektronischer Akt

k5 ELAK Bürgeranliegen

Modernes Bürgerservice ist auch in der öffentlichen Verwaltung wichtig. Bürger sind heute kritischer denn je und erwarten eine professionelle und rasche Abwicklung Ihrer Anliegen und erwarten ein Feedback über die Erledigung.

Moderne Zeiten erfordern moderne Arbeitsweisen. Ein Bürger erwartet sich, dass die Gemeinde nicht nur persönlich oder brieflich, sondern auch telefonisch, per E-Mail, Webseite oder gar über eine App erreichbar ist. Ob die Straßenlaterne defekt ist, der Kanaldeckel gebrochen ist, ein Landwirt die Straße verschmutzt hat oder Nachbars Hund die ganze Nacht gebellt hat. Anliegen, Beschwerden oder andere Hinweise jeder Art langen täglich über unterschiedliche Kommunikationswege bei Ihnen ein.

Das Modul Bürgeranliegen kann Meldungen aus all diesen Kanälen aufnehmen und an den zuständigen Bearbeiter weiterleiten. Per E-Mail einlangende Anliegen werden direkt aus Outlook in den k5 ELAK übernommen, nutzt Ihr Bürger die GEM2GO App, wird die dort erfasste Bürgermeldung samt etwaiger hinzugefügter Fotos und Geokoordinaten in den k5 ELAK importiert und kann dort weiter bearbeitet werden. Abschließend kann der Bürger zB via E-Mail über die Erledigung informiert werden.

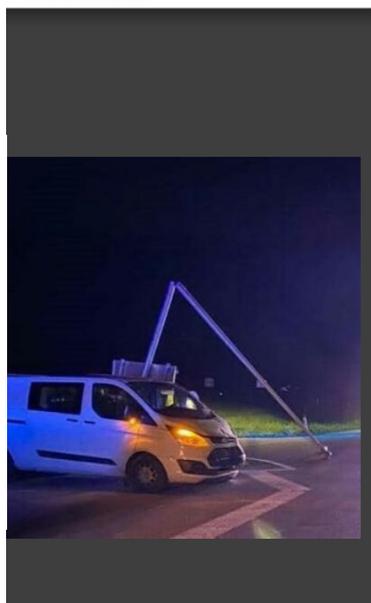
Die Eckdaten des Moduls k5 ELAK Bürgeranliegen:

- Meldung durch den Bürger persönlich, postalisch, telefonisch, per E-Mail, Webseite oder App
- Automatische Weiterleitung an den Bearbeiter im k5 ELAK
- Überwachung des Bearbeitungsfortschritts
- Übersicht über alle offenen Bürgeranliegen, auch für Amtsleitung, BürgermeisterIn u.a.
- Weiterleitung an externe Bearbeiter, z.B. Wirtschaftshof
- Rückmeldung an den Bürger nach Erledigung

So geht Bürgeranliegenmanagement heute!

Bieten Sie dem Bürger eine Vielzahl an Möglichkeiten, mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Bewerten Sie sein Anliegen. Fordern Sie von ihm etwaige weitere Informationen an und ergänzen Sie damit den aktuellen Fall. Veranlassen Sie die Erledigung, behalten Sie den Bearbeitungsfortschritt aller offenen Anliegen stets im Überblick und geben Sie dem Bürger verlässlich Rückmeldung über die Erledigung.

Straßenlaterne defekt
Bucher, Bianca - 05.05.2023



Nr.	Status	Typ	<input checked="" type="checkbox"/> Rückmeldung erforderlich
1	neu	Anliegen	
Eingangart	Anliagedatum	zu erledigt...	
E-Mail	05.05.2023		
Akt	Aktenzahl		
Personendaten			
Personenname	Max Mustermann		Kontakt
Personenadresse	Feldgasse 1 2999 Gemdathausen		EDV-Nummer 4711
E-Mail	max.mustermann@maily.at		Telefon
Anliegen			
Betreff	Straßenlaterne defekt neben Sportplatz		
Anliegentext	wurde durch Auto beschädigt		
Bearbeitungsdaten			