Stadt Schöningen	Vorlagen Nr.: **31 / 2018 vom 15.02.2018** erstellt durch: **Fachbereich Bürgerdienste / Dienstbereich Ordnungswesen** Bearbeiter: Herr Michael Ebert

an	Sitzungsdatum	Zuständigkeit	öffentlich	nicht-öffentlich
Ausschuss für Bürgerdienste	06.03.2018	Zur Vorberatung	☒	☐
Verwaltungsausschuss	13.03.2018	Zur Entscheidung & Beschlussfassung	☐	☒

Tagesordnungspunkt:

Browserbasiertes Mängel-Verwaltungssystem „Meldoo“

Pflichtfelder Haushaltsauswirkungen:

☐ einmalige Kosten ☒ regelmäßig wiederkehrende Kosten ☐ kostenneutral bezogen auf diese Vorlage	☒ Ergebnishaushalt ☐ Finanzhaushalt (Investition)
Produkt:	1221
Sachkonto:	4231010
Ansatz:	Für das Haushaltsjahr 2018 = 1.500€
noch verfügbar:	Zur Zeit noch 1.300€
noch benötigt:	Im lfd. HH-Jahr noch 1.300€
es fehlen:	**1.600€ für Meldoo**
ggfs. Deckungsvorschlag:	4291000, div. weitere Sachkonten in 1221

Beschlussvorschlag:

Die Einführung des browserbasierten Mängel-Verwaltungssystems „Meldoo“ durch den Bürgermeister wird zur Kenntnis genommen.

Sachverhaltsdarstellung:

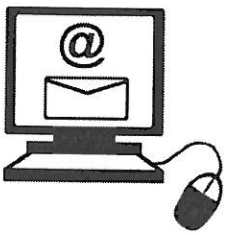
Aus Reihen der Bevölkerung bestehen – wie nachfolgend grafisch dargestellt – zahlreiche und umfangreiche Möglichkeiten, Anregungen und Beschwerden an die Verwaltung (hier: Dienstbereich Ordnungswesen) heranzutragen.

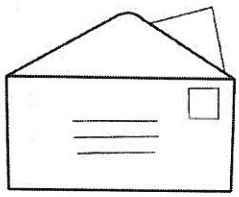
Es besteht verwaltungsseitig nicht die Auffassung, dass ein zusätzliches – wie dargestelltes – Instrumentarium zwingend benötigt wird.

Die eingehenden Beschwerden und Anregungen werden je nach Intensität einer Gefährdungsanalyse unterzogen. D.h., gehen von den Beschwerden abstrakte Gefahren aus, werden diese unverzüglich behandelt.

Bisheriges Beschwerdemanagement / Wege der Eingabemöglichkeiten an die Stadt Schöningen:

alarm38.de
Aufregen in der Region





facebook

Weitere Beschwerden werden innerhalb von 1 bis 2 Arbeitstagen in Augenschein genommen und bearbeitet. Es ist anzuführen, dass der Beschwerdeführer einen Rückmeldestatus bekommt, wenn dies rechtlich zulässig ist, also z. B. keine datenschutzrechtlichen Aspekte dem entgegenstehen.

Die Bürger werden zusammenfassend demnach umfangreich und nachhaltig über die Eingaben und den Bearbeitungsstand auf dem Laufenden gehalten.

Im Falle von beispielsweise defekter Straßenbeleuchtung gibt es bereits ein bundesweites Mängelmeldesystem (www.stoerung24.de), welches die Meldungen bereits zielgerichtet steuert.

Das browserbasierten Mängel-Verwaltungssystems „Meldoo" wurde am 12.01.2018 von der Firma „leanact" im Rathaus vorgestellt.

Über die inhaltliche Komponente des Programms wird auf die beiden Anlagen, die von der Firma „leanact" ausgehändigt wurden, verwiesen.

Das Programm soll somit dem Bürger helfen, festgestellte Beschwerden schnell und zielführend der richtigen Stelle im Rathaus mitteilen zu können.

Übersicht über die teilnehmenden Kommunen im Landkreis Helmstedt:

Gemeinde Lehre

Weitere Kommunen haben das Programm nicht implementiert.

Kosten:

Das browserbasierte Mängel-Verwaltungssystems „Meldoo“ verursacht monatliche Kosten von 79€ zzgl. 19% MwSt. pro Monat.

Die einmalige Einrichtung des Programms kostet 350€.

Kosten im ersten Jahr:	12 Monate x 79€ zzgl. 19% MwSt (15€)	= 1.128€
	Einrichtung 350€ zzgl. 19% MwSt (66€)	= 416€
	Gesamtkosten 1. Jahr	= 1544€

Kosten für die Folgejahre: jeweils 1128€

Mittel sind hierfür im Haushalt nicht eingeplant. Diese Mittel müssten zusätzlich bereitgestellt werden.

Verwaltungsseitige Zusammenfassung:

Grundsätzlich sind die Funktionen des Programmes „meldoo“ als umfangreich anzusehen. Beschwerden werden zielgerichtet an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Das meldoo Erfassungssystem ist webbasiert (Internet und als App).

Es ist jedoch davon auszugehen, dass das Programm eher jüngere Einwohner als Zielgruppe ansprechen wird. Ältere Bürger werden weiterhin den konservativen Weg zur Beschwerdeübermittlung wählen. Eine verwaltungsseitige Entlastung durch meldoo wird somit nicht zwingend eintreten.

Die Stadt Schöningen bietet den Bürgern allumfassende Möglichkeiten, sich mit Anregungen und Beschwerden an die jeweils zuständigen Kollegen zu wenden. Eine zielgerichtete Arbeitsweise, verbunden mit dem persönlichen Kontakt, sichert auch weiterhin eine effektive und effiziente Beschwerdebearbeitung.

Die Einführung von meldoo ist somit verwaltungsseitig nicht zwingend erforderlich.

Der Bürgermeister
In Vertretung

K. Bock
Städt. Direktor

Anlagenverzeichnis

Inhaltliche Programmdarstellung „meldoo“ der Firma „leanact“

Angebot der Firma Leanact

leanact
MeldooPLUS

Mängelmeldungen
Einfach und Kostengünstig bearbeiten

MeldooPLUS ermöglicht die schnelle und effiziente Verwaltung von Mängelmeldungen.

Es ist einfach. Wir haben schnell einen Überblick und können zeitnah reagieren.

Regina Bollmeier
Samtgemeindebürgermeisterin

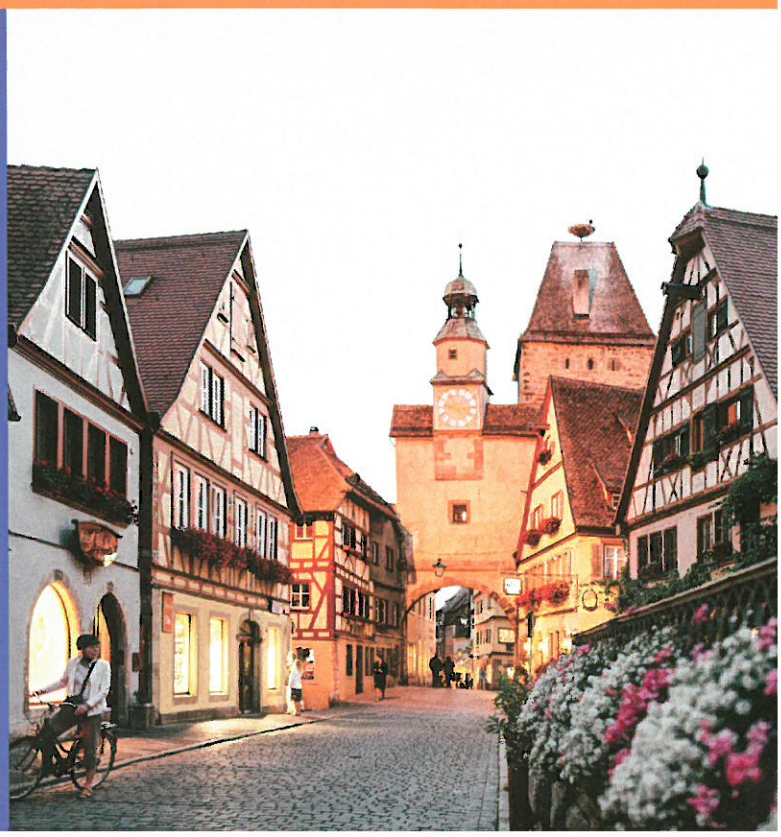
Diesen sehr modernen Ansatz fanden wir äußerst spannend.

Wolfgang Klußmann
Bürgermeister

Ihre Vorteile

- Zeitersparnis
- Klare Übersicht
- Direkte Zuteilung an Fachbereiche
- Einfache Erfassung

www.leanact.de



Meldoo und MeldooPLUS auf einen Blick

Unser System

MeldooPLUS - browserbasiertes Mängel-Verwaltungssystem

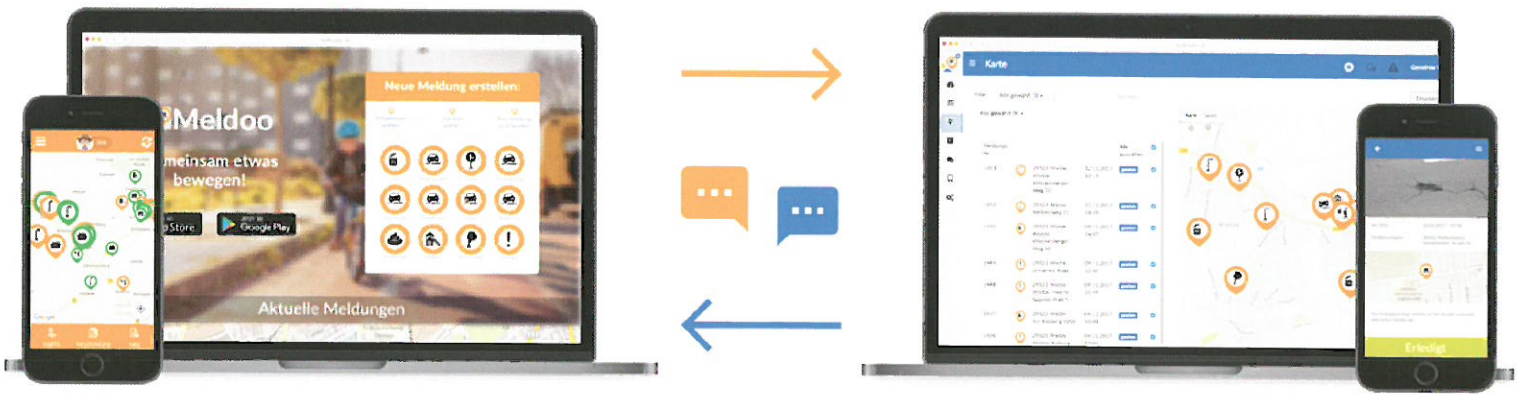
MeldooPLUS fasst eingehende Meldungen zusammen, teilt diese dem zuständigen Fachbereich automatisch zu und ermöglicht so deren schnelle Bearbeitung. Über verschiedene Ansichten, wie die Mängelkarte, behalten Sie alle Meldungen im Blick und können sich auf Ihre Kernaufgaben fokussieren. Mit MeldooPLUS werden Ihre Bürger durch automatische Statusupdates über den Bearbeitungsstand ihrer Meldungen informiert. Dies führt zu mehr Akzeptanz und nimmt Ihnen zusätzliche Arbeitsschritte ab.

Meldoo - App und Webformular zum Melden von Mängeln

Mit Meldoo haben Bürger die Möglichkeit Mängel in Ihrer Gemeinde einfach zu melden. Der genaue Standort des Mangels wird automatisch erfasst, zusätzliche Informationen, wie Bilder und eine kurze Beschreibungen können schnell hinzugefügt werden. Durch die Einbindung des Meldoo Webformulars auf Ihrer eigenen Webseite bieten Sie den Bürgern eine zusätzliche Möglichkeit Mängelmeldungen schnell und unkompliziert abzugeben.

Meldoo App und Webformular

MeldooPLUS Verwaltungssystem



Jetzt kostenlosen Demozugang anfordern

leanact GmbH
+49 531 224 362 14
info@leanact.de
www.leanact.de

www.leanact.de/demozugang

Bürgermeister
Henry Bäsecke

Liebe Mitbürgerinnen, liebe Mitbürger,

mit dem Meldoo Mängelmelder schafft die Stadt ab sofort eine weitere Möglichkeit der Bürgerbeteiligung. Somit können Sie zukünftig Schäden innerhalb der Stadt, wie z.B. defekte Straßenbeleuchtungen oder Verschmutzungen durch Müll, schnell und einfach melden.

Nutzen Sie die mobile App, um Mängel in drei einfachen Schritten zu erfassen. Sie erhalten zeitnah eine Rückmeldung zu Ihrer Schadensmeldung und werden über den Fortschritt der Bearbeitung informiert.

Durch die Nutzung des Meldoo Mängelmelders unterstützen Sie die Mitarbeiter der Stadt bei der Erfüllung Ihrer täglichen Aufgaben. Gemeinschaftlich werden wir so unsere wunderschöne Region noch lebenswerter gestalten.

Ihr Bürgermeister
Henry Bäsecke

Meldoo

Schritt 1

Foto des Schadens

Zeigen Sie der Stadt Ihr Anliegen.

Schritt 2

Standort wird ermittelt

Wählen Sie die Position des Schadens aus.

Schritt 3

Wahl der Schadensart

Bestimmen Sie die Kategorie der Meldung.

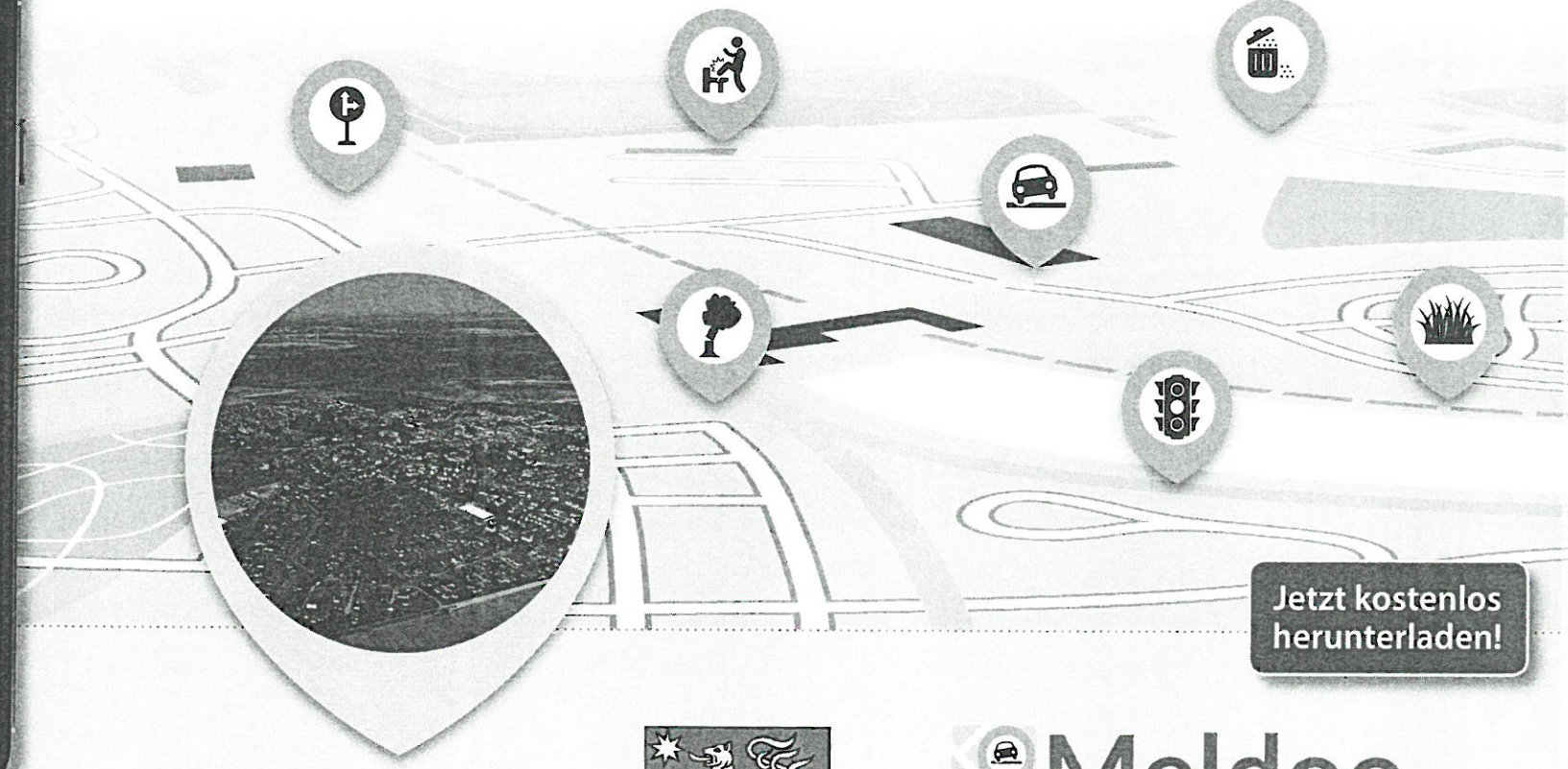
In drei einfachen Schritten zur Mängelmeldung.

Mit Meldoo können Sie Mängel **einfach und schnell** an die Stadt melden!

Machen Sie jetzt mit und helfen Sie unsere wunderschöne Stadt **noch lebenswerter** zu gestalten.

Melden Sie Mängel in der Stadt über die mobile App Meldoo.

Stadt Schöningen



Jetzt kostenlos herunterladen!

Jetzt herunterladen unter:
www.meldoapp.de

Laden im App Store

JETZT BEI Google Play

Kontaktinformationen:
Stadt Schöningen
Markt 1 · 38364 Schöningen
Telefon: (05352) 512-0
E-Mail: stadt@schoeningen.de
Internet: www.schoeningen.de

Stadt Schöningen

Meldoo

Der neue Mängelmelder der Stadt Schöningen

leanact GmbH
Döringstr. 17
38118 Braunschweig
Tel.: +49 531-224 362 14
info@leanact.de
www.leanact.de

leanact GmbH, Döringstr. 17, 38118 Braunschweig

Stadt Schöningen
Markt 1
38364 Schöningen

Angebotsnr.:	AG0184
Kundennr.:	14249
Datum:	06.02.2018
gültig bis:	08.03.2018

Angebot AG0184

Gerne bieten wir Ihnen an:

Pos.	Bezeichnung	Anzahl	Einheit	Einzel €	Gesamt €
1	**MeldooPLUS Lizenz** 12 Monate MeldooPLUS Nutzungslizenz für die Stadt Schöningen	1	Stück	948,00	948,00
2	**Einmalige Einrichtung** Installation der vorgegebenen Nutzerzugänge und Accounts	1	Stück	350,00	350,00
				Zwischensumme (netto)	1.298,00
				Umsatzsteuer 19 %	246,62
				Gesamtbetrag	**1.544,62**

Wir freuen uns auf Ihre Auftragserteilung und bedanken uns für Ihr Vertrauen.