

# Anregungs- und Ereignismanagement (A E M)



## Interaktive Bürgerbeteiligung und mehr Transparenz für Landkreise und Kommunen

AEM ist eine interaktive Beschwerde- und Anregungsmanagement Software für Kommunen. Hier kann sich der Bürger aktiv an der Verbesserung der öffentlichen Infrastruktur beteiligen, indem er auf Mängel wie zum Beispiel Straßenschäden oder auf eine illegale Müllablagerung hinweist.

### Beschwerden als Hinweise nutzen

Bringen Sie Ihre Kommune mit dem Wissen Ihrer Bürger ein Stückweit mehr in Ordnung. Egal, ob eine Straßenlaterne defekt ist oder ein Radweg unbefahrbar ist - mit wenigen Mausklicks können jederzeit Beschwerden, Anregungen oder Verbesserungsvorschläge an die zuständige Stelle Ihrer Gemeinde weitergeleitet werden. So wird aus der Beschwerde ein nützlicher Hinweis.



### Von der Idee des Bürgers profitieren

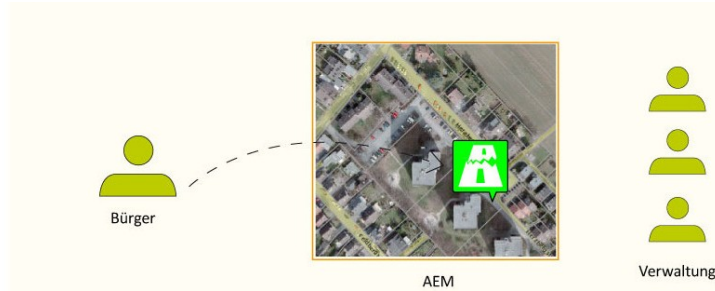
Lassen Sie sich von den Ideen Ihrer Bürger inspirieren und gestalten Sie Ihre Gemeinde im Sinne des Bürgers.

### Den Bürger ernst nehmen und es kommunizieren

Durch die grafische Darstellung der gemeldeten Mängel zeigen Sie Ihren Bürgern, dass Sie sich aktiv um die Mängel kümmern. Die automatisch erzeugten Antwort-Mails auf die eingestellte Beschwerde liefern zudem jederzeit das passende Feedback für den Bürger. So wird aus dem Beschwerde-Bürger ein zufriedener Bürger.

# So funktioniert AEM

## 1. Bürger stellt Beschwerde aus



### Willkommen beim Anregungs- und Ereignismanagement der Stadt Musterstadt!

Hier haben Sie die Möglichkeit, der Stadtverwaltung eine Anregung oder ein Ereignis zu melden oder bereits gemeldete Anregungen und Ereignisse anzuzeigen.

Ereignis melden

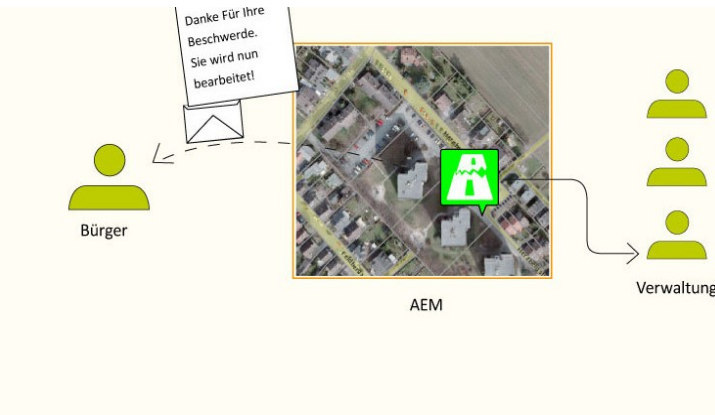
#### Bereits gemeldete Anregungen oder Ereignisse anzeigen:

- alle Ereignisse suchen
- Ereignisse mit Referenznummer suchen

Ereignisse anzeigen



## 2. AEM leitet automatisch die Beschwerde an die zuständigen Sachbearbeiter weiter und sendet zudem den Bürgern eine Antwort-Mail als passendes Feedback



**Wo?**

Meldung ohne Ortsangabe

Gemeinde:

Strasse:

**Was?**

Ereignisart:

Mitteilung:

**Wer?**

Anrede:

Vorname:

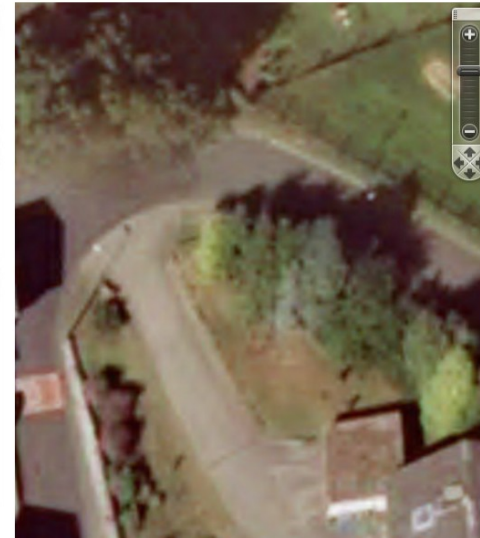
Nachname:

E-Mail:

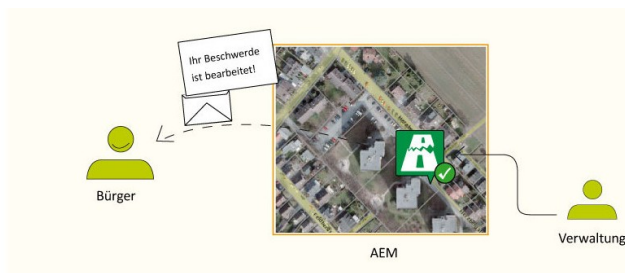
Telefon:

Datenschutzerklärung:  
Die vom Benutzer angegebenen Daten werden ausschließlich zur internen Verwendung gespeichert und in keiner Form an Dritte weitergegeben oder Dritten zugänglich gemacht.

gelesen



## 3. Der Sachbearbeiter konnte die Beschwerde erfolgreich bearbeiten und trägt dies im AEM ein. Jetzt zeigt das AEM die Beschwerde als bearbeitet an und sendet dem Bürger wiederum ein Mail, dass die Beschwerde bearbeitet ist.



| Ereignisart          | bearbeitet | Zustand        |
|----------------------|------------|----------------|
| Baum- und Strauc..   | 29.02.2012 | in Bearbeitung |
| Baum- und Strauc..   | 23.02.2012 | abgeschlossen  |
| illegale Müllab...   | 29.02.2012 | abgeschlossen  |
| Straßenbeleuch...    | 22.02.2012 | abgeschlossen  |
| Baum- und Strauc..   | 21.02.2012 | offen          |
| Defekte Straßen, ... | 15.02.2012 | abgeschlossen  |
| ÖPNV                 | 21.02.2012 | abgeschlossen  |
| Straßenreinigung     | 10.02.2012 | abgeschlossen  |
| Defekte Straßen, ... | 15.02.2012 | abgeschlossen  |



### Beschreibung:

Ganz ohne aufwendige Registrierung wählt der Bürger auf der intuitiven Benutzeroberfläche sein Anliegen aus einer vorgefertigten Liste von Kategorien (z.B. „Straßenbeleuchtung“) aus und ergänzt es durch eine kurze Beschreibung (z.B. „Lampe defekt“). Die Lokalisierung erfolgt entweder durch die Angabe einer Adresse oder das freie Platzieren eines Symbols in der Karte.

Sind alle Daten eingegeben, startet der interne Workflow: In der Verwaltung erhält der zuständige Sachbearbeiter/die Sachbearbeiterin automatisch eine Information über den Eingang der Meldung und kann mit der Bearbeitung beginnen. Die Verwaltung sieht über die integrierte Prozessverfolgung den Vorgang vom Zeitpunkt der Meldung bis zur abschließenden Bearbeitung jederzeit ein.

Kontakt  
**Geo-Systems**  
 Ingenieurbüro für raumbezogene Informationsverarbeitung  
 Frank Schweigert, Dipl.Ing. FH  
 Am Högfeld 35  
 67435 Neustadt /Wstr.  
 Tel: 06327 / 97 869 - 10  
 Mail: aem@geo-systems.de  
 Www.geo-systems.de