

Die EfA-Lösung für kommunales Ideen- und Beschwerdemanagement

*Infoveranstaltung Sachsen-Anhalt
12.10.2022*

1. Begrüßung / Einführung ins Thema
2. Über Sag's uns einfach / Bedeutung für OZG
3. Neue Funktionen
4. Etablierte Beispiele aus der Praxis
5. Live-Demo
6. Updateplanung

Das Anliegen-, Ideen- und Beschwerdemanagement „Sag's uns einfach“ erleichtert die Kommunikation zwischen BürgerInnen und Verwaltung.

Mit „Sag's uns einfach“ können Mängel auf kommunaler Ebene unkompliziert auf digitalem Weg an die Kommune weitergeleitet, bearbeitet und nachverfolgt werden.

„Sag's uns einfach“ ist bereits langjährig in mehreren Bundesländern als EfA-Lösung im Einsatz.

Warum Sag's uns einfach (SUE)



SUE greift die stetig wachsende Nachfrage von Bürgern und Wirtschaft nach Online-Beteiligung auf.



SUE ermöglicht eine leichte, aber dennoch verbindliche Kommunikation zwischen BürgerInnen und der Verwaltung.



SUE wird als Modul der Infodienste auf Landesebene zur kommunalen Nutzung bereitgestellt.



SUE kann in kommunalen Webseiten als Webkomponente oder als eigenständiges Frontend im Design der Kommune bereitgestellt werden.



SUE ist optimiert für verschiedene Endgeräte (PC, Laptop, Tablet, Smartphone).



SUE ist ein Online-Dienst zur Abdeckung der OZG-Leistung „Mängel melden“.

Sag's uns einfach und OZG



Dienst zur Abdeckung der OZG-Leistung „Mängel melden“ (10136 = 30 LeiKa-Leistungen Stand 01/2020)

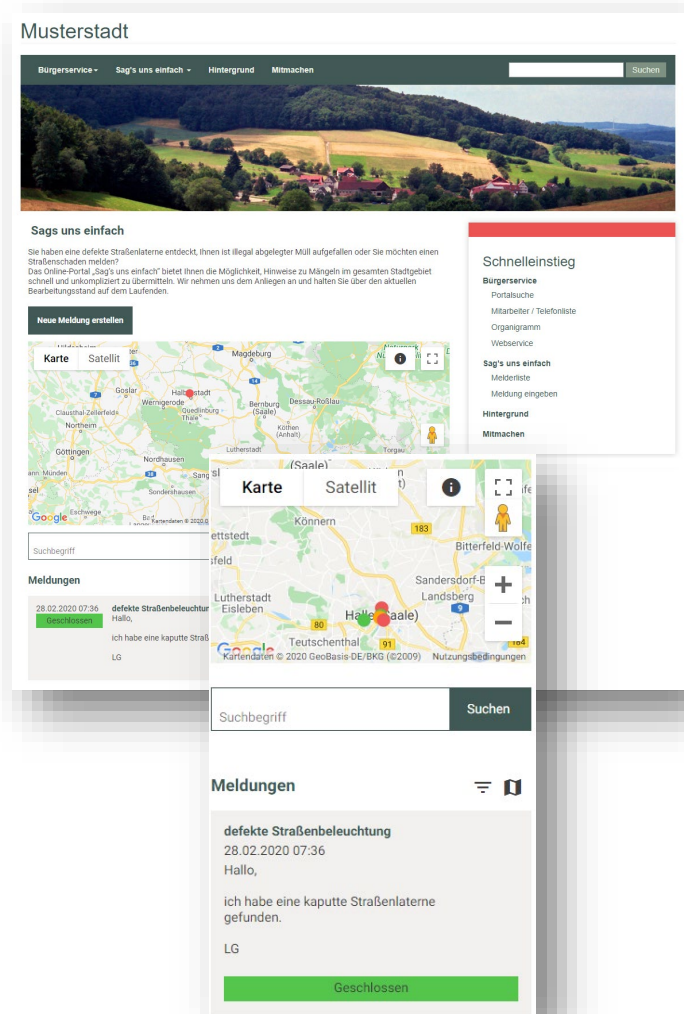


Registrierung als Online-Dienst in den Infodienste-Landessystemen

Störung der Straßenbeleuchtung Behebung	99108020224000
Störung von öffentlichen Uhren Behebung	99089078224000
Wilder Müll Entsorgung	99001004004000
Schadensbeseitigung an öffentlichen Einrichtungen	99089014000000
Entfernung von Graffiti im öffentlichen Raum	99089067000000
Schadensbeseitigung an öffentlichen Einrichtungen Meldung	99089014014000
Lärm/Staub - Beschwerde über eine Baustelle	nicht im LeiKa
Verunreinigungen an Straßenentwässerungseinrichtungen	99108017000000
Straßenschaden Beseitigung an Bundesstraßen und begleitenden Geh- und Radwegen (außerorts)	99108018137002
Straßenschaden Beseitigung an Bundesstraßen und begleitenden Geh- und Radwegen (innerorts)	99108018137006
Straßenschaden Beseitigung an Land- und Kreisstraßen sowie begleitenden Geh- und Radwegen (außerorts)	99108018137004
Straßenschaden	99108018000000
Straßenschaden Beseitigung an Autobahnen und Autobahnauffahrten (innerorts)	99108018137005
Ordnungsamt-Online	nicht im LeiKa
Schadensbeseitigung an öffentlichen Einrichtungen Durchführung	99089014058000
Wilder Müll	99001004000000
Straßenschaden Beseitigung an Gemeinde- und Ortsstraßen, begleitenden Geh- und Radwegen sowie an Feld- und Waldwegen	99108018137003
Störung von öffentlichen Uhren	99089078000000
Straßenreinigung	99108028000000
Meldung eines Stromausfalls	99146003000000
Straßenschaden Beseitigung an Autobahnen und Autobahnauffahrten (außerorts)	99108018137001
Straßenschaden Beseitigung	99108018137000
Mängelmelder	nicht im LeiKa
Störung der Straßenbeleuchtung	99108020000000
Störung von Verkehrszeichen und Verkehrseinrichtungen	99108021000000
Lichtbelästigung – Beschwerde	nicht im LeiKa
Elektrosmog – Beschwerde	nicht im LeiKa
Verunreinigungen an Straßenentwässerungseinrichtungen Beseitigung	99108017137000
Störung von Verkehrszeichen und Verkehrseinrichtungen Behebung	99108021224000
Straßenschaden Beseitigung an Land- und Kreisstraßen sowie begleitenden Geh- und Radwegen (innerorts)	99108018137007

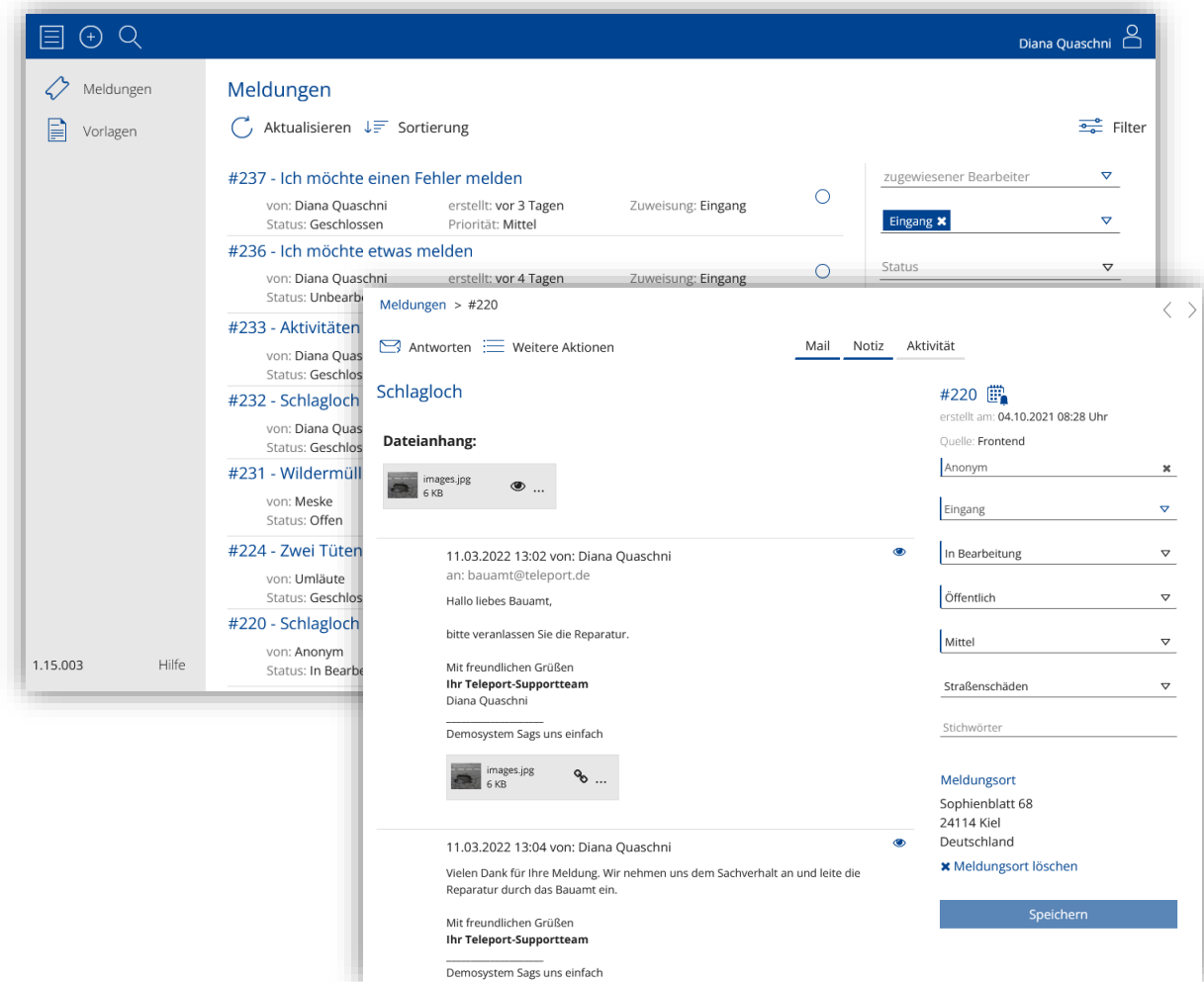
Sag's uns einfach in der Kommune nutzen

Zugang für Bürger (Frontend)



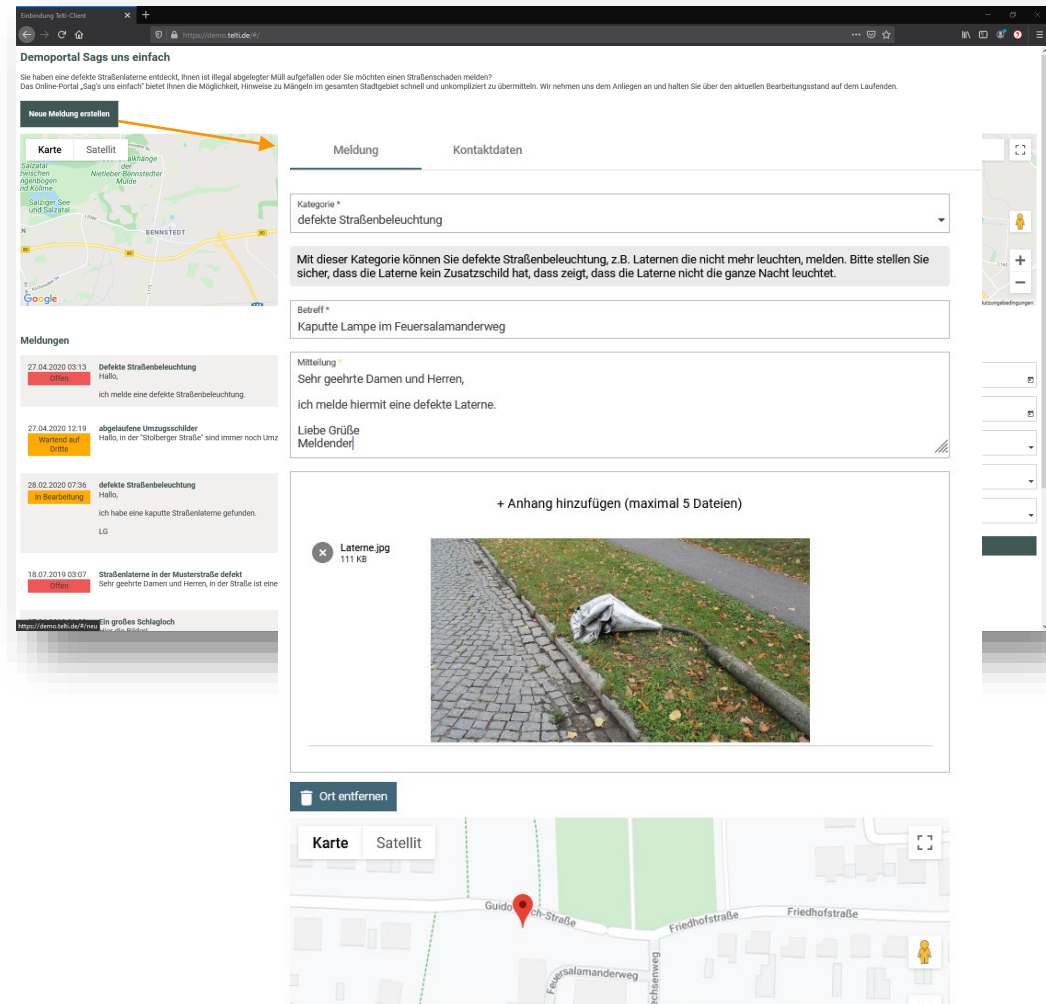
The screenshot shows the 'Sag's uns einfach' citizen portal. At the top, there are navigation tabs: 'Bürgerservice', 'Sag's uns einfach', 'Hintergrund', and 'Mitmachen'. Below this is a search bar with a 'Suchen' button. The main content area features a large landscape image and a section titled 'Sags uns einfach' with a red header. Below this, there is a 'Neue Meldung erstellen' button and a map of the region. A sidebar on the right contains a 'Schnelleinstieg' menu with options like 'Bürgerservice', 'Mitarbeiter / Telefoniste', and 'Organigramm'. At the bottom, there is a 'Meldungen' section showing a recent report: 'defekte Straßenbeleuchtung' from 28.02.2020 07:36, with a 'Geschlossen' status and a green button.

Zugang für Verwaltungsmitarbeiter (Backend)

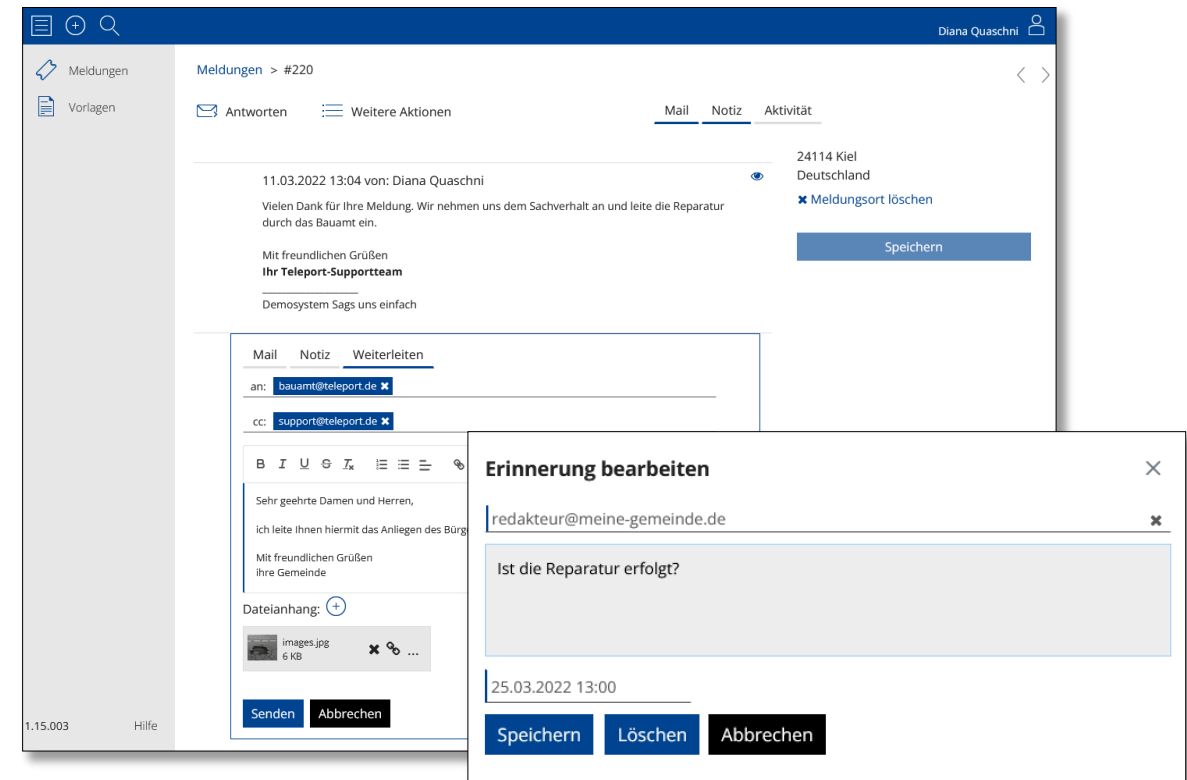


The screenshot displays the backend interface for administrative staff. The top navigation bar includes a user profile for 'Diana Quaschni'. The main area is titled 'Meldungen' and features a list of reports. The first report is '#237 - Ich möchte einen Fehler melden', with a status of 'Geschlossen' and a priority of 'Mittel'. The second report is '#236 - Ich möchte etwas melden', with a status of 'Unbearb.' and a priority of 'Mittel'. A sidebar on the left contains navigation options like 'Meldungen' and 'Vorlagen'. On the right, there are filter options for 'zugewiesener Bearbeiter' (set to 'Eingang') and 'Status'. A detailed view of report '#220 - Schlagloch' is shown in the foreground, including the sender 'Diana Quaschni', the date '11.03.2022 13:02', and the message content: 'Hallo liebes Bauamt, bitte veranlassen Sie die Reparatur. Mit freundlichen Grüßen Ihr Teleport-Supportteam Diana Quaschni'. The interface also shows a 'Dateianhang' section with an image file 'images.jpg' (6 KB) and a 'Speichern' button at the bottom right.

Ein Bürger meldet über das kommunale Portal.



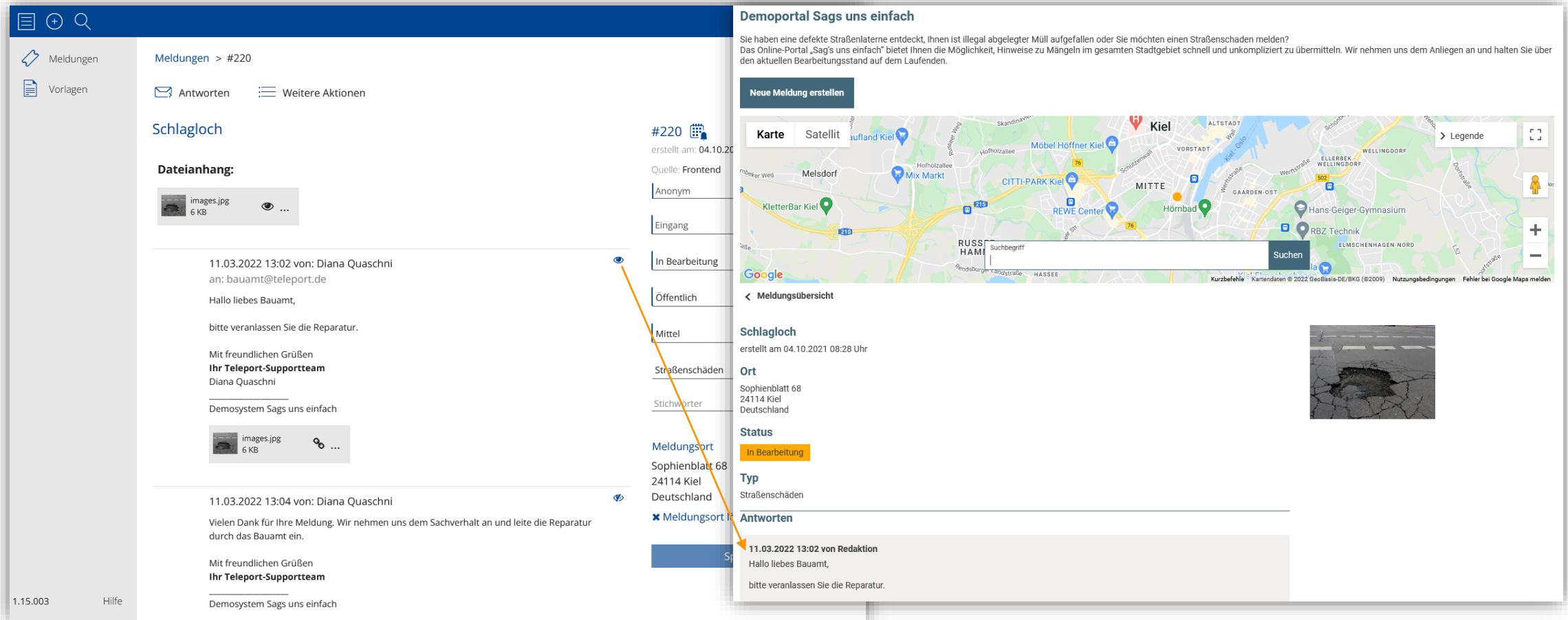
Meldung wird anhand der Kategorie an die zuständige Stelle oder an eine zentrale Anlaufstelle zur Zuweisung geleitet.



Der Mitarbeiter setzt sich eine Wiedervorlage.

Der Mitarbeiter entscheidet, welche Inhalte öffentlich sichtbar sein sollen.

Jeder Bürger kann öffentlich freigegebene Meldungsinhalte einsehen und nachvollziehen.



Meldungen > #220

Antworten Weitere Aktionen

Schlagloch

Dateianhang:

- images.jpg 6 KB
- images.jpg 6 KB

11.03.2022 13:02 von: Diana Quaschni
an: bauamt@teleport.de

Hallo liebes Bauamt,

bitte veranlassen Sie die Reparatur.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Teleport-Supportteam
Diana Quaschni

Demosystem Sags uns einfach

11.03.2022 13:04 von: Diana Quaschni

Vielen Dank für Ihre Meldung. Wir nehmen uns dem Sachverhalt an und leite die Reparatur durch das Bauamt ein.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Teleport-Supportteam

Demosystem Sags uns einfach

Demoportal Sags uns einfach

Sie haben eine defekte Straßenlaterne entdeckt, Ihnen ist illegal abgelegter Müll aufgefallen oder Sie möchten einen Straßenschaden melden? Das Online-Portal „Sags uns einfach“ bietet Ihnen die Möglichkeit, Hinweise zu Mängeln im gesamten Stadtgebiet schnell und unkompliziert zu übermitteln. Wir nehmen uns dem Anliegen an und halten Sie über den aktuellen Bearbeitungsstand auf dem Laufenden.

Neue Meldung erstellen

Karte Satellit

Kiel

Suchen

Schlagloch
erstellt am 04.10.2021 08:28 Uhr

Ort
Sophienblatt 68
24114 Kiel
Deutschland

Status
In Bearbeitung

Typ
Straßenschäden

Antworten

11.03.2022 13:02 von Redaktion
Hallo liebes Bauamt,
bitte veranlassen Sie die Reparatur.



Meldung erstellen, Mobil wie auch am Desktop dank **Responsive Webdesign**

Hochladen von Bildern

Ermittlung der Geokoordinaten aus der Bilddatei

automatische Standortermittlung

Detaillierte Angaben zum genauen Meldungsort



geografische Übersicht per Kartendarstellung



Überblick aller veröffentlichten Meldungen *)

Detaillierte Anzeige zum Meldungsinhalt inkl. Veröffentlichter Antworten der Redakteure

*wenn gewünscht



Datenschutz

Richtlinien
konformer
Einsatz der
Anwendung

Bearbeitung von
Bildinformationen (Z.B.
Kennzeichen
schwärzen,
zuschneiden)



Verwaltung eingetroffener Meldungen

Sicherstellung
eines
nachvollziehbaren
Nachrichtenverlauf



Erinnerungs- funktion

Automatische
Wiedervorlage
einer Meldung zu
einem späteren
Zeitpunkt



Antwort- vorlagen

Schnelle
Beantwortung
wiederkehrender
Anfragen



Vielfältige Benachrich- tigungen

über 30
Templates,
individuelle
Anpassung je
Teilnehmer
möglich



Kontakt- verwaltung

Kundenservice
durch Überblick

Über Gruppen werden Verantwortlichkeiten verwaltet und festgelegt.

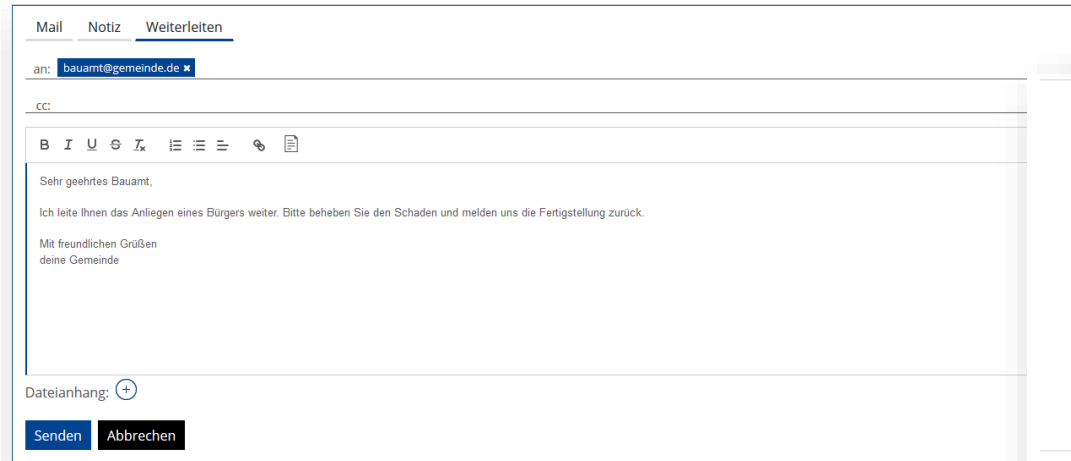
Meldungen werden Gruppen oder einzelnen Redakteuren zur Bearbeitung zugeordnet.

The screenshot displays the TSA support system interface. On the left, a sidebar lists navigation options: Meldungen, Gruppen, Kontakte, Firmen, Bearbeiter, Vorlagen, and Einstellungen. The main area shows a list of groups: Bauamt (1 Bearbeiter), Eingang (Standardgruppe, 1 Bearbeiter), Ordnungsamt (0 Bearbeiter), and Verkehrsamt (0 Bearbeiter). The 'Eingang' group is highlighted.

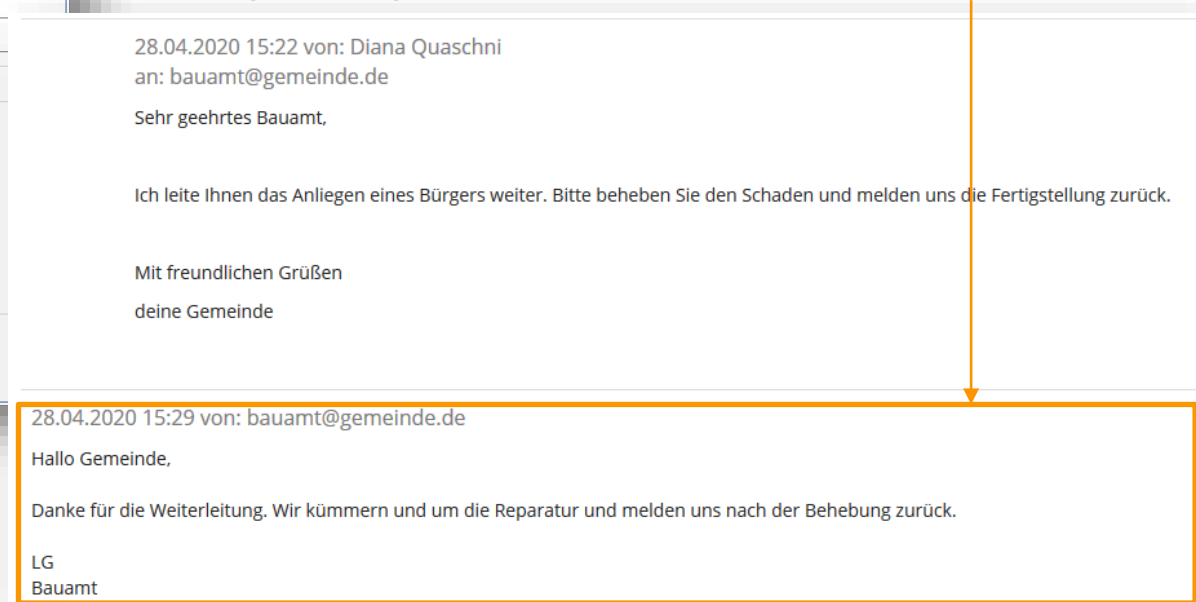
The central panel shows a ticket view for '#220' with details: 'erstellt am: 04.10.2021 08:28 Uhr', 'Quelle: Frontend', and 'Anonym'. A dropdown menu is open, showing assignment options: 'Eingang' (checked), 'Bauamt', 'Ordnungsamt', and 'Verkehrsamt'. An orange arrow points from the 'Eingang' option in this menu to the 'Eingang' group in the right-hand panel.

The right-hand panel shows the ticket details for '#220', including 'erstellt am: 04.10.2021 08:28 Uhr', 'Quelle: Frontend', and 'Anonym'. A dropdown menu is open, showing assignment options: 'Eingang' (checked), 'Bauamt', 'Ordnungsamt', and 'Verkehrsamt'. An orange arrow points from the 'Eingang' option in this menu to the 'Eingang' group in the right-hand panel. Below the dropdown, there is a 'zurück' button and a 'Stichwörter' field. The 'Meldungsort' is listed as 'Sophienblatt 68, 24114 Kiel, Deutschland'. A 'Speichern' button is at the bottom.

Für Verantwortlichkeiten bei externen Dritten können Meldungen weitergeleitet werden.



Wird auf eine Mail geantwortet, wird diese Nachricht direkt an die betroffene Meldung angehängen.




Der oder die Empfänger erhalten eine komplette Übersicht der Nachrichten inkl. Meldungsort, Bildern, Dateianhängen zur Meldung.

- Übernahme von Wünschen aus Kommunen
 - Uploadmöglichkeit mehrere Bilder
 - Adressermittlung bei Punktauswahl auf der Karte
 - Bearbeiten von Bildern (Schneiden, Schwärzen, ...)
 - Automatische Benachrichtigungen
- Stetige Weiterentwicklung
 - Freie Verwaltung von Mail-Templates
 - Unterstützung der Eingabe von DIN-Formaten (Telefonnummer)
 - Weiterleitung mit individuellem Inhalt
 - Duplikate erkennen, anzeigen und dessen Erstellung verhindern
- Weitere Entwicklungen folgen Länderübergreifend

- SUE v2 verfügt über eine bidirektionale REST-API
- ermöglicht Integrationen (Fachanwendung, App, Portale, ...)
- Standard Open 311, Format GeoReport v2*
 - GET Service List -> Funktion, um eine Liste mit möglichen Typen zu erhalten
 - POST Service Request -> Erstellung einer neuen Meldung
 - GET Services Requests -> Suche nach Meldungen
 - GET Service Request -> Abfrage von Details zu einer Meldung
 - GET Service Status -> Abfrage Meldungsstatus**
 - PUT Update Request -> Aktualisieren einer Meldung**

*) http://wiki.open311.org/GeoReport_v2/ **) zusätzlich zum Standard

Sag's uns einfach im kommunalen Einsatz: Zwei Beispiele



STADT BAD FALLINGBOSTEL
DORFMARK | JETTEBRUCH | MENGEPOSTEL | RIEPE | VIERDE

RATHAUS WIRTSCHAFT & BAUEN UMWELT TOURISMUS LEBEN & WOHNEN


Sag's uns einfach!

Onlineportal "Sag's uns einfach!"

Wir möchten, dass Sie sich in Bad Fallingbostal wohlfühlen! Auch Sie können dazu beitragen. Melden Sie uns, was Sie stört:

Herzlichen Dank für Ihr Engagement!

Neue Meldung erstellen



Suchbegriff **Suchen**

Meldungen

- 30.03.2020 04:47 **Ratte im Vierder Weg/ Ecke Adolphsheider Straße**
Geschlossen
Heute, 14:45 Uhr, habe ich gesehen, wie eine Ratte aus einem Regeneinlauf kam und auf dem angrenzenden Grundstück verschwand. Haben wir Probleme mit diesen Nagern im Abwassersystem?
- 30.03.2020 03:47 **Abgemeldetes Auto**
Geschlossen
Ein abgemeldetes Auto steht seit längerer Zeit im Kreuzungsbereich Am Risch / Am Bröhn.
- 26.03.2020 09:56 **Grabhügel Vierde**
Geschlossen
Das Dach der Infotafel für den Grabhügel Vierde ist im schlechten Zustand

Bürgerservice

- Öffnungszeiten
- Ansprechpartner
- Sag's uns einfach!**
- Was erledige ich wo?
- Wohnungsgeberbestätigung
- Gewerb...
- Funds...
- Wahlen
- Stamm...
- Informat...
- Bürgerer...
- Stadtdar...

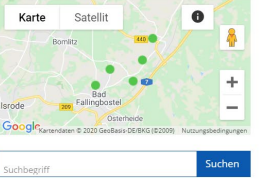
Sag's uns einfach!

Onlineportal "Sag's uns einfach!"

Wir möchten, dass Sie sich in Bad Fallingbostal wohlfühlen! Auch Sie können dazu beitragen. Melden Sie uns, was Sie stört:

Herzlichen Dank für Ihr Engagement!


Neue Meldung erstellen



Suchbegriff **Suchen**

Meldungen

- Ratte im Vierder Weg/ Ecke Adolphsheider Straße**
30.03.2020 04:47
Heute, 14:45 Uhr, habe ich gesehen, wie eine Ratte aus einem Regeneinlauf kam und auf dem angrenzenden Grundstück verschwand. Haben wir Probleme mit diesen Nagern im Abwassersystem?
Geschlossen



MiTeinander-einKreis
Alle gemeinsam. Keiner allein.

Unser Service | Leben im MTK | Kultur und Tourismus | Wirtschaft

Home > Unser Service > Verwaltung > Sags uns einfach

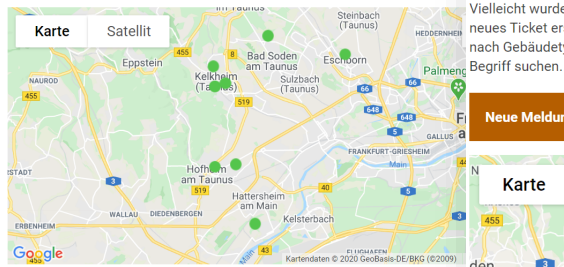
Leistungen >
Formulare A-Z
Ihr Weg zu uns
Öffnungszeiten
Online-Terminvereinbarung
Main-Taunus-Kundenservice
Politik
Veröffentlichungen
Verwaltung >
Ausschreibungen
Bekanntmachungen
Dezernate und Ämter
Europaangelegenheiten
Kreiszrecht
MTK als Arbeitgeber >
MTK Zwanzig30
OpenData
Sags uns einfach

Onlineportal "Sag's uns einfach"

Ist Ihnen auf dem Schulhof ein kaputter Basketballkorb aufgefallen? Haben Sie eine defekte Lampe entdeckt? Das Online-Portal „Sag's uns einfach“ bietet die Möglichkeit, Hinweise zu Mängeln an Sachanlagen oder anderen Immobilien des Main-Taunus-Kreises schnell und unkompliziert an die Kreisverwaltung zu übermitteln.

Vielleicht wurde Ihr Hinweis bereits gemeldet? Bevor Sie ein neues Ticket erstellen, können Sie prüfen, ob bereits ein Hinweis zu dem Problem gemeldet wurde. Sie können diese nach Gebäudetypen filtern oder nach einem bestimmten Begriff suchen.

Neue Meldung erstellen



Suchbegriff

Meldungen


- 23.03.2020 **Turnhalle Weingartenschule**
Geschlossen
Hinter der Holztafelung in der 1.Etage hat sich eine Mäusefamilie eingeknistert.
Weingartenschule
Staufenstr. 14 - 20
65832 Krieffel
- 11.03.2020 **Händetrockner in den Schülertoiletten**
Geschlossen
In den Händetrocknern der Schülertoiletten steht Wasser, welches bei Berührung ausläuft.

Home > Unser Service > Verwaltung > Sags uns einfach

Onlineportal "Sag's uns einfach"

Vielleicht wurde Ihr Hinweis bereits gemeldet? Bevor Sie ein neues Ticket erstellen, können Sie alle Tickets ansehen, diese nach Gebäudetypen filtern oder nach einem bestimmten Begriff suchen.

Neue Meldung erstellen



Suchbegriff **Suchen**

Meldungen

- Turnhalle Weingartenschule**
23.03.2020
Hinter der Holztafelung in der 1.Etage hat sich eine Mäusefamilie eingeknistert.
Weingartenschule
Staufenstr. 14 - 20
65832 Krieffel
Geschlossen

Melde.Möwe (Sag's uns einfach Stadt Kiel)

Melde.Möwe – der Kieler Mängelmelder

Kiel gemeinsam besser machen! Die Melde.Möwe hilft dabei. Sie melden, wir kümmern uns.

Sie haben etwas in der Stadt entdeckt, das für Sie und andere unangenehm oder störend sein könnte? Nutzen Sie die Melde.Möwe:

Kategorie auswählen, Foto machen, Ortsangabe kontrollieren, senden – fertig!

Derzeit bauen wir den Meldedienst weiter aus und so kommen nach und nach Themenfelder hinzu. Sollte Ihr Thema in der Melde.Möwe noch nicht dabei sein, nutzen Sie bitte solange [die anderen Melde-Möglichkeiten](#) auf dieser Seite.

Herzlichen Dank, dass Sie mitmachen.

SCHNELL GEFUNDEN

[Melde.Möwe-Karte](#)

[Andere Mängel melden](#)

[Ideen?](#)

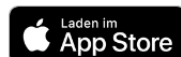
TEILEN? JA BITTE.



Neue Meldung erstellen



Jetzt kostenlos als App für Android und iOS:



[Nutzungsbedingungen](#)

[Datenschutzhinweise](#)

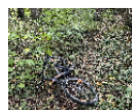


09.10.2022

In Bearbeitung

[Haufen Müll neben Altkleidercontainer](#)

Wiener Allee 72
24147 Elmschenhagen



09.10.2022

Geschlossen

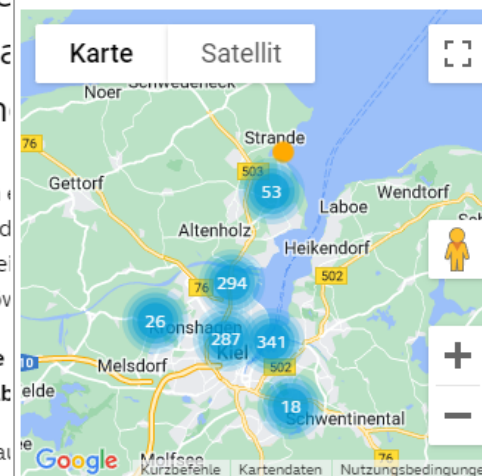
[Fahrrad im Wald](#)

Melde.Möwe – der Kieler Mängelmelder



Kiel ge
mache
hilft da
kümm

Neue Meldung erstellen



Sie haben
für Sie und
störend sei
Melde.Möw

Kategorie
Ortsangab

Derzeit bau
aus und so
Themenfel

Melde.Möw

Sie bitte sc
Möglichke

Herzlicher

09.10.2022

[Haufen Müll neben Altkleidercontainer](#)

Wiener Allee 72
24147 Elmschenhagen

In Bearbeitung

Screenshots App Melde.Möwe

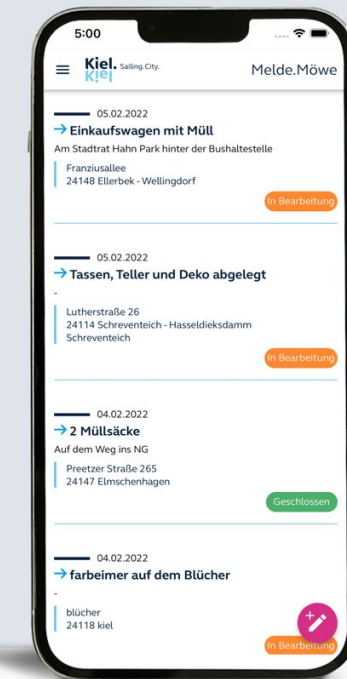
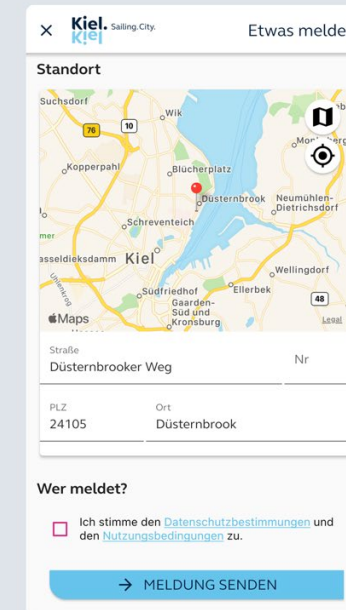
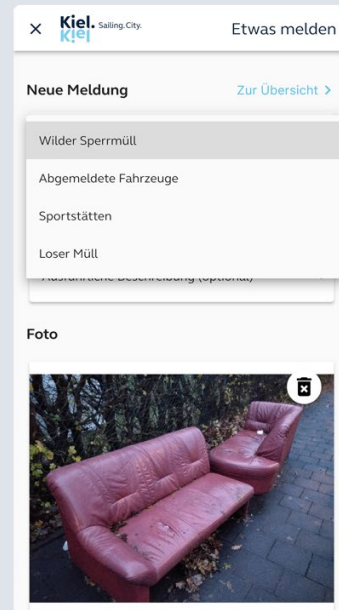
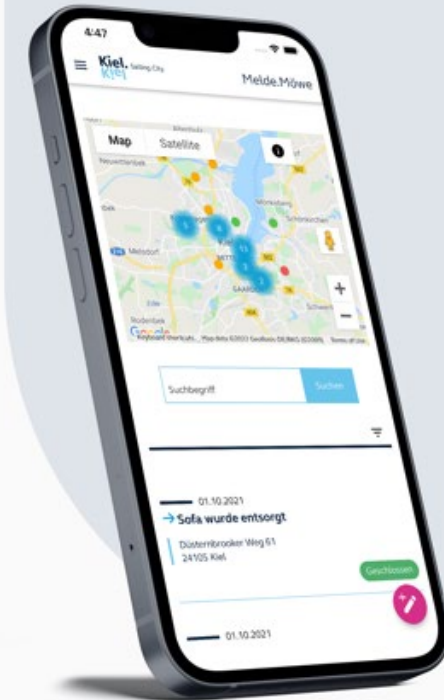
Kiel. Sailing.City.
Kiel

Kiel gemeinsam besser machen!
Die Melde.Möwe hilft dabei.

— Kategorie auswählen
— Foto machen

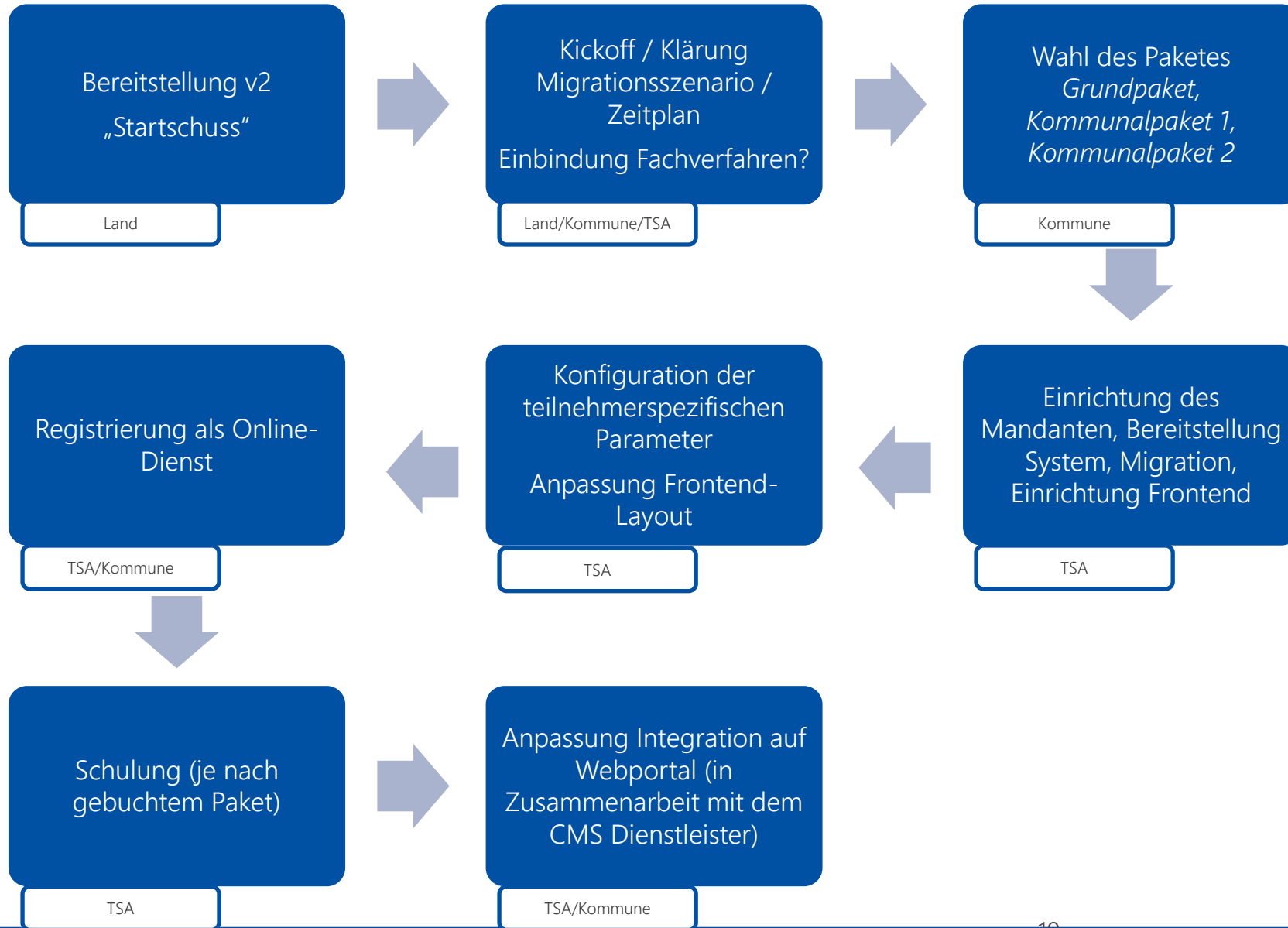
— Ortsangabe prüfen
— senden - fertig!

Sie melden -
wir kümmern uns.



- Native App ist für Sag's uns einfach in Kiel (Melde.Möwe) verfügbar (Apple App Store 4,6/5)
- App ergänzt SUE um eine weitere Zugangsmöglichkeit
- App setzt auf den Open311-Schnittstellen von SUE auf
- Einsatzfall Kiel zeigt: Ist eine App verfügbar, erfolgen > 90% der Zugriffe hierüber
- Weitere Bedarfe wurden bereits kommuniziert

Rollout von Sag's uns einfach v2



- Sag's uns einfach® ist Modul des BUS
- Support erfolgt wie bisher im Kontext BUS (Support-Fenster bzw. support@teleport.de)
- Rolloutbeginn für Q1/2023 geplant
- Wer möchte Pilot für die Migration sein?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Fragen?

www.SagsUnsEinfach.de

TSA Public Service GmbH
Herrenstraße 20
06108 Halle (Saale)