

Rhein-Kreis Neuss

bietet als erster Landkreis

bundesweit ein intuitives

Bürger – Leitsystem zur

Erhöhung der Verwaltungseffizienz

und zur Erhöhung

der Bürgerzufriedenheit an.

Rhein-Kreis Neuss und friendlyway arbeiten eng zusammen, um einen erheblichen Beitrag zur Verbesserung der öffentlichen Verwaltung für den Bürger zu erzielen.

„Mit diesem modernen und effizienten Bürger-Leitsystem sind wir in der Lage, unseren Kunden einen besseren Service bei der Suche eines Ansprechpartners oder einer Dienstleistung in der Kreisverwaltung zu geben.“

Hans Jürgen Petruschke, Landrat Rhein-Kreis Neuss



Der Rhein-Kreis Neuss – mit 445 000 Einwohnern einer der größten Kreise in Deutschland – hat für die Navigation seiner Bürger durch die Verwaltung ein elektronisches Bürger-Leitsystem eingeführt. Damit kann jeder ratsuchende Bürger anhand eines einfachen Informationspanels sich – geführt durch eine intelligentes Bildschirmmenü – zur gewünschten Organisationseinheit „durch-klicken“ und falls gewünscht auch telefonisch Hilfe in Anspruch nehmen. Begrüßt wird der ratsuchende Bürger dabei mit einem Grußwort des Landrats.



„Wir sind erfreut zusammen mit dem innovativen Rhein-Kreis Neuss ein System entwickelt zu haben, das einen völlig neuen Ansatz der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation bietet. Damit ist Neuss ein Vorreiter für das bürgerfreundliche Informations-System der Zukunft“

K.J. Veigel, Vorstand friendlyway AG

Das System leitet den ratsuchenden Bürger über ein Menü (Suchbegriffe sind z. B. „Dienstleistungen“, „Amt oder Abteilung“, „Personen“ und „Bürger-Service-Center“) und nennt ihm dabei sowohl den Fachbereich als auch den Ansprechpartner, sowie das Gebäude bzw. den Raum und die Telefonnummer. Über ein integriertes Telefonsystem kann der Bürger bei Bedarf dann direkt Kontakt mit dem Bearbeiter aufnehmen.

Das System baut dabei auf der friendlyway Systemtechnik aus hochwertigen Design-Monitoren und dem friendlyway Bürger-Informations-System auf. Das Informationssystem greift dabei auf die Datenbank der Verwaltung zurück und ist dadurch tagesaktuell bzgl. Ansprechpartner und Örtlichkeiten innerhalb der Verwaltung.

- Einfaches, intuitives Suchsystem
- Direkte Telefonverbindung zum gesuchten Fachbereich
- Tagesaktuell durch bereits vorhandene Datenbank-Verbindung
- Höhere Effizienz durch fehlerfreies Suchsystem
- Freisetzung eines qualifizierten Sachbearbeiters für andere Tätigkeiten
- Signifikant erhöhte Bürgerzufriedenheit