

CSU-Stadtratsfraktion Rathausplatz 2 90403 Nürnberg

Herrn Oberbürgermeister
Dr. Ulrich Maly
Rathausplatz 2
90403 Nürnberg

Wolff'scher Bau des Rathauses
Zimmer 58
Rathausplatz 2, 90403 Nürnberg
Telefon: 09 11 / 231 – 2907
Telefax: 09 11 / 231 – 4051
E-Mail: csu@stadt.nuernberg.de
www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de

per Fax

POA

OBERBÜRGERMEISTER	
02. APR. 2013	
I	Zur Stellungnahme
2.3M	Zur Stellungnahme vor Antritt der Amtsgeschäfte
X	Zur Stellungnahme vor Antritt der Amtsgeschäfte

mk / 27.03.2013
Brehm / König

Mehr Bürgerservice durch Sauberkeits-App

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

in der Stadt Dresden wurde ein neuer mobiler Dienst für die Bürger eingeführt, der sehr positiv angenommen und bereits mehrfach von anderen Städten als „Nachahmungswert“ aufgegriffen wurde. Die sogenannte „Dreck-Weg-App“.

Dabei geht es um eine mobile Anwendung für Smartphones und Tablet-Rechner, mit der sich z.B. Verschmutzungen oder Müllansammlungen im öffentlichen Raum einfach und unkompliziert an die zuständigen Stellen der Verwaltung melden lassen.

Der Nutzer fotografiert dabei mit seinem mobilen Endgerät die Verunreinigung und gibt – sofern er das möchte – noch persönliche Daten an um eine Rückmeldung an ihn zu ermöglichen. Das Smartphone sendet das mit den GPS-Daten vom Aufnahmeort versehene Foto an einen Zentralrechner, der die Meldung nach Klassifizierung an die zuständige Stelle elektronisch weiterleitet.

Dies ermöglicht eine überaus effektive und detaillierte Aufnahme von Bürgerbeschwerden über Verschmutzung, überquellende Mülleimer, o. Ä. – ohne zeit- und personalintensive Telefonbetreuung der meldenden Personen. Bei entsprechender Weiternutzung der auf diesem Weg erhaltenen und ausgewerteten Daten durch städtische Servicebetriebe könnten die Verunreinigungen sehr schnell und effektiv beseitigt werden.

Auch für Nürnberg stellt eine solche „App“ eine gute Möglichkeit dar, modernen und sinnvollen Bürgerservice zu bieten der zudem der Außenwirkung der Stadt hinsichtlich Sauberkeit und Ordnung effektive Vorteile verschafft.

Gemäß Beschluss des POA vom 06. März 2012 ist die Arbeitsgruppe NetCity Nürnberg damit beauftragt, ein elektronisches Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem zur Nutzung im Internet für die Stadt Nürnberg zu konzipieren.

Die Nutzung solcher Anwendungen stellt – gerade für webaffine, jüngere Bürgerinnen und Bürger – einen wesentlich niederschwelligeren Kommunikationskanal mit der Verwaltung dar, als die klassische Beschwerde per Telefon oder Brief.

Aus Sicht der CSU ist es daher sinnvoll, die Möglichkeiten einer entsprechenden Applikation in die Planungen und Umsetzungen des Anliegen- und Beschwerdemanagements zu integrieren.

Daher stelle ich für die CSU-Stadtratsfraktion zu Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

Antrag:

- Die Verwaltung prüft die technischen Voraussetzungen für die Einführung einer auf mobilen Endgeräten basierenden Anwendung die es den Bürgern ermöglicht, Verunreinigungen im öffentlichen Raum an die zuständigen Stellen zu übermitteln. Die Möglichkeiten und Funktionalitäten der in Dresden eingeführten „Dreck-Weg-App“ dienen dabei als Orientierung.
- Es wird über die Möglichkeiten zur Einführung einer solchen „App“ berichtet. Vor- und Nachteile der Anwendung jeweils aus Sicht Bürger und Verwaltung sowie finanzielle Aspekte werden dargestellt.
- Die Verwaltung prüft die Bearbeitung der Anliegen aus dieser Anwendung über das derzeit entstehende zentrale Call-Center der Stadt Nürnberg. Eine Integration in den Workflow eines Service-Centers im Rahmen von Multi-Channel-Management sollte Synergieeffekte sowohl in fachlicher Hinsicht als auch in der Personaleinsatzplanung / Auslastung ermöglichen.

Mit freundlichen Grüßen



Sebastian Brehm
Fraktionsvorsitzender