Sachverhalt

1. Anlass

Die Stadt Nürnberg wird durch den Aufbau und das Bereitstellen eines webbasierten Anliegenmelders den Bürgerinnen und Bürgern den Service bieten, Ihre Anliegen bzw. Anmerkungen, welche im öffentliche Raum gemacht werden, mobil über alle Endgeräte einfach der Stadt mitzuteilen.

Dies nimmt die Stadt, insbesondere SÖR zum Anlass, diese Anwendung zusammen mit den Dienststellen Pr/3 und ASN zu entwickeln und umzusetzen. Die Realisierung für die Bürgerinnen und Bürger erfolgt am 03.02.2020.

Durch die Einführung des Melders wird für die Bürgerinnen und Bürger eine weitere Möglichkeit geschaffen, mit der Stadt in Kontakt zu treten.

2. Funktionalität für die Bürgerinnen und Bürger

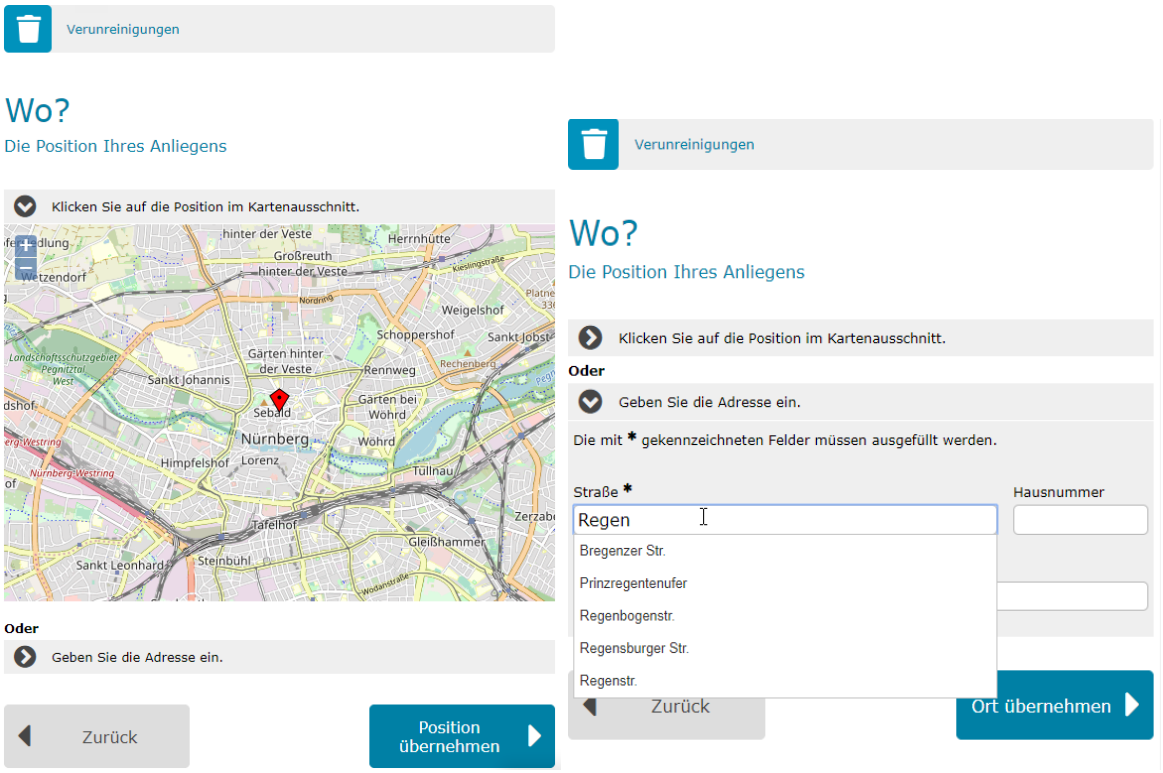
Der Anliegenmelder basiert auf einer responsiven städtischen Webanwendung, die für Smartphones, Tablets und Desktops gleichermaßen genutzt werden kann. Meldungen können damit, gerade über mobile Endgeräte durch Nutzung der Ortserkennung und der Kamerafunktion sehr schnell und einfach mit guten und präzisen Informationen eingereicht werden. Die öffentliche Darstellung der gemeldeten Anliegen auf der Webseite ermöglicht den Bürgerinnen und Bürgern eine einfache Nachverfolgung ihrer Meldung.

Wie funktioniert die vereinfachte Meldung?
Über eine einfache Internetadresse (Domain) landen die Bürgerinnen und Bürger direkt auf einer Formularseite im Internetangebot vom Servicebetrieb Öffentlicher Raum.

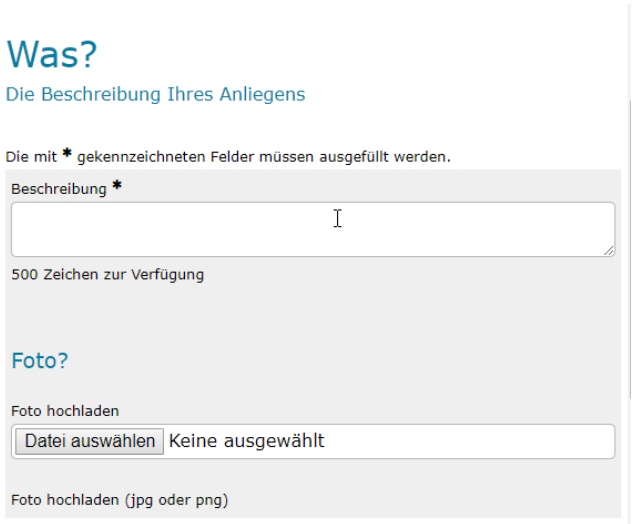
Auf der ersten Informationsseite wählt die Person den Themenbereich für die Meldung.



Je nach Eingabegerät kann im zweiten Schritt der betroffene Ort für die Meldung definiert werden. Bei mobilen Geräten kann – sofern die Bürgerin oder der Bürger zustimmt – die Standortanzeige verwendet werden. Alternativ kann der Ort auch über eine Straßenliste definiert werden, die sich bei Eingabe der ersten Buchstaben automatisch ergänzt.



Nach der Beschreibung des Orts kann die Meldung durch eine zusätzliche Beschreibung und auf Wunsch mit einem Bild genauer beschrieben werden. Dabei kann bei mobilen Endgeräten – sofern von den Bürgerinnen und Bürgern am Gerät die Erlaubnis eingestellt wird – auf die Fotos oder die Kamera des Gerätes zugegriffen werden.

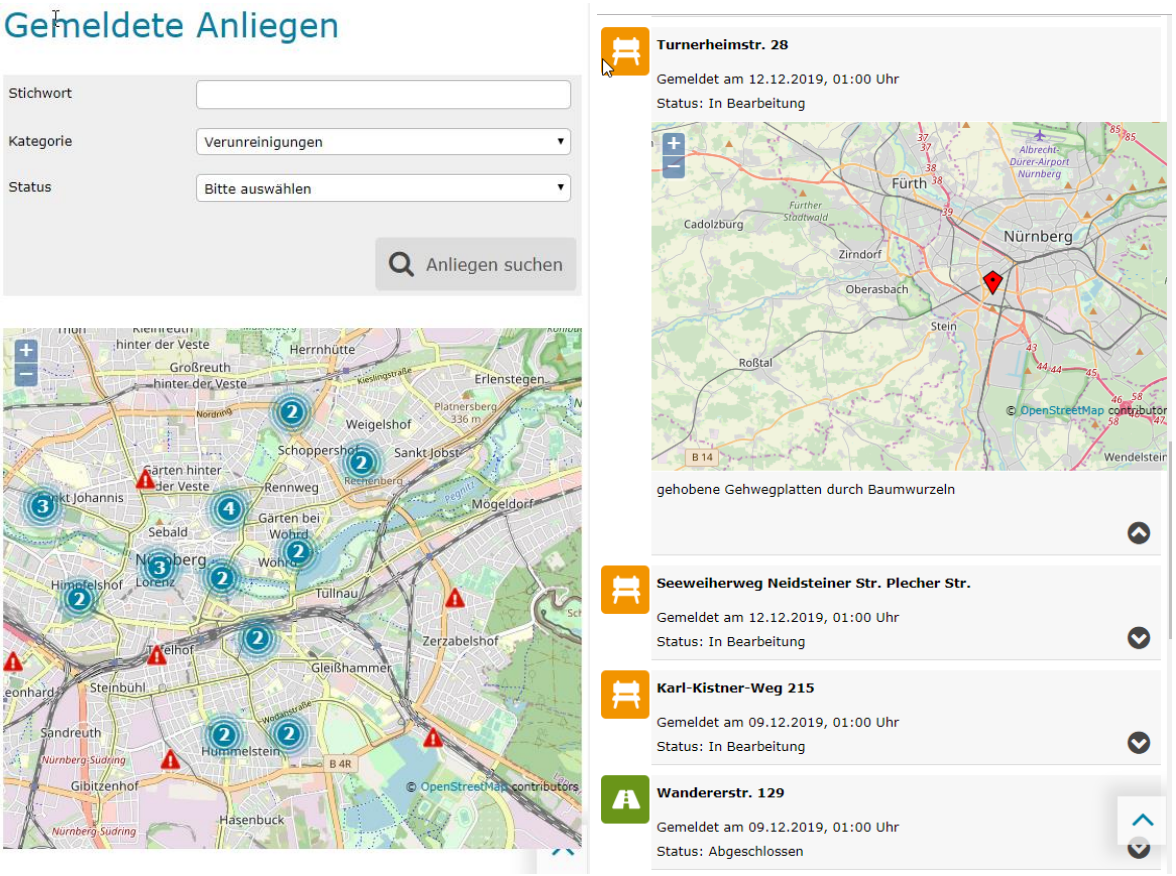


Für die weitere Verarbeitung des Anliegens werden im letzten Schritt persönliche Daten und die entsprechenden Einverständniserklärungen abgefragt. Die Person kann entscheiden, ob die Meldung in der Liste der veröffentlichten Meldungen aufgenommen werden darf.



Mit dem Absenden der Information werden die Daten an den Servicebetrieb Öffentlicher Raum übertragen und dort am Servicetelefon bearbeitet. Die Bürgerin oder der Bürger erhält eine Bearbeitungsnummer, mit der der Status der Bearbeitung im Internet überprüft werden kann, sofern einer Veröffentlichung zugestimmt wurde.

Wie wird der Status von Meldungen angezeigt?
Auf der Internetseite des Servicebetriebs Öffentlicher Raum gibt es in Zukunft eine Informationsseite mit Status-Informationen zu den Online- und telefonisch gemeldeten Anliegen.
Die Anzeige erfolgt entweder per Karten- oder Listenansicht.
Die Anzeige kann durch Filter (Status, Kategorie, Stichworte) eingeschränkt werden. Durch Eingabe der individuellen Auftragsnummer kann der Status des gemeldeten Anliegens überprüft werden.



3. Ausstattung mit Ressourcen

In einer ersten Ausbaustufe wurden bei SÖR drei neue Stellen für die Meldungsverarbeitung geschaffen. Hierbei handelt es sich zum einen um die Stelle einer/s Meldungs-/Auftragsdisponentin/disponenten sowie um zwei Stellen im gewerblichen Bereich. Die Disponentin/der Disponent bearbeitet die Meldungen in einem elektronischen Antragsverfahren und plant die Abarbeitungstouren. Die gewerblichen Mitarbeiter sind mit einem Transporter, Werkzeugen, Kleingeräten und Smartphones ausgestattet. Unterstützt werden die SÖR-Mitarbeiter/innen durch 2 NOA-Trupps (Beschäftigung aus dem Teilhabechancengesetz) mit jeweils 2 Personen, ebenfalls mit Transporter und Smartphones ausgestattet. Die Mittel für das SÖR-Fahrzeug sind im SÖR-Wirtschaftsplan 2019 eingestellt.

Beim Presseamt kam es zu einer generellen Aufstockung der personellen Ressourcen (CMS-Technik, Design) im Jahr 2019. Die technische Umsetzung der Software wurde durch Vergabe an einen externen Partner sichergestellt (35.000 €). Die technischen Betriebskosten sind in den allgemeinen Betriebskosten des städtischen CMS inkludiert.

SÖR wird nach einer Evaluation der Anlaufphase die Weiterentwicklung vorantreiben und die organisatorischen Notwendigkeiten weiter verfeinern. Darüber hinaus werden die Bedarfe genauer quantifiziert und mit konkreten Zahlen unterlegt. Die Konkretisierung wird mit Ref. I/II, sowohl mit DIP als auch mit StK abgestimmt, insbesondere wenn es um die Anpassung von Ressourcen zum schnelleren Abarbeiten der Meldungen geht.

4. Weiteres Vorgehen

Die Umsetzung für die Bürgerinnen und Bürger wird zum 03.02.2020 erfolgen. Bis dahin werden Funktionstests der Technik und Ablauftests für die organisatorische Abarbeitung der Meldungen durchgeführt.

5. Ausblick/Erwartungen

Erfahrungen aus anderen Städten, die ebenfalls einen mobilen Melder eingeführt haben, zeigen, dass gerade am Anfang dieser durch die Bürgerinnen und Bürger stark frequentiert und genutzt wird, die Nutzung aber in der Folgezeit stark zurückgeht. Ob sich diese Beobachtung auch in der Stadt Nürnberg bestätigen wird bleibt abzuwarten.

Es ist vorgesehen, in einem Jahr nach der Einführung einen Erfahrungsbericht inkl. Zahlenbasis dem Werkausschuss vorzulegen.