

I. Vorlage

Beratungsfolge - Gremium	Termin	Status
Finanz- und Verwaltungsausschuss	28.09.2016	öffentlich - Beschluss

Vorlage zum Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 10. August 2016

Aktenzeichen / Geschäftszeichen	
Anlagen: Anhang zum Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen: Digitale Services der Stadt Fürth verbessern	

Beschlussvorschlag:

Erinnerungs-Mail Abholtermine

Da die Stadt Fürth im Bereich der Müllabfuhrtermine über einen vielgenutzten, guten und funktionierenden Service verfügt ist eine Mail-Lösung derzeit nicht notwendig und die relativ hohen Investitionskosten können eingespart werden. Allerdings soll der Bekanntheits- und Verbreitungsgrad der Web-Applikation "individueller Abfuhrplan" durch Hinweise in der StadtZEITUNG, in Informationsschreiben für Neubürgerinnen und Neubürger und in Begleitschreiben bei Mülltonnenbestellungen weiter erhöht werden.

Digitaler Dienst "Mängel"

Bis zur Implementierung des Mängelmelders in die "Fürth-App" verzichtet die Stadt Fürth auf die Einführung des im Antrag beschriebenen zusätzlichen Dienstes. Im Anschluss kann – wenn trotzdem Bedarf besteht – das Thema erneut diskutiert werden.

Sachverhalt:

Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen: Digitale Services der Stadt Fürth verbessern

1. Abfuhrtermine

Die Stadt Fürth bietet bei der Müllabfuhr bereits komfortable Applikationen im Internet und für Mobilgeräte an, die es den Bürgerinnen und Bürger ermöglichen, sich über die jeweiligen Abholungen informieren und erinnern zu lassen.

Internetanwendung "individueller Abfuhrplan"

Die Web-Applikation "individueller Abfuhrplan" (<http://www.abfallwirtschaft.fuerth.eu/>), die auch von der Startseite der Internetplattform der Stadt Fürth (www.fuerth.de) aufgerufen werden kann, ist per Schnittstelle mit der in der Abfallwirtschaft vorhandenen Datenbank verbunden und wird abgeglichen, sobald Verschiebungen oder Änderungen auftreten. So ist gewährleistet, dass stets die aktuellen Termine bereit stehen und abgerufen werden können.

Die Anwendung bietet eine übersichtlich gestaltete Eingabemaske, bei der nach bereits zwei angegebenen Buchstaben die Straßen in Fürth angezeigt werden. Nach Auswahl der Straße durch die Bürgerin bzw. dem Bürger kann die eigene Hausnummer ausgewählt werden. Im Anschluss erscheinen in animierter Form (ein "Müllauto" fährt vor) die Abholtermine für Rest- und Bioabfall sowie Altpapier und "Gelber Sack" (vergleiche dazu Abbildung 1 im Anhang).

Die Applikation bietet zur weiteren Verwertung an:

- Ausdruck der kommenden Termine bis zum Jahresende.
- Jahreskalender zum Abspeichern und Ausdrucken.
- Import für Terminverarbeitung im iCalendar-Format unter anderem für Microsoft Office, Apple iCal und Linux KOrganizer. Das heißt, die Daten können bequem und einfach in die eigenen Kalender übernommen und mit einer Erinnerungsfunktion versehen werden. Das bedeutet, dass dem Nutzer automatisch angezeigt wird, wann er die entsprechenden Abfallbehälter bereitstellen muss. Durch die Vielzahl der Formate können so gut wie alle Programme zur Terminverwaltung bedient werden. (Abbildung 2 im Anhang).
- CSV-Datei für Tabellenkalkulation wie zum Beispiel Microsoft Excel. Mit dieser Funktion können die eigenen Termine weiterverarbeitet und für eigene Zwecke (zum Beispiel Aushang) aufbereitet werden.
- Erstellung eines HTML- bzw. Textdokuments, das für eine Weiterverwertung der Termine verwendet werden kann.

Bei der Webapplikation "individueller Abfuhrplan" handelt es sich um eine von den Fürtherinnen und Fürthern viel genutzte und preisgünstige Lösung aus dem Jahr 2010, die von anderen Kommunen bereits adaptiert und in Teilbereichen kopiert wurde. Die laufenden Kosten für den Betrieb der Anwendung sind praktisch null.

Abfallkalender in der "Fürth-App"

Die wesentlichen Funktionen der Web-Applikation "individueller Abfuhrplan" sind auch in der "Fürth-App" verfügbar. Durch eine sogenannte json-Schnittstelle liefert die Internetanwendung auf Anfrage Daten an die App für Mobilgeräte (Smartphones und Tablets). Die Bedienung ist ähnlich wie bei der Webanwendung. Nach zwei angegebenen Buchstaben erscheinen die Straßen in Fürth, im Anschluss werden die verfügbaren Hausnummern angezeigt.

Nach der Auswahl erscheinen die jeweiligen Abfuhrtermine für Rest- und Bioabfall sowie Altpapier und "Gelber Sack". Durch Klick auf ein Kalendersymbol können die Termine in den Kalender des Smartphones bzw. des Tablets übernommen werden (Abbildung 3 im Anhang). Das heißt, es ist möglich, dass sich der Nutzer von seinem Tablet oder Smartphone an die Abholung und Mülltonnenbereitstellung erinnern lassen kann.

Die "Fürth-App" ist für Apple- und Android-Betriebssysteme kostenlos erhältlich.

Erinnerungsmail für Abfuhrtermine

Um das vorgeschlagene Modell mit Erinnerungsmail und Registrierung auf der Internetplattform der Stadt Fürth zu realisieren, bietet sich unter den derzeit gegebenen technischen Voraussetzungen eine modifizierte Newsletter-Lösung mit Schnittstellen-Anbindung an die Abholtermine-Datenbank der Abfallwirtschaft an.

Dazu sind laut erster Schätzungen unserer Partneragentur folgende Aufwendungen für Projektentwicklung und Programmierung notwendig:

Fachkonzept mit Anforderungsbeschreibung	etwa ein Projekttag
Einrichtung der lokalen Entwicklungsumgebung	etwa ein halber Projekttag
Implementierung Registrierungsformular und Registrierungstemplate für Interessenten	etwa eineinhalb Projektstage
Entwicklung Schnittstelle zu Abfallkalender Datenbank mit individuellen, nutzerbezogenen Abfragen	etwa vier Projektstage
Entwicklung Cronjob zur Aktualisierung des Imports der Abfallkalender-Daten	etwa ein Projekttag
Entwicklung Automatisierungslogik für Mailversand (inklusive Personalisierung)	etwa zwei Projektstage
Implementierung Mailtemplate	etwa ein Projekttag
Projektmanagement	etwa ein Projekttag

Die Kosten für eine Implementierung beliefen sich somit auf rund 8000 Euro.

Fazit und Empfehlung

Da die Stadt Fürth im Bereich der Müllabfuhrtermine einen vielgenutzten, guten und funktionierenden Service für die Haushalte anbietet und da relativ hohe Kosten anfallen würden, ist aus Sicht des Bürgermeister- und Presseamtes aktuell die – im Antrag von Bündnis 90/Die Grünen vorgeschlagene – Mail-Lösung nicht notwendig. Allerdings könnte der Bekanntheits- und Verbreitungsgrad der Web-Applikation "individueller Abfuhrplan" zum Beispiel durch Hinweise in der StadtZEITUNG, durch Informationen für Neubürgerinnen und Neubürger oder Begleitschreiben bei Mülltonnenbestellung weiter erhöht werden.

2. Digitaler Dienst "Mängel" melden

Für die nächste Version der "Fürth-App" ist ein sogenannter Mängelmelder vorgesehen. Diese neue Funktion stellt den Einstieg in ein Beschwerdemanagement dar, bei dem die im Antrag genannten Vorfälle bequem per Smartphone oder Tablet den verantwortlichen Dienststellen zugeleitet und dann mit Hilfe einer definierten Workflows abgearbeitet und beseitigt werden können.

Gemeldet werden die "Mängel" (zum Beispiel Defekt, Müll, Vandalismus, Straßenschäden, Verschmutzung, defekte Straßenlaterne) mit einer einfachen Eingabemaske. Vor Ort können ein oder mehrere Fotos hinzugefügt, die genaue Position (wird vom Gerät vorgeschlagen) bestimmt sowie der Mängeltyp ausgewählt werden (Abbildung 4 im Anhang).

Danach wird eine Mail generiert, die an feste Ansprechpartner geht. Der "Melder" erhält Infos über den Status seiner Nachricht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können über eine Anwendung die Mängelnachrichten bearbeiten und bei Erledigung den Status entsprechend ändern (Abbildungen 5 und 6 im Anhang). Ist ein Vorgang abgeschlossen, erhält die Bürgerin bzw. der Bürger eine entsprechende Mail.

Die "Fürth-App" ist werbefinanziert und daher derzeit kostenneutral.

Fazit und Empfehlung

Der Mängelmelder der "Fürth-App", der noch 2016 eingeführt wird, bietet ein bequemes, kostenneutrales und modernes Verfahren für den im Antrag skizzierten digitalen Dienst. Zudem gewährleistet die Anwendung das systematische Aufarbeiten der Meldungen nach festgelegtem Workflow. Auch erhalten die Eingabeführer automatisch stets eine Information über den Status ihrer Nachricht. Daher wird vorgeschlagen, bis zur endgültigen Einführung des Mängelmelders und des Beschwerdemanagements auf einen solchen zusätzlichen Dienst zunächst zu verzichten.

Rückfragen beantwortet der Vorlagenersteller gerne unter der unten angegebenen Rufnummer.

Finanzierung:

Finanzielle Auswirkungen		jährliche Folgekosten	
<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja	€	<input checked="" type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja €
Gesamtkosten			
Veranschlagung im Haushalt			
<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja	Hst.	Budget-Nr. im <input type="checkbox"/> Vwhh <input type="checkbox"/> Vmhh
wenn nein, Deckungsvorschlag:			

Beteiligungen

- II. BMPA / SD zur Versendung mit der Tagesordnung
- III. Beschluss zurück an **Bürgermeister- und Presseamt**

Fürth, 20.09.2016

Unterschrift der Referentin bzw.
des Referenten

Bürgermeister- und Presseamt Mittelsdorf, Norbert	Telefon: (0911) 974-1206
--	-----------------------------

