

**Informationsvorlage****öffentlich: Ja**

Drucksachen-Nr.: 06/1723

Erfassungsdatum: 20.12.2018

**Beschlussdatum:****Einbringer:**

Dez. I, Amt 30

**Beratungsgegenstand:**

Information zum Prüfauftrag „Verbesserung des Klarschiff-Portals“ zum BS B756-29/18 vom 13.09.2018

Beratungsfolge	am	TOP	Abst.	ja	nein	enth.
<b>Verhandelt - beschlossen</b>						
Ausschuss für Bauwesen, Umwelt, Infrastruktur und öffentliche Ordnung	15.01.2019	7.1	zur Kenntnis genommen			

**Beschlusskontrolle:**

Termin:

Haushalt	Haushaltsrechtliche Auswirkungen?		Haushaltsjahr
Ergebnishaushalt	Ja <input type="checkbox"/>	Nein: <input checked="" type="checkbox"/>	2019
Finanzhaushalt	Ja <input type="checkbox"/>	Nein: <input checked="" type="checkbox"/>	2019

**Beschlussvorschlag**

Der Ausschuss für Bauwesen, Umwelt, Infrastruktur und öffentliche Ordnung nimmt folgende Informationsvorlage zur „Verbesserung des Klarschiff-Portals“ zum BS B756-29/18 vom 13.09.2018 zur Kenntnis.

**Sachdarstellung/ Begründung**

Die Bürgerschaft der Universitäts- und Hansestadt Greifswald hat den Oberbürgermeister beauftragt, die nachfolgend unter Ziffern (1) – (7) aufgeführten Verbesserungsansätze für das Portal Klarschiff HGW zu prüfen oder gegebenenfalls unmittelbar umzusetzen:

(1) Erfolgreiche Initiativen in Klarschiff, also Ideen, die das Quorum von 15 Unterstützenden übersprungen haben, soll der zuständigen Ortsteilvertretung zur Kenntnisnahme vorgelegt werden.

(2) Statusmeldungen sollen verstärkt zur Kommunikation mit den Anwendern genutzt werden. Zur Arbeitserleichterung ist hierbei auch die Verwendung von Textbausteinen zu prüfen. Ein Zeichenlimit (Stand April 2018) für derartige Hinweise ist zu lockern. Meldungen, die nicht innerhalb von 14 Tagen bearbeitet werden können, sollten mit einer erklärenden Statusmeldung versehen werden. Die korrekte Zuordnung zu einer verantwortlichen Stelle sollte gegebenenfalls überprüft werden.

(3) Das Klarschiff-Portal soll ähnlich der Aktion „Greifswald räumt auf“ regelmäßig durch die der Uni-

versitäts- und Hansestadt zur Verfügung stehenden Werbekontingente beworben werden. Auch die Anbringung von Werbung an Fahrzeugen der UHGW ist zu prüfen.

(4)

Denjenigen, die eine Meldung unterstützen, soll bei Statusänderungen vorbehaltlich ihrer Zustimmung (Opt-In, d.h. mit Einzelfallzustimmung) eine automatisierte Information per E-Mail zugestellt werden.

(5)

Ein Update der Plattform auf den Stand von Klarschiff-HRO ist zu prüfen und bei unkomplizierter Machbarkeit durchzuführen.

(6)

Alte Meldungen sollen weiterhin im System einsehbar sein, beispielsweise über eine zuschaltbare Archivfunktion.

(7)

Das Portal sollte über sichere Verbindungen erreichbar sein (https/SSL).

Der Beschluss wurde von der Verwaltung mit nachfolgendem Ergebnis geprüft:

**zu (1)**

Ein GeoRSS-Feed im Klarschiff-Portal macht es bereits jetzt möglich, dass die Ortsteilvertretungen sich jederzeit automatisiert über den Status von Meldungen/Ideen für ihre Ortsteile informieren können. Das Klarschiff-Portal ist darüber hinaus frei einsehbar, so dass es allen OTV-Mitgliedern ohnehin jederzeit möglich ist, die für ihre Ortsteile relevanten Meldungen/Ideen direkt auf der Plattform zu verfolgen.

Die Einrichtung eines zusätzlichen automatisierten Informationsleitsystems durch unseren IT-Dienstleister mit dem Ziel, die 8 Ortsteilvertretungen neben dem bereits bestehenden GeoRSS-Feed gesondert per E-Mail über Ideen, die 15 Unterstützungen erreicht haben, zu informieren, ist grundsätzlich technisch machbar. Nach vorheriger Zuordnung der im Klarschiff-Portal genutzten 16 Stadtteile auf die 8 Ortsteilvertretungen kann beim IT-Dienstleister (BFPi) die Einrichtung einer automatisch generierten E-Mail, die keine personenbezogene Daten des Meldenden enthält, beauftragt werden. Die Kosten für die Einrichtung einer solchen Erweiterung belaufen sich auf **714,- Euro**.

Eine direkte Versendung der Ideen-Meldung aus dem Bürgerportal Klarschiff an die jeweilige OTV per E-Mail ist jedoch nicht möglich, da Informationen der Verwaltung an die OTV's grundsätzlich über die Bürgerschaftskanzlei (BSK) abgegeben werden. Damit würde der automatisierte Informationsfluss an die OTV unterbrochen, die BSK müsste die automatisch bei ihr eingehende E-Mail manuell an die jeweilige OTV weiterleiten.

In Übereinstimmung mit der BSK empfiehlt sich vielmehr ein Angebot an die interessierten Ortsteilvertreter, sich in das bestehende GeoRSS-Feed des Klarschiff-Portals einweisen zu lassen, um an die gewünschten Informationen gelangen zu können. Diese Einweisung könnte von der BSK organisiert werden.

Angesichts der aktuellen Haushaltssituation sowie die ohnehin bestehende Kenntnisnahmemöglichkeit für alle interessierten Bürger/innen über den GeoRSS-Feed oder die Klarschiff-Stadtkarte hält die Verwaltung die Einrichtung einer E-Mail-Benachrichtigung in Form eines automatisierten, aber unterbrochenen Informationsflusses nicht für notwendig.

## zu (2)

Zur Verbesserung der Kommunikationsmöglichkeiten mit den Bürgern wurde bereits veranlasst, das Zeichenlimit innerhalb der Statusmeldungen auf 500 Zeichen zu erhöhen. Hierfür wurden 178,50 Euro aufgewendet.

Eine Kommunikation mit Textbausteinen ist nicht sinnvoll, da Meldungen von Nutzern oft sehr individuell eingestellt und begründet werden. Wiederholende Textbausteine zur Beantwortung der Meldungen durch die Verwaltung können beim Nutzer den Eindruck erwecken, dass sein Problem nicht ernst genommen wird.

Die Verwaltung ist bemüht, alle Meldungen schnellstmöglich zu bearbeiten. Interessierten – nachfragenden – Bürgern gibt die Verwaltung zusätzlich nach besten Kräften jederzeit im Rahmen der erweiterten Statusmeldungen persönlich, telefonisch oder per E-Mail Auskunft. Abgesehen von technischen Problemen, z.B. konnten kurzfristig keine Fotos hochgeladen werden, sind Beschwerden über die Funktions- und Kommunikationsweise im Klarschiff-Portal bei der Verwaltung bisher nicht bekannt.

Aktuell erfolgt die verwaltungsinterne Prüfung des Erledigungsstatus anhand einer automatisierten Erinnerungsfunktion, welche per E-Mail in einem 14-Tages-Turnus an das bearbeitende Fachamt ergeht. Noch nicht erledigte Vorgänge werden im Rahmen der personellen Möglichkeiten geprüft bzw. hausintern erinnert. Bei Bedarf bzw. geäußertem Interesse werden im Rahmen dieser Möglichkeiten auch Zwischeninformationen an die meldenden Bürger gegeben.

Die von der Bürgerschaft angeregte verstärkte Kommunikation mit den Anwendern über die öffentliche Statusmeldung im Klarschiff-Portal wird einen personellen Mehraufwand insbesondere in den Ämtern 30 und 66 verursachen, der derzeit noch nicht bezifferbar ist. Dabei ist zu beachten, dass gerade die nicht sofort lösbaren Anliegen oftmals von Drittbeteiligten abhängen und/oder vertiefte Prüfungen erfordern, so dass eine schnelle und gleichzeitig „gewinnbringende“ Auskunft oftmals schlichtweg nicht möglich ist. Eine Statusaktualisierung nach 14-tägiger Bearbeitungsdauer bedarf somit immer der Überprüfung der Meldung, die Hinterfragung von Ursachen bei den Ausführenden und die Benachrichtigung des Meldenden. Freie Personalkapazitäten für die Statusaktualisierungen im Klarschiffportal sind weder im Rechtsamt noch in den jeweils nach automatisierter Weiterleitung zuständigen Fachämtern vorhanden. Im Rahmen der personellen Möglichkeiten will die Verwaltung das Klarschiff-Portal vornehmlich dazu nutzen, Probleme der Bürger zu lösen. Dies gelingt nach Einschätzung des Rechtsamtes im Rahmen des Klarschiff-Konzeptes bereits sehr gut, da das Konzept bereits ein einfaches System für die Information des Bearbeitungsstandes von Meldungen für die Anwender bereithält, das sogenannte Ampelsystem. Zusätzliche standardisierte bzw. pauschalisierte Zwischeninformationen verursachen, wie beschrieben, einen personellen Mehraufwand, bieten aber nur geringen Mehrwert für den Anwender, da das gemeldete Problem vorerst weiterhin ungelöst im Status der Bearbeitung bleibt.

Alternativ ist die technische Einrichtung einer automatisierten Statusmeldung nach 14-tägiger Bearbeitungsdauer der Problemmeldung möglich. Diese Statusmeldung könnte standardisiert darüber informieren, dass sich die Meldung noch in der Bearbeitung befindet und nach erfolgter Prüfung eine abschließende Benachrichtigung erfolgen wird. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass diese Alternative keine echte Kommunikation mit dem Bürger darstellt und ebenfalls keinen Mehrwert gegenüber dem vorhandenen Ampelsystem des Klarschiff-Portals bietet. Die automatisierte Statusmeldung würde keine weitere personelle Auswirkung nach sich ziehen und laut vorliegendem Angebot **357,- Euro** kosten.

## zu (3)

Die Nutzung des Bürgerportals Klarschiff in Greifswald ist im Vergleich der Jahre 2016 (711 Meldungen) und 2017 (872 Meldungen) um 18,5 % angestiegen. Im Jahr 2018 sind bis Ende des dritten Quartals bereits 760 Meldungen zu verzeichnen, was erneut eine Steigerung der Nutzerzahlen bis zum Jahresende 2018 erwarten lässt.

Dies sind deutliche Zeichen dafür, dass das Bürgerportal von den Greifswaldern häufiger und auch gerne angenommen wird. Die öffentliche Präsenz des Onlinezugangs auf der Startseite der Universitäts- und Hansestadt Greifswald zahlt sich somit aus.

Daneben wurde geprüft, ob mit einem Werbebanner für das Bürgerportal in der Straße Am Mühlentor (Höhe Platz der Freiheit) geworben werden könnte. Die hierfür aufzuwendenden Mittel betragen **ca. 200,- Euro** für die Herstellung des Banners sowie die Nutzung urheberrechtlicher freier Bilder.

**zu (4)**

Über den bereits erwähnten GeoRSS-Feed ist es auch für den Unterstützer jederzeit möglich, den Status von interessierenden Meldungen zu prüfen. Daneben eröffnet sich die Informationsmöglichkeit auch unmittelbar über die Nutzung des Klarschiff-Portals. Die Einrichtung einer zusätzlichen automatisierten Information an die Unterstützer auf der Grundlage individueller Einwilligungen ist aus Sicht des Rechtsamtes wegen der bereits bestehenden umfassenden Informationsmöglichkeit nicht notwendig.

Für die Einrichtung einer zusätzlichen Checkbox „Über Statusänderungen informieren“ beim Unterstützen von Meldungen, durch die der Unterstützer per E-Mail informiert wird, wenn eine Meldung in Bearbeitung gesetzt oder geschlossen wird, müssten laut vorliegendem Angebot **714,- Euro** aufgewendet werden.

**zu (5)**

Eine Umstellung des Greifswalder Bürgerportals auf Basis der Plattform „Klarschiff-Rostock“ würde rund **3.600,- Euro** kosten.

**zu (6)**

Eine Archivfunktion im Backend ist bereits angelegt. Ausschließlich erledigte Meldungen werden zwei Wochen nach ihrer Erledigung ins Archiv verschoben. Sie verschwinden somit nicht. Die Anzeige dieser archivierten Meldungen ist für den Bürger nicht erforderlich. Die Gefahr von Doppelmeldungen ergibt sich hieraus nicht, da die Archivierung eine Erledigung der Meldung voraussetzt.

Die Einrichtung einer Anzeigeoption für archivierte Meldungen im Frontend durch unseren IT-Dienstleister würde **714,-Euro** kosten.

**zu (7)**

Das Klarschiff-Portal ist bereits nach den geltenden Sicherheitsstandards (https/SSL) verschlüsselt.

Sofern die ganze oder teilweise Umsetzung durch die Gremien begehrt wird, so wäre im Haushalt 2019/2020 das Sachkonto 56242000 (Laufende Beratung EDV) des Rechtsamtes entsprechend aufzustocken. Die Sachkosten für die Umsetzung der in den Punkten (1), (3), (4) und (6) genannten IT-Maßnahmen würden sich auf insgesamt **6.299,- Euro** belaufen.

In den Ämtern 30 und 66 ist darüber hinaus durch die Erweiterung des Klarschiff-Portals ein personeller Mehraufwand zu erwarten.

Bei Amt 30 betrifft dies den administrativen Bereich; bei Amt 66 betrifft dies die inhaltliche Auswertung der Meldungen, die Untersuchung geeigneter/möglicher Maßnahmen und schließlich die Umsetzung der Maßnahmen. Die personellen Auswirkungen auf die einzelnen Bereiche sind schwer einzuschätzen, da letztendlich abgewartet werden muss, wie die Bürger das neue Angebot annehmen werden. Insofern ist der personelle Mehrbedarf derzeit nicht qualifiziert einschätzbar, ggf. muss nach Einführung der Erweiterung des Systems eine Organisationsuntersuchung durchgeführt werden.