

Faktenblatt «Stadtmelder»

Stand: 27. März 2018

«Littering im öffentlichen Raum, kaputtes Fahrrad schon länger am Strassenrand abgestellt, Strassenlampe defekt...»; wer hat die eine oder andere Situation nicht schon selbst festgestellt und sich daran gestört. Vielleicht fragt man sich dabei, wie der festgestellte Mangel behoben werden könnte, resp. wer dafür zuständig ist – das Bauamt, die Polizei, der Elektriker im Dorf oder doch jemand anders? Und wer hat sodann noch Lust und Zeit – ggf. spät abends oder am Wochenende – sich damit zu beschäftigen eine E-Mail zu verfassen, ein Telefonanruf zu tätigen oder einen Brief zu schreiben – dies erst noch im Ungewissen, ob der Empfänger überhaupt dafür zuständig ist.

Ist dann doch eine Meldung abgesetzt worden, stellt man vielleicht nach einer geraumen Zeit beim Vorbeigehen fest, dass das gemeldete «Fahrrad» immer noch am Strassenrand steht, die Strassenlaterne noch nicht repariert ist... Unweigerlich fragt man sich dann, ob die eigene Meldung angekommen, von der zuständigen Stelle bearbeitet oder an die dafür Verantwortlichen weitergeleitet worden ist. Auch ein Feedback ist allenfalls ausgeblieben.

Genau da setzt der «Stadtmelder» an. Dieser bietet eine Plattform für die Bewohnerinnen und Bewohner Mängel oder Schäden an der Infrastruktur den Behörden über eine Webseite oder App unbürokratisch zu melden.

Das Forum attraktives Diessenhofen setzt sich für eine hohe Lebensqualität im Raum Diessenhofen ein und vertritt daher die Meinung, dass diese Möglichkeit viel zu einer wohnlichen Umgebung beiträgt. Wir sind zudem auch der Auffassung, dass mit wenig Aufwand einen nützlichen Beitrag an das Gemeinwohl geleistet werden kann und insbesondere die Verwaltung/Behörde dadurch an Bürgernähe dazugewinnt.

Mit dieser Faktensammlung möchte das Forum attraktives Diessenhofen daher eine erste Basis zur Beurteilung einer allfälligen Einführung des «Stadtmelders» für Diessenhofen legen.

Produktebeispiel¹

«Stadtmelder» der Firma anthrazit AG, Metzggasse 16, 8400 Winterthur
info@anthrazit.org / www.anthrazit.org.

«Ein Schaden wird durch den Bürger direkt vor Ort via Smartphone fotografiert, mit wenigen Klicks an die Gemeinde übermittelt und kann danach von der Gemeinde weiterbearbeitet werden. Damit hilft der Bürger aktiv bei der Verschönerung Ihrer Gemeinde mit und die Dienststellen werden entlastet. Die Erschliessung dieses Potenzials ergibt für Bürger und Gemeinde eine Win-win-Situation.²».

¹ Es bestehen noch weitere Anbieter ähnlicher Applikationen im MGov-Bereich.

² Quelle: anthrazit AG.

Nutzung

Der «Stadtmelder» wird u.a. in folgenden Gemeinden als App oder auf der Webseite erfolgreich eingesetzt:

Gemeinde	Einwohnerzahlen	
Winterthur	109'775	Dez. 2016
St. Gallen	79'154	Dez. 2017
Schaffhausen	36'343	Dez. 2017
Schlieren	18'749	Dez. 2016
Gossau	18'004	Jan. 2018
Bubikon	7'194	Dez. 2017
Bremgarten (BE)	4'420	Dez. 2017
Moosseedorf	4'114	Dez. 2017
Diessenhofen (Referenzwert)	3'745	Dez. 2016
Büren	2'357	Dez. 2016
Bözberg	1'600	April 2016
Sutz-Lattrigen	1'388	Dez. 2016

Stadtmelder

Mängel unkompliziert melden

Mit dem Stadtmelder können Sie der Stadt Schaffhausen defekte Strassenlampen, Verschmutzungen im öffentlichen Raum oder sonstige Mängel an der städtischen Infrastruktur unkompliziert und schnell mit oder ohne Foto melden und erhalten innerhalb von 48 Stunden eine Antwort. Ihre Reklamation wird innerhalb dieser Zeit an die zuständige Dienststelle der Stadt zur Erledigung weitergeleitet. Bitte beachten Sie, dass der Stadtmelder nicht dazu da ist, Notfälle zu melden. Diese müssen wie bisher direkt an die Schaffhauser Polizei unter Nr. 052 624 24 24 gemeldet werden oder via Notruf 117. Weitere Notfallnummern finden Sie hier.

+ Meldung erfassen

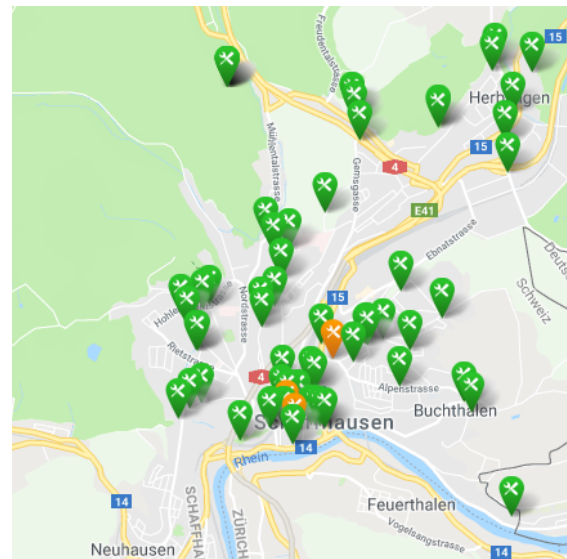
Übersichtskarte

Rubriken

Zuletzt hinzugefügt

Von mir hinzugefügt

Von mir abonniert



Beispiel: «Stadtmelder» Schaffhausen (www.stadt-schaffhausen.ch)

Kosten

«Stadtmelder» der Firma anthrazit AG als integraler Bestandteil einer bestehenden Homepage:

- Einmalige Aufschaltkosten
- Betriebsgebühr pro Monat ab CHF 30.— (CHF 360 p.a.)
- Genauer Kostenrahmen ist mittels Offerte einzufordern.

Chancen

- ✓ Steigerung des Gemeindewohls
- ✓ Positiver Beitrag an eine wohnliche Umgebung
- ✓ Steigerung des subjektiven Sicherheitsgefühls
- ✓ Wahrnehmung der Verwaltung als bürgernah und effizient
- ✓ Zeitgemässe Kommunikationsplattform
- ✓ Bündelung und zielgerichtete Weiterleitung von Informationen
- ✓ Interaktion Verwaltung – Einwohnerinnen und Einwohner (Feedback) – weitere Behörden
- ✓ Niederschwelliger / transparenter Kanal für Bürgeranliegen
- ✓ Basisgrundlagen für die Planung und die Prävention
- ✓ Stärkung des Internetauftrittes der Stadt Diessenhofen
- ✓ Positive Nutzungserfahrungen durch die Städte / Gemeinden

Zusätzliche Vorteile

- ✓ Mehrfachmeldungen können effizient beantwortet werden
- ✓ Schäden und/oder Mängel können schneller beseitigt werden
- ✓ Geringer Aufwand für Melder
- ✓ Entlastung des Verwaltungssystems durch Zentralisierung der Meldungseingänge

Risiken

- × Missbrauch durch Querulanten / Scherzmeldungen
- × Verspätete Reaktion auf Meldungen seitens Verwaltung
- × Geringe Anzahl Mängelmeldungen bzw. Nachlassen des Interesses der Bevölkerung (insb. wenn gute Wirkung erzielt wird)
- × Beantwortung (nach Triagierung) nicht klar geregelt
- × Nachhaltigkeit der Applikation (Betriebsdauer)

Zusätzliche Nachteile

- × Einmalige und wiederkehrende Kosten für den Betrieb des «Stadtmelders»
- × Koordinationsaufwand in der Verwaltung / Zusatzaufgaben
- × Unklare Eingangsmeldungen müsse ggf. zusätzlich (vor Ort) verifiziert werden

FAQ – häufig gestellte Fragen zum «Stadtmelder»³

- **Was sind die Voraussetzungen, brauchen wir dafür eine Gemeinde-App?**
Nicht unbedingt. Der Stadtmelder lässt sich in bestehende Gemeinde-Apps integrieren, doch er kann auch unabhängig von einer Gemeinde-App als separate „Themen-App“ betrieben werden.
- **Kann der Stadtmelder an Bedürfnisse unserer Gemeinde angepasst werden?**
Ja, das System lässt sich sehr flexibel anpassen und konfigurieren. Insbesondere kann der Arbeitsablauf für Schadensbehebungen an Ihre Gemeinde/Organisation angepasst werden. Natürlich auch das Design wie z.B. Farben, Logo/Wappen, Schriften oder Stimmungsbilder oder die in Ihrer Gemeinde gewünschten Schadensrubriken (Lichtsignalanlagen, Strassenschäden, Beleuchtung, Schmierereien, unsaubere Grünflächen usw.)
- **Was kostet der Stadtmelder?**
Nebst den einmaligen Aufschaltkosten werden monatliche Betriebskosten für das Hosting verrechnet. Diese richten sich nach Grösse und Einwohnerzahl der Gemeinde.
- **Fallen nebst den monatlichen Betriebskosten noch weitere Kosten an?**
Nein, es gibt für den Betrieb des Stadtmelders keine weiteren Kosten, auch der Versand einer unbegrenzten Anzahl Push-Nachrichten ist inbegriffen.
- **Läuft der Stadtmelder auf allen Smartphones?**
Ja, der Stadtmelder läuft auf iPhone/iPad und Android als App sowie auf Windows-Phone oder allen Geräten, welche einen Browser haben. Also auch auf dem Mac, PC oder Notebook.
- **Wo werden unsere Daten gespeichert?**
Alle Daten werden in der Schweiz gespeichert. Für die Speicherung der Kundendaten betreibt die anthrazit AG eigene Server in der Schweiz.
- **Wie sicher ist die Datenübermittlung der Benutzerdaten?**
Alle Daten werden via SSL verschlüsselt übertragen.

³ Quelle: Webseite anthrazit.org.