

## Bericht:

Die App „Kummerkasten Schortens“ wurde seit ihrer Veröffentlichung im Februar 2022 insgesamt 382 mal heruntergeladen (iOS: 151, Android:231). In dem Zeitraum Februar bis Juli sind bei der Verwaltung insgesamt 141 Meldungen eingegangen:

02/2022: 31

03/2022: 50

04/2022: 17

05/2022: 12

06/2022: 14

07/2022: 17

## Inhalt und Bearbeitungsablauf (Workflow)

Alle eingehenden Meldungen werden zurzeit von den zuständigen Kollegen\*innen gesichtet und zur Bearbeitung gegebenenfalls mit einem Arbeitsauftrag – auch an den Baubetriebshof – weitergeleitet. Dabei sind für jede Kategorie i.d.R. zwei E-Mailadressen hinterlegt, um auch Vertretungsregelungen zu gewährleisten.

Auf Anregung aus dem Verwaltungsausschuss vom 14.06.2022 wurden die zuständigen Kollegen\*innen darüber informiert, dass den Bürger\*innen der Eingang einer Meldung zu bestätigen ist, sowie nach Erledigung der Angelegenheit eine Rückmeldung an die Bürger\*innen erfolgen muss.

In allen Kategorien – mit Ausnahme der Kategorie „Andere Anregungen und Ideen – gehen Meldungen ein, die den vorgegebenen Thematiken der einzelnen Kategorien entsprechen. In der Kategorie „Andere Anregungen und Ideen“ gehen dementsprechend alle Sachverhalte ein, die sich den anderen Kategorien nicht zuordnen lassen. Es zeigt sich jedoch, dass die Kategorie in erster Linie genutzt wird, um auf Missstände hinzuweisen. Diese Kategorie bietet für die Bürger\*innen ebenfalls die Möglichkeit zur Mitteilung von Anregungen oder Verbesserungsmöglichkeiten. Eine detaillierte Aufstellung dieser Kategorie ist als Anlage A beigefügt.

Die Aufschlüsselung der Meldungen auf die Kategorien erfolgt zurzeit manuell durch die jeweiligen Kollegen\*innen. Als Referenzzeitraum wurden die Monate Juni und Juli für eine Aufschlüsselung in der Anlage B beigefügt.

Eine automatische softwareseitige Auswertung wäre durch eine Kopplung der App mit der tellme-Software möglich. Es handelt sich um eine Mehrbenutzerlizenz, die jedem Mitarbeiter der Verwaltung einen direkten Zugang ermöglicht. Durch die Einteilung in Gruppen (z.B. nach Fachbereichen) kann gewährleistet werden, dass eingehende Meldungen bei den zuständigen Kollegen\*innen eingehen. In der Software ist jederzeit der aktuelle Bearbeitungsstatus einer Meldung einsehbar. Die Meldungen können ebenfalls durch Administratoren an bestimmte Kollegen\*innen zugewiesen und mit Bearbeitungsfristen versehen werden. Die tellme-Software kostet einmalig 399,-€ in der Anschaffung sowie monatlich Lizenz- und Wartungsgebühren von 165,-€.

Über das Zusatzmodul „Online-Status“ können die eingegangenen Meldungen auf der Homepage der Stadt Schortens bürgerfreundlich zugänglich gemacht werden. Die Bürger\*innen können dort gezielt nach ihrer Meldung suchen und den Bearbeitungsstatus einsehen. Zusätzlich werden alle Meldungen auf einer Karte dargestellt. Die Kosten für die Anschaffung belaufen sich auf einmalig 1.700,-€ sowie monatliche Lizenz- und Wartungsgebühren von 60,-€ (Preisliste als Anlage C beigefügt).

#### Vermarktung:

Zur Bewerbung der App wurde bereits ein Informationsflyer erstellt und in den Einrichtungen der Stadt ausgelegt. Ergänzend dazu sollen Poster versehen mit QR-Codes zum direkten Download erstellt und ebenfalls in allen Einrichtungen der Stadt ausgehängt werden.

Eine Bewerbung der App wird in regelmäßigen Abständen in der lokalen Presse sowie über die sozialen Netzwerke Facebook und Instagram erfolgen, zum Beispiel im Herbst mit Blick auf Laubfall oder im Winter mit Blick auf Schneefall und Glätte.

#### Möglichkeiten zur Optimierung:

Zur Optimierung der App schlägt die Verwaltung die Anschaffung der o.g. tellme-Software sowie des Zusatzmoduls „Online-Status“ vor. Die Bearbeitung der Meldungen würde durch die Software erheblich vereinfacht und optimiert, während durch das Zusatzmodul mehr Transparenz für die Bürger\*innen geschaffen werden würde.