



BESCHLUSS

VOM 14. MAI 2020

GESCH.-NR. 2018-0462
BESCHLUSS-NR. 2020-84
IDG-STATUS öffentlich

SIGNATUR **16** **GEMEINDEORGANISATION**
16.04 **Grosser Gemeinderat**
16.04.22 **Postulate**

BETRIFFT **Postulat Michael Käppeli, FDP, und Mitunterzeichnende, betreffend "Stadtmelder-App" bzw. Gemeinde-App;
Beantwortung des Vorstosses; Verabschiedung von Bericht und Antrag zu Handen des Grossen Gemeinderates**

VORSTOSS

Gemeinderat Michael Käppeli, FDP, und Mitunterzeichnende, reichen mit Schreiben vom 8. März 2018 nachfolgendes Motion/Postulat beim Büro des Grossen Gemeinderates ein (GGR-Geschäft-Nr.2018/189):

POSTULAT BETREFFEND „STADTMELDER-APP“ BZW. GEMEINDE-APP

ANTRAG

Der Stadtrat wird eingeladen, für die Bevölkerung von Illnau-Effretikon die Einführung eines sogenannten „Stadtmelder“-Apps bzw. noch vorteilhafter einer Gemeinde-App zu prüfen.

BEGRÜNDUNG

Verschiedene Städte und Gemeinden wie beispielsweise Gossau, Köniz, Schaffhausen, Schlieren, St. Gallen, Winterthur oder auch Zürich haben in den letzten Jahren im Zuge des digitalen Wandels mit Erfolg sogenannte „Stadtmelder“ eingerichtet.

Beispiele: <https://www.zueriwieneu.ch/> oder <https://stadt.winterthur.ch/themen/die-stadt/stadtmelder>

Allgemein: <https://anthrazit.org/index.php?apid=584587>

Mit einer solchen Melde-App bzw. Online-Plattform können aufmerksame Bürgerinnen und Bürger via Handy und/oder städtische Homepage einfach und bequem auf Schäden an der städtischen Infrastruktur (z.B. defekte Strassenlampen, Schlaglöcher, Vandalismus, Schmierereien), auf Littering oder auch auf illegale Deponien etc. aufmerksam machen. Die Einwohnerinnen und Einwohner helfen so der Stadtverwaltung auf unkomplizierte und positive Art und Weise mit, die städtische Infrastruktur gut in Schuss und den öffentlichen Raum sauber zu halten.

In Städten, die ein solch digitales Meldesystem bereits eingeführt haben, kommt das Tool zur fortlaufenden Instandhaltung der öffentlichen Infrastruktur und Verschönerung der eigenen Gemeinde gut an und wird als win-win-Situation für Bevölkerung und Verwaltung beurteilt. Viele Meldungen, die zuvor über verschiedene Kanäle an die Stadt herangetragen wurden, werden nun in einem modernen Tool mit ein paar einfachen Klicks erfasst und lassen sich von der Stadt koordiniert, rasch, wirksam und effizient bearbeiten.



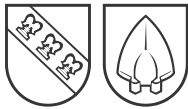
BESCHLUSS

VOM 14. MAI 2020

GESCH.-NR. 2018-0462
BESCHLUSS-NR. 2020-84

URHEBER:	Gemeinderat Michael Käppeli, FDP
MITUNTERZEICHNENDE:	Gemeinderat Hansjörg Germann, FDP Gemeinderat Marcel Grélat, FDP Gemeinderat Thomas Hildebrand, FDP Gemeinderätin Katharina Morf, FDP Gemeinderat Stefan Eichenberger, JLIE Gemeinderat Claudio Jegen, JLIE Gemeinderätin Raffaella Piatti, JLIE*
EINGANG RATSBURO:	08.03.2018
BEGRÜNDUNG IM RAT:	17.05.2018
ÜBERWEISUNG AN DEN STADTRAT AM:	17.05.2018
FRIST 1:	17.05.2019
FRIST 2:	17.05.2020

* zwischenzeitlich aus dem Rat ausgetreten



BESCHLUSS

VOM 14. MAI 2020

GESCH.-NR. 2018-0462

BESCHLUSS-NR. 2020-84

BERICHT DES STADTRATES

Der Stadtrat teilt die grundsätzliche Stossrichtung des Postulates zur Erweiterung, Weiterentwicklung und Erbringung von Dienstleistungen auf digitalem Weg.

Der Stadtrat bindet diese Überlegungen in die übergeordnet geplante Neukonzipierung des Internetauftrittes ein.

Dem städtischen Internetauftritt kommt nicht nur in der Wahrnehmung der Stadt Illnau-Effretikon im weltweiten Internet, sondern auch in sämtlichen städtischen Wirkungskreisen übergeordnete Bedeutung zu. Die Webseite ist zentrales Informations-, Kommunikations-, und Dienstleistungsabwicklungsinstrument.

Um den Ansprüchen von Kundinnen und Kunden, Einwohnerinnen und Einwohnern, Unternehmen, Behördenmitglieder und nicht zuletzt auch den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Zuge der Digitalisierung Rechnung zu tragen, entwickelt die Stadt Illnau-Effretikon einen den heutigen Anforderungen genügenden Internetauftritt. Dieser legt die Grundlage und erlaubt es, die städtischen Dienstleistungen weitgehendst digital und mittels medienbruchfreier Prozesse abzuwickeln.

Damit Einwohnerinnen und Einwohner Schäden bzw. Mängel an städtischen Infrastrukturen via ein standardisiertes und vereinfachtes Verfahren digital mitteilen können, setzt die Stadt auf die Einbindung einer entsprechenden Funktion.

Um die Kommunikation mit und unter der Bevölkerung und weiteren Anspruchsgruppen in diesen digitalen Wandel miteinzubeziehen, bindet die Stadt Illnau-Effretikon einen digitalen Dorfplatz in den neuen Auftritt ein.

Auf die Möglichkeit, die Inhalte bzw. Funktionen und Dienstleistungen in Form einer «App» anzubieten, verzichtet der Stadtrat allerdings.

ÜBERWEISUNG DES POSTULATES / FRISTERSTRECKUNG

Der Grosse Gemeinderat überwies dem Stadtrat nach erfolgter Begründung des Postulanten an seiner Sitzung vom 17. Mai 2018 dessen Vorstoss.

Der Stadtrat ersuchte den Grossen Gemeinderat mit Antrag vom 9. Mai 2019 um Erstreckung der Frist zur abschliessenden Berichterstattung, da er die im Postulat angeregten Ideen nicht losgelöst betrachten, sondern in seine Überlegungen zur Digitalisierung bzw. zur ohnehin geplanten Neulancierung der städtischen Webpräsenz einbeziehen wollte (vgl. dazu auch SRB-Nr. 2019-69).

Eine punktuelle bzw. isolierte Einführung der zwei im Postulat vorgeschlagenen Elemente, eingebettet in den bisherigen Auftritt, erachtete der Stadtrat als wenig zielführend, da sie mit der gegenwärtig noch im Einsatz stehenden Umgebung nicht kompatibel sind und er sich gleichzeitig in Bezug auf die Neukonzipierung der neuen Webpräsenz keine Chancen vergeben wollte, vermeintliche Hindernisse einzupflegen, welche die Nutzung von Synergien verhindert oder erschwert hätte.

Der Grosse Gemeinderat gab der nachgesuchten Verlängerung der Beantwortungsfrist an seiner Sitzung vom 13. Juni 2020 statt (GGRB-Nr. 2019-27). Der Postulant zeigte sich dabei von der Verzögerung enttäuscht, andere Stimmen regten die Implementierung weiterer Funktionalitäten (wie z.B. eines sogenannten virtuellen «Dorfplatzes») an.



BESCHLUSS

VOM 14. MAI 2020

GESCH.-NR. 2018-0462

BESCHLUSS-NR. 2020-84

GRUNDSÄTZLICHES

Der Stadtrat hat bereits anlässlich der Berichterstattung zur Fristerstreckung des Vorstosses offenbart, dass Stossrichtung und die zu Grunde liegende Idee des Postulates sich mit der grundsätzlichen Haltung des Stadtrates decken. Auch er verfolgt die Strategie und Absicht, wonach die Erbringung städtischer Dienstleistungen an den Massstäben und Erkenntnissen der Benutzerfreundlichkeit auszurichten und in Zukunft vermehrt und soweit als möglich digital zur Verfügung zu stellen sind.

Der Stadtrat misst der damit verbundenen Thematik denn auch in seinem im Herbst 2018 verabschiedeten Schwerpunktprogramm zur Amtsdauer 2018 – 2022 entsprechend Gewicht bei, indem er sich unter Abschnitt 6 (Ressourceneinsatz weiter optimieren) entsprechende Zielsetzungen auferlegt hat.

Gleichzeitig sind auf Bundes-, insbesondere aber auch auf kantonaler Ebene Bestrebungen im Gange, diverse übergreifende Geschäftsprozesse, die Instanzen auf sämtlichen Staatsebenen durchlaufen, so miteinander zu verbinden bzw. auszugestalten, dass sie medienbruchfrei die gesamte Prozesskette (Kunde – Verwaltung – Kunde) durchlaufen können. Als Beispiele können an dieser Stelle der bereits realisierte «eUmzug» und weitere anstehende Projekte wie «eBaugesuch», «eEinbürgerung» genannt werden.

ENTWICKLUNG EINES NEUEN INTERNETAUFTRITTES /

ILEF.CH ALS ZENTRALES PORTAL ZUR ABWICKLUNG DER PROZESSE

Die Digitalisierung geht einher mit einer übergeordneten Optimierung der Arbeitsprozesse, die mit den notwendigen technischen Hilfsmitteln möglichst flexibel, medienbruchfrei und bedürfnisorientiert auszugestalten ist

Wie der Stadtrat bereits bei früherer Gelegenheit ausführte, bilden dabei verschiedene Elemente eine zentrale Rolle und wichtige Grundlage.

Für die Ausgestaltung digitaler Geschäftsprozesse bedarf es - vereinfacht betrachtet - folgender Voraussetzungen.

- Die diversen verwaltungsseitigen stadrinternen Fachapplikationen und deren Funktionen müssen so ausgelegt sein, dass sie digitale Geschäftsprozesse rechtskonform u.a. ausführen, steuern und überwachen können. Insbesondere müssen die Anwendungen fähig oder so entwickelbar sein, via Anbindungen untereinander und mit diversen Umsystemen über entsprechende Schnittstellen zu kommunizieren.
- Andererseits tauschen diese Anwendungen über ein für die Einwohnerinnen und Einwohner zugängliches Portal (natürlich in Wahrung sämtlicher zu beachtenden Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit) Informationen aus. Dieses Portal wird den Kunden in Form einer Webseite (und dort mittels eines webbasierten Interfaces) oder auch über eine App zur Verfügung gestellt. Die Abwicklung dieser Dienstleistungen soll einfach, übersichtlich und soweit wie möglich durchgängig elektronisch und intuitiv bedienbar ausgestaltet sein.

Der gegenwärtige städtische Auftritt kann die heutigen Bedürfnisse in Bezug auf Funktionalitäten, Benutzerfreundlichkeit und insbesondere aber auch in technischer Hinsicht nicht mehr erfüllen – dies steht ausser Frage. Die aktuelle Version des Auftritts wurde in den Jahren 2013/2014 mit verhältnismässig wenig finanziellen Mitteln auf Basis des Erstauftritts aus dem Jahre 2003 weiterentwickelt; damals bereits im Wissen, dass sich eine Komplettüberarbeitung dereinst aufdrängen wird.

Die Zusammenarbeit mit dem bisherigen externen Partner, der die Webseite technisch betreut, wird aufgegeben. Jenes Unternehmen hat das Geschäftsfeld zur (Weiter-)Entwicklung von Internetlösungen für öffentliche Verwaltungen in den vergangenen Jahren mehr oder minder verlassen und konzentriert sich heute vorderhand auf Bedürfnisse privater Unternehmungen.



BESCHLUSS

VOM 14. MAI 2020

GESCH.-NR. 2018-0462

BESCHLUSS-NR. 2020-84

Im Laufe der Zeit haben sich auf dem Markt verschiedene andere Anbieter in der Sparte von Bedürfnissen der öffentlichen Verwaltungen spezialisiert und in diesem Bereich entsprechende Entwicklungsarbeit geleistet.

PROJEKTAUFTRAG

Die dafür zuständige Abteilung Präsidiales wurde durch den Stadtrat beauftragt, ihm zur Sache einen Projektauftrag zum Entscheid zu unterbreiten. Der überbundene Auftrag umfasste die Zielsetzung, die städtischen Kommunikations-, Dienstleistungs- und Informationsplattformen weiterzuentwickeln und dabei auch die im Postulat angeregten Themen zu beleuchten bzw. in die Überlegungen miteinzubeziehen.

Der Projektauftrag gliederte sich in folgende vier Teilprojekte

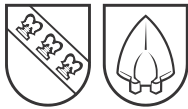
- TEILPROJEKT 1;
Konzipierung eines neuen Internetauftrittes unter Evaluierung eines neuen Dienstleisters
- TEILPROJEKT 2;
Implementierung eines digitalen bzw. virtuellen Dorfplatzes
Prüfung zur Realisierung bzw. Anbindung innerhalb des Teilprojektes 1 vorsehen
- TEILPROJEKT 3;
Implementierung der «Stadtmelder-Funktion»
Prüfung zur Realisierung bzw. Anbindung innerhalb des Teilprojektes 1 vorsehen
- TEILPROJEKT 4;
Prüfung zur Implementierung einer Gemeindeapp
Prüfung zur Realisierung bzw. Anbindung innerhalb des Teilprojektes 1 vorsehen

Im Rahmen des in der Folge anberaumten Submissionsverfahrens wurden drei in der Konzeption von Webseiten für öffentliche Institutionen renommierte Unternehmen zur Eingabe einer Projektdokumentation samt Offerte eingeladen. Basis dafür bildeten die entsprechenden Ausschreibeunterlagen samt Anforderungskatalog, der im Sinne eines Pflichtenheftes sowohl Kriterien zu den funktionalen als auch den technischen und weiteren Aspekten umfasste.

Die Anforderungskriterien in technischer und funktionaler Sicht stützen sich weitgehend auf einen separaten Katalog, welcher durch die Interessensgemeinschaft der Zürcher Gemeinden für Information und Communications Technology IG ICT in Zusammenarbeit mit der Vereinigung der Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleuten VZGV in einem breit abgestützten Prozess erarbeitet und entwickelt wurde. Die Stadt Illnau-Effretikon hat diesen Katalog auf ihre Bedürfnisse adaptiert und erweitert.

Sämtliche Eingaben zeigten Möglichkeiten zur Umsetzung bzw. Einbindung der Inhalte der Teilprojekte 2 bis 4 auf.

Im Rahmen des Submissionsentscheides hat der Stadtrat daraufhin entschieden, den Fokus vorderhand auf die Umsetzung der Teilprojekte 1 bis 3 zu legen. Die grundsätzliche Notwendigkeit zur Umsetzung von Teilprojekt 4 vermochte ihn nicht zu überzeugen.



BESCHLUSS

VOM 14. MAI 2020

GESCH.-NR. 2018-0462

BESCHLUSS-NR. 2020-84

GRUNDSÄTZLICHES ZU «APPS»

WEB-APP

Eine Web-App ist grundsätzlich nichts anderes als eine speziell auf Basis des Datencodes HTML5 programmierte Website.

Die nach allen Regeln der Kunst gestalteten Webseiten werden heutzutage standardmässig so konzipiert, dass sich Seitenaufbau und Navigation individuell auf die jeweiligen Anzeigemöglichkeiten und –grössen des durch den Benutzer verwendeten Endgerätes anpassen (responsives Design). Dies birgt den grossen Vorteil, dass jedes Endgerät, das über einen Browser verfügt, die App nutzen kann. Diese Form der Programmierung wird in der Fachwelt vom Begriff der sogenannten «Web-App» umschlossen. Die Nutzung einer Web App setzt keine dezidierte Installation bzw. dem Abruf in einem «Store» voraus.

NATIVE-APPS

Die Native-Apps sind für bestimmte Betriebssysteme (iOS, Android) konzipiert und werden je nach Programmiersprache bzw. -technologie in sogenannten «Stores» zur Verfügung gestellt. Vor deren dortigen Aufschaltung durchlaufen sie einen Genehmigungsprozess des jeweiligen Store-Anbieters. Eine sogenannte «Native»-App vermag einzelne Darstellungen bzw. Unternavigationen und deren Inhalte allenfalls noch etwas detaillierter wiederzugeben, sie ermöglicht Direktzugriffe auf Funktionen des mobilen Endgerätes – die dafür einzusetzen den Kosten rechtfertigen jedoch den Betrieb einer eigenen App aus Sicht des Stadtrates nicht.

Der einzig für die Stadt Illnau-Effretikon in Betracht fallende Vorteil einer Native-App besteht darin, dass sich deren Nutzerschaft via Push-Notifikation über wichtige Aktualitäten informieren lassen kann; die technologische Entwicklung lässt es jedoch bereits heute zu, wonach auch die üblichen Web-Browser Benachrichtigungsdienste zu ihrem Vorteil nutzen können und somit auch via Web-App entsprechende Notifikationen empfangen werden können.

KONKLUSION

Mit der Konzeption eines neuen Internetauftritts schafft die Stadt Illnau-Effretikon die Grundlage, sämtliche Dienstleistungen und Informationen nach dem neuesten Stand der Technik und den aktuellen Erkenntnissen zum Benutzerverhalten der breiten Nutzerschaft zur Verfügung zu stellen. Die Webseite unterstützt die Umsetzung der Digitalisierung als Portal für Kundschaft und Mitarbeitende. Darin eingebunden werden auch die Funktionen der Meldefunktion und des «Dorfplatzes». Mit dem sogenannten «Dorfplatz» stellt die Stadt ein weiteres Instrument zur Verfügung, damit die verschiedenen Anspruchsgruppen (z.B. Einwohner/innen, Vereine, Gewerbe/Betriebe, usw.) untereinander und mit der Stadt in Diskurs treten können. Der neue Internetauftritt soll spätestens Ende Jahr online geschaltet werden.

Nicht umgesetzt wird die Publikation dieser Dienstleistungen und Funktionen via eine dezidierte Native-App. Der Stadtrat erachtet dieses «Feature» als «nice to have», aber als nicht zwingend notwendig. Die aktuellen Standards stellen die Benutzerfreundlichkeit unabhängig des im Einsatz stehenden Gerätes sicher. Der Stadtrat priorisiert die grundlegenden Funktionalitäten der Webseite und damit verbundene Themen zur Anbindung weiterer Services höher als die Option einer App. Aus seiner Sicht eignen sich «Native-Apps» vor allem dazu, Dienstleistungen abzurufen, die im täglichen bzw. wöchentlichen Gebrauch stehen (vgl. Dienstleistungen, wie sie die SBB, Newsportale, usw. verfügen). Der durchschnittliche Einwohner verfügt in der Regel nicht über ständig wiederkehrende Kontakte mit der Stadt. Er wird die Dienstleistungen eher über einen Suchdienst oder direkt über die Webseite suchen.



BESCHLUSS

VOM 14. MAI 2020

GESCH.-NR. 2018-0462

BESCHLUSS-NR. 2020-84

BEILAGEN

Zur Ergänzung der Berichterstattung werden folgende Aktenstücke übermittelt:

NR.	DOKUMENTENBEZEICHNUNG	DATUM	AKTEN GGR	AKTEN KOMMISSION
1	Projektauftrag	02.10.2019	☒	☐
2	Factsheet Stadtmelder	ohne Datum	☒	☐

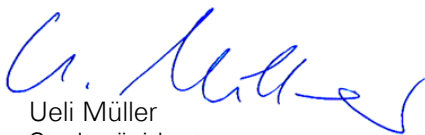
DER STADTRAT ILLNAU-EFFRETIKON

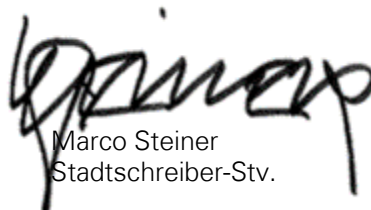
AUF ANTRAG DES RESSORTS PRÄSIDIALES

BESCHLIESST:

- Dem Grossen Gemeinderat wird beantragt:
 - Vom Bericht des Stadtrates zum Postulat von Gemeinderat Michael Käppeli, FDP, und Mitunterzeichnenden, betreffend «Stadtmelder-App» bzw. Gemeinde-App wird Kenntnis genommen.
 - Das Postulat wird als erledigt abgeschrieben.
 - Gegen diesen Beschluss ist das Referendum ausgeschlossen.
 - Mitteilung durch Protokollauszug an:
 - Gemeinderat Michael Käppeli, Steinacherstrasse 42, 8308 Illnau
 - Abteilung Präsidiales
- Der unter Ziffer 1 dem Grossen Gemeinderat unterbreitete Antrag und die Berichterstattung/Weisung werden genehmigt und zu Händen des Grossen Gemeinderates verabschiedet.
- Als zuständiger Referent zu diesem Geschäft wird Stadtpräsident Ueli Müller bezeichnet.
- Mitteilung durch Protokollauszug an:
 - Abteilung Präsidiales, Ratssekretariat (zur Weiterleitung an den Grossen Gemeinderat)
 - Abteilung Präsidiales

Stadtrat Illnau-Effretikon


Ueli Müller
Stadtpräsident


Marco Steiner
Stadtschreiber-Stv.

Versandt am: 18.05.2020