

Digitalisierung im Sachgebiet 32-41/42

Ein aktueller Stand sowie Ausblick der Verwendung
von „WinOwiG“

Historie des städtischen Außendienstes

Bis 2006: Ausschließlich papierhafte Erfassung und Archivierung aller Vorgänge

Ab 2007: Einführung einer Access Datenbank mit dem Namen „EAB“

Nachteile:

1. Erfassung erst im Nachhinein im Büro möglich, draußen weiterhin handschriftlich
2. Wurde im Laufe der Zeit zu langsam wegen hoher Datenmenge
3. Zu wenige technische Möglichkeiten, kaum ausbaufähig

Ab 2020: Einführung von „WinOwiG“ und Einrichtung der neuen „Führungs- und Koordinierungsstelle (FüKo)“

Was aktuell bereits möglich ist:

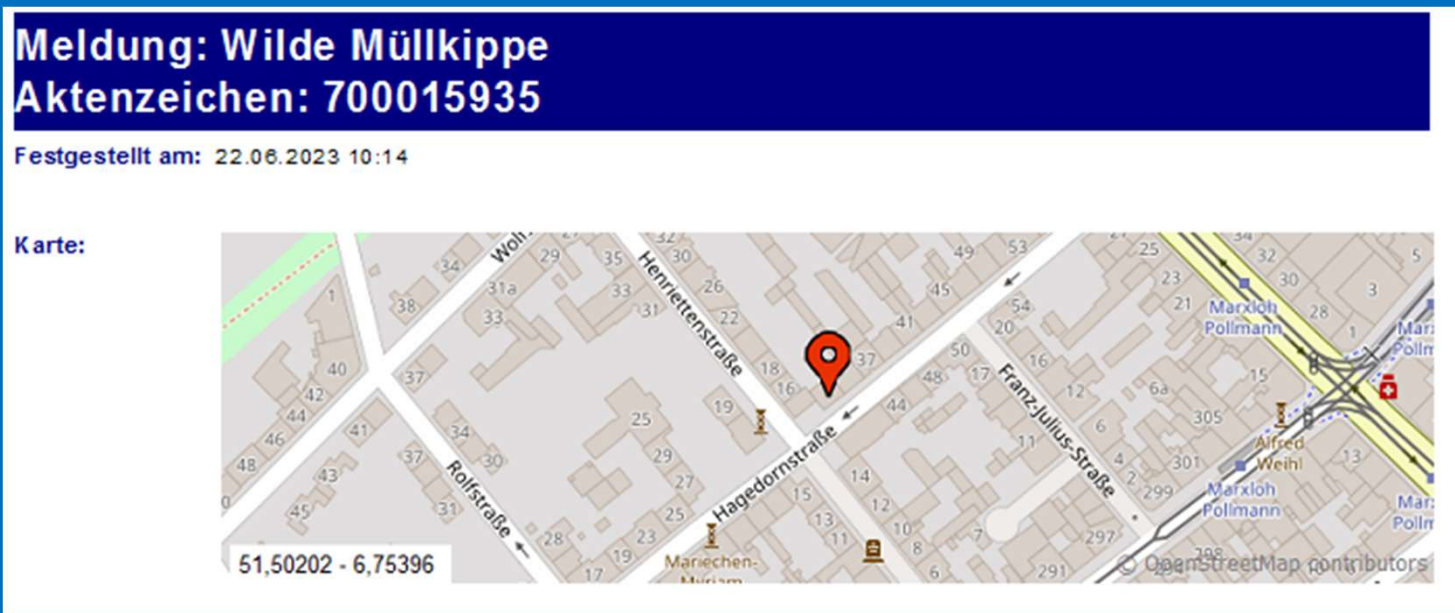
- Zentrale Steuerung der Aufträge des städtischen Außendienstes (SAD, ED, AA)
- Beschwerdemanagement im Fachverfahren durch Eingabe von Dauer- und Intervallaufträgen mit entsprechender Dokumentation
- Feststellungen im Rahmen der Präsenzstreife werden am Smartphone erfasst, mit anschließend zentraler Nachbereitung in der Führungs- und Koordinierungsstelle
- Hierdurch erhöhte Präsenz des Außendienstes im Stadtgebiet durch deutlich reduzierte eigene Nachbereitung der Fälle

Ein Beispiel: Wilde Müllkippen

- Worum geht es? Unerlaubte Entsorgung von Müll im Stadtgebiet
- Wer ist zuständig? Abfallaufsicht
- Was ist hierbei wichtig?
 - Begutachtung der Lage vor Ort
 - Ermittlung einer verursachenden Person
 - Falls vorhanden, Einleitung eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens
 - Beseitigung des Mülls

Ablauf in WinOwiG

- Eingang einer Meldung, z.B. im Servicecenter der WBD
- Weitergabe der Meldung per Schnittstelle an die FÜKo



- Prüfung des Datensatzes in der FÜKo...



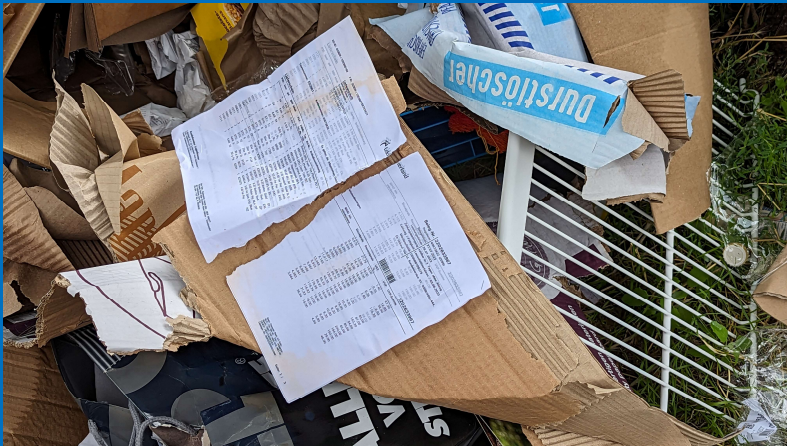
...und anschließende Weitergabe als Auftrag an die Abfallaufsicht

Empfänger	Betreff	Von	Bis	Aktenzeic...	Status ▾	Ort
Abfallaufsicht (Pool)	Auftrag Wilde Kippe	10:39 22. Jun	00:00 26. Jun	700015935	Erledigt um 09:27 Uhr (23. Jun) durch Kubisz, Detlef	47169 Duisburg Hagedornstr. 35

- Abfallaufsicht erhält den Auftrag auf dem Smartphone
 - u.a. mit Ortsangabe, Markierung auf Straßenkarte sowie ggf. Infos zu Art und Umfang des Mülls



- Prüfung der Ablagerung vor Ort...



....insbesondere Suche nach Adressdaten einer möglichen verursachenden Person, z.B. auf Briefen, usw.

- Anschließend Erfassung per standardisierter Abfragen im Smartphone (Vermeidung von Eingabefehlern!)

Hier einige Beispiele der Abfragefelder:

A smartphone screenshot showing a survey question. The status bar at the top shows 8% battery and 23:02. The question is "Vermüllung vorgefunden" with two radio button options: "Ja" and "Nein". Below the options is a text input field with a clear button (X) and three buttons at the bottom: "ZURÜCK", "WEITER", and "FERTIG".

A smartphone screenshot showing a survey question. The status bar at the top shows 8% battery and 23:02. The question is "Privatgelände" with two radio button options: "Ja" and "Nein". Below the options is a text input field with a clear button (X) and three buttons at the bottom: "ZURÜCK", "WEITER", and "FERTIG".

A smartphone screenshot showing a survey question. The status bar at the top shows 8% battery and 23:02. The question is "Verursacherermittlung" with two radio button options: "Verursacher konnte ermittelt werden" and "Verursacher konnte nicht ermittelt werden". Below the options is a text input field with a clear button (X) and three buttons at the bottom: "ZURÜCK", "WEITER", and "FERTIG".

- Fotos der Ablagerung werden direkt in WinOwiG erfasst und gehören zum digitalen Vorgang



Verursachende Person möglichst persönlich ansprechen

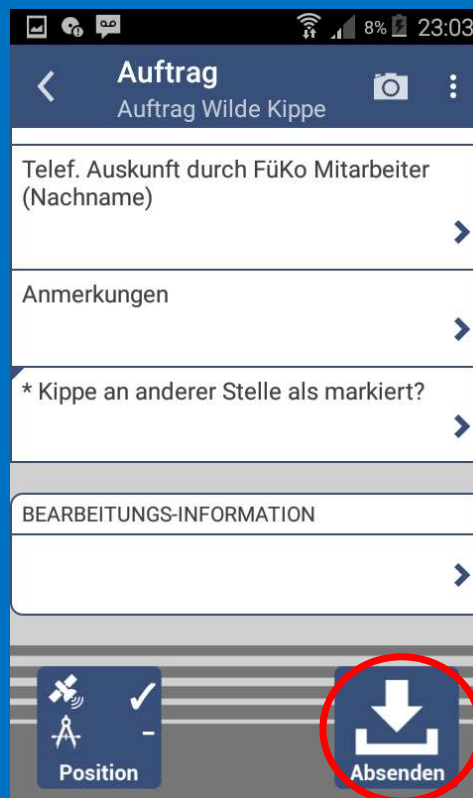


Personalien der verursachenden Person aufnehmen

- Bei persönlichem Antreffen auch per Ausweis-Scan möglich



- Fall wird an FüKo abgeschickt und geht unmittelbar dort ein



Zentrale Nachbearbeitung in der FÜKo

- Prüfung der Daten auf Schlüssigkeit
- Rückmeldungen an Beschwerdeführenden; falls vorhanden
- Weitergabe des Datensatzes an beteiligte Fachbereiche, z.B.
 - Wirtschaftsbetriebe zur Abholung des Mülls und Rechnungsstellung an verursachenden Person
 - Innendienst 32-42-1

Bearbeitung im Innendienst

- 32-42-1: Erster in WinOwiG eingebundener Innendienst
- Eingehende Meldungen werden gesichtet und bearbeitet
- Digitale Nachverfolgung von Wiedervorlagen (Fristen, Nachkontrollen)
- Fälle können jederzeit bei erneuten Beschwerden im Fachverfahren reaktiviert werden

Was ist in Zukunft geplant?

1. Anbindung weiterer Fachbereiche in WinOwiG, z.B.
 - Straßenverkehrsamt
 - Bürgerservice
- Positive Erfahrungen mit Pilotbereich und WBD zeigen Vorteile:
 - Direkte Erfassung der Fälle im Fachbereich in WinOwiG, somit Aufträge von dort nicht mehr schriftlich nötig
 - FüKo erhält fertige Datensätze zur Weitergabe an die Außendienste
 - Auch Rückmeldung der Ergebnisse so „Just in Time“ realisierbar

Was ist in Zukunft geplant?

2. Entwicklung weiterer Workflows und Automatisierungen

- Vorteile:
 - **Workflows:** Durch standardisierte Abfragen am Handy werden keine notwendigen Informationen vergessen, somit weniger Rückfragen, Fehlervermeidung u.ä.
 - **Automatisierung:** Weiterentwicklung der Software sorgt insgesamt für mehr Effizienz im Innen- wie Außendienst, z.B. Ausbau der Automatisierung im Innendienst geplant, automatische Verwarnungsgeld- und Bußgeldbescheid Erstellung.

Was ist dazu notwendig?

- Einkauf des Moduls AOWI für 32-42-1
- Ausreichend personelle Kapazitäten in den tangierten Fachbereichen (Außendienst, Innendienst, Fachbereich IT)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!