



Klarschiff.HRO

Service-Plattform zur aktiven Bürgerbeteiligung

Hansestadt Rostock
Dr. Detlef Neitz

Ausgangspunkt

Melden von Problemen der öffentlichen Infrastruktur

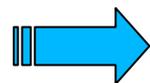


Wer ist der richtige Ansprechpartner

Ist das Problem schon gemeldet

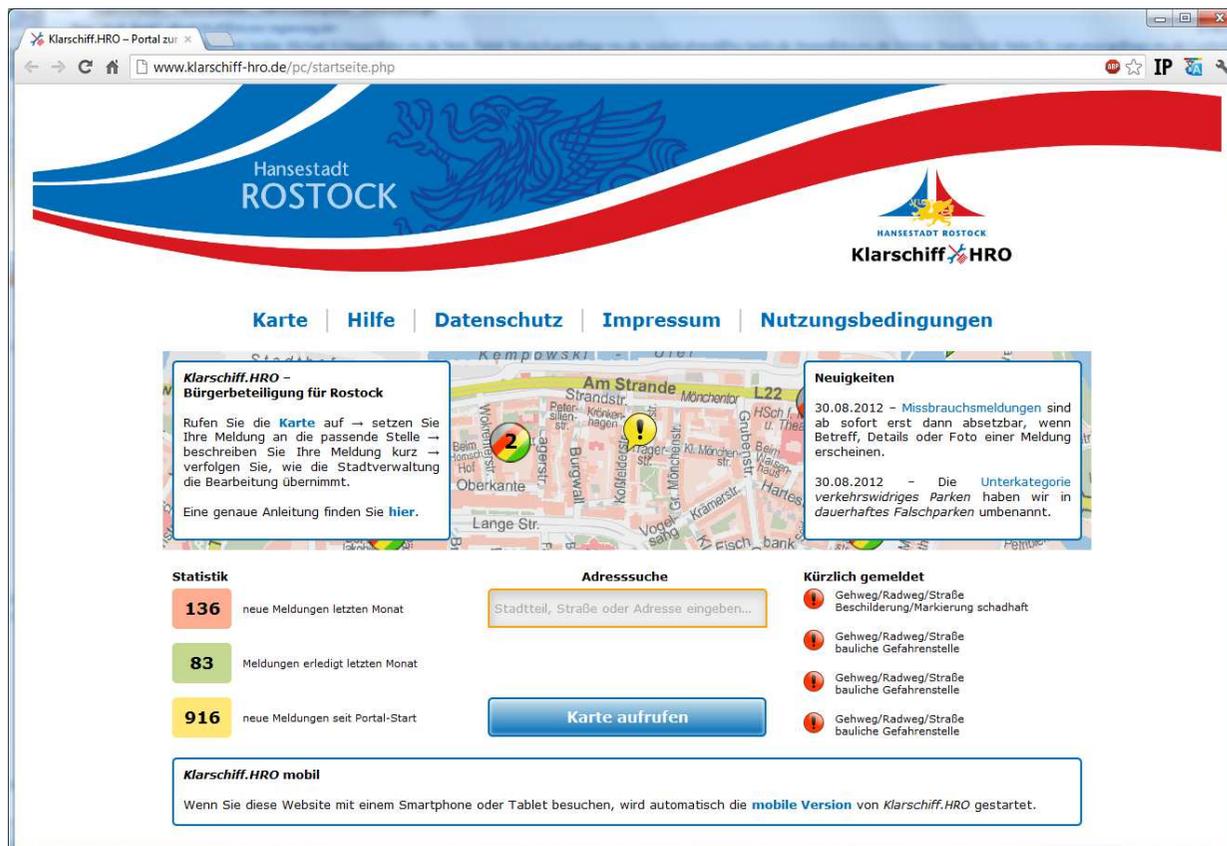
Wie beschreibe ich die Lage des Standortes

Wie erfahre ich den Bearbeitungsstatus



Kartenorientierte Portallösung

Klarschiff.HRO - Startseite



Klarschiff.HRO - Bürgerbeteiligung für Rostock

Rufen Sie die **Karte** auf → setzen Sie Ihre Meldung an die passende Stelle → beschreiben Sie Ihre Meldung kurz → verfolgen Sie, wie die Stadtverwaltung die Bearbeitung übernimmt.

Eine genaue Anleitung finden Sie **hier**.

Neuigkeiten

30.08.2012 - **Missbrauchsmeldungen** sind ab sofort erst dann absetzbar, wenn Betreff, Details oder Foto einer Meldung erscheinen.

30.08.2012 - Die **Unterkategorie verkehrswidriges Parken** haben wir in **dauerhaftes Falschparken** umbenannt.

Statistik

136 neue Meldungen letzten Monat

83 Meldungen erledigt letzten Monat

916 neue Meldungen seit Portal-Start

Adresssuche

Stadtteil, Straße oder Adresse eingeben...

Karte aufrufen

Kürzlich gemeldet

- Gehweg/Radweg/Straße Beschädigung/Markierung schadhaft
- Gehweg/Radweg/Straße bauliche Gefahrenstelle
- Gehweg/Radweg/Straße bauliche Gefahrenstelle
- Gehweg/Radweg/Straße bauliche Gefahrenstelle

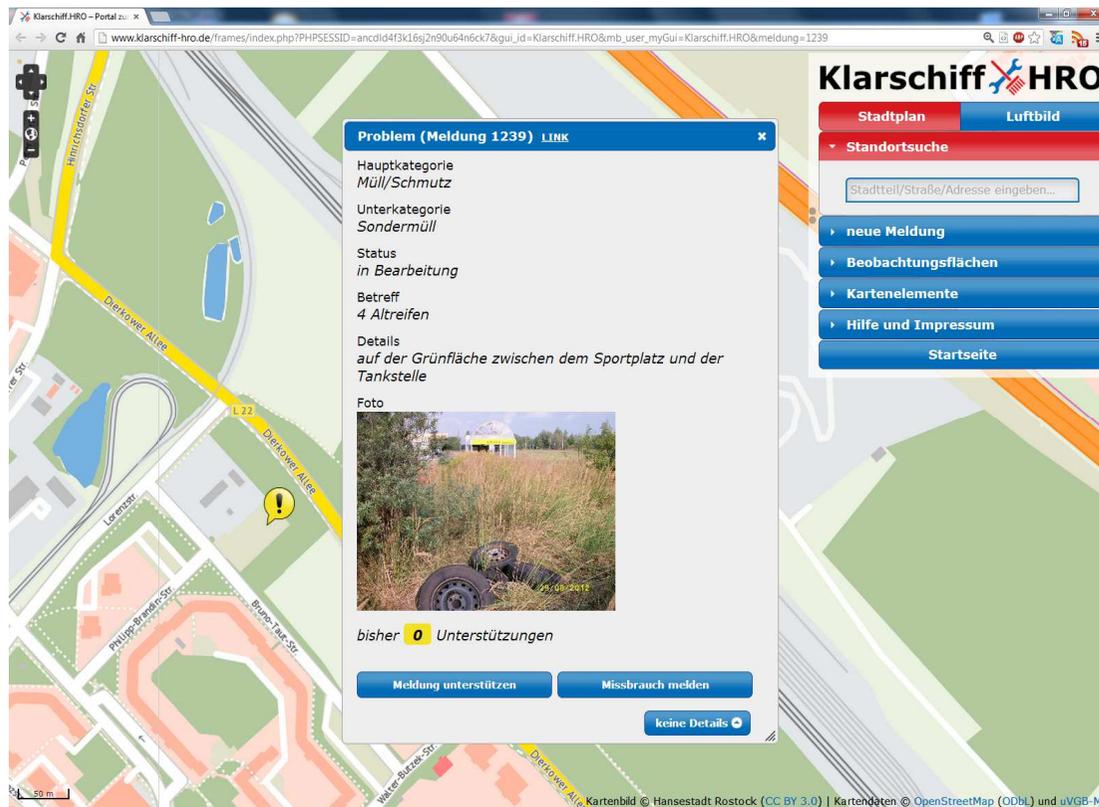
Klarschiff.HRO mobil

Wenn Sie diese Website mit einem Smartphone oder Tablet besuchen, wird automatisch die **mobile Version** von Klarschiff.HRO gestartet.

- Kurzanleitung + Neuigkeiten
- Statistik zu Meldungen
- Kürzlich gemeldet mit Link
- Fehlertolerante Adresssuche
- Hinweis auf Mobil-Client



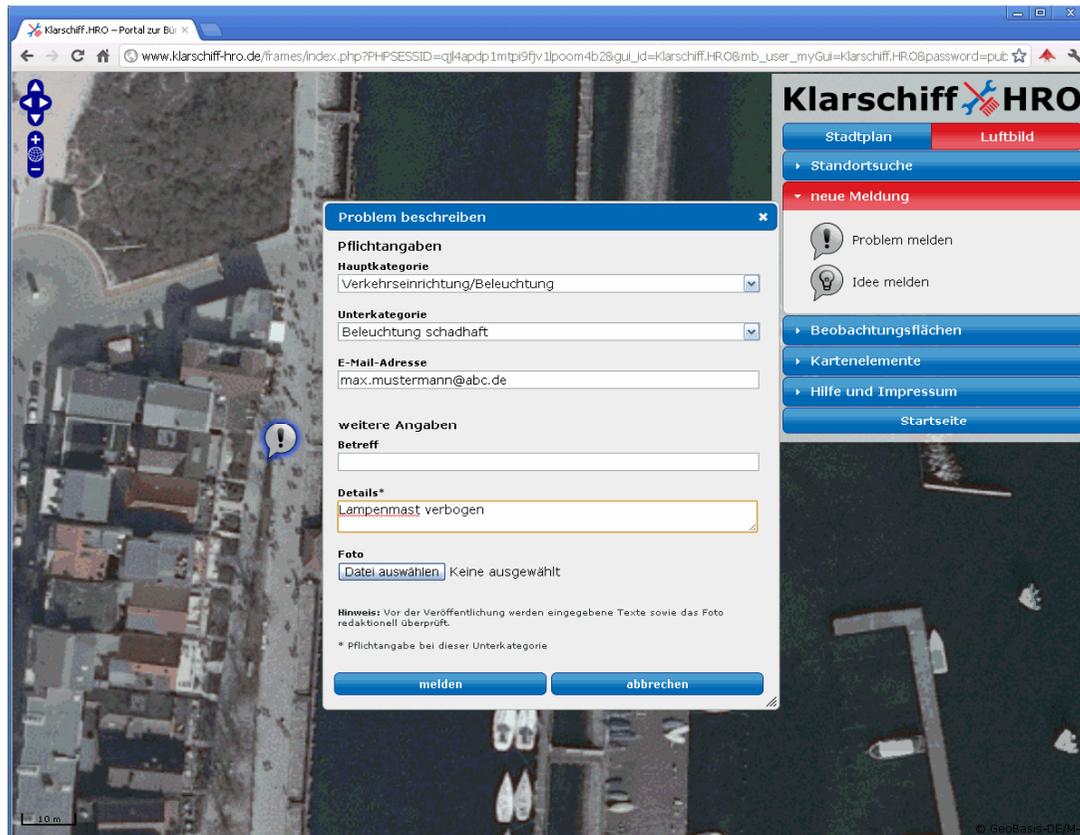
Klarschiff.HRO - Infoabfrage



- Kartensymbol für Probleme / Ideen
- Bearbeitungsstatus: Symbolfarbe
- Tooltip mit:
 - + Meldungsdetails
 - + Link für Zustimmung, Missbrauch
 - + Info der Verwaltung
- Abonnieren von GeoRSS-Feeds mit beliebiger räumlicher (Polygon) und thematischer Eingrenzung (Problem/Idee, Kategorie)
- Meldung ist über Link direkt erreichbar



Klarschiff.HRO - Neue Meldung



Klarschiff.HRO

Stadtplan | Luftbild

Standortsuche

neue Meldung

! Problem melden

💡 Idee melden

Beobachtungsflächen

Kartenelemente

Hilfe und Impressum

Startseite

Problem beschreiben

Pflichtangaben

Hauptkategorie
Verkehrseinrichtung/Beleuchtung

Unterkategorie
Beleuchtung schadhaft

E-Mail-Adresse
max.mustermann@abc.de

weitere Angaben

Betreff

Details*
Lampenmast verbogen

Foto
Datei auswählen | Keine ausgewählt

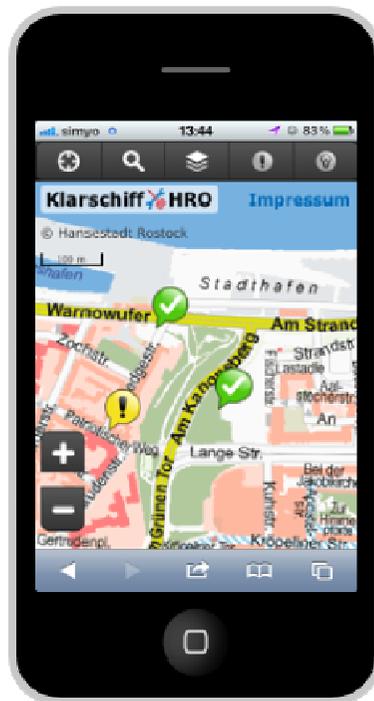
Hinweis: Vor der Veröffentlichung werden eingegebene Texte sowie das Foto redaktionell überprüft.

* Pflichtangabe bei dieser Unterkategorie

melden | abrechnen

- Koordinaten durch Adresssuche, Navigation in Karte, GPS -Modul in Smartphone
- Auswahl Problem /Idee
- Auswahl Haupt-/Unterkategorie
- Eingabemaske Pflicht /Option
- Hochladen von Bildern und Zusatzinfos möglich

Klarschiff.HRO - Mobile Version



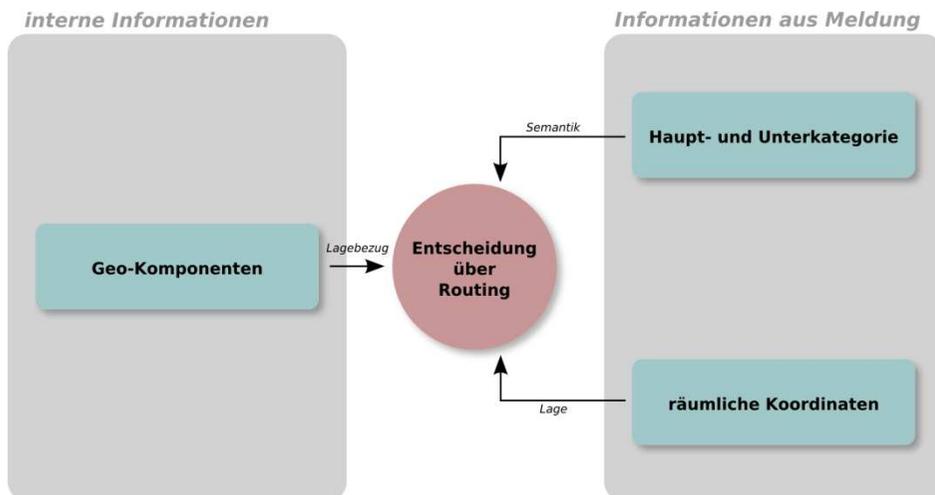
Browserbasiert auf:

- iPhone
- Android Geräte
- Blackberry

Backend - Managementplattform

- Selbstlernender Zuständigkeitsfinder (Routing der Nachrichten)
- Steuerung des Workflow
- Verknüpfung mit Datenquellen (Geoportal) und Kommunikationsdiensten
- Einbindung externer Dienstleister (Stadtentsorgung, Stadtwerke ..)

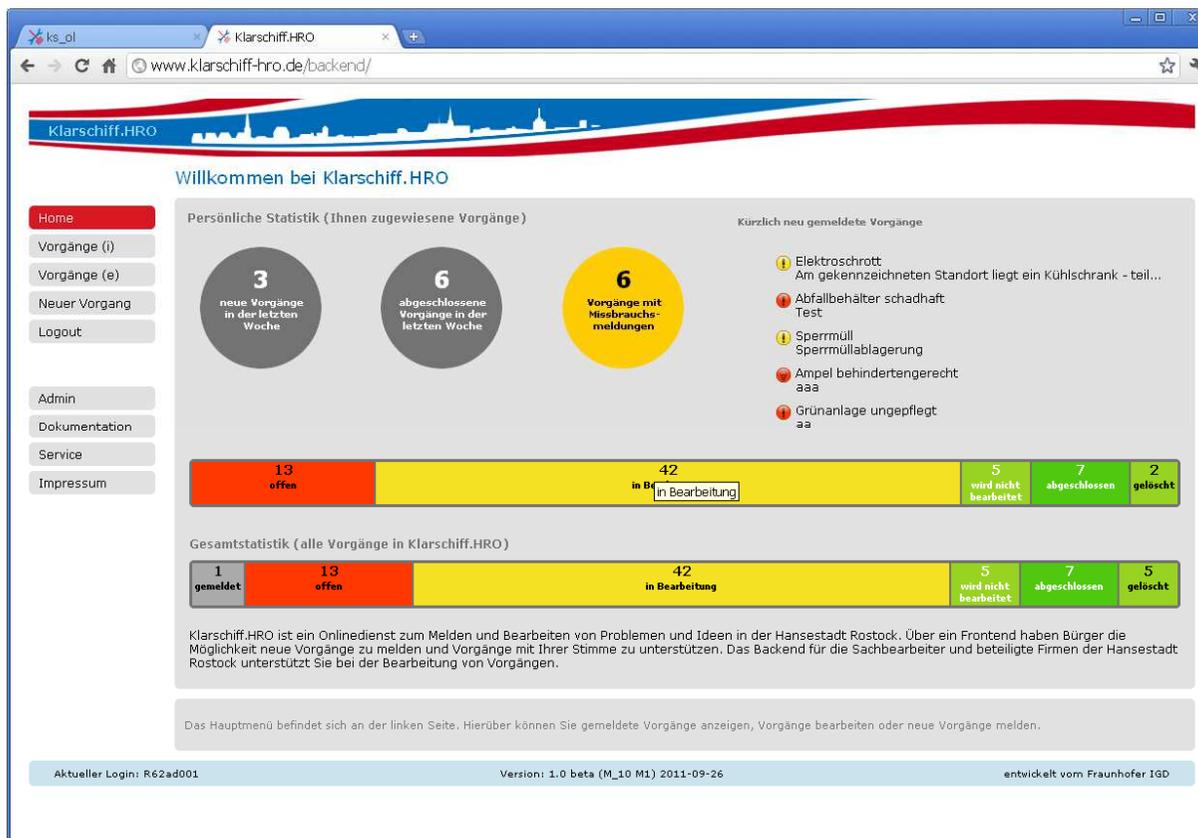
Backend - Zuständigkeitsfinder



Adaptives Routing der Nachrichten mittels:

- Klassifizierung über Haupt- + Unterkategorie
- Verschneiden mit WFS-Layern
 - + Bewirtschaftungskataster (Ämterbezogen)
 - + Grünanlagen
 - + Strandflächen
 - + Forstflächen
- Routingentscheidung -> Rolle -> Nutzer

Backend - Startseite



Willkommen bei Klarschiff.HRO

Persönliche Statistik (Ihnen zugewiesene Vorgänge)

- 3 neue Vorgänge in der letzten Woche
- 6 abgeschlossene Vorgänge in der letzten Woche
- 6 Vorgänge mit Missbrauchs-meldungen

Kürzlich neu gemeldete Vorgänge

- ⚠ Elektroschrott
Am gekennzeichneten Standort liegt ein Kühlschrank - teil...
- ⚠ Abfallbehälter schadhafte Test
- ⚠ Sperrmüll
Sperrmüllablagerung
- ⚠ Ampel behindertengerecht
aaa
- ⚠ Grünanlage ungepflegt
aa

Status	Anzahl
offen	13
in Bearbeitung	42
wird nicht bearbeitet	5
abgeschlossen	7
gelöscht	2

Gesamtstatistik (alle Vorgänge in Klarschiff.HRO)

Status	Anzahl
gemeldet	1
offen	13
in Bearbeitung	42
wird nicht bearbeitet	5
abgeschlossen	7
gelöscht	5

Klarschiff.HRO ist ein Onlinedienst zum Melden und Bearbeiten von Problemen und Ideen in der Hansestadt Rostock. Über ein Frontend haben Bürger die Möglichkeit neue Vorgänge zu melden und Vorgänge mit Ihrer Stimme zu unterstützen. Das Backend für die Sachbearbeiter und beteiligte Firmen der Hansestadt Rostock unterstützt Sie bei der Bearbeitung von Vorgängen.

Das Hauptmenü befindet sich an der linken Seite. Hierüber können Sie gemeldete Vorgänge anzeigen, Vorgänge bearbeiten oder neue Vorgänge melden.

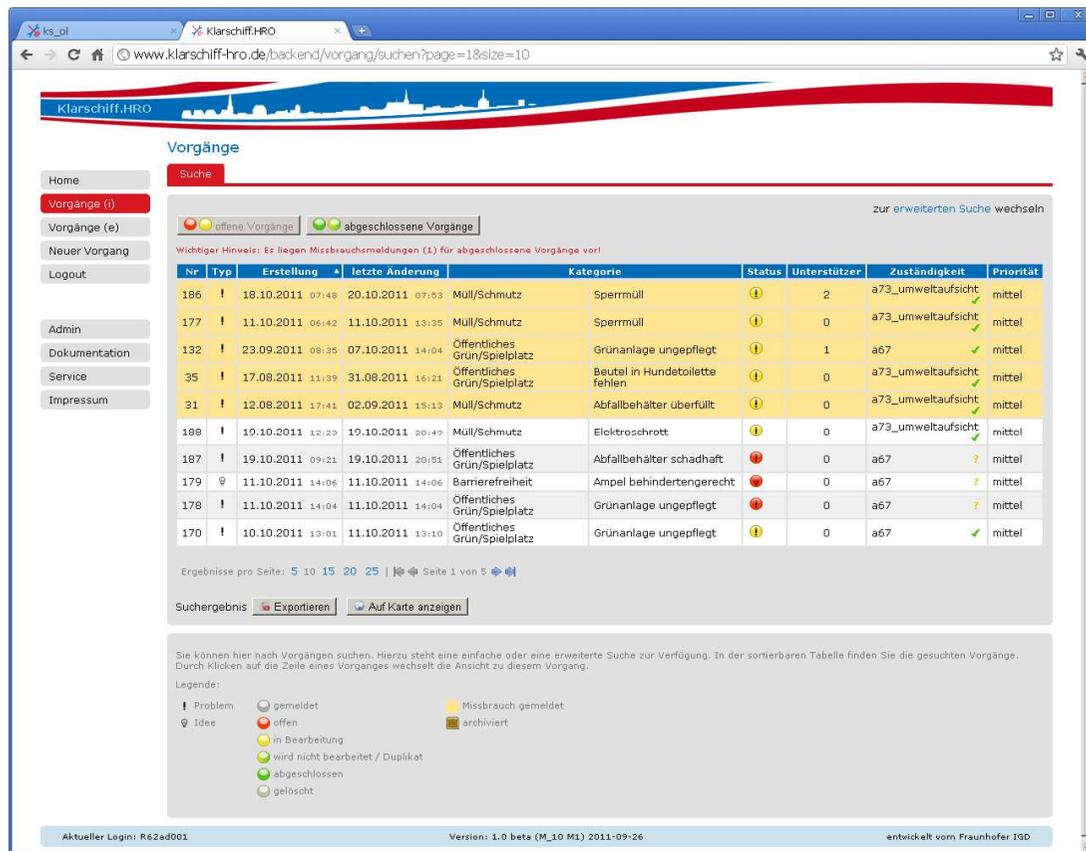
Aktueller Login: R62ad001 Version: 1.0 beta (M_10 M1) 2011-09-26 entwickelt vom Fraunhofer IGD

Startseite:

- Liste der neusten Meldungen
- Persönliche + Gesamtstatistik



Backend - Übersichtsseite



Vorgänge

Suche

zur erweiterten Suche wechseln

Wichtiger Hinweis: Es liegen Missbrauchsmeldungen (1) für abgeschlossene Vorgänge vor!

Nr.	Typ	Erstellung	letzte Änderung	Kategorie	Status	Unterstützer	Zuständigkeit	Priorität
186	!	18.10.2011 07:48	20.10.2011 07:53	Müll/Schmutz Sperrmüll	!	2	a73_umweltaufsicht	mittel
177	!	11.10.2011 06:42	11.10.2011 13:35	Müll/Schmutz Sperrmüll	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
132	!	23.09.2011 08:35	07.10.2011 14:04	Öffentliches Grün/Spielplatz Grünanlage ungepflegt	!	1	a67	mittel
35	!	17.08.2011 11:39	31.08.2011 16:21	Öffentliches Grün/Spielplatz Beutel in Hundetoilette fehlen	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
31	!	12.08.2011 17:41	02.09.2011 15:13	Müll/Schmutz Abfallbehälter überfüllt	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
188	!	10.10.2011 12:20	10.10.2011 20:49	Müll/Schmutz Elektroschrott	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
187	!	19.10.2011 09:21	19.10.2011 20:51	Öffentliches Grün/Spielplatz Abfallbehälter schadhaf	!	0	a67	mittel
179	?	11.10.2011 14:06	11.10.2011 14:06	Barrierefreiheit Ampel behindertengerecht	?	0	a67	mittel
178	!	11.10.2011 14:04	11.10.2011 14:04	Öffentliches Grün/Spielplatz Grünanlage ungepflegt	!	0	a67	mittel
170	!	10.10.2011 13:01	11.10.2011 13:10	Öffentliches Grün/Spielplatz Grünanlage ungepflegt	!	0	a67	mittel

Ergebnisse pro Seite: 5 10 15 20 25 | Seite 1 von 5

Suchergebnis: [Exportieren](#) [Auf Karte anzeigen](#)

Sie können hier nach Vorgängen suchen. Hierzu steht eine einfache oder eine erweiterte Suche zur Verfügung. In der sortierbaren Tabelle finden Sie die gesuchten Vorgänge. Durch Klicken auf die Zeile eines Vorganges wechselt die Ansicht zu diesem Vorgang.

Legende:

- ! Problem
- ? Idee
- o gemeldet
- o offen
- o in Bearbeitung
- o wird nicht bearbeitet / Duplikat
- o abgeschlossen
- o gelöscht
- o Missbrauch gemeldet
- o archiviert

Aktueller Login: R62ad001 | Version: 1.0 beta (M_10 M1) 2011-09-26 | entwickelt vom Fraunhofer IGD

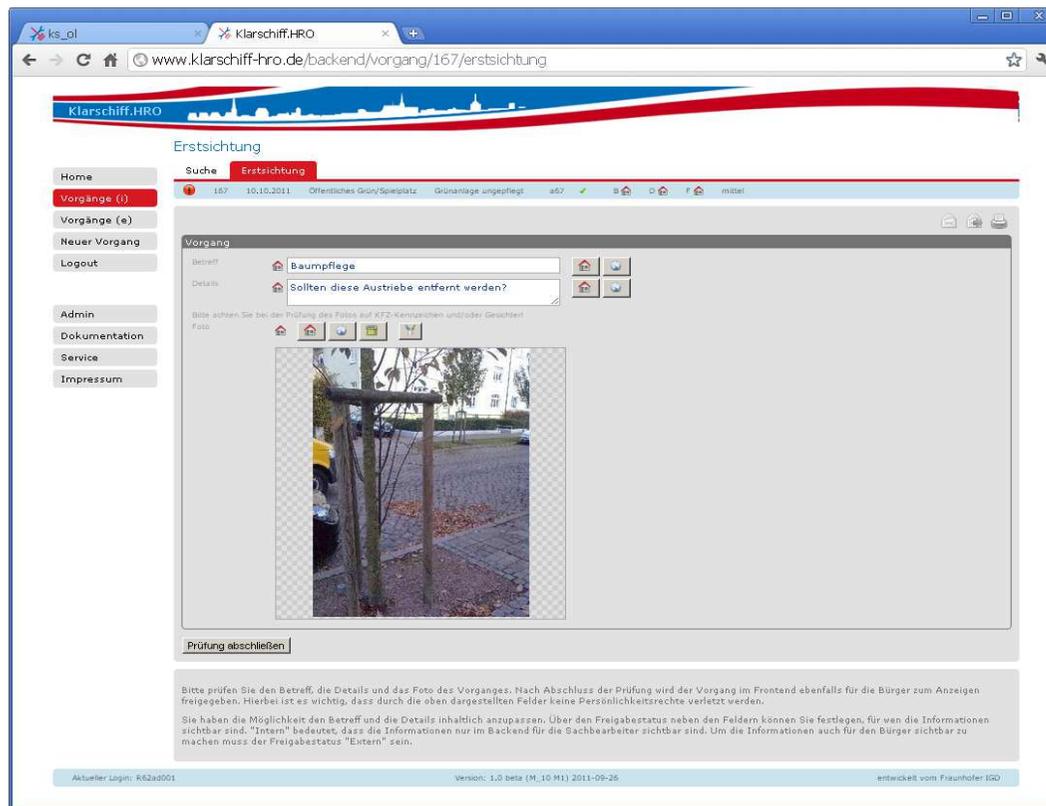
Liste zugeordneter Meldungen:

- Sortierbare Liste
- Lagevisualisierung in Karte
- Erweiterte Suche mit Findeliste
- Exportfunktion in Exceltabelle

Hervorgehoben: Missbrauchsmeldung



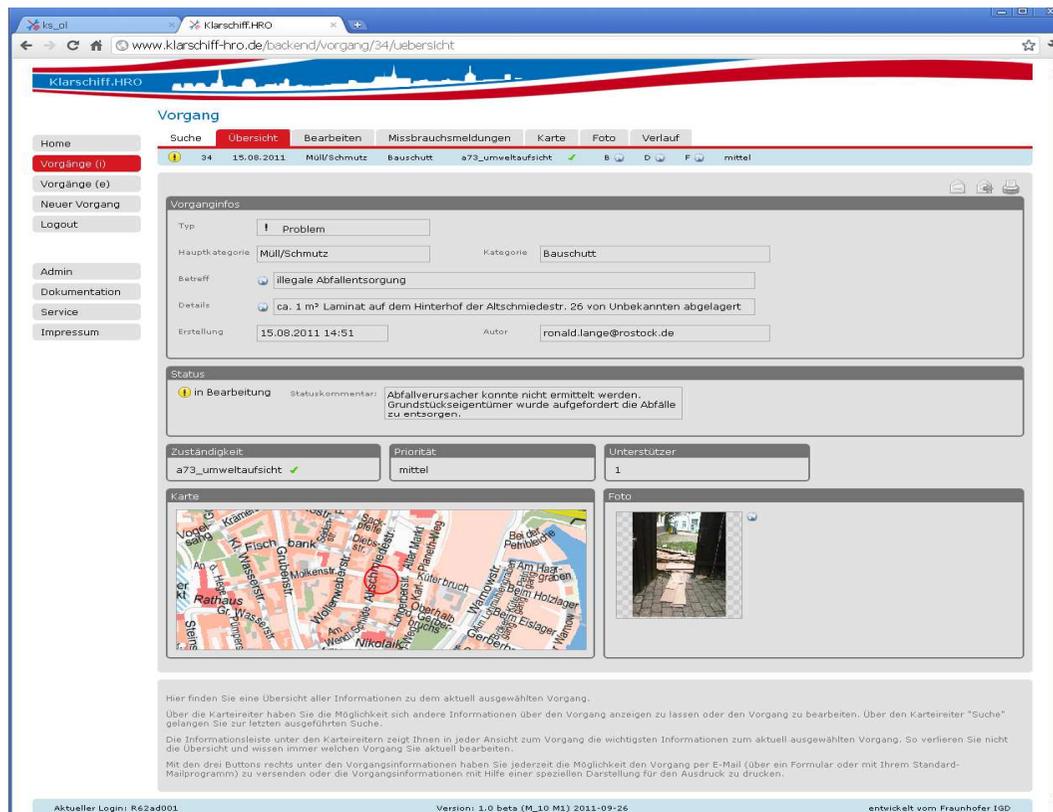
Backend - Redaktionelle Bearbeitung



Datenschutzrelevante Bearbeitung:

- Redaktionelle Bearbeitung von:
 - + Text in Details und Betreff
 - + Bild (Ausschnitte schwärzen)
- Veröffentlichung Freitext + Bild :
 - + Internet oder
 - + Intranet

Backend - Vorgangsbearbeitung



The screenshot shows a web browser window with the URL www.klarschiff-hro.de/backend/vorgang/34/uebersicht. The interface is titled 'Vorgang' and includes a navigation menu on the left with options like 'Home', 'Vorgänge (l)', 'Vorgänge (e)', 'Neuer Vorgang', 'Logout', 'Admin', 'Dokumentation', 'Service', and 'Impressum'. The main content area shows a table with one entry: '34' dated '15.08.2011' under the category 'Müll/Schmutz' and sub-category 'Bauschutt'. Below the table, the 'Vorganginfos' section displays details: 'Typ: Problem', 'Hauptkategorie: Müll/Schmutz', 'Kategorie: Bauschutt', 'Betreff: illegale Abfallentsorgung', and 'Details: ca. 1 m³ Laminat auf dem Hinterhof der Altschmiedestr. 26 von Unbekannten abgelagert'. The 'Status' section shows 'In Bearbeitung' with a comment: 'Abfallverursacher konnte nicht ermittelt werden. Grundstückseigentümer wurde aufgefordert die Abfälle zu entsorgen.' The 'Zuständigkeit' is 'a73_umweltaufsicht' and 'Priorität' is 'mittel'. A map shows the location in Rostock, and a photo shows a pile of debris. At the bottom, it says 'Aktueller Login: R62ad001', 'Version: 1.0 beta (M_10 M3) 2011-09-26', and 'entwickelt vom Fraunhofer IGD'.

Bearbeitung:

- Zuständigkeit
- Status + Kommentar des Amtes
- Vorgangsdaten
- Interne Notizen
- Prioritätseinstufung
- Delegieren an Firma

Meldungen aus anderen Informationswegen einpflegen:

- Telefongespräch
- Mail oder Post



Statistik nach 10 Monaten

Meldungen insgesamt : **1546**

- 1.160 abgeschlossen
- 73 nicht bearbeitbar
- 236 in Bearbeitung
- 77 noch offen

Besucher : **11.069**

Mobile-Website: **1.677**

Tendenz deutlich steigend, auch durch einbeziehen des KOD und der Ortsämter

Themenbereiche der Meldungen

- ~ 37% unzulässige Müllablagerung
- ~ 12% bauliche Gefahrenstellen
- ~ 9% fehlende Wegereinigung oder Wildwuchs auf Wegen
- ~ 6% Probleme oder Ideen bezüglich Beschilderungen oder Markierungen
- ~ 5% überfüllte Abfallbehälter, Mülltonnen oder Container
- ~ 5% Probleme oder Ideen bezüglich Ampeln
- ~ 4% ungepflegte Grünanlagen oder verschmutzte Brunnen oder Denkmale
- ~ 4% verkehrswidriges Parken oder Fahren mit Kfz
- ~ 4% unzulässig abgestellte Altfahrzeuge oder Schrottfahrräder
- ~ 4% Probleme oder Ideen bezüglich Beleuchtung
- ~ 4% Probleme bezüglich Brücken, Tunnel, Treppen, Gullys
- ...

Beteiligte Ämter

Tiefbauamt

- Hafenbau
- Beschilderung+Markierung
- Ausstattung
- Beleuchtung
- Brücken,Tunnel,Mauern,Treppen
- ÖPNV
- Straßenaufsicht
- Ampeln

Grünamt

- Grünflächen
- Ausstattung
- Stadtbäume
- Spielplatzservice

Forstamt

Denkmalpflege

Kataster-, Vermessungs- u. Liegenschaftsamt

- Liegenschaften

Tourismuszentrale Rostock + Warnemünde

Umweltamt

- Mülltonnen
- Papierkörbe, Straßenreinigung, Winterdienst
- Umweltaufsicht
- Recycling-Container
- Altfahrzeuge

Ortsamt

- Verkehrsüberwachung

Eigenbetrieb KOE

- Bewirtschaftung Verwaltungsgebäude

Beteiligte Firmen

Stadtentsorgung Rostock GmbH

- Straßenreinigung + Winterdienst
- Entsorgung

Stadtwerke Rostock AG

- Lichtsignalanlagen
- Strassenlampen

Umweltservice Nord GmbH

- Papier- + Glascontainer

SR Service GmbH

- Elektronikschrott

Eurawasser

- Kanaldeckel

RSAG

- Nahverkehr

Qualitätsmanagement

Automatische Auswertung mit Info-Email an Bearbeiter geplant

- Meldungen sollten nicht länger als 3 Tage auf Status „Offene Meldungen“ (Rot) sein
- Nicht lösbare Probleme + Ideen sollten kurz begründet werden (1-2 Sätze)
- Status „In Bearbeitung“ (Gelb) länger als 3 Wochen --- kurze Info der Verwaltung
- Nutzen der Textmakro-Funktion für Meldungen

Demnächst

Mobile Klarschiff-Client für den Kommunalen Ordnungsdienst KOD

- mit Authentifizierung
- Erstellen von Protokollen zu bestehenden Meldungen in Klarschiff
- Eigene Meldungen ohne Email- Handshake

später: Übermitteln zu kontrollierender Ort oder Meldung im GeoRSS-Format ...

Problem: Ideen zur Verkehrsplanung

Zusätzlicher Fußgängerüberweg, Beleuchtung eines Fahrradweges, Veränderung der Verkehrsführung

- 20 notwendige Unterstützer für Idee -- im Zeitalter von Facebook keine Hürde
- Bearbeitung der planerischen und der rechtlichen Aspekt, Einbeziehung des Ortsbeirates ...
komplizierter als ungepflegte Grünanlage oder illegale Müllablagerung
- Lösung: Ideen müssten auf eine Diskussionsplattform verlinkt werden
z.B. Software auf Basis LiquidFeedback die in Abstimmung zum Bürgerhaushalt mündet ?

Hier sind noch Ideen gefragt!

Projektpartner

Umsetzung

- Konzept : Mitarbeiter der Stadtverwaltung Rostock
- Frontend: WhereGroup GmbH & Co. KG Bonn
- Backend: Fraunhofer-Institut für Graphische Datenverarbeitung Rostock

Weiterentwicklung

- BFPi Büro für Praktische Informatik Wismar
- WhereGroup GmbH & Co. KG Bonn

Links & Lizenz

Link: <http://www.klarschiff-hro.de>

Lizenz: **Open Source (GNU General Public Licence v3.0)**

Demo: <http://demo.klarschiff-hro.de>
<http://demo.klarschiff-hro.de/backend>

Sourcecode: <https://github.com/rostock>