

#### 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### des Abgeordneten Uwe Doering (LINKE)

vom 06. Mai 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Mai 2014) und **Antwort**

#### Online-Ordnungsamt für Mängelmeldungen in Berlin – wie nutzen Bürger das Angebot?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie viele Mängelmeldungen gingen in den Bezirken Lichtenberg, Marzahn-Hellersdorf und Tempelhof-Schöneberg über die Plattform Märker ein (bitte bei Lichtenberg nach Jahren, bei den beiden anderen Bezirken nach Monaten auflisten)?

Zu 1.: Den Bezirk Lichtenberg haben 233 Mängelmeldungen in 2012 und 554 Mängelmeldungen in 2013 über die Online-Plattform Maerker erreicht. In 2014 sind bisher 168 Meldungen online eingegangen.

Den Bezirk Tempelhof-Schöneberg haben seit der Inbetriebnahme von Maerker die folgenden Meldungen über die Online-Plattform erreicht:

2013		2014	
November	232	Januar	79
Dezember	103	Februar	92
		März	122
		April	92

Den Bezirk Marzahn-Hellersdorf haben seit der Inbetriebnahme von Maerker die folgenden Meldungen über die Online-Plattform erreicht:

2013		2014	
Juni	25	Januar	30
Juli	40	Februar	20
August	48	März	16
September	23	April	21
Oktober	12		
November	30		
Dezember	22		

2. Wie viele Mängelmeldungen erreichten das Ordnungsamt in Lichtenberg, Marzahn-Hellersdorf und Tempelhof-Schöneberg neben dem online-Angebot über die herkömmlichen Kontaktwege (Telefon, Fax, E-Mail, Post, persönliche Vorsprachen)? Wie stellt sich prozentual die Verteilung der einzelnen Zugangswege am Gesamtvolumen der eingegangenen Mängelanzeigen dar?

Zu 2.: Das Bezirksamt Lichtenberg erreichten in den Jahren 2012, 2013 und 2014 neben dem Online-Portal Maerker Mängelmeldungen über die weiteren Kontaktwege wie folgt:

Jahr	Maerker		Email		Fax		Internet	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
2012	233	1,7	1.194	8,8	830	6,1	155	1,1
2013	554	3,5	3.603	23,3	1.248	8,0	262	1,6
2014	168	2,9	1.743	30,8	462	8,1	104	1,8

Jahr	persönlich		schriftlich		telefonisch		Gesamtanzahl
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
2012	207	1,5	1.750	13	9.065	67,4	13.434
2013	237	1,5	1.155	7,4	8.405	54,3	15.464
2014	66	1,1	334	5,9	2.778	49,1	5.655

In dem Zeitraum vom 01.01.2014 – 08.05.2014 haben das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg insgesamt 2050 Mängelmeldungen zusätzlich zu den über das Online-Portal eingegangenen Meldungen zu Infrastrukturproblemen erreicht. Mängelmeldungen werden seitens des Ordnungsamtes Tempelhof-Schöneberg zwar statistisch erfasst, eine Unterscheidung der Kontaktwege findet allerdings nicht statt.

In dem gesamten Jahr 2013 haben das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf insgesamt 12.457 Mängelmeldungen zusätzlich zu den über das Online-Portal eingegangenen Meldungen von Infrastrukturproblemen erreicht. In 2014 sind bisher 4.470 Mängelmeldungen über die üblichen Kontaktwege in Marzahn-Hellersdorf eingegangen.

Mängelmeldungen werden seitens des Ordnungsamtes Marzahn-Hellersdorf zwar statistisch erfasst, eine Unterscheidung der Kontaktwege findet allerdings nicht statt.

3. Welche Maßnahmen haben die beteiligten Bezirke bisher unternommen, um das neue Service-Angebot „Online-Ordnungsamt“ den Bürgerinnen und Bürgern bekannt zu machen?

Zu 3.: Um das Angebot von Maerker als beispielhafte serviceorientierte Verwaltungsdienstleitung weiteren Bürgerinnen und Bürgern bekannt zu machen, wurde im vergangenen Jahr in Zusammenarbeit mit den drei beteiligten Bezirke seitens der Senatsverwaltung für Inneres und Sport ein Informationsflyer erstellt. Der Flyer „Maerker – Bürger machen mit“ wird in den drei beteiligten Bezirken öffentlich ausgelegt und steht zudem als Download-Version im Internet unter [www.berlin.de/ordnungsamt/aktuelles](http://www.berlin.de/ordnungsamt/aktuelles) zur Verfügung.

Im Rahmen des Internetauftritts befinden sich auf der Startseite des Ordnungsamtes Lichtenberg eine Information sowie die direkte Verlinkung zu dem Maerker-Portal.

In Tempelhof-Schöneberg wird seit der Einführung von Maerker auf der Startseite des Bezirksamtes sowie auf der Internetseite des Ordnungsamtes für die Möglichkeit der Nutzung des Portals geworben.

Das Ordnungsamt Marzahn-Hellersdorf hat auf seiner Internetseite eine direkte Verlinkung zu dem Online-Portal Maerker bereitgestellt.

4. Wie viele Tage dauert durchschnittlich die Bearbeitungszeit der gemeldeten Mängel in den o.g. Ordnungsämtern?

Zu 4.: Entsprechend der Selbstverpflichtung der beteiligten Bezirke erfolgt die Bearbeitung von Mängelmeldungen, die über das Portal Maerker eingehen, entsprechend dem hierzu geregelten Serviceversprechen:

- Meldungen, welche bis 14.00 Uhr eingestellt werden, erscheinen spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18.00 Uhr
- innerhalb von drei Arbeitstagen wird verbindlich über die Bearbeitung informiert
- die Umsetzung erfolgt innerhalb der ggf. gesonderten Terminstellung
- sofern die jeweilige Bezirksverwaltung nicht zuständig ist, wird die Mitteilung innerhalb von drei Arbeitstagen an die zuständige Behörde oder an zuständige Externe weitergeleitet.
- Bürgerinnen und Bürger, die ihre E-Mail-Adresse hinterlassen, erhalten eine Antwort und werden nachfolgend über weitere Änderungen (Status) informiert

In der Regel erhalten die Bürgerinnen und Bürger innerhalb von 1-3 Tagen eine Antwort und, soweit die Antwort noch nicht abschließend erfolgen kann, einen Hinweis zur weiteren Bearbeitung beziehungsweise Behebung der Mängel, die gegebenenfalls anderen Dienststellen obliegt.

Nach diesem Anspruch werden in diesen drei Bezirken auch Hinweise und Meldungen bearbeitet, die über die weiteren Zugangskanäle eingehen.

5. Wie hoch ist der Mittelverbrauch aus dem Titel 0500 54085 für die Finanzierung von „Maerker“ in 2013 und bisher im laufenden Jahr 2014?

Zu 5.: Die Istausgaben für die Finanzierung von Maerker belaufen sich in 2013 auf 45.427,82 Euro. Im laufenden Jahr 2014 betragen die bisherigen Istausgaben 11.361 Euro.

Berlin, den 14. Mai 2014

In Vertretung

Andreas Statzkowski  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. Mai 2014)