

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)

vom 05. April 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 06. April 2017) und **Antwort**

Bearbeitungszeiten von Meldungen über Website bzw. Mobile App "Ordnungsamt-Online"

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

1. Wie viele Meldungen von Mängeln und Problemen im öffentlichen Raum wurden bis Ende März 2017 über die Website <https://ordnungsamt.berlin.de> gemeldet (Bitte um Auflistung nach Bezirk und Monat)?

2. Wie viele Meldungen von Mängeln und Probleme im öffentlichen Raum wurden bis Ende März 2017 über die Mobile App "Ordnungsamt-Online" gemeldet (Bitte um Auflistung nach Bezirk und Monat)?

Zu 1. und 2.: Eine Aufstellung der Anzahl von eingegangenen Meldungen über Störungen und Infrastrukturprobleme im öffentlichen Raum über die Internetseite <https://ordnungsamt.berlin.de> sowie über die Mobile App „Ordnungsamt-Online“ erfolgt für den genannten Zeitraum und die elf das Anliegenmanagementsystem nutzenden Berliner Bezirke in den nachfolgenden Tabellen für 2016 und 2017.

Ergänzend ist im Hinblick auf den bezifferbaren Zeitraum darauf hinzuweisen, dass die Inbetriebnahme des Anliegenmanagementsystems „Ordnungsamt-Online“ seit der Einführung im August 2015 in den einzelnen Bezirken sukzessive erfolgt ist. Die Freischaltung der Mobilien App wurde zum 01.07.2016 vorgenommen. Eine Auswertung dieses Vertriebsweges ist allerdings erst seit November 2016 möglich.

Anzahl der Meldungen nach Bezirk und Eingangskanal im Jahr 2016

Bezirke	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Ge- samt
Charlotten- burg- Wilmersdorf													
Internet	211	183	223	204	220	302	1.176	901	920	741	216	192	5.489
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	466	338	804
Friedrichs- hain- Kreuzberg													
Internet	0	0	0	0	0	2	9	4	665	1.058	616	697	3.051
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	404	468	872
Lichtenberg													
Internet	103	142	98	122	141	166	683	462	495	428	167	137	3.144
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	236	196	432
Marzahn- Hellersdorf													
Internet	136	112	89	105	119	142	404	344	288	260	97	81	2.096
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110	83	193
Mitte													
Internet	421	1.046	841	916	855	926	1.971	1.910	1.902	1.701	967	744	14.200
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	559	544	1.103
Neukölln													
Internet	551	521	615	1.004	754	919	1.693	1.411	1.309	1.206	516	399	10.898
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	739	603	1.342
Pankow													
Internet	2	593	407	409	351	485	1.322	1.060	1.013	851	337	290	7.039
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	475	486	961
Reinicken- dorf													
Internet	98	148	144	141	105	148	646	536	468	335	112	111	2.995
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	232	210	442
Spandau													
Internet	249	121	94	97	114	145	565	393	342	324	63	70	2.577
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	229	157	386
Tempelhof- Schöneberg													
Internet	0	0	1	2	1	384	1.063	777	822	561	392	390	4.393
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	351	305	656
Treptow- Köpenick													
Internet	108	137	132	162	174	201	652	488	552	423	181	116	3.326
Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	223	260	483

Anzahl der Meldungen nach Bezirk und Eingangskanal im Jahr 2017

Bezirke	Januar	Februar	März	Gesamt
Charlottenburg-Wilmersdorf				
Internet	174	217	365	365
Mobile App	331	387	424	760
Friedrichshain-Kreuzberg				
Internet	754	894	852	2.500
Mobile App	319	524	573	1.416
Lichtenberg				
Internet	142	203	290	635
Mobile App	326	328	437	1.091
Marzahn-Hellersdorf				
Internet	97	99	128	324
Mobile App	140	141	178	459
Mitte				
Internet	655	820	970	2.445
Mobile App	524	586	817	1.927
Neukölln				
Internet	543	513	673	1.729
Mobile App	743	933	1.069	2.745
Pankow				
Internet	265	226	319	810
Mobile App	614	548	763	1.925
Reinickendorf				
Internet	113	111	142	366
Mobile App	224	222	343	789
Spandau				
Internet	91	66	108	265
Mobile App	236	202	229	667
Tempelhof-Schöneberg				
Internet	381	392	436	1.209
Mobile App	237	274	439	950
Treptow-Köpenick				
Internet	113	133	162	408
Mobile App	293	397	382	1.072

3. Wie werden die eingegangenen Meldungen hinsichtlich ihrer Erledigung verfolgt?

Zu 3.: Die Bearbeitung der eingehenden Meldungen über Störungen sowie Infrastruktur-probleme im öffentlichen Raum über die Internetseite bzw. die Mobile App von „Ordnungsamt-Online“ obliegt ebenso wie die Bearbeitung eingehender Hinweise über die weiteren Eingangskanäle Telefon, Fax, postalisch oder persönlich allein der Zuständigkeit der Bezirke.

Im Rahmen des Anliegenmanagementsystems wird jeder Meldung eine Identifikationsnummer zugeordnet, mittels derer sich die Bürgerinnen und Bürger über den jeweiligen Bearbeitungsstand ihrer Meldung informieren können. Mittels der systemimmanenten automatischen Verknüpfung mit den Geodaten des Mobiltelefons wird die per App gesendete Störungsmeldung direkt an den zuständigen Bezirk weitergeleitet.

Seitens der Bezirke wird im Rahmen der Bearbeitung der Meldungen angestrebt, dass

- eine Rückmeldung durch das Ordnungsamt an den Meldenden über die weitere Vorgehensweise / den Bearbeitungsstand und ggf. Veröffentlichung im Service-portal innerhalb von drei Arbeitstagen (Montag-Freitag) nach Eingang der Meldung erfolgt;
- sofern die Bezirksverwaltung nicht zuständig ist, das Anliegen vom Ordnungsamt innerhalb von drei Arbeitstagen (Montag-Freitag) nach Eingang an die zuständige Behörde / Dritte weitergeleitet wird;

- im Falle einer erforderlichen Weiterleitung eines Anliegens an andere Ämter / Fachbereiche im Bezirk von dort innerhalb von zehn Arbeitstagen (Montag-Freitag) eine Rückmeldung an das Ordnungsamt über die weitere Vorgehensweise / den Bearbeitungsstand erfolgt und dementsprechend in dem System veröffentlicht wird.

Eine web-basierte Schnittstelle im Rahmen des Verfahrens erlaubt zudem einen nahezu durchgängig automatisierten Prozess zur Weiterleitung der Meldungen an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR).

4. Wie viele Meldungen wurden erledigt bzw. sind noch in Arbeit (Bitte wenn möglich um monatliche Auflistung nach Bezirk (Meldung über Website oder APP, Erledigung nach 2 Wochen, Erledigung nach 4 Wochen, spätere Erledigung, offene Meldung)?

Zu 4.: Eine Statistik über den Bearbeitungsstand ist in der erbetenen Detaillierung nicht verfügbar.

Berlin, den 25. April 2017

In Vertretung

Christian Gaebler
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. Apr. 2017)