

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 28. Mai 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Mai 2018)

zum Thema:

**Website bzw. Mobile App "Ordnungsamt-Online" – anonyme Auswertung und einheitliche Statistik**

und **Antwort** vom 08. Juni 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Jun. 2018)

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

**A n t w o r t**

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18 / 15 172

vom 28. Mai 2018

über Website bzw. Mobile App "Ordnungsamt-Online" – anonyme Auswertung und einheitliche Statistik

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

1. Wie wird die gemeinsame Beschlusslage der Bezirke, nach der vorgesehen ist, Meldungen, die zuständigkeithalber an ein anderes bezirkliches Fachamt weitergeleitet werden, in dem Fachverfahren mit dem Status „in Bearbeitung“ zu versehen, aktuell umgesetzt?

Zu 1.:

Zur Beantwortung der Frage wird auf die nachstehenden Antworten aus den Bezirken verwiesen. Die Antworten zeigen, dass es keine einheitliche Umsetzung der gemeinsamen Beschlusslage der Bezirke gibt. Seitens des Senats wird weiterhin eine einheitliche Umsetzung in allen Bezirken angestrebt und unterstützt.

Bezirk	Rückmeldung
Charlottenburg-Wilmersdorf	Anliegen, welche zuständigkeithalber an andere bezirkliche Fachämter weitergeleitet werden, erhalten den Status "Bearbeitung". Nach Eingang der entsprechenden Rückmeldungen erfolgt die inhaltliche Eingabe unter "Antwort erhalten" oder auch bei "Vermerk" und eine Änderung des Status auf "erledigt". Eine Qualitätsprüfung erfolgt nicht, das heißt, dass der Status auch auf "erledigt" gesetzt wird, wenn die zuständige Fachabteilung eine Zwischeninformation erteilt. Daher kann es vorkommen, dass ein Anliegen als "erledigt" sichtbar erscheint, obwohl die Bearbeitung seitens des zuständigen Amtes tatsächlich noch nicht abgeschlossen ist. Die zentrale Anlauf- und Beratungsstelle ist personell nicht in der Lage, sämtliche Wiedervorlagen im Onlineportal zu überwachen, sodass auch Zwischenberichte als ausreichend angesehen werden. Abgabennachrichten werden grundsätzlich erteilt.
Friedrichshain-Kreuzberg	Im Bezirk Friedrichshain wurde zunächst gemäß dem Beschluss verfahren. Dies ist derzeit aus kapazitativen Gründen nicht mehr möglich. Es hat sich gezeigt, dass aufgrund der Menge der Meldungen und der daraus generierten Anliegen eine zeitnahe Bearbeitung speziell der Rückläufe mit den Erledigungsmitteln durch das zur Verfügung stehende Personal nicht zu schaffen ist. Daher werden die entsprechenden Anliegen nunmehr an zuständige andere Fachämter weitergeleitet, mit Status „erledigt“ versehen und

	<p>es wird den Fachämtern überlassen, auf die Anliegen zu reagieren. Durch das Ordnungsamt-Online System wurde es der Bevölkerung in erheblicher Weise erleichtert, Probleme zu melden, so dass diese Möglichkeit gern angenommen und erfahrungsgemäß jeder auch unerhebliche Missstand gemeldet wird.</p>
Lichtenberg	<p>Da nicht alle Organisationen die Erledigung eines Anliegens an das Ordnungsamt zurück melden, wird <u>vereinzelt</u> der Status auf „Erledigt“ gesetzt, bevor das Problem tatsächlich behoben wurde. Der Bürger bekommt eine entsprechende Rückmeldung und die Kontaktdaten des jeweiligen Fachamtes. Bei der Mehrzahl der Anliegen wird aber der Status „in Bearbeitung“ gesetzt und die betreffenden Fachämter auch erinnert. Erst wenn das Ergebnis der Prüfung eingegangen ist, wird der Status auf erledigt gesetzt. Dies geschieht zu 90% der Anliegen, welche beim OA Lichtenberg eingehen.</p>
Marzahn-Hellersdorf	Keine Rückmeldung
Mitte	<p>Bei der Weiterleitung von Anliegen an andere bezirkliche Fachämter erfolgt eine vorläufige Statusänderung in „in Bearbeitung“ grundsätzlich bei den per BA-Beschluss ans Serviceversprechen gebundenen Fachämtern (Straßen- und Grünflächenamt, Umwelt- und Naturschutzamt, Gesundheitsamt, Stadtentwicklungsamt). Abhängig vom Inhalt des Anliegens und des anderen „betroffenen“ Fachamtes kann eine Statusänderung in „in Bearbeitung“ oder „erledigt“ erfolgen. Im zweiten Falle erhält die Melderin / der Melder, wenn eine Rückmeldung gewünscht, die Information über die Abgabe der Angelegenheit und, dass das Anliegen lediglich für das Ordnungsamt als „erledigt“ eingestuft wird (Terminus idR: „Der Status wird systembedingt auf erledigt gesetzt“), da das betroffene Fachamt in eigener Verantwortung das Anliegen weiter bearbeitet.</p> <p>Auch eine spätere Statusänderung in „erledigt“ wird bei den o.g. Fachämtern, die dem Serviceversprechen unterliegen vorgenommen, wenn über einen längeren Zeitraum trotz Erinnerung keine Rückmeldung an die ZAB erfolgt. Diese Fälle befinden sich in deutlicher Minderheit. Auch in diesen Fällen erhält der Melder ggf. eine entsprechende Information.</p>
Neukölln	<p>Sofern die Bezirksverwaltung nicht zuständig ist, wird das Anliegen vom Ordnungsamt innerhalb von 3 Arbeitstagen (Montag-Freitag) nach Eingang, an die zuständige Behörde / Dritte weitergeleitet.</p> <p>Die Mitarbeiter/innen der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) im Ordnungsamt setzen diese Vorgabe entsprechend in der Praxis um.</p> <p>Bei Weiterleitung eines Anliegens an andere Ämter / Fachbereiche im Bezirk erfolgt von dort innerhalb von 10 Arbeitstagen (Montag-Freitag) eine Rückmeldung an das Ordnungsamt über die weitere Vorgehensweise, den Bearbeitungsstand.</p> <p>Diese Vorgabe wird von den wenigsten, jeweils zuständigen Ämtern auch wirklich eingehalten und kann mengenbedingt auch nicht regelmäßig durch die Mitarbeiter/innen des Infopoints in der ZAB hinterfragt bzw. bearbeitet werden (Wv-Funktion).</p> <p>Laut der bestehenden Dienstanweisung zur Veröffentlichung von Meldungen / Anliegen im Online-Portal AMS sind Meldungen, deren Bearbeitung innerhalb des Bezirksamtes (Fachamtes) noch nicht abgeschlossen wurden, grundsätzlich auf den Status "Gelb" = "in Bearbeitung" zu setzen. Dies erfolgt in der Praxis auch entsprechend.</p> <p>Meldungen, die an eine Behörde außerhalb des Bezirksamtes übermittelt werden, sowie an Bereiche außerhalb der Berliner Verwaltung, werden grundsätzlich nach Weiterleitung auf den Status "grün" = "erledigt" gesetzt.</p>

	<p>In den Fällen einer fehlenden Rückmeldung durch die Fachbereiche / Ämter des Bezirksamtes (z.B. BWA, UmNat, GesHyg, SGA) innerhalb der vorgesehenen 10 Tage, bleibt der Status bis zur Rückmeldung zunächst auf "in Bearbeitung" (gelb) oder wird - in Abstimmung mit einzelnen Fachämtern - unter Hinweis auf die noch laufende Bearbeitung in dem jeweiligen Fachamt und Benennung eines Ansprechpartners / einer Ansprechpartnerin - durch die Mitarbeiter/innen der ZAB auf den Status "abgeschlossen" = "grün" gesetzt.</p> <p>Alle 3-4 Monate erfolgt durch den dezentralen Admin für das System eine Revision der noch offenen bzw. in Bearbeitung befindlichen Anliegen, die dann für den zurückliegenden Zeitraum - ggf. mit entsprechendem Hinweis auf die Fachämter oder die Erledigung des Anliegens - geschlossen (Status "grün") werden.</p>
Pankow	Üblicherweise werden Meldungen bis zur Rückmeldung in den Status "in Bearbeitung" gesetzt, wenn die Meldungen in andere Fachbereiche abgegeben.
Reinickendorf	<p>Anliegen für das SGA werden mit einem Weiterleitungshinweis abgegeben -&gt; Status „in Bearbeitung“ Bei Rückmeldung vom SGA wird eine Abschlussmitteilung an den Bürger gegeben -&gt; Status „erledigt“</p> <p>Anliegen für andere Fachämter des BA Rdf wird über die Weiterleitung informiert, ein entsprechender Kontakt mitgeteilt und der Fallstatus mit folgendem Text auf erledigt gesetzt: „....Da die weitere Bearbeitung außerhalb dieses Portals erfolgt, wird der Fallstatus an dieser Stelle als "erledigt" markiert.“</p>
Spandau	In Spandau werden Vorgänge, die innerhalb des Bezirksamtes weitergeleitet werden, noch auf „erledigt“ gesetzt. Durch die Anbindung anderer Fachämter an AMS wird sich dies ändern, da die zuständigen Fachämter dann ihren Status selbst verwalten.
Steglitz-Zehlendorf	Meldungen, die zuständigkeitshalber an ein anderes Fachamt weiter zu leiten sind, werden innerhalb von 3 Werktagen in ein Anliegen übernommen und sofort weitergeleitet. Die Statusänderung in "in Bearbeitung" erfolgt automatisch mit Übernahme in ein Anliegen.
Tempelhof-Schöneberg	Weiterleitungen an andere bezirkliche Fachämter werden, in der Regel, auf „in Bearbeitung“ gesetzt.
Treptow-Köpenick	<p>Für Fachämter, die verbindlich in der Servicezielvereinbarung eingebunden sind, SE Facility Management, Gesundheitsamt, Stadtentwicklung, Umwelt- und Naturschutzamt sowie Straßen- und Grünflächenamt (SGA), verbleiben übernommene „Meldungen“ in ein „Anliegen“ mit dem Status „in Bearbeitung“ bis eine entsprechende Rückmeldung des jeweiligen Fachamtes beim Ordnungsamt (OA) eingeht. Im Anschluss (nach Eingang der Rückmeldung) erfolgt nach Beantwortung in AMS (über Rückmeldung an den Bürger bzw. die Bürgerin) der Statuswechsel in „Erledigt“.</p> <p>Sollte auch nach Erinnerung durch das OA keine Rückmeldung vom jeweiligen Fachamt beim OA eingehen, erfolgt folgende Rückmeldung über AMS an den Meldungsgeber bzw. die Meldungsgeberin: „Ihre Meldung wurde zur Prüfung an das <i>Fachamt XY</i> abgegeben. Seitens des <i>Fachamtes XY</i> erhielt das Ordnungsamt bis zum heutigen Tag keinen Rücklauf. Ich gehe davon aus, dass Ihre Meldung berücksichtigt wurde. Sofern hier keine Berücksichtigung erfolgte, haben Sie die Möglichkeit, sich diesbezüglich direkt an das <i>Fachamt XY</i> (<i>Benennung der Kontaktdaten</i>) zu wenden. Der Bearbeitungsstatus im Onlineportal des Ordnungsamtes wird hiermit auf „Erledigt“ gesetzt.“</p>

	Diese Verfahrensweise betrifft überwiegend nur ein Fachamt. Im Zuge der Einbindung dieses Fachamtes in AMS wird diese Notwendigkeit zukünftig entfallen.
--	--

2. Mit welchen Ergebnissen wurden die Überlegungen abgeschlossen, wie eine anonymisierte und zusammenfassende Auswertung von Meldungen im Rahmen von „Ordnungsamt-Online“ rechtssicher erfolgen kann, um eine Veröffentlichung im Webportal des Fachverfahrens oder auch über das Berliner Datenportal zu ermöglichen? Damit könnten z.B. Fallzahlen nach Zeitraum, Status, Stadtraum, Bezirk und Kategorie vorgefertigt abrufbar oder auch durch die Bürgerinnen und Bürger selbst erstellbar gemacht werden (Drucksache 18 / 12478).

Zu 2.:

Eine detaillierte Planung wurde erarbeitet und seitens des Softwareherstellers liegt ein Orientierungsangebot vor. Die Umsetzung der beabsichtigten Maßnahmen soll bis Ende 2018 erfolgen. Die Finanzierung erfolgt aus Mitteln des Titels 0500/81230 (Weiterentwicklung „Ordnungsamt-Online“).

3. Wie ist der Stand der Umsetzung der Anbindung der bezirklichen Straßen- und Grünflächenämter an das IT-Fachverfahren „Ordnungsamt-Online“?

Zu 3.:

Der Softwarehersteller hat die vereinbarten Änderungen im IT-Verfahren umgesetzt. Zur Zeit wird der erforderliche Test- und Freigabeprozess durchgeführt. Organisatorische Abstimmungen mit den Bezirken laufen, die erforderlichen Schulungen für die Mitarbeitenden in den Straßen- und Grünflächenämtern werden zur Zeit geplant. Entsprechend der aktuellen Zeitplanung soll das IT-Verfahren den Straßen- und Grünflächenämtern ab September 2018 zur Verfügung gestellt werden. Die Entscheidung, ab wann das IT-Verfahren konkret in den Ämtern zum Einsatz kommt, obliegt den Bezirken. Bisher haben 8 Bezirke mitgeteilt, dass das IT-Verfahren in den dortigen Straßen- und Grünflächenämtern zum Einsatz kommen soll.

4. Wie viele Meldungen von Mängeln und Problemen im öffentlichen Raum wurden im Jahr 2017 sowie in den Monaten Januar bis April im Jahr 2018 über die Website <https://ordnungsamt.berlin.de> gemeldet, sind erledigt bzw. sind noch in Arbeit (Bitte um Auflistung nach Bezirk und Monat, Stand Monatsende: neue Fälle | Fälle erledigt | Fälle in Bearbeitung)?

5. Wie viele Meldungen von Mängeln und Probleme im öffentlichen Raum wurden bis Jahr 2017 sowie in den Monaten Januar bis April im Jahr 2018 über die Mobile App "Ordnungsamt-Online" gemeldet, sind erledigt bzw. sind noch in Arbeit (Bitte um Auflistung nach Bezirk und Monat, Stand Monatsende: neue Fälle | Fälle erledigt | Fälle in Bearbeitung)?

Zu 4. und 5.:

Nachstehend werden die monatlich eingegangenen Meldungen für das Jahr 2017 sowie für den Zeitraum Januar-Mai 2018, aufgeschlüsselt nach den Bezirken sowie dem jeweiligen (Bearbeitungs-)Status am Monatsende („offen“, d. h. in Bearbeitung, oder „erledigt“), für die Vertriebswege „Internet“ (Website) und „Mobile App“ aufgeführt. Auf die unterschiedlichen Arbeitsweisen in den Bezirken (siehe Antwort zu Frage 1) wird verwiesen. Für einen Vergleich zwischen den Bezirken kann diese Auswertung daher nur bedingt herangezogen werden.

Anzahl der erledigten und in Bearbeitung (Status „offen“) befindlichen Anliegen im Jahr 2017:  
Hinweis: Zahlen ohne den Bezirk Steglitz-Zehlendorf, da dieser dem Verfahren erst im Jahr 2018 beige

		ChWi	FrKr	Lich	MaHe	Mitte	Neuk	Pank	Rein	Span	TSch	TrKö	
Jan 17	Gesamt	Internet	172	788	141	108	660	601	242	487	53	453	109
		Mobile	327	357	328	152	569	874	581	407	173	272	295
		<b>Summe</b>	<b>499</b>	<b>1.145</b>	<b>469</b>	<b>260</b>	<b>1.229</b>	<b>1.475</b>	<b>823</b>	<b>894</b>	<b>226</b>	<b>725</b>	<b>404</b>
	erledigt	Internet	172	783	141	108	660	601	242	487	0	437	104
		Mobile	327	353	328	152	569	874	581	407	173	252	285
	offen	Internet	0	5	0	0	0	0	0	0	0	16	5
Mobile		0	4	0	0	0	0	0	0	0	20	10	
Feb 17	Gesamt	Internet	221	918	200	94	853	501	178	105	38	402	129
		Mobile	374	528	308	133	637	924	451	239	144	273	395
		<b>Summe</b>	<b>595</b>	<b>1.446</b>	<b>508</b>	<b>227</b>	<b>1.490</b>	<b>1.425</b>	<b>629</b>	<b>344</b>	<b>182</b>	<b>675</b>	<b>524</b>
	Erledigt	Internet	221	914	200	0	853	501	178	105	38	388	123
		Mobile	374	522	308	132	637	924	450	239	144	266	378
	offen	Internet	0	4	0	0	0	0	0	0	0	14	6
Mobile		0	6	0	1	0	0	1	0	0	7	17	
Mrz 17	Gesamt	Internet	359	806	285	128	1.018	742	325	146	76	432	172
		Mobil	427	523	438	176	852	1.218	776	322	155	417	395
		<b>Summe</b>	<b>786</b>	<b>1.329</b>	<b>723</b>	<b>304</b>	<b>1.870</b>	<b>1.960</b>	<b>1.101</b>	<b>468</b>	<b>231</b>	<b>849</b>	<b>567</b>
	erledigt	Internet	359	791	285	128	1.018	742	324	146	76	414	162
		Mobile	427	507	438	176	850	1.218	775	322	155	390	378
	offen	Internet	0	15	0	0	0	0	1	0	0	18	10
Mobile		0	16	0	0	2	0	1	0	0	27	17	
Apr 17	Gesamt	Internet	258	581	173	95	860	535	327	128	70	283	125
		Mobile	379	829	406	131	698	891	501	266	153	374	299
		<b>Summe</b>	<b>637</b>	<b>1.410</b>	<b>579</b>	<b>226</b>	<b>1.558</b>	<b>1.426</b>	<b>828</b>	<b>394</b>	<b>223</b>	<b>657</b>	<b>424</b>
	erledigt	Internet	256	570	173	94	860	534	327	128	70	265	122
		Mobile	374	815	406	131	698	887	501	266	153	350	290
	offen	Internet	2	11	0	1	0	1	0	0	0	18	3
Mobile		5	14	0	0	0	4	0	0	0	24	9	
Mai 17	Gesamt	Internet	281	659	212	104	1.128	463	309	110	92	511	171
		Mobile	442	908	468	166	972	895	619	320	191	434	391
		<b>Summe</b>	<b>723</b>	<b>1.567</b>	<b>680</b>	<b>270</b>	<b>2.100</b>	<b>1.358</b>	<b>928</b>	<b>430</b>	<b>283</b>	<b>945</b>	<b>562</b>
	erledigt	Internet	279	651	212	104	1.128	450	308	110	92	498	169
		Mobile	432	901	468	166	971	881	618	315	191	408	382
	offen	Internet	2	8	0	0	0	13	1	0	0	13	2
Mobile		10	7	0	0	1	14	1	5	0	26	9	
Jun 17	Gesamt	Internet	343	605	190	98	1.177	451	337	90	88	434	162
		Mobile	523	821	418	169	1.002	747	661	447	231	409	373
		<b>Summe</b>	<b>866</b>	<b>1.426</b>	<b>608</b>	<b>267</b>	<b>2.179</b>	<b>1.198</b>	<b>998</b>	<b>537</b>	<b>319</b>	<b>843</b>	<b>535</b>
	erledigt	Internet	330	603	190	96	1.176	426	336	88	88	402	162
		Mobile	507	796	418	169	1.002	704	661	443	231	370	365
	offen	Internet	13	2	0	2	1	25	1	2	0	32	0
Mobile		16	25	0	0	0	43	0	4	0	39	8	
Jul 17	Gesamt	Internet	312	871	223	85	957	535	479	124	73	480	105
		Mobile	521	926	487	197	1.009	875	874	462	210	459	418
		<b>Summe</b>	<b>833</b>	<b>1.797</b>	<b>710</b>	<b>282</b>	<b>1.966</b>	<b>1.410</b>	<b>1.353</b>	<b>586</b>	<b>283</b>	<b>939</b>	<b>523</b>
	erledigt	Internet	278	815	223	84	957	519	479	124	73	437	99
		Mobile	442	854	487	196	1.008	841	874	460	210	402	404
	offen	Internet	34	56	0	1	0	16	0	0	0	43	6

		Mobile	79	72	0	1	1	34	0	2	0	0	14
Aug 17	Gesamt	Internet	269	1.722	194	124	1.311	487	442	253	78	512	149
		Mobile	612	987	431	194	866	986	617	421	180	449	482
		<b>Summe</b>	<b>881</b>	<b>2.709</b>	<b>625</b>	<b>318</b>	<b>2.177</b>	<b>1.473</b>	<b>1.059</b>	<b>674</b>	<b>258</b>	<b>961</b>	<b>631</b>
	erledigt	Internet	214	1.722	194	124	1.311	487	442	253	78	512	149
		Mobile	464	898	431	191	866	950	615	417	180	396	457
	offen	Internet	55	56	0	3	0	2	2	1	0	48	11
Mobile		148	89	0	3	0	36	2	4	0	53	25	
Sep 17	Gesamt	Internet	275	1.345	196	63	931	407	291	173	117	393	108
		Mobile	423	588	350	144	799	912	615	431	163	464	397
		<b>Summe</b>	<b>698</b>	<b>1.933</b>	<b>546</b>	<b>207</b>	<b>1.730</b>	<b>1.319</b>	<b>906</b>	<b>604</b>	<b>280</b>	<b>857</b>	<b>505</b>
	erledigt	Internet	224	1.307	196	62	931	383	288	167	117	387	106
		Mobile	327	546	350	143	799	885	611	427	163	430	387
	offen	Internet	51	38	0	1	0	24	3	6	0	6	2
Mobile		96	42	0	1	0	27	4	4	0	34	10	
Okt 17	Gesamt	Internet	319	1.347	213	79	974	550	339	177	48	380	165
		Mobile	571	741	492	147	872	1.169	682	456	185	436	430
		<b>Summe</b>	<b>890</b>	<b>2.088</b>	<b>705</b>	<b>226</b>	<b>1.846</b>	<b>1.719</b>	<b>1.021</b>	<b>633</b>	<b>233</b>	<b>816</b>	<b>595</b>
	erledigt	Internet	276	1.310	213	77	973	528	338	176	48	312	148
		Mobile	480	668	492	145	872	1.122	681	451	185	361	408
	offen	Internet	43	37	0	2	1	22	1	1	0	68	17
Mobile		91	73	0	2	0	47	1	5	0	75	22	
Nov 17	Gesamt	Internet	348	1.263	262	107	1.055	558	249	192	55	457	154
		Mobile	476	781	466	188	971	1.081	698	501	189	522	430
		<b>Summe</b>	<b>824</b>	<b>2.044</b>	<b>728</b>	<b>295</b>	<b>2.026</b>	<b>1.639</b>	<b>947</b>	<b>693</b>	<b>244</b>	<b>979</b>	<b>584</b>
	erledigt	Internet	313	1.194	262	106	1.055	546	249	189	55	391	0
		Mobile	432	700	466	185	971	1.054	696	495	189	436	417
	offen	Internet	35	69	0	1	0	12	0	3	0	66	7
Mobile		44	81	0	3	0	27	2	6	0	86	13	
Dez 17	Gesamt	Internet	291	807	206	69	682	293	252	118	32	376	112
		Mobile	377	425	308	120	559	815	460	389	170	338	370
		<b>Summe</b>	<b>668</b>	<b>1.232</b>	<b>514</b>	<b>189</b>	<b>1.241</b>	<b>1.108</b>	<b>712</b>	<b>507</b>	<b>202</b>	<b>714</b>	<b>482</b>
	erledigt	Internet	265	767	206	68	682	283	252	117	32	331	108
		Mobile	338	383	308	119	556	782	460	386	170	282	360
	offen	Internet	26	40	0	1	0	10	0	1	0	45	4
Mobile		39	42	0	1	3	33	0	3	0	56	10	
2017	Gesamt	Internet	3.448	11.712	2.495	1.154	11.606	6.123	3.770	2.103	820	5.113	1.661
		Mobile	5.452	8.414	4.900	1.917	9.806	11.387	7.535	4.661	2.144	4.847	4.675
		<b>Summe</b>	<b>8.900</b>	<b>20.126</b>	<b>7.395</b>	<b>3.071</b>	<b>21.412</b>	<b>17.510</b>	<b>11.305</b>	<b>6.764</b>	<b>2.964</b>	<b>9.960</b>	<b>6.336</b>
	erledigt	Internet	3.187	11.371	2.495	1.142	11.604	5.981	3.761	2.089	820	4.726	1.588
		Mobile	4.924	7.943	4.900	1.905	9.799	11.122	7.523	4.628	2.144	4.343	4.511
	offen	Internet	261	341	0	12	2	142	9	14	0	387	73
Mobile		528	471	0	12	7	265	12	33	0	504	164	

Anzahl der erledigten und in Bearbeitung (Status „offen“) befindlichen Anliegen im Jahr 2018:

		ChWi	FrKr	Lich	MaHe	Mitte	Neuk	Pank	Rein	Span	StZe	TSch	TrKö	
Jan 18	Gesamt	Internet	344	1.398	234	91	1.029	424	311	146	85	0	554	207
		Mobile	580	711	403	214	925	1.023	662	423	247	0	470	456
		<b>Summe</b>	<b>924</b>	<b>2.109</b>	<b>637</b>	<b>305</b>	<b>1.954</b>	<b>1.447</b>	<b>973</b>	<b>569</b>	<b>332</b>	<b>0</b>	<b>1.024</b>	<b>663</b>
	erledigt	Internet	306	1.355	231	89	1.028	416	307	140	0	0	463	191
		Mobile	533	642	401	213	916	985	654	414	247	0	380	429
	offen	Internet	38	43	3	2	1	8	4	6	0	0	91	16
Mobile		47	69	2	1	9	38	8	9	0	0	90	27	

Feb 18	Gesamt	Internet	257	1.194	196	57	946	237	390	160	43	1	463	130
		Mobile	426	745	393	159	845	867	599	414	189	0	481	409
		<b>Summe</b>	<b>683</b>	<b>1.939</b>	<b>589</b>	<b>216</b>	<b>1.791</b>	<b>1.104</b>	<b>989</b>	<b>574</b>	<b>232</b>	<b>1</b>	<b>944</b>	<b>539</b>
	erledigt	Internet	193	1.152	196	0	942	223	388	158	43	1	356	122
		Mobile	337	674	392	156	834	835	591	399	189	0	334	383
	offen	Internet	64	42	0	1	4	14	2	2	0	0	107	8
Mobile		89	71	1	3	11	32	8	15	0	0	147	26	
Mrz 18	Gesamt	Internet	348	1.232	218	74	919	379	308	157	46	0	394	135
		Mobil	512	713	529	180	852	970	648	483	196	0	402	370
		<b>Summe</b>	<b>860</b>	<b>1.945</b>	<b>747</b>	<b>254</b>	<b>1.771</b>	<b>1.349</b>	<b>956</b>	<b>640</b>	<b>242</b>	<b>0</b>	<b>796</b>	<b>505</b>
	erledigt	Internet	286	1.163	212	72	890	356	305	151	46	0	302	126
		Mobile	429	647	527	172	830	934	642	468	196	0	283	355
	offen	Internet	62	69	6	2	29	23	3	6	0	0	92	9
Mobile		83	66	2	8	22	36	6	15	0	0	119	15	
Apr 18	Gesamt	Internet	374	843	233	86	1.046	335	452	212	86	229	505	222
		Mobile	605	647	529	228	1.155	1.199	745	656	331	442	705	536
		<b>Summe</b>	<b>979</b>	<b>1.490</b>	<b>762</b>	<b>314</b>	<b>2.201</b>	<b>1.534</b>	<b>1.197</b>	<b>868</b>	<b>417</b>	<b>671</b>	<b>1.210</b>	<b>758</b>
	erledigt	Internet	311	774	230	82	988	308	449	189	86	217	353	204
		Mobile	522	566	526	225	1.081	1.135	734	626	331	415	438	511
	offen	Internet	63	69	3	4	58	26	3	23	0	12	152	18
Mobile		83	81	3	3	74	64	11	30	0	27	267	25	
Gesamt	Gesamt	Internet	1.323	4.667	881	308	3.940	1.375	1.461	675	260	230	1.916	694
		Mobile	2.123	2.816	1.854	781	3.777	4.059	2.654	1.976	963	442	2.058	1.771
		<b>Summe</b>	<b>3.446</b>	<b>7.483</b>	<b>2.735</b>	<b>1.089</b>	<b>7.717</b>	<b>5.434</b>	<b>4.115</b>	<b>2.651</b>	<b>1.223</b>	<b>672</b>	<b>3.974</b>	<b>2.465</b>
	erledigt	Internet	1.096	4.444	869	299	3.848	1.303	1.449	638	260	218	1.474	643
		Mobile	1.821	2.529	1.846	766	3.661	3.889	2.621	1.907	963	415	1.435	1.678
	offen	Internet	227	223	12	9	92	71	12	37	0	12	442	51
Mobile		302	287	8	15	116	170	33	69	0	27	623	93	

Berlin, den 08. Juni 2018

In Vertretung

Sabine Smentek  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport