

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 27. September 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. September 2019)

zum Thema:

**Weiterentwicklung von Ordnungsamt-Online**

und **Antwort** vom 11. Oktober 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Okt. 2019)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

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

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/21 139  
vom 27. September 2019  
über Weiterentwicklung von Ordnungsamt-Online

---

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

1. Welche Planungen gibt es, das Angebot „Ordnungsamt Online“ weiterzuentwickeln?

Zu 1.:

Wie schon in der Schriftlichen Anfrage 18/18 587 dargestellt, ist die Einbindung der Straßen- und Grünflächenämter die wichtigste Weiterentwicklungsmaßnahme von Ordnungsamt Online. Das für die Umsetzung der Maßnahme aufgesetzte Teilprojekt ist abgeschlossen, sodass das technische System allen bezirklichen Straßen- und Grünflächenämtern seit dem 31.08.2018 zur Verfügung steht. Bisher wird es allerdings erst von 4 Bezirken genutzt.

Als nächstes ist die Entwicklung einer Erfassungsmaske für Meldungen des Außendienstes geplant, die es den Dienstkräften mit Hilfe dieser „internen App“ ermöglicht, von ihnen festgestellte Störungen der öffentlichen Ordnung als Meldungen direkt in das IT-Fachverfahren „Anliegenmanagement Ordnungsamt Online“ (AMS) zu übernehmen. Damit sollen vor allem die direkte Kommunikation zwischen dem Außendienst und dem Innendienst der bezirklichen Ordnungsämter verbessert und die jeweiligen Geschäftsprozesse beschleunigt werden. Die Einführung dieser App ist noch für 2019 geplant.

2. Welche Überlegungen gibt es analog zu den Bürgerämtern, das Verwaltungshandeln im Zusammenhang mit Ordnungsamt Online mit einem Serviceversprechen (vergleichbar mit dem 2 Wochen Ziel) zu qualifizieren?

Zu 2.:

Das AMS verfolgt seit seiner Einführung im Jahr 2016 das Ziel, alle eingehenden Meldungen innerhalb von 3 Werktagen im Zuständigkeitsbereich der bezirklichen

Ordnungsämter zu erledigen. Im Fall der fachlichen Zuständigkeit eines anderen Amtes oder eines externen Dienstleisters bezieht sich dieses Serviceversprechen auf die Abgabe an die entsprechende Stelle.

3. Wie ist der Stand der Planungen, die Auswertungsfunktion der Meldungen im Rahmen der OpenData-Strategie Online zur Verfügung zu stellen (bitte auch angeben welche Planungen es gibt, dies verwaltungsintern oder für die interessierte Öffentlichkeit zu realisieren)?

Zu 3.:

Die Weiterentwicklung der Benutzeroberfläche („Frontend“) des AMS mit einem neuen Design soll noch in 2019 abgeschlossen werden und insbesondere die Veröffentlichung von Statistiken über das Berliner Datenportal anbieten. Die dafür erforderlichen technischen Anpassungen konnten bereits realisiert werden.

4. Wie bewertet der Senat den Vorschlag eines automatischen Monatsberichtes für jeden Bezirk zur Auswertung der Meldungen und Bearbeitungszeiten, um die Transparenz des Verwaltungshandels zu erhöhen?

Zu 4.:

Seit Einführung des AMS im Jahr 2016 erfolgt eine monatliche statistische Auswertung der eingehenden Meldungen nach Bezirken und zur Einhaltung des Serviceversprechens in den Bezirken.

5. In welchen Bezirken kommt die Funktionalität der Anbindung des Fachverfahrens an den MS Outlook zum Einsatz? Wenn dies in einem Bezirk nicht realisiert wird, warum nicht?

Zu 5.:

Eine Anbindung (im Sinne einer Schnittstelle) ist in dem IT-Verfahren nicht realisiert. Umgesetzt wurde eine Drag- und Dropfunktionalität, die als Windows Mail Client MS-Outlook unterstützt. Andere Groupware (z.B. Micro Focus GroupWise) wird nicht unterstützt. 9 Bezirke setzen MS Outlook ein. Die vorhandene Drag- und Dropfunktionalität wird von den Mitarbeitenden als hilfreich und unterstützend angesehen. In 3 Bezirken (Pankow, Neukölln und Spandau) wird zur Zeit noch GroupWise eingesetzt. Die Ablösung ist mit der dortigen Einführung des Berlin PC vorgesehen.

6. Wie viele Meldungen von Mängeln und Problemen im öffentlichen Raum wurden in den Monaten Januar bis August im Jahr 2019 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 6.:

Die im AMS per mobiler App eingegangenen Meldungen der Monate Januar bis August 2019 sind - bezogen auf den Ort der Störung der öffentlichen Ordnung - der folgenden Übersicht zu entnehmen.

Bezirk	Jan 19	Feb 19	Mär 19	Apr 19	Mai 19	Juni 19	Juli 19	Aug 19
ChWi	735	706	794	825	792	804	756	899
FrKr	835	761	690	709	818	871	900	1.083
Lich	479	416	480	404	522	468	487	662
MaHe	286	274	332	343	374	358	370	426

Mitte	1.010	950	1.087	1.155	1.378	1.582	1.521	1.489
Neuk	1.150	1.301	1.067	1.098	1.162	1.262	1.372	1.719
Pank	816	856	745	946	747	925	942	1.177
Rein	812	792	766	777	806	878	952	1.078
Span	271	292	357	373	484	484	411	491
StZe	396	316	284	306	383	379	350	445
TSch	545	611	658	619	708	841	759	960
TrKö	602	526	558	643	684	598	637	739
Summe	7.937	7.801	7.818	8.198	8.858	9.450	9.457	11.168

Die Auswertung des Serviceversprechens zur Erledigung des gemeldeten Anliegens innerhalb von 3 Werktagen im Sinne der Antwort zu Frage 2. erfasst alle eingehenden Meldungen, unabhängig vom genutzten Zugangskanal. Von den in den ersten acht Monaten des Jahres 2019 eingegangenen Anliegen konnten nur 0,46 % der Meldungen nicht innerhalb der 3-Tage-Frist erledigt werden:

Monat	Anzahl der eingegangenen Meldungen	Anzahl der nicht innerhalb der 3-Werktagefrist erledigten Anliegen
Januar	18.931	191
Februar	17.378	1
März	17.309	0
April	16.754	26
Mai	17.899	104
Juni	18.824	338
Juli	20.241	9
August	22.237	19
Summe	149.573	688

Berlin, den 11. Oktober 2019

In Vertretung

Torsten Akmann  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport