

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Thering (CDU) vom 28.08.17

und Antwort des Senats

Betr.: Betreibt der Senat einen Datenfriedhof für Bürgeranliegen? Zahlen, Daten, Fakten (ZDF) zum Mängelerfassungssystem „Melde-Michel“

Die öffentliche Infrastruktur ist das Rückgrat der Bürgergesellschaft und der Wirtschaft in einer Millionenmetropole wie Hamburg. Der zeitnahen Beseitigung von Mängeln wie Straßenschäden, kaputten Parkbänken, Wildwuchs von Grünanlagen jeglicher Art oder defekten Laternen fällt damit eine große Bedeutung zu. Eine der Schwachstellen hierbei war lange Zeit, dass die Erfassung möglicher Mängel fast ausschließlich an die Personalkapazitäten und Arbeitszeiten der öffentlichen Verwaltung gekoppelt war.

Aus diesem Grunde hat der Senat 2014 den sogenannten Melde-Michel eingerichtet. Hierbei handelt es sich um ein unter <http://www.hamburg.de/melde-michel/> erreichbares Online-Angebot zur Erfassung und Meldung von Infrastrukturmängeln durch Bürger inklusive automatischer Weiterleitung der jeweiligen Anliegen an die zuständigen Stellen innerhalb der Hamburger Verwaltung. Der sogenannte Telefonische HamburgService fungiert in diesem Rahmen als Schnittstelle, der die Bürgeranliegen an die zuständigen Stellen in den Behörden und Landesbetrieben weiterleitet und den Bürgern entsprechende Rückmeldungen gibt.

So bürgerfreundlich dieser Service klingen mag, so intransparent erfolgt der Betrieb des Melde-Michels. Außer nicht nachprüfbar Allgemeinenplätzen („Sie erhalten zu Meldungen, für die Hamburger Dienststellen zuständig sind, in 80 Prozent der Fälle innerhalb von zehn Arbeitstagen eine Antwort.“) liegt keinerlei Statistik öffentlich vor, die eine Bewertung des Erfolgs und/oder des Misserfolgs des Melde-Michels ermöglicht.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Der Melde-Michel ist eine zentrale Plattform, über die Bürgerinnen und Bürger Schäden an der öffentlichen Infrastruktur melden sowie Hinweise oder Verbesserungsvorschläge unterbreiten können. Mit ihm wird sichergestellt, dass diese Meldungen in einem standardisierten Verfahren unmittelbar an die jeweils zuständige Stelle in der Hamburgischen Verwaltung (wie zum Beispiel die Bezirksämter oder Betriebe wie die Stadtreinigung Hamburg) weitergeleitet werden. Vorrangiges Ziel des Melde-Michels ist es, den Meldeweg zur zuständigen Stelle zu verkürzen und für die Bürgerinnen und Bürger zu vereinfachen. Die zuständigen Dienststellen prüfen die verschiedenartigen Meldungen und beheben gegebenenfalls den angezeigten Mangel, indem sie zum Beispiel Spielgeräte auf Spielplätzen reparieren, Hecken schneiden oder Schlaglöcher beseitigen. Dies geschieht in einigen Fällen zeitnah und in anderen Fällen im Rahmen bereits bestehender Planungen zeitversetzt.

In wie vielen Fällen eine Meldung konkret zur Behebung der angezeigten Mängel führt oder einem Verbesserungsvorschlag nachgekommen werden kann, wird statistisch nicht erfasst. Dies müsste über eine händische Auswertung von rund 19.000 Meldungen erhoben werden, was in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich ist.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Wie viele Schadensmeldungen gingen seit der Inbetriebnahme über das Portal Melde-Michel ein? Auf welche Arten von öffentlicher Infrastruktur und welche Schadenstypen bezogen sich die Schadensmeldungen? Bitte nach Jahren, Arten von Infrastruktur, Schadenstypen und – wenn möglich – nach Bezirken aufschlüsseln.*

Siehe Anlage.

2. *Wie viele der über das Portal Melde-Michel gemeldeten Schäden beziehungsweise Mängel an der öffentlichen Infrastruktur konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren, Arten von Infrastruktur, Schadenstypen und – wenn möglich – nach Bezirken aufschlüsseln sowie in absoluten Zahlen und prozentual angeben.*

Siehe Vorbemerkung.

3. *Wie hat sich der Zeitraum (in Tagen), der zwischen der Mängelmeldung durch den Bürger und dem öffentlich einsehbar Eintrag in die Online-Stadtkarte des Melde-Michels vergeht, seit der Inbetriebnahme des Portals entwickelt? Bitte die Jahresdurchschnittswerte seit 2014 angeben.*
4. *Wie hat sich der Zeitraum (in Tagen), der zwischen der Mängelmeldung durch den Bürger und der ersten Rückmeldung des Telefonischen HamburgServices an den Bürger vergeht, seit der Inbetriebnahme des Portals entwickelt? Bitte die Jahresdurchschnittswerte seit 2014 angeben.*

Gemäß dem Serviceangebot des Melde-Michels prüft der Telefonische HamburgService die Veröffentlichung der Meldung innerhalb von zwei Arbeitstagen. Die Einhaltung dieser Kennzahl wird seit Oktober 2015 kontrolliert und regelmäßig erreicht. Sobald der Telefonische HamburgService die Meldung geprüft und zur Bearbeitung an das Bezirksamt beziehungsweise Betrieb freigegeben hat, wird die Meldung automatisch an die zuständige Stelle weitergeleitet und auf der öffentlichen Plattform angezeigt. Der Zeitraum bis zur Veröffentlichung wird nicht gesondert statistisch erfasst. Eine Rückmeldung an die Bürgerin beziehungsweise den Bürger kann nur erfolgen, wenn eine E-Mail-Adresse angegeben wurde.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

5. *Wie viele der 2014 über den Melde-Michel gemeldeten Schäden wurden bis heute nicht behoben?*
6. *Wie viele der 2015 über den Melde-Michel gemeldeten Schäden wurden bis heute nicht behoben?*
7. *Wie viele der 2016 über den Melde-Michel gemeldeten Schäden wurden bis heute nicht behoben?*

Siehe Vormerkung.

8. *Welche Kennzahlen hinsichtlich des Betriebs des Melde-Michels werden vom Senat beziehungsweise der zuständigen Behörde insgesamt erfasst?*

Meldungen gesamt, Meldungen je Bezirk, Meldungen je Kategorie, Meldungen veröffentlicht, Meldungen innerhalb des Serviceangebots bearbeitet. Im Übrigen siehe <http://www.hamburg.de/serviceangebot/>.

9. *Welche Ziele hinsichtlich des Betriebs des Melde-Michels verfolgt der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde im Einzelnen?*

Bürgerinnen und Bürger soll ein Online-Zugang zur Verwaltung zur Verfügung stehen, um Schäden beziehungsweise Mängel der öffentlichen Infrastruktur einfach und zeitnah melden und eine Rückmeldung über deren Bearbeitung erhalten zu können.

10. *Welche Gesamtkosten sind bisher für Entwicklung und Betrieb des Melde-Michels angefallen, wie verteilen sich diese Kosten auf die verschiedenen Kostenarten und welche Stellen haben diese Kosten jeweils zu welchen Teilen getragen?*

Rund 200.000 Euro für die Weiterentwicklung des Systems bis Juni 2017, rund 90.000 Euro für den IT-Betrieb pro Jahr sowie rund 102.300 Euro (2015), 105.500 (2016) und 110.200 Euro für Personal und Arbeitsplatzausstattung. Die Kosten trägt die Finanzbehörde. Im Übrigen siehe Drs. 21/1506.

11. *Gibt es ein Controlling zum Betrieb des Melde-Michels?
Wenn ja, welche Stelle führt dieses Controlling durch?*

Ja, die Leitstelle Melde-Michel in der Finanzbehörde. Darüber hinaus werden den zuständigen Stellen der Bezirksämter monatliche Statistiken über die Meldungen zur Verfügung gestellt.

12. *Wie hat sich seit der Inbetriebnahme des Portals Melde-Michel*
a) *die Zahl der Beschäftigten,*
b) *die Stellenzahl,*
c) *die Zahl der Vakanzen*
entwickelt, die beim Telefonischen HamburgService für den Melde-Michel zuständig sind?

Die seit dem 1. Juli 2014 dort für die Bearbeitung von Meldungen aus dem Melde-Michel bestehenden zwei Stellen waren durchgehend voll besetzt.

13. *Wurde das System Melde-Michel seit seiner Inbetriebnahme evaluiert?
Wenn ja,*
a) *wann?*
b) *durch wen?*
c) *mit welchen Ergebnissen?*
d) *welche Maßnahmen wurden aus den Ergebnissen abgeleitet?*

Wenn nein, warum nicht und inwiefern ist dies für den Rest der Wahlperiode geplant?

Ja. Die Fachliche Leitstelle und der Anwenderkreis Melde-Michel beurteilen die Entwicklung der Meldungszahlen und die Einhaltung des Serviceangebots fortlaufend. Die Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger sowie die Erfahrungen der Anwenderinnen und Anwender aufseiten der Verwaltung werden bei der Weiterentwicklung des Systems berücksichtigt. Insbesondere wurden auf dieser Grundlage die Eingabe- und Informationsseite sowie die Prozesse der Meldungsbearbeitung grundlegend angepasst.

14. *Warum wird das Portal Melde-Michel nicht als Smartphone-App angeboten?*

Damit das System nutzbar ist, ohne zuvor eine spezielle Anwendung installieren zu müssen.

15. *Wurde die Einrichtung des Melde-Michels als Smartphone-App geprüft?
Wenn ja, mit welchem Ergebnis?*

Ja, mit dem Ergebnis, dass eine sogenannte Web-App sinnvoller ist (siehe Antwort zu 14.).

16. Welche Optimierungspotenziale sieht der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde beim Portal Melde-Michel?

Die Überlegungen und Planungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen.

	Meldungen gesamt	Meldungen öffentlich	Hamburg- Mitte	Altona	Eimsbüttel	Hamburg- Nord	Wandsbek	Bergedorf	Harburg	Baum- schäden	Beschädigte Brücke, Tunnel, Mauer, Treppe	Beschädigte Geländer, Pöller, Fahrradständer, Sitzgelegenheit	Beschädigte Verkehrszeichen	Externe verunreinigung	Graben	Grünanlagen und Spielflächen	Schlagloch und Wegeschäden	Spielgerä- schäden	Weg- und Straßen	Wildwuchs und Überwuchs
GESAMT ab 12. November 2014	85		16	13	23	13	14	5	1	4	0	1	7	30	0	4	33	0	4	1
GESAMT 2015	2.873	1.829	453	393	286	535	849	167	177	57	9	107	163	737	6	24	945	12	319	422
GESAMT 2016	9.360	6.250	1.434	1.373	847	1.713	2.924	384	636	221	50	734	583	2.648	17	64	2.837	37	1.147	1.337
GESAMT bis Juni 2017	6.600	3.854	1.084	761	532	1.212	2.047	373	555	174	32	291	539	1.739	14	44	2.167	40	563	692

- Die Tabelle enthält die Daten vom 12. November 2014 (Start des Melde-Mittel) bis 30. Juni 2017 (letzter vorliegender Monatsbericht).
- Eine einheitliche Statistik liegt erst seit dem Juni 2015 vor. Die Daten vom November 2014 bis einschließlich Mai 2015 wurden manuell erhoben.
- Meldungen für Betriebe außerhalb der Bezirksämter wurden unter der Kategorie „Externe“ zusammengefasst. Durch die Zusammenfassung mehrerer Meldungen zum gleichen Sachverhalt und die Nicht-Berücksichtigung von „Spätmeldungen“ können sich Differenzen zwischen der Gesamtzahl der Meldungen und der Summe der Meldungen der Bezirksämter ergeben.