

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Carsten Ovens und Dennis Thering (CDU) vom 24.05.18

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Schlaglöcher, kaputte Fahrbahnen und Sanierungsstau – Wie steht es um den Melde-Michel?**

*Die öffentliche Verkehrsinfrastruktur ist das Rückgrat der Bürgergesellschaft und der Wirtschaft in einer Millionenmetropole wie Hamburg. Eine zeitnahe Beseitigung von Mängeln von Straßenschäden ist für einen reibungslosen Verkehr von Lkw, Pkw, Radfahrern und Fußgängern unerlässlich. Wenn Straßenschäden eine Gefahr für Verkehrsteilnehmer darstellen, ist unverzügliches Handeln vonnöten.*

*Der vom Senat 2014 eingeführte sogenannte Melde-Michel bietet den Bürgern die Möglichkeit, Schäden den zuständigen Behörden selbst online zu melden. So können einerseits neue Schäden schneller den Behörden kenntlich gemacht werden, andererseits bietet der Service den Bürgern die Möglichkeit, ihr eigenes Quartier digital und unbürokratisch in Schuss zu halten.*

*So bürgerfreundlich dieser Service klingen mag, so intransparent erfolgt der Betrieb des Melde-Michels. Immer wieder kommt es zu Beschwerden, dass mehrfach gemeldete Schlaglöcher wie zum Beispiel auf der Abbiegespur Holsteiner Chaussee/Oldesloer Straße in Schnelsen nicht bearbeitet und behoben werden. Damit der Service von den Bürgern angenommen wird, müssen die Beschwerden transparent, nachvollziehbar und innerhalb kurzer Zeit bearbeitet werden.*

*Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:*

- 1. In Drs. 21/10524 betont der Senat, dass der Melde-Michel keine Dialog-Plattform sei, bei Hinterlassen von Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse aber den Bürgern das Ergebnis der Sichtung und die Einschätzung zum geplanten Vorgehen mitgeteilt werden könne. Werden allen Meldern, die Kontaktinformationen hinterlassen, Informationen über die Sichtung und das geplante Vorgehen mitgeteilt?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Ja.

- 2. Ebenfalls in genannter Drucksache erklärt der Senat, dass nicht sicherheitsrelevante Schäden als bearbeitet gekennzeichnet werden, wenn eine Behebung in einer bereits erst später geplanten Sanierungsmaßnahme vorgenommen werden soll. Werden die Melder in diesem Fall, so sie Kontaktdaten hinterlassen haben, über den geplanten Zeitraum, Zeitspanne und Umfang der Sanierungsmaßnahmen informiert?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Dem Meldenden werden, sofern er eine E-Mail-Adresse hinterlassen hat, eine standardisierte Antwort oder, soweit konkrete Planungen bereits vorliegen, eine Freitextantwort übermittelt. Über Art und Inhalt der Antwort entscheiden die zuständigen Bearbeiter vor Ort in den Bezirken/Betrieben.

3. *Bei vielen gemeldeten Schäden findet sich die Rückmeldung „Grundsätzlich werden nur sicherheitsrelevante Schäden sofort behoben, andere Schäden nach vorhandener Zeit und vorhandenem Budget.“ Ist dies eine allgemeine Aussage der zuständigen Behörde oder bedeutet es, dass nach Sichtung der gemeldete Schaden als nicht sicherheitsrelevant eingestuft wurde?*

Dies ist eine standardisierte Antwort. Sie bedeutet, dass der gemeldete Schaden von den zuständigen Bearbeitern vor Ort in den Bezirken/Betrieben als nicht sicherheitsrelevant eingestuft wurde.

4. *Sieht der Melde-Michel für als nicht sicherheitsrelevant eingestufte Schäden eine Widerspruchsmöglichkeit für den Melder vor?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Die Antwort aus dem Melde-Michel ist kein Verwaltungsakt, gegen den Widerspruch eingelegt werden könnte.

5. *Der Melde-Michel verspricht, in 80 Prozent der Fälle innerhalb von zehn Arbeitstagen eine Antwort zu geben. Liegen dem Senat Erkenntnisse vor, dass diese angestrebte Quote regelmäßig verfehlt wird?*

Die angestrebte Quote wird regelmäßig erreicht.

6. *In Drs. 21/10189 antwortet der Senat, dass die Überlegungen und Planungen zum Optimierungspotenzial des Melde-Michels noch nicht abgeschlossen sind. Gibt es nun, neun Monate später, Ergebnisse dieser Überlegungen?*

*Wenn ja, welche?*

Siehe Drs. 21/10524. Darüber hinaus ist die Weiterentwicklung des Melde-Michels unter Berücksichtigung von Hinweisen der Nutzer und unter Beteiligung der Bezirke/Betriebe ein kontinuierlicher Prozess.