

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

zum/zur	Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
F0309/23 - CDU-Ratsfraktion, Stadtrat Andreas Schumann	FB 32	S0497/23	23.11.2023
Bezeichnung			
Mängelmelder Magdeburg			
Verteiler	Tag		
Die Oberbürgermeisterin	28.11.2023		

Zur Anfrage der CDU-Ratsfraktion nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

- 1. Wie viele Eingaben hat es im ersten Halbjahr 2023 gegeben? Bitte nach den möglichen auswählbaren Kategorien aufschlüsseln.**
- 2. Wie viele dieser Eingaben konnten erfolgreich im Sinne der Eingabe bearbeitet werden? Bitte auch hier nach den Kategorien aufschlüsseln.**

Kategorie	erfolgte Meldungen Januar bis Juni 2023
Abfallablagerung öffentlicher Verkehrsraum melden	539
Abfallablagerung privates Besitztum melden	
Schlaglöcher und übermäßige Verschmutzungen der Fahrbahn (z. B. durch Baufahrzeuge) melden	708
Beeinträchtigung des Verkehrs durch Grünwuchs im Luftraum über Straße melden	83
verstopften Straßenablauf melden	34
Störung der Straßenbeleuchtung melden	297
defekte Verkehrszeichen melden	24
Meldungen, die nicht das Kategorie-Thema betrafen, aber abgearbeitet wurden	136
gesamt	1.821

1.798 gemeldete Mängel aus dem statistisch ausgewerteten Zeitraum Januar bis Juni 2023 wurden bereits geschlossen. Die Aufschlüsselung auf die Kategorien ist systemseitig nicht möglich. Statistische Analysen müssen in der jetzigen Version noch manuell vorgenommen werden.

- 3. Welche Überlegungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit gibt es, damit mehr Bürgerinnen und Bürger den Mängelmelder nutzen können?**

Der MD-Melder ist lediglich barrierearm. Mit der nächsten Version, die im 4. Quartal 2023 zur Anwendung bereitstehen soll, wird er ebenfalls nur barrierearm sein, weil der Softwareanbieter dieses Tool nur so betreibt. Grundsätzlich können Bürgerinnen und Bürger Meldungen barrierefrei außerhalb des MD-Melders an bekannte Funktions-Sammel-eMail-Adressen der verschiedenen Aufgabenbereiche der LH MD senden. Diese Meldungen werden im gleichen Rang erledigt.

- 4. Andere Städte bieten die Möglichkeit, bei der Eingabe aus deutlich mehr Kategorien zu wählen und damit ihre Eingabe „genauer“ zuzuordnen bzw. um mehr relevante**

Sachverhalte zu melden. Welche Überlegungen zu einer Ausweitung der Kategorien gibt es?

Der Mängelmelder (Titel in LH MD: „MD-Melder“) kann mit unzählig vielen Kategorie-Themen aufgesetzt werden. Hierbei ist dann aber zu berücksichtigen, welche personellen Ressourcen für die First-Level-Moderation erforderlich werden und welches Nutzungsziel verfolgt eine Stadt. Umso mehr Kategorie-Themen angeboten werden, umso unübersichtlicher wird es erfahrungsgemäß für den Nutzer. D. h.: „viel hilft nicht immer viel!“

Es gibt keine Überlegungen, die Kategorien zu erweitern. Kategorien wie Sonstiges, Ideen, Hinweise, Falschparker sind nicht händelbar. Städte, die allgemeine Kategorien, wie Ideen/Hinweise aufnahmen, nutzen das Tool im Bereich der Verwaltungsspitze (bspw. BOB), um mit dem Input aus der Bevölkerung auch städtische Strategie-Ansätze zu erkennen.

In der Landeshauptstadt Magdeburg nutzen Bürgerinnen und Bürger für Anliegen, Hinweise und Beschwerden auch den Zugang an die Verwaltungsspitze über die eMail-Adresse info@stadt.magdeburg.de, welche im Bereich BOB/Bereich „Beschwerdemanagement und Bürgeranliegen“ moderiert und deren Beantwortung abgesichert wird. Hier gehen täglich 20 - 25 eMails ein.

Die Kategorie-Themen im MD-Melder wurden seit Aufsetzen des MD-Melders Anfang 2014 regelmäßig den erkennbaren Bedarfen der Bevölkerung und zur besseren Steuerung innerhalb der Verwaltung angepasst; zuletzt nach intensiven Arbeitsberatungen 2021/2022 zwischen dem Bürgerservice (32.4), dem Ordnungsamt (32.1), SFM, SAB und FD 66.3 (ehem. Tiefbauamt) etc.. Der MD-Melder der Landeshauptstadt Magdeburg trägt mit den gewählten Kategorien mittlerweile hauptsächlich für eine durch alle Verkehrsteilnehmer sichere Nutzung der Straßen und Fußwege bei.

Auch das Thema „illegale Ablagerung von Abfall“ wurde so kategorisiert, dass eine zügige Weiterleitung einer Meldung an SAB, SFM. OAD bzw. dem Bereich Verkehrsanlagen im Dezernat VI (ehem. Tiefbauamt) - je nach Zuständigkeit für die betroffene Liegenschaft - erfolgen kann.

Der SAB plant mittelfristig im Zusammenhang mit der Einführung eines Betriebsmanagementsystems eine App für Bürgerinnen und Bürger anzubieten. Es ist geplant, Anwendungen, wie die Abholtermine der Abfallbehälter oder die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe etc. bereitzustellen. Eine Dopplung der Angebote zur Meldung von illegalen Abfallablagerungen über den MD-Melder und eine separate App des SAB soll es jedoch nicht geben, um die damit verbundenen Kosten und den Verwaltungsaufwand nicht zu erhöhen. Die sinnvollste Lösung wäre, aus der Müll-App heraus einen Link auf die Webseite des MD-Melders auf magdeburg.de zu platzieren oder den Melder direkt in die App einzubinden. Eine mögliche technische Realisierung wird dann mithilfe der KID geprüft.

Die genaue Zuordnung einer Mängelmeldung über den MD-Melder ist anhand des konkreten Kategorie-Titels als auch örtlich durch das Setzen des GPS-Punktes möglich. Die konkretisierende Sachverhalts-beschreibung und das Hochladen von Fotos ergänzt das Auffinden der Gefahrenquelle für den Aufgabenbereich, bspw. Ordnungsamt, SAB, SFM etc..

Meldungen, die eine unmittelbare Gefahrenabwehr bedingen, dürfen im MD-Melder nicht eingetragen werden. Hierfür wurde ein Hinweis zur Nutzung der Hotline des Ordnungsamtlichen Außendienstes aufgenommen.

Die neue Beteiligungsplattform des Landes Sachsen-Anhalt (<https://buergerbeteiligung.sachsen.de/portal/MID>, noch in Teststellung) verfügt auch über ein entsprechendes Modul, über das Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern an die Verwaltung herangetragen werden können. Im Zuge der Einführung der neuen Beteiligungsplattform ab April 2024 besteht die Möglichkeit, den Mängelmelder zukünftig über diese Plattform zu nutzen. Hier wird vor der Inbetriebnahme der Plattform durch die Stabsstelle Strategische Entwicklung (BOB) in Zusammenarbeit mit FD 32.4 (ab 2024 FB 33 „Bürgerservice“) unter verschiedenen Gesichtspunkten geprüft, ob der bestehende "MD-Melder" durch das Modul der neuen Beteiligungsplattform abgelöst werden könnte. Das Ziel sollte sein, vergleichbare Leistungen, die den Bürger*innen bereitgestellt werden, auf möglichst wenigen Plattformen zu bündeln.

5. Wo und wie wird der Mängelmelder in der Bevölkerung bekannt gemacht und um Nutzung durch die Bürgerinnen und Bürger geworben?

Direkt auf der Startseite der städtischen Homepage wurde der Zugangs-Icon MD-Melder grafisch aufgenommen. Eine gesonderte Bewerbung erfolgt nicht.

Krug