

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 14. Januar 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. Januar 2021)

zum Thema:

**Weiterentwicklung von Ordnungsamt-Online 2020 und 2021**

und **Antwort** vom 01. Februar 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Feb. 2021)

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. 18/26 211

vom 14. Januar 2021

über Weiterentwicklung von Ordnungsamt-Online 2020 und 2021

---

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

1. Welche Entwicklungen und Daten zum Ordnungsamt-Online kann der Senat für das Jahr 2020 berichten?

Zu 1.:

Auch im Jahr 2020 wurde das IT-Verfahren AMS / Ordnungsamt-Online kontinuierlich weiterentwickelt und an die Bedarfe der nutzenden Behörden und Fachämter angepasst. Die Webseite (Frontend) und Mobile App für Bürgerinnen und Bürger wurden einem grundlegenden Re-Design unterzogen.

- Das Re-Design ermöglicht die automatische, dynamische Anpassung des Layouts an verschiedene Bildschirmgrößen und für unterschiedliche Endgeräte, z.B. Smartphones und Tablets.
- Die Mobile App wurde technisch generalüberholt, um die Benutzerfreundlichkeit und Performance zu verbessern.
- Die Anzeige von interaktiven Statistiken ist nun im Browser sowie in der Mobile App möglich (Dashboard), welche die Transparenz über die eingegangenen Daten (z.B. die Anzahl der Meldungen pro Bezirk, die meistgenutzten Meldungskategorien, etc.) gewährleistet.
- Ebenso wurde eine sogenannte Backend-App realisiert. Damit können Mitarbeitende im Innendienst den Mitarbeitenden im Außendienst (medienbruchfrei) Aufträge und Maßnahmen übermitteln. Mitarbeitende im Außendienst können selbst Meldungen im IT-Verfahren (medienbruchfrei) erfassen, Aufträge, Maßnahmen veranlassen und direkt im IT-Verfahren verarbeiten. Genutzt werden hierfür die sich ohnehin im Einsatz befindenden MDE-Geräte (Geräte zur mobilen Datenerfassung), die nach einer Ersatzbeschaffung durch das zuständige Landesamt für Bürger- und

Ordnungsangelegenheiten (LABO) im Jahr 2019 flächendeckend (zurzeit über 1.000 Geräte) auf die bezirklichen Ordnungsämter (Parkraumüberwachung, Verkehrsüberwachung und Allgemeiner Ordnungsdienst) ausgerollt wurden.

Darüber hinaus wurden weitere Ämter und Behörden in die Nutzung einbezogen.

- Einbindung eines Teilbereiches des Landesamtes für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) in das IT-Verfahren (Vorgangsbearbeitung, Backend) in Folge der Ablösung des dort bisher genutzten Beschwerdemanagementsystems. Verfahrensverantwortliche Stelle für das IT-Verfahren ist auch hier das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten.
- Einbindung der Straßen- und Grünflächenämter der Bezirke Tempelhof-Schöneberg und Reinickendorf

2. Welche Fachbereiche bzw. Fachverfahren sind inzwischen an das System AMS/OrdnungsamtOnline angeschlossen, um Meldungen medienbruchfrei weitergeben zu können?

Zu 2.:

Das IT-Verfahren Ordnungsamt Online wird seit Jahren in allen bezirklichen Ordnungsämtern eingesetzt. Darüber hinaus nutzen die bezirklichen Straßen- und Grünflächenämter der Bezirke Neukölln, Tempelhof-Schöneberg, Reinickendorf, Treptow-Köpenick, Lichtenberg und Steglitz-Zehlendorf dieses IT-Verfahren. An diese Fachämter ist daher eine medienbruchfreie Weitergabe der Meldungen möglich.

Bereits seit Einführung des IT-Verfahrens Ordnungsamt Online existiert eine Schnittstelle zum korrespondierenden IT-Verfahren der Berliner Stadtreinigung zwecks Übergabe von Meldungen über illegale Müllablagerungen und zur anschließenden Rückmeldung der Berliner Stadtreinigung über die erfolgte Beseitigung des Mülls an die bezirklichen Ordnungsämter.

3. Für welchen Bereich ist inzwischen eine tatsächliche Statusmeldung möglich, dass heißt die Kennzeichnung von Erledigung wird nicht bereits mit der Weitergabe der Meldung im System hinterlegt?

Zu 3.:

Eine tatsächliche Statusmeldung ist schon immer möglich gewesen und ist unabhängig davon, ob das IT-Verfahren Ordnungsamt Online in einem Fachamt tatsächlich eingesetzt wird und Meldungen damit medienbruchfrei übergeben werden können oder nicht. Die Bezirke haben im Rahmen der Einführung des IT-Verfahrens verschiedene Service-Level-Agreements vereinbart, u.a. auch, dass bei der Weiterleitung von Meldungen diese nicht auf den Status „erledigt“, sondern auf den Status „in Bearbeitung“ gesetzt werden. Dieser Standard wird aber nicht in allen Bezirken einheitlich umgesetzt. Dennoch strebt der Senat weiterhin ein einheitliches Verwaltungshandeln in allen Bezirken an.

Das Ziel eines einheitlichen Verwaltungshandelns würde aus Sicht des Senats dadurch unterstützt, dass weitere bezirkliche Fachämter (z.B. die Straßen- und Grünflächenämter in allen Bezirken sowie die bezirklichen Naturschutz- und Umweltämter) das IT-Verfahren Ordnungsamt Online nutzen. In diesem Zusammenhang hat das zuständige Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten im Jahr 2019 mit allen Bezirken einen Rahmenverfahrenauftrag über den Verfahrensbetrieb des IT-Verfahrens (hier:

AMS/Ordnungsamt-Online) abgeschlossen. Durch diesen Rahmenverfahrenauftrag kann das IT-Verfahren den Bezirken in allen Fachämtern bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt werden. Die zentralen Betriebskosten sind im Haushalt des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten etatisiert. Es obliegt gleichwohl der alleinigen Zuständigkeit der Bezirke, dass IT-Verfahren in weiteren Fachämtern einzusetzen.

4. Welche Planungen gibt es für das Jahr 2021, das Angebot „Ordnungsamt Online“ weiterzuentwickeln?

Zu 4.:

Im Jahr 2021 soll das IT-Verfahren AMS / Ordnungsamt-Online kontinuierlich weiterentwickelt und an die Bedarfe der nutzenden Behörden und Fachämter angepasst sowie weitere Ämter und Behörden in die Nutzung einbezogen werden.

- In Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin wird das Verfahren im Rahmen eines Migrationsprojektes an die vorgebenden IKT-Standards des Landes Berlin angepasst werden (u.a. Datenbankwechsel, Anhebung der Betriebssysteme und Anpassung des Deploymentprozesses). Diese Maßnahme soll bis Ende März 2021 abgeschlossen sein.
- Nachdem im Jahr 2020 die Webseite (Frontend) und Mobile App einem grundlegenden Re-Design unterzogen worden sind, soll im Jahr 2021 eine Modernisierung der Benutzeroberflächen-Technologie des Vorgangsbearbeitungssystems (Backend) erfolgen. Durch diese Maßnahme werden auch Anpassungen und Verbesserungen des Backends gemäß Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) vorgenommen. Um die Einbindung weiterer Ämter und Behörden zu standardisieren, wird darüber hinaus die modularisierte Klienten-Verwaltung optimiert werden. Diese Maßnahmen sollen bis zum Ende des Jahres 2021 abgeschlossen sein.
- Einbindung des Straßen- und Grünflächenamtes Spandau und bei Anforderung Einbindung weiterer bezirklicher Fachämter.
- Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales plant die Einführung des IT-Verfahrens im Ergebnis des Projektes Gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung (GStU). Zielrichtung ist hierbei die Nutzung des Verfahrens für die Digitalisierung von Prozessen der Qualitätssicherung und des Schadensmanagements. Die verfahrensverantwortliche Stelle für das IT-Verfahren bleibt für diese Einbindung auch das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten.
- Die Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz plant die (Nach-) Nutzung des IT-Verfahrens Ordnungsamt Online zur Umsetzung der Vorgaben des § 48 Abs. 3 des Berliner Mobilitätsgesetzes (hier: Mängelmelder Radverkehr)
- Das Landesamt für Gesundheit und Soziales plant eine weitere Zentralisierung des dortigen Beschwerdemanagements (hier: Heimaufsicht). In diesem Zusammenhang gibt es Überlegungen über eine mögliche (Nach-) Nutzung des IT-Verfahrens.

5. 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 5.:

Seit dem 20.01.2021 werden Daten auf dem OpenDataPortal des Landes Berlin bereitgestellt. Damit sind die Anforderungen des § 13 Abs. 1 E-Government-Gesetz Berlin erfüllt, u.a. die Daten auch in maschinenlesbarer Form zur Verfügung zu stellen.

6. Wie viele Meldungen von Mängeln und Probleme im öffentlichen Raum wurden im Jahr 2020 über die Mobile App bzw. die Website „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 Auflistung der Meldungen von Mängeln und Probleme im öffentlichen Raum, die im Jahr 2020 über Ordnungsamt Online angezeigt wurden, sind der anhängenden Tabelle zu entnehmen.

Berlin, den 01. Februar 2021

In Vertretung

Sabine Smentek  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Im Jahr 2020 sind insgesamt 199.667 Meldungen über das Internet und Mobil eingegangen.

Monat	Bezirk	Mitte		Friedrichshain-Kreuzberg		Pankow		Charlottenburg-Wilmersdorf		Spandau		Steglitz-Zehlendorf		Tempelhof-Schöneberg		Neukölln		Treptow-Köpenick		Marzahn-Hellersdorf		Lichtenberg		Reinickendorf		Gesamt Monat
		Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	Internet	Mobil	
Januar	ges.	1.400	1.437	586	1.368	420	1.101	387	1.001	168	375	331	499	529	769	437	1.814	196	795	121	368	197	550	198	1.119	16.166
	In Bearbeitung	3	2	5	15	0	0	28	47	0	0	18	18	139	277	15	25	3	6	4	16	0	0	1	11	
	erledigt	1.397	1.435	581	1.353	420	1.101	359	954	168	375	313	481	390	492	422	1.789	193	789	117	352	197	550	197	1.108	
Februar	ges.	1.233	1.344	482	915	340	971	423	1.019	118	394	302	565	525	812	359	1.323	128	567	97	355	216	628	215	868	14.199
	In Bearbeitung	6	6	11	21	0	1	19	38	0	0	11	11	151	336	13	21	10	18	9	37	0	0	2	1	
	erledigt	1.227	1.338	471	894	340	970	404	981	118	394	291	554	374	476	346	1.302	118	549	88	318	216	628	213	867	
März	ges.	1.209	1.128	307	834	435	860	362	897	176	410	300	522	534	788	351	1.389	272	646	148	376	242	649	420	786	14.041
	In Bearbeitung	9	5	6	35	0	0	26	59	0	0	12	14	94	276	10	17	16	27	7	34	0	0	1	8	
	erledigt	1.200	1.123	301	799	435	860	336	838	176	410	288	508	440	512	341	1.372	256	619	141	342	242	649	419	778	
April	ges.	810	1.175	299	850	363	1.011	403	840	176	480	243	540	518	792	456	1.466	331	779	148	349	235	507	469	1.127	14.367
	In Bearbeitung	0	20	17	57	0	0	50	65	0	0	23	25	130	363	6	13	34	45	5	26	0	0	1	5	
	erledigt	810	1.155	282	793	363	1.011	353	775	176	480	220	515	388	429	450	1.453	297	734	143	323	235	507	468	1.122	
Mai	ges.	935	1.412	280	896	369	1.129	398	1.079	179	531	194	572	553	1.053	387	1.517	245	888	138	359	224	601	523	1.134	15.596
	In Bearbeitung	3	4	10	93	0	1	32	65	0	0	12	28	147	426	6	18	5	21	9	26	0	2	1	2	
	erledigt	932	1.408	270	803	369	1.128	366	1.014	179	531	182	544	406	627	381	1.499	240	867	129	333	224	599	522	1.132	
Juni	ges.	1.071	1.761	364	1.195	449	1.118	461	1.332	163	533	275	603	668	1.176	469	1.555	344	873	143	450	238	785	365	1.152	17.543
	In Bearbeitung	5	9	27	149	0	1	69	98	0	0	18	18	188	450	14	42	14	26	5	28	0	1	0	4	
	erledigt	1.066	1.752	337	1.046	449	1.117	392	1.234	163	533	257	585	480	726	455	1.513	330	847	138	422	238	784	365	1.148	
Juli	ges.	1.449	1.507	340	972	498	1.216	533	1.100	185	461	292	526	610	1.180	415	1.595	304	719	154	387	227	606	458	1.020	16.754
	In Bearbeitung	6	8	12	78	0	0	35	79	0	0	19	20	186	487	14	71	9	28	7	32	0	0	2	7	
	erledigt	1.443	1.499	328	894	498	1.216	498	1.021	185	461	273	506	424	693	401	1.524	295	691	147	355	227	606	456	1.013	
August	ges.	1.388	1.519	385	2.214	508	1.313	488	1.137	187	595	280	640	511	1.001	426	1.605	219	783	152	432	294	789	472	1.129	18.467
	In Bearbeitung	6	14	8	117	6	2	80	117	0	0	10	34	135	432	20	84	11	39	9	39	0	1	1	8	
	erledigt	1.382	1.505	377	2.097	502	1.311	408	1.020	187	595	270	606	376	569	406	1.521	208	744	143	393	294	788	471	1.121	
September	ges.	1.494	1.775	379	2.416	433	1.376	452	886	144	585	214	436	459	1.030	465	1.649	291	833	150	518	258	732	314	1.160	18.449
	In Bearbeitung	36	42	8	88	2	13	33	47	0	0	10	13	160	369	30	109	8	45	13	28	0	3	9	14	
	erledigt	1.458	1.733	371	2.328	431	1.363	419	839	144	585	204	423	299	661	435	1.540	283	788	137	490	258	729	305	1.146	
Oktober	ges.	1.433	1.636	438	1.589	436	1.139	378	966	103	542	173	534	374	905	476	1.727	397	703	123	438	220	682	515	1.298	17.225
	In Bearbeitung	60	72	8	121	2	5	17	28	0	0	12	21	100	276	26	88	10	45	6	40	0	5	3	13	
	erledigt	1.373	1.564	430	1.468	434	1.134	361	938	103	542	161	513	274	629	450	1.639	387	658	117	398	220	677	512	1.285	
November	ges.	1.867	1.184	815	2.561	483	1.136	605	1.044	141	540	236	528	489	949	511	1.603	413	777	148	417	272	667	618	1.053	19.057
	In Bearbeitung	335	177	10	33	1	5	37	62	0	0	22	24	105	250	34	107	32	53	18	55	1	8	15	30	
	erledigt	1.532	1.007	805	2.528	482	1.131	568	982	141	540	214	504	384	699	477	1.496	381	724	130	362	271	659	603	1.023	
Dezember	ges.	1.538	1.141	759	2.309	515	961	584	872	197	448	208	574	582	868	649	1.446	392	599	210	341	262	536	606	1.206	17.803
	offen In Bearbeitung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	erledigt	1.168	727	745	2.267	498	936	506	777	196	446	182	532	367	579	575	1.305	327	489	177	299	255	520	568	1.136	