Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 23 347
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Danny Freymark (CDU)

vom 30. April 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Mai 2020)

zum Thema:
(Un)Ordnung beim Ordnungsamt-Online

und **Antwort** vom 15. Mai 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. Mai 2020)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Danny Freymark (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/23347
vom 30. April 2020
über (Un)Ordnung beim Ordnungsamt-Online

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

1. Wie viele Eingaben verzeichnete das Portal Ordnungsamt-Online in den vergangenen zwölf Monaten zu welchen Schwerpunkten? (Bitte tabellarisch Anzahl der Meldungen je Themenbereich darstellen.)

Zu 1.:
Vom 01.05.2019 bis 30.04.2020 wurden insgesamt 242.486 Meldungen/Anliegen über Störungen im öffentlichen Raum mittels des IT-Verfahrens AMS/Ordnungsamt-Online bearbeitet. Diese gliedern sich wie folgt auf:

Themenbereich	*Meldungen/ Anliegen*
Abfall	101.166
Verkehr - Park- und Halteverstöße	43.396
Straßenaufsicht	17.419
Lärm	10.028
Sonstiges (unter anderem Beschwerden über Strafzettel, Fragen zu Ordnungswidrigkeiten-verfahren, allgemeine Anfragen und Auskünfte)	8.544
Verkehr Sonstiges	8.235
Grünanlagen	7.213
Parkraumbewirtschaftung	6.792
Sondernutzung	6.573
Gewerberecht/Gaststättenrecht	6.016
Verkehr - Kfz ohne Kennzeichen, ohne gültiges Kennzeichen (außer Autowrack)	3.848
Gesundheitsschutz/Hygiene	3.499
Straßenverkehrsrechtliche Anordnungen	2.908
Verkehr - Anhänger	2.661
Baumschutz	2.311

Baustellen	1.905
Belästigung der Allgemeinheit	1.249
Hunde	1.198
Spielplätze	1.149
Veranstaltungen	1.080
KFZ-Umsetzung	1.052
Straßenverkehrsbehörde	916
Ladenöffnung	795
Bauaufsicht	662
Tierschutz	362
Jugendschutz	358
Drogenutensilien (z.B. Spritze)	251
Nichtraucherschutz	206
Feuerwerk	203
Lebensmittelaufsicht	198
Naturschutz	116
Filmaufnahmen	113
Winterdienst	46
Friedhofsordnung	18

2. Wie lange dauerte die Bearbeitung der Meldungen durchschnittlich in den vergangenen zwölf Monaten?

Zu 2.:
Die durchschnittliche Bearbeitung in den letzten zwölf Monaten (01.05.2019 bis einschließlich 30.04.2020) betrug 1,7 Tage.

3. Wie bewertet der Senat den Sachverhalt, dass Eingaben als "erledigt" markiert werden, wobei sie lediglich aufgenommen wurden - ohne, dass jedoch bereits Interventionen eingeleitet wurden?

Zu 3.:
Die Bezirke und das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten haben eine Arbeitsgruppe eingerichtet, um Vorschläge für eine einheitliche Handhabung zu erarbeiten. Hierzu gehört aus Sicht des Senats auch, dass eingegangene Meldungen nicht schon deshalb mit dem Status „erledigt“ klassifiziert werden, wenn diese in das IT-Verfahren aufgenommen und/oder zuständigkeitshalber an ein anderes Amt weitergeleitet wurden.

4. Inwieweit teilt der Senat die Ansicht, dass eingegangene Meldungen besser mit "in Bearbeitung" oder einem ähnlichen Status versehen werden sollten, anstatt sie als "erledigt" zu markieren, wobei sie bis zu diesem Zeitpunkt lediglich beim Ordnungsamt-Online aufgenommen wurden?

Zu 4.:
Der Senat teilt diese Ansicht.

5. In welcher Art und Weise werden die Petenten über den weiteren Bearbeitungsstand der Eingaben sowie die eingeleiteten Maßnahmen informiert?

Zu 5.:
Bürgerinnen und Bürger, die eine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand ihrer Meldung wünschen, erhalten diese per E-Mail, im Ausnahmefall auf Wunsch postalisch.

6. Inwiefern nutzt der Senat die Corona-bedingte Einschränkung des Serviceportals zur Weiterentwicklung des Tools?

Zu 6.:
Dem Senat sind Corona-bedingte Einschränkungen des Portals Ordnungsamt-Online nicht bekannt. Im Einzelfall können verlängerte Bearbeitungszeiten aufgrund der aktuellen Situation nicht ausgeschlossen werden. Im März 2020 wurden ca. 18.000 Meldungen bearbeitet (monatlicher Durchschnitt 2019 ca. 20.000)

7. Welche konkreten Maßnahmen plant der Senat in den nächsten zwölf Monaten zur Qualifizierung des Ordnungsamt-Online?

Zu 7.:
Das IT-Verfahren AMS/Ordnungsamt-Online ist ein sogenanntes Querschnitts-Fachverfahren, welches geeignet ist, von unterschiedlichen Ämtern / Behörden mit im Grunde gleichen Prozessen (Störungsannahme, Bearbeitung, Rückmeldung zum Bearbeitungsstand) genutzt zu werden. Primäres Ziel ist zunächst die Einbindung weiterer bezirklicher Fachämter, hier insbesondere der bezirklichen Straßen- und Grünflächenämter. Insoweit wurde die Mandantenfähigkeit des Verfahrens flexibel gestaltet und die für die Bearbeitung der Meldungen erforderlichen Prozessschritte in weiteren Fachämtern (hier zunächst der Straßen- und Grünflächenämtern) in das Verfahren implementiert. Auch bei Nichtzuständigkeit der Ordnungsämter ist so künftig eine medienbruchfreie Bearbeitung der Meldungen innerhalb des IT-Fachverfahrens durch das jeweils zuständige Fachamt gewährleistet. Hierzu gehören auch die Rückmeldungen an die Bürgerinnen und Bürger sowie die Veröffentlichung der Meldungen und Sachstände im Portal. Aktuell wird das IT-Verfahren in fünf bezirklichen Straßen- und Grünflächenämtern (in den Bezirken Reinickendorf, Neukölln, Lichtenberg, Treptow-Köpenick und Steglitz-Zehlendorf) eingesetzt. Eine konkrete Einführung ist im Weiteren in den Bezirken Tempelhof-Schöneberg und Spandau geplant. In einem nächsten Schritt ist eine Einbindung der bezirklichen Ämter für Umwelt und Naturschutz und für Bürgerdienste (hier: Parkraumbewirtschaftung) geplant und seitens der Bezirke konkret angefragt. Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten plant die erforderliche Umsetzung.

Weitere Anfragen zur Nutzung des IT-Verfahrens - beispielsweise seitens des Amtes für Regionalisierte Ordnungsaufgaben des Bezirks Lichtenberg (Nutzung zum Thema Autowrackbeseitigung) - liegen vor.

Berlin, den 15. Mai 2020

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport