

# WG: Beschlussabstimmung - Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten

## ITM Beschlusswesen

Do 01.04.2021 09:44

An:ITM Beschlusswesen <itm.beschlusswesen@muenchen.de>;

---

**Von:** Gleichstellungsstelle für Frauen

**Gesendet:** Mittwoch, 31. März 2021 16:59

**An:** ITM Beschlusswesen

**Betreff:** AW: Beschlussabstimmung - Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten

Sehr geehrte Damen\* und Herren\*,  
die GST zeichnet die o.g. Sitzungsvorlage mit,  
bittet aber um Aufnahme und Anlage folgender Hinweise:

Die Gleichstellungsstelle für Frauen regt unter Hinweis auf die städtisch in der AGAM festgeschriebenen Vereinbarungen zu geschlechtergerechter Sprache an, eine Umbenennung in Münchner Mängelmeldungs-Plattform vorzunehmen. Weiterhin regt die Gleichstellungsstelle für Frauen an, bei der weiteren Entwicklung auch Mängel- sowie Verbesserungshinweise in Bezug auf Platz- und Wegesicherheit aufzunehmen, unter Fragestellungen, wie

- ausreichend breite Fuß- und Radweglösungen, die unterschiedliches Nutzungsverhalten von Frauen\* und Männern\* auch bei starker Frequentierung ermöglichen ( Schnelligkeit, Lastentransport, Kinderbegleitung, Gehilfeneinsatz, usw.)
- Übersichtliche Streckenführung, so dass eine Einsichtigkeit des Weges über möglichst weite Strecken oder des Platzes gewährleistet ist
- ein übersichtlich und hell gestalteter, barrierefreier Platz-/ bzw. Weg-Ein-/bzw. Ausgang (Wegneigungen, Tiefführungen, Unterführungen, Begrenzungen)
- durchgängige und gute Beleuchtung, die nicht nur Schrittssicherheit, sondern auch Gesichtserkennung ermöglicht
- je nach Wegführung regelmäßige Notausgangslösungen, so dass Flucht- und Hilfsmöglichkeiten ( z.B. bei Bedrohungslagen, bei Verletzungen, bei Unfällen, usw.) gegeben sind
- regelmäßig angebrachte Notrufsäulen
- Sicherstellung angemessener digitaler Nutzungsmöglichkeiten (z.B. um Hilfe zu rufen, falls die nächste Notrufsäule zu weit entfernt ist), z.B. WLAN-Ausstattung o.ä.

Mit freundlichen Grüßen

Gleichstellungsstelle für Frauen

Rathaus, Marienplatz 8

80331 München

Tel. 0049-(0)89-233-

Fax 0049-(0)89-233-

E-Mail: [gst@muenchen.de](mailto:gst@muenchen.de)

Internet: <http://www.muenchen.de/gst>

Wenn Sie sich mit obiger Anrede nicht zutreffend angesprochen fühlen, teilen Sie uns bitte mit, wie Sie angesprochen werden möchten.

Der Newsletter der Gleichstellungsstelle für Frauen informiert über aktuelle Veranstaltungen und Entwicklungen zum Thema

Datum: 06.04.2021

Telefon: 0 89 24 15 77

Telefax: 0 89 24 15 77

## **Baureferat**

Geschäftsleitung

GPAM - Anforderungs- und

Geschäftsprozessmanagement

BAU-RG3-AMGPM

### **Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten**

Antrag Nr. 20-26 / A 00572

vom 23.10.2020, eingegangen am 23.10.2020

### **Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V**

- Mitzeichnung -

### **An das IT-Referat**

Das Baureferat zeichnet den oben genannten Beschlusssentwurf mit, sofern die im beiliegenden Beschlussexemplar in „gelb“ markierten Änderungen (Seiten 5 – 7) übernommen werden.

Stellvertreter der Referentin

Anlage

Beschlusstwurf mit Änderungen

## Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten

Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten  
Antrag Nr. 20-26 / A 00572 von Herrn StR Fabian Ewald, Herrn StR Jens Luther  
vom 23.10.2020, eingegangen am 23.10.2020

### Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V

2 Anlagen:

- Stadtratsantrag
- Stellungnahmen

### Beschluss des IT-Ausschusses vom **.XX.2021 (SB)**

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
<b>I. Vortrag des Referenten</b>	<b>1</b>
1. IST-Zustand	2
2. SOLL-Zustand	6
3. Zeitplanung	6
<b>II. Antrag des Referenten</b>	<b>8</b>
<b>III. Beschluss</b>	<b>8</b>

#### I. Vortrag des Referenten

Mit Antrag vom 23.10.2020 (20-26 / A00572) der CSU unter dem Titel „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“ haben die Antragsteller\*innen Folgendes beantragt:

*Das IT-Referat stellt dem Stadtrat den Sachstand, den Zeitplan und die geplante technische Ausgestaltung für die in der Entwicklung befindliche Mängelmelder-Plattform vor. Das IT-Referat möge zudem zusammen mit den zuständigen Fachreferaten und Gesellschaften prüfen, ob die Plattform in die München-App integriert werden kann und ob sich die Funktionalität um folgende Kategorien erweitern lässt:*

- *Gehweg, Radweg oder Fahrbahn beschädigt*
- *Barrierefreiheit: Bordsteinkante nicht abgesenkt, vermeidbare Gefälle, etc.*
- *Dauerhaft abgestellte Anhänger auf öffentlichen Straßen*
- *Nicht verkehrssichere Baustellenabsicherungen*
- *Winterdienst: Nicht geräumte Straßen*

- *Vandalismus und Schäden an Bus-, Tram-, U- und S-Bahnstationen*
- *Leere Müll- bzw. Hundekotütenspenden*
- *Überfüllte und stark verschmutzte Wertstoffinseln*

## **Begründung**

*Die derzeit durch IT- und Baureferat angestrebte Entwicklung einer städtischen Mängelmelder-Plattform ähnlich zu dem in Nürnberg vorhandenen System ist ein wichtiger Schritt zur effizienten und digitalen Verwaltung von Mängeln im öffentlichen Raum.*

*Bürgerinnen und Bürger werden künftig entweder über die Geo-Lokation des mobilen Endgeräts oder auch über die entsprechende Adresse eine Meldung zu den vorhandenen Kategorien eröffnen können, die alle notwendigen Informationen inklusive Fotos für die zuständige Fachabteilung enthält und automatisch auf Dubletten abgeglichen wird.*

*Als Mangelkategorien sind im internen Pilotbetrieb bereits die Kategorien Grünanlagen, Grünflächen, Spielplätze, Brunnen und Denkmäler umgesetzt. Eine Ausweitung auf die Kategorien Parkbänke, Verschmutzungen (gefährlicher Abfall, illegale Müllablagerung, Gehweg verschmutzt, Radweg verschmutzt, Fahrbahn verschmutzt, Straßenbegleitgrün verschmutzt, Abfallbehälter voll) und Schilder / Verkehrszeichen ist geplant. Auch eine Teilintegration der Kampagne „Bei Anruf Licht!“ in die Plattform ist angedacht.*

*Damit die städtische Mängelplattform möglichst benutzerfreundlich gestaltet und damit gut angenommen wird, sollte sie über eine umfassende Funktionalität verfügen und im etablierten Online-Angebot der Stadt leicht auffindbar sein. Deshalb wäre eine Einbindung in die bereits vorhandene München-App und eine Erweiterung um die vorgeschlagenen Kategorien wünschenswert.*

## **1. IST-Zustand**

### **1.1 Pilotphase und Testbetrieb**

Ziel der Mängelmelder-Plattform ist es, dass Bürger\*innen Mängel, die sie im Münchner Stadtbild entdecken, zeitnah und auf digitalem Wege der Verwaltung mitteilen können.

Statt zum Telefon greifen zu müssen, können Bürger\*innen Mängel einfach und schnell mit ihrem Smartphone von unterwegs melden: Mangel abfotografieren, Meldeseite aufrufen und in Kombination mit ihrem aktuellen Standort einreichen. Optional können sie sich über den Bearbeitungsstand ihrer Meldung auf dem Laufenden halten lassen. Durch Veröffentlichung der Meldung (sofern aus betrieblichen Gründen nichts dagegen spricht) wird zusätzlich für eine transparente Verwaltung gesorgt, aber auch Mehrfachmeldungen des gleichen Mangels werden reduziert.

Was man hinter der Meldemaske nicht sieht, ist die prozessgesteuerte Bearbeitung der eingegangenen Meldung innerhalb der Plattform des Mängelmelders. Die Meldung wird geprüft, zur Abarbeitung im Fachbereich zugewiesen, ggf. Dienstleister\*innen beauftragt, das Problem beseitigt und die Behebung rückgemeldet. Dadurch werden Medienbrüche, wie bei einer Meldung via Servicetelefon oder Fax, eliminiert, Übertragungsfehler reduziert und die durchgängig digitale Abarbeitung eines Vorgangs ermöglicht.

Vor Inbetriebnahme einer neuen Mangelkategorie muss daher mit den Expert\*innen des Fachbereichs eine möglicherweise erforderliche Anbindung an entsprechende Fachver-

fahren realisiert und der neue Meldeweg über die Mängelmelder-Plattform in die bestehenden Prozesse integriert werden. Erst mit dieser Durchgängigkeit ist eine effiziente, digitale Bearbeitung möglich. Zudem sorgt die Information zu vorhandenen Meldungen für Transparenz und einen positiven, aktiven Eindruck der Verwaltung bei den Nutzenden.

Bei dieser Konfigurationsarbeit ist die aktive Unterstützung durch die Fachbereiche essentiell. Die Notwendigkeit und Bedeutung dieser Mitarbeit im Fachbereich wurde durch die Antragsziffer 6 in der Beschlussvorlage „Fortführung des Projektes E- und Open-Government 2021“ (Nr.20 26 A00492) durch den Stadtrat in der Vorversammlung am 3.3.2021 bestätigt:

*Die Basiskomponente "Anliegenmanagement" - auch als mobile Lösung für die Meldung von Mängeln an der kommunalen Infrastruktur („Mängelmelder“) - wird im Jahr 2021 mit einem umfassenden Angebot an Meldekategorien einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Die Fachreferate werden gebeten, den Aufbau und die Einführung neuer Meldekategorien zu unterstützen sowie die Anliegen schnell und umfassend zu bearbeiten.*

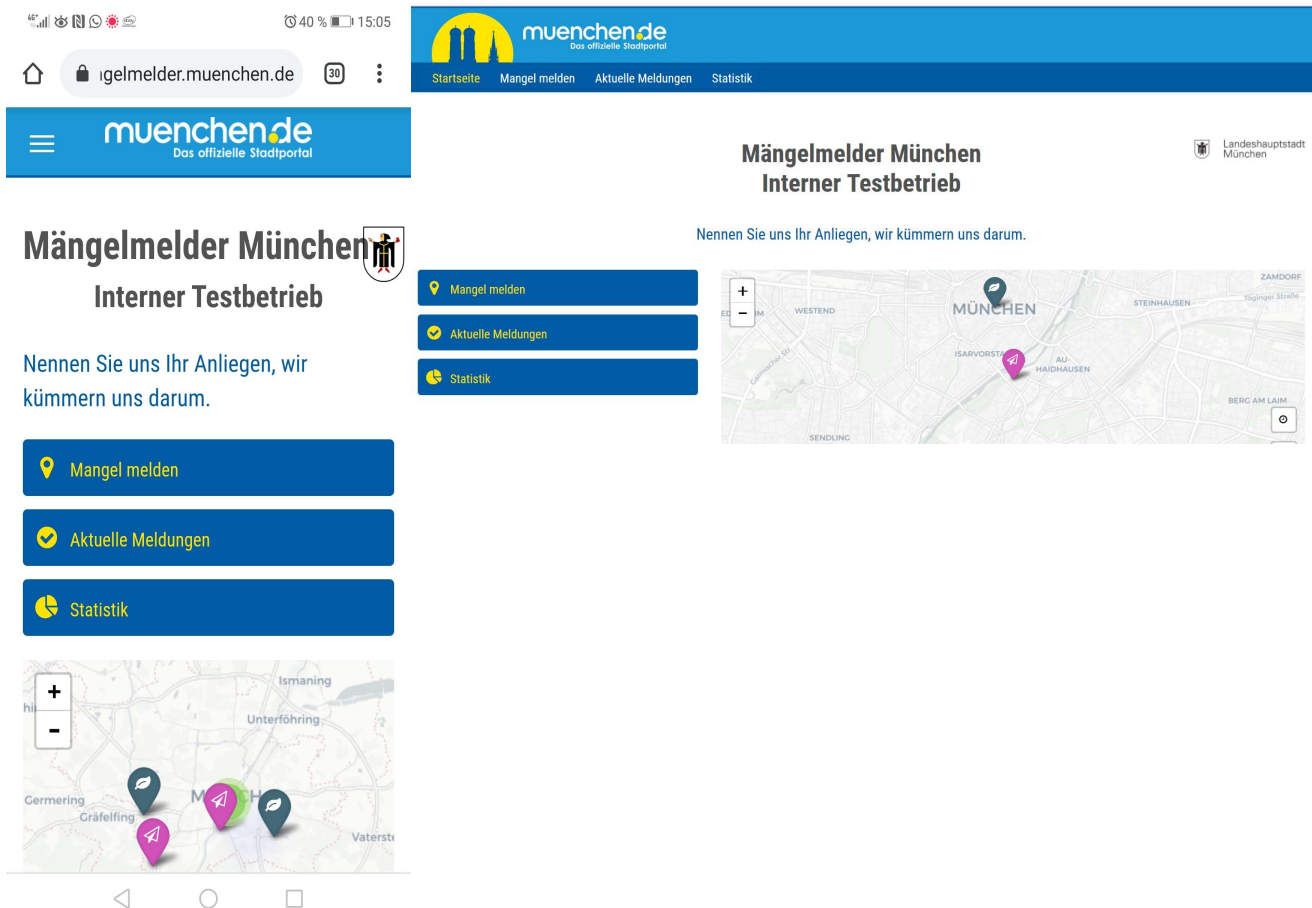
Seit Mitte 2019 ist die Mängelmelder-Plattform unter [maengelmelder.muenchen.de](https://maengelmelder.muenchen.de) in der Pilotierungsphase und im internen Testbetrieb im Einsatz.

Gemeinsam mit den zuständigen Fachabteilungen des Baureferats wurden die Abläufe zur Nutzung der Plattform erarbeitet und in technische Konfigurationen überführt. Konkret umgesetzt wurden folgende acht Mängel-Kategorien:

- Brunnen defekt
- Brunnen läuft über
- Brunnen / Denkmal beschmiert oder verunreinigt
- Brunnen / Denkmal beschädigt
- Städtische Grünfläche verschmutzt
- Mangel in einer städtischen Grünanlage
- Städtischer Spielplatz verschmutzt
- Mangel an einem städtischen Spielplatz

Bereits seit Mitte 2020 erfasst die Hauptabteilung Gartenbau im Baureferat (BAU-G) im Rahmen des Testbetriebs die über Telefon oder sonstige Wege eingehende Meldungen in den oben genannten Mängel-Kategorien. Dadurch konnten interne Abläufe für die Nutzung der Plattform vorbereitet, relevante Prozesse optimiert und die Plattform als technische Lösung erprobt werden.

Für den Testbetrieb ist die Plattform bereits aus dem öffentlichen Internet erreichbar (<https://maengelmelder.muenchen.de>), bisher allerdings nicht offiziell beworben, und im Produktionsbetrieb. Die Mitarbeiter\*innen des IT-Referats wurden über die neue Plattform informiert, zur Abgabe von Meldungen aufgefordert, um so den Pilotbetrieb zu unterstützen. Dabei wurden zahlreiche Erfahrungen gesammelt, Anpassungen an der Plattform initiiert und Optimierungen der Konfiguration des Systems erkannt und vorgenommen.



*Ansicht der Mängelmelder-Plattform mobile und am Desktop*

Die Bewerbung der Plattform gegenüber einer breiten Öffentlichkeit ist noch nicht erfolgt und war im Rahmen der Pilotierung auch noch nicht geplant. Für einen erfolgreichen und außenwirksamen Start soll eine der nachfolgend genannten Hauptrubriken für solch ein Meldesystem bereitstehen.

## 1.2 Integration „Rein. Und Sauber!“

Über das „Rein. Und Sauber.“-Telefon und -Online-Formular können Bürger\*innen Verunreinigungen und Müll im öffentlichen Raum melden. Das Meldevolumen ist recht hoch, 2020 gingen ca. 3500 Meldungen ein.

**Die Abstimmung für die Integration des Mandanten „Rein. Und Sauber“ mit den zuständigen Fachabteilungen ist erfolgt und es wurden in einem ersten Schritt folgende 12 Kategorien definiert:** ~~Aktuell laufen intensive Abstimmungen mit den zuständigen Fachabteilungen, um den Mandanten „Rein. Und Sauber.“ Mit folgenden 12 Kategorien in die Mängelmelder-Plattform zu integrieren:~~

- Abfallbehälter überfüllt
- Bank defekt / beschädigt
- Bank verschmutzt
- Fahrbahn verschmutzt
- Gefährlicher Abfall
- Gehweg verschmutzt
- Illegale Müllablagerung
- Radweg verschmutzt
- Straßenbegleitgrün verschmutzt
- Verkehrszeichen beschädigt
- Verkehrszeichen verschmutzt
- Verkehrszeichen verdeckt / nicht sichtbar

**Aktuell laufen die Testphase und die Einweisung der entsprechenden Mitarbeiter\*innen in das System. Nach Umsetzung der Testergebnisse, voraussichtlich Sommer 2021, ist der Mandant „Rein. Und Sauber“ einsetzbar.** ~~Die dafür notwendigen technischen Rahmenbedingungen sind bereits für die Abnahme durch die Fachabteilung vorbereitet. Aus technischer Sicht wäre der Mandant „Rein. Und Sauber“ also kurzfristig einsatzfähig.~~

Analog zur Erprobungsphase mit BAU-G **werden** ~~sein~~ zunächst die über das „Rein. Und sauber.“-Telefon eingehenden Meldungen intern über den Mängelmelder bearbeitet werden, um sich so intern auf die Nutzung der Plattform vorzubereiten.

## 1.3 Integration „Bei Anruf Licht!“

Parallel zu diesen Aktivitäten läuft gegenwärtig ein gemeinsames Projekt von RIT und BAU, um künftig auch den Dienst „Bei Anruf Licht!“ über die Plattform abbilden zu können. Die notwendigen Abklärungen zu den technischen Schnittstellen in das besonders geschützte Netz der städtischen Verkehrsleittechnik sind erfolgt. Im nächsten Schritt wird ab Ende März die technische Anbindung der Plattform an das Fachsystem realisiert. Auch hier erfolgt anschließend zunächst eine Pilotphase unter Nutzung der telefonisch eingehenden Meldungen. Nach abgeschlossener Pilotierung werden die bestehenden Online-Formulare zu „Bei Anruf Licht!“ möglichst zeitnah durch den Mängelmelder abgelöst.



## 2. SOLL-Zustand

### 2.1 Thematische Ausgestaltung

Aus technischer Sicht ist eine zusätzliche Erweiterung des Leistungsumfangs der Plattform um folgende, im Stadtratsantrag der CSU vom 23.10.2020 aufgeführten Kategorien, umsetzbar:

- Gehweg, Radweg oder Fahrbahn beschädigt
- Barrierefreiheit: Bordsteinkante nicht abgesenkt, vermeidbare Gefälle, etc.
- Dauerhaft abgestellte Anhänger auf öffentlichen Straßen
- Nicht verkehrssichere Baustellenabsicherungen
- Winterdienst: Nicht geräumte Straßen
- Vandalismus und Schäden an Bus-, Tram-, U- und S-Bahnstationen
- Leere Müll- bzw. Hundekotütenspenden
- Überfüllte und stark verschmutzte Wertstoffinseln

Die operative Realisierung der einzelnen Kategorien erfordert intensive Abstimmungen mit den zuständigen Fachabteilungen, da dort für die Nutzung des Mängelmelders interne Abläufe verändert und evtl. Anpassungen an Ressourcen vorgenommen werden müssen.

### 2.1 Technische Ausgestaltung

Die Mängelmelder-Plattform basiert auf der Open-Source-Software „Mark-a-spot“, basierend auf der Plattform Drupal, und ist in einem responsiven Oberflächen-Design realisiert. Alle Prozesse in der Interaktion mit Meldepersonen folgen dem Prinzip „mobile first“ und sind für die Erfassung und Sichtung von Meldungen durch Bürger\*innen somit auf mobilen Endgeräten besonders geeignet. Allerdings ist auch die Nutzung via Desktop möglich, die Standorterfassung erfolgt dann lediglich über die Adresseingabe, die Standorteingabe via GPS entfällt.

Eine Einbindung der Plattform in die München-App oder Webseiten via Link ist technisch einfach und jederzeit möglich. Auch kann eine Bewerbung eines neuen Angebots auf der Startseite über die verschiedenen Online-Kanäle der Landeshauptstadt München erfolgen, um die Zielgruppen zu erreichen.

## 3. Zeitplanung

### 3.1 Veröffentlichung

Die öffentliche Bekanntgabe und Bewerbung der Plattform soll erfolgen, wenn **die Schnittstellen zu den Fachverfahren „Rein. Und Sauber.“ bzw. „Bei Anruf Licht!“ konfiguriert und abgenommen sind, die Testphase für die Integration der beiden Haupttrubriken abgeschlossen ist** „Rein. Und Sauber.“ bzw. „Bei Anruf Licht!“ integriert, **die Abarbeitungsprozesse konfiguriert und die Mitarbeiter\*innen in den Fachbereichen durch das IT-Referat geschult wurden.** ~~die Fachbereiche organisatorisch für den Praxiseinsatz bereit sind.~~ Nach aktuellem Stand ist dies ab Mitte 2021 geplant. ~~Voraussetzung dafür ist die Zusage des Fachbereichs, den Mängelmelder einzusetzen und aktiv zu betreiben. Hierzu sind auch organisatorische Anpassungen im Fachbereich und eine ent-~~



~~sprechende Qualifizierung der Mitarbeiter\*innen erforderlich. Entsprechende Angebote zur Einweisung des Personals sind vorhanden und auch die technische Unterstützung beim Start der Produktionsphase erfolgt durch das IT-Referat.~~

### 3.2 Thematische Ausgestaltung

Die neuen, im Antrag genannten Kategorien operativ zu realisieren, erfordert intensive Abstimmungen mit den betroffenen Fachabteilungen, da dort für die Nutzung des Mängelmelders interne Abläufe verändert und evtl. Anpassungen an Ressourcen vorgenommen werden müssen.

Es ist geplant, nach Produktionsnahme der oben genannten Rubriken „Rein. Und Sauber.“ bzw. „Bei Anruf.Licht!“ **unter der Federführung des IT-Referates ein Projekt** für die Abstimmungen zu weiteren Kategorien in 2021 ~~unter Federführung des RIT~~ **durchzuführen. Hierbei sollen die vorhandenen Prozessabläufe erhoben sowie notwendige Prozess- und Ressourcenanpassungen ermittelt werden.** ~~vorzunehmen.~~ Dabei ist das Ziel, primär solche Kategorien auszuwählen, die ohne Anbindung von Fachverfahren **oder zusätzlichen Ressourcenbedarf** auskommen. Sollte dies nicht möglich sein, d.h. sollte sich **beispielsweise** ergeben, dass für Kategorien oder Fachbereiche eine Anbindung des Mängelmelders an nachgelagerte Fachsysteme erforderlich ist, so kann dies Anpassungen an den Fachsystemen oder die Erstellung technischer Schnittstellen bedingen. Die dazu notwendigen Ressourcen müssen dem Stadtrat ggf. im Rahmen einer E-/Open-Government Beschlussvorlage Ende 2021 zur Entscheidung vorgelegt werden.

### 3.3 Einbindung in die München-App

Bedingt durch die technische Umsetzung des Mängelmelders als responsive Webseite ist eine Einbindung der Plattform in die München-App über einen Link zur entsprechenden URL technisch jederzeit möglich und kann sehr kurzfristig (binnen Tagen) erfolgen. Für die Nutzer\*innen ist diese Lösung in der Bedienung von einer sogenannten nativen App kaum zu unterscheiden und bietet den großen Vorteil, dass keine Downloads von App-Stores und Installationen von Software auf den Endgeräten erforderlich sind. Der Zugriff der Nutzer\*innen auf den Mängelmelder über eine zentrale Stelle wäre so für alle Endgeräte gewährleistet.

## II. Antrag des Referenten

1. Die im Antrag genannten Kategorien werden in die Planung der Erweiterung der Mängelmelder-Plattform aufgenommen. Ein Bericht dazu erfolgt im Rahmen einer E-/Open-Government Beschlussvorlage Ende 2021.
2. Mit diesem Beschluss bleibt der Stadtratsantrag „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“ von Herrn StR Fabian Ewald, Herrn StR Jens Luther (Antrag Nr. 20-26 / A00572) vom 23.10.2020 aufgegriffen bis 31.12.2021.
3. Der Beschluss unterliegt der Beschlussvollzugskontrolle.

## III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in  
ea. Stadtrat/-rätin

Thomas Bönig  
Berufsmäßiger Stadtrat

## IV. **Abdruck von I. mit III.** über die Stadtratsprotokolle

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle**  
**an die Stadtkämmerei**  
**an das Revisionsamt**  
z. K.

## V. **Wv. - IT-Referat – RIT-I**

Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. **An die Gleichstellungsstelle für Frauen**
  - An den Gesamtpersonalrat**
  - An das Direktorium - HA II**
  - An das Baureferat**
  - z. K.

Am