

Münchner Mängelmeldungs-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 03149

2 Anlagen:

- Stadtratsantrag
- Stellungnahmen

Beschluss des IT-Ausschusses vom 19.05.2021 (SB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	1
1. IST-Zustand.....	2
1.1. Pilotphase und Testbetrieb.....	2
1.2. Integration „Rein. Und Sauber.“.....	4
1.3. Integration „Bei Anruf Licht!“.....	5
2. SOLL-Zustand.....	5
1.4. Thematische Ausgestaltung.....	5
1.5. Technische Ausgestaltung.....	6
3. Zeitplanung.....	6
1.6. Veröffentlichung.....	6
1.7. Thematische Ausgestaltung.....	6
1.8. Einbindung in die München-App.....	7
4. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate.....	7
II. Antrag des Referenten.....	8
III. Beschluss.....	9

I. Vortrag des Referenten

Mit Antrag Nr. 20-26 / A 00572 vom 23.10.2020 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. Hundekottütenspender*
- *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 Mängelmeldungs-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.

fen 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. 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 Mängelkategorie muss daher mit den Expert*innen des Fachbereichs eine möglicherweise erforderliche Anbindung an entsprechende Fachverfahren realisiert und der neue Meldeweg über die 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 Nr. 20-26 / V 01787 „Fortführung des Projektes E- und Open-Government 2021“ 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 Mängelmeldungs-Plattform unter maengelmelder.muenchen.de in der Pilotierungsphase und im internen Testbetrieb im Einsatz.

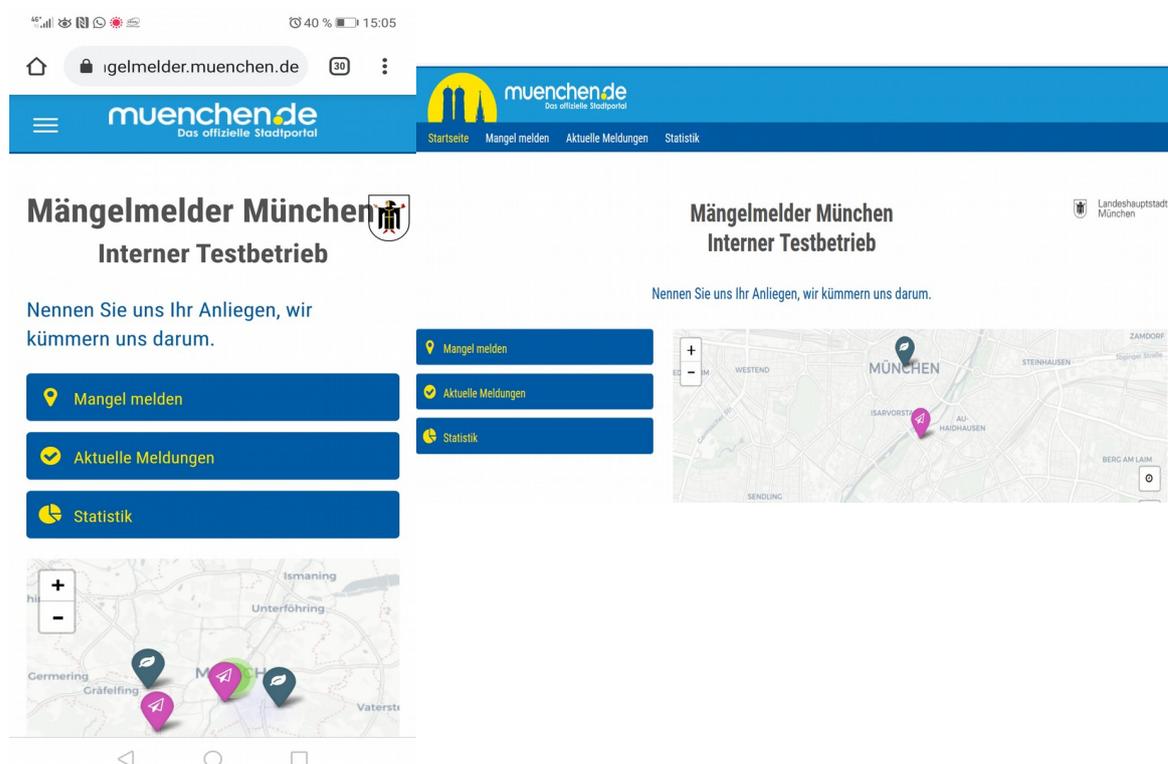
Gemeinsam mit den zuständigen Fachabteilungen des Baureferats wurden die Abläufe zur Nutzung der Plattform erarbeitet und in technische Konfigurationen überführt. Konkret umgesetzt wurden folgende acht Mängel-Kategorien:

- 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 Nut-

zung 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 Mängelmeldungs-Plattform mobil 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 Haupttribünen 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:

- 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

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. 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. Analog zur Erprobungsphase mit BAU-G werden zunächst die über das „Rein. Und sauber.“-Telefon eingehenden Meldungen intern über die Mängelmeldungs-Plattform bearbeitet, 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 IT-Referat 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 die Mängelmeldungs-Plattform abgelöst.

2. SOLL-Zustand

1.4. 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. Hundekottütenspender
- Überfüllte und stark verschmutzte Wertstoffinseln

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

1.5. Technische Ausgestaltung

Die Mängelmeldungs-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

1.6. 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 Hauptrubriken abgeschlossen ist und die Mitarbeiter*innen in den Fachbereichen durch das IT-Referat geschult wurden. Nach aktuellem Stand ist dies ab Mitte 2021 geplant.

1.7. Thematische Ausgestaltung

Die neuen, im Antrag genannten Kategorien operativ zu realisieren, erfordert intensive Abstimmungen mit den betroffenen Fachabteilungen, da dort für die Nutzung der Mängelmeldungs-Plattform 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-Referats ein Projekt für die Abstimmung zu weiteren Kategorien in 2021 vorzunehmen. Hierbei sollen die vorhandenen Prozessabläufe erhoben sowie notwendige Prozess- und Ressourcenanpassungen ermittelt werden. In Q3/2021 analysiert und prüft das IT-Referat mit den zuständigen Fachbereichen die im Antrag genannten Kategorien. 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 der Plattform an nachgelagerte Fachsysteme erforderlich ist, so kann dies Anpassungen an den Fachsystemen

oder die Erstellung technischer Schnittstellen bedingen. Ausgehend von der aktiven Unterstützung durch die Fachbereiche bei der Identifikation und Auswahl der Themen ist anschließend die Konzeption und Umsetzung der geeigneten und mit besonders hohem Nutzen für Bürger*innen verbundenen Kategorien geplant. Die dazu ggf. notwendigen Ressourcen werden dem Stadtrat im Rahmen einer E-/Open-Government Beschlussvorlage Ende 2021 zur Entscheidung vorgelegt.

1.8. Einbindung in die München-App

Bedingt durch die technische Umsetzung der Mängelmeldungs-Plattform 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 die Mängelmeldungs-Plattform über eine zentrale Stelle wäre so für alle Endgeräte gewährleistet.

4. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate

Der Gesamtpersonalrat und die Gleichstellungsstelle stimmen dem geplanten Vorhaben zu bzw. zeichnen diese Beschlussvorlage mit (Anlage 2).

Die Gleichstellungsstelle hat um die Aufnahme folgender Hinweise gebeten:

„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.“*

Das IT-Referat berücksichtigt diese Hinweise wie folgt:

Die im Rahmen der strategischen Prinzipien Gleichstellung und Diskriminierungsfreiheit der Digitalisierungsstrategie bilden die Leitplanken für die Umsetzungen der Mängelmeldungsplattform. Die konkreten benannten Themen werden bei der Umsetzung aufgegriffen.

Die Änderung des Namens in der URL wird mit den weiteren noch folgenden Funktionalitäten umgesetzt. Hierfür wird ab Mitte 2021 ein neutraler Name für die Plattform gewählt, der auch die neuen Funktionalitäten widerspiegelt, wie die Meldung von weiteren Anliegen durch die Bürger*innen.

Die Anregungen zu den zusätzlichen Kategorien werden im Rahmen des Anforderungsmanagements mit den verantwortlichen Fachbereichen abgestimmt.

Das Baureferat hatte Anmerkungen zur Beschlussvorlage, die übernommen wurden. Das Baureferat zeichnet die so angepasste Beschlussvorlage mit (Anlage 2 Stellungnahmen).

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Korreferent und Verwaltungsbeirat

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär und der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Lars Mentrup haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

II. Antrag des Referenten

1. Die im Antrag genannten Kategorien werden in die Planung der Erweiterung der Mängelmeldungs-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 / A 00572) vom 23.10.2020 bis Ende 2021 aufgegriffen.
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
Berufsm. Stadtrat

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

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

Wv. - IT-Referat – IT-Referat

1. 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