

Anfrage gemäß § 27 BezVG der Mitglieder der Bezirksversammlung Eimsbüttel, Jörg Piltatzke, Dirk Schömer und Elke Zimmermann (AfD-Fraktion)

Nutzung und Wirksamkeit des „Melde-Michel“

Die Anfrage wird – von der Senatskanzlei – wie folgt beantwortet:

Sachverhalt:

Seit wenigen Jahren bietet der sogenannte ‚Melde-Michel‘ die Möglichkeit, Schäden an der öffentlichen Infrastruktur zu melden. Eingehende Meldungen werden geprüft und ggf. auf der entsprechenden Online-Plattform veröffentlicht. Zudem erfolgt eine Rückmeldung über das weitere Vorgehen an den Nutzer.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Fachbehörde:

1. Wie viele Meldungen im Bezirk Eimsbüttel wurden seit 2017 über den ‚Melde-Michel‘ verzeichnet? Bitte jährlich und den entsprechenden Bereichen nach aufschlüsseln, für die allein das Bezirksamt zuständig ist.

	2017	2018	2019	2020 (bis einschl. 15.9.)	Summe
abgemeldete Fahrzeuge	0	0	6	41	47
Baumschaden	92	78	92	92	354
beschädigte Brücke, Tunnel, Mauer, Treppe	5	13	16	7	41
beschädigte Geländer, Poller, Fahrradständer, Sitzgelegenheit	71	68	88	59	286
beschädigtes Verkehrszeichen	114	128	173	106	521
Grünanlagen und Spielplätze	20	29	21	30	100
Radverkehr	0	0	34	35	69
Schlagloch und Wegeschaden	387	501	542	319	1.749
Schrottfahrräder	0	0	6	59	65
Spielgeräteschaden	9	16	20	14	59
Wege und Straßen	100	117	151	97	465
Wildwuchs und Überwuchs	177	160	296	166	799
Summe	975	1.110	1.445	1.025	4.555

Quelle: Rohdatenbericht Stand 15.09.2020

nicht beinhaltet sind

1. Meldungen zu Kategorien, die automatisch durch das System an Dritte weitergeleitet werden:

- HHVA: Ampelschaden, beleuchtetes Schild beschädigt, Laternen und beleuchtete Verkehrszeichen, Straßenbeleuchtung ausgefallen, Straßenbeleuchtung beschädigt, Straßenbeleuchtung tagsüber in Betrieb
 - Hamburg Wasser: Gullyschaden, Siele und Gewässer
 - Stadtreinigung Hamburg: Hundekot, Verunreinigung und Vandalismus
2. Späsmeldungen
 3. Meldungen, die vom HamburgService als nicht "zuständig abgeschlossen" wurden
 4. Duplikate

2. Wie viele der Meldungen wurden als offensichtliche Späsmeldungen erfasst? Bitte jährlich aufschlüsseln.

	2017	2018	2019	2020 (bis einschl. 15.09.)	Summe
"Späsmeldungen"	1	11	5	10	27

Quelle: Rohdatenbericht Stand 15.09.2020, Bezirk Eimsbüttel, über alle Kategorien

3. Wie viele der Meldungen bezogen sich auf Bereiche, die außerhalb der Zuständigkeit des ‚Melde-Michel‘ lagen (Falschmeldung)? Bitte jährlich aufschlüsseln.

	2017	2018	2019	2020 (bis einschl. 15.09.)	Summe
"nicht zuständig"	81	50	82	87	300

Quelle: Rohdatenbericht Stand 15.09.2020, Bezirk Eimsbüttel, über alle Kategorien

4. In wie vielen Fällen erfolgte eine Rückmeldung innerhalb von 10 Arbeitstagen? Konnte die angestrebte Rückmeldungsquote von 80 Prozent erreicht werden? Bitte jährlich aufschlüsseln.

2017			2018			2019			2020 (bis einschl. 8/2020)		
Meldungs- eingang gesamt	Abschluss innerhalb 10 Tagen	Service- level									
1.528	1.214	79%	1.547	1.401	91%	2.135	2.008	94%	1.520	1.315	87%

Quelle: Managementberichte, Bezirk Eimsbüttel, über alle Kategorien

5. erden Mängel vorwiegend über den „Melde-Michel“ oder über andere Kommunikationswege (telefonisch, per Brief, über die Pressestelle) gemeldet?

Antwort durch Bezirk.

6. Werden Mängel auf Flächen oder an Objekten, die sich zwar nicht im Besitz der FHH befinden, jedoch auch zu Gefährdungen und Beeinträchtigungen an der öffentlichen Infrastruktur führen, an den entsprechenden Eigentümer weitergeleitet?

Eine entsprechende Standardrückmeldung ist im Melde-Michel vorgesehen. Weiterer Input durch Bezirk.

7. Der ‚Melde-Michel‘ ist keine Plattform für die Meldung von Notfällen. Erfolgt trotzdem eine Priorisierung der Mängel hinsichtlich ihrer Bedeutung/Dringlichkeit?

Antwort durch Bezirk.

8. Der ‚Melde-Michel‘ wird als Serviceangebot für Bürger verstanden. Werden zusätzliche Informationen ergänzend zum Hamburg-Portal in analoger Form (z.B. Flyer) in den Kundenzentren des Bezirksamts Eimsbüttel bereitgestellt?

Antwort durch Bezirk.