

Antwort auf Anfragen	Geschäftsbereich	Bürgerbeteiligung, Recht, Beteiligungsmanagement, E-Government
	Ressort / Stadtbetrieb	003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Jochen Siegfried 563 4500 563 8065 jochen.siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	04.09.2015
	Drucks.-Nr.:	VO/1747/15/1-A öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
07.09.2015	Rat der Stadt Wuppertal	Entgegennahme o. B.
Antwort auf die Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom 25.08.2015 - Mängelmelder der Stadt Wuppertal		

Grund der Vorlage

Große Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN: VO/1747/15

Beschlussvorschlag

Die Antworten der Verwaltung werden ohne Beschluss entgegengenommen.

Paschalis

Begründung

Der Mängelmelder der Stadt Wuppertal wurde durch das Bergische ServiceCenter im Jahr 2014 als APP eingerichtet. Der Grund zur Einrichtung bestand darin, den Bürgerinnen und Bürgern unserer Stadt einen weiteren Service zu bieten, der sich nicht an den Öffnungszeiten des ServiceCenters von 07.00 bis 19.00 Uhr orientiert, sondern darüber hinausgeht.

Bis zum Zeitpunkt der Einrichtung hatten die Bürgerinnen und Bürger „nur“ die Möglichkeit, die beobachteten Mängel/Schadenslagen telefonisch an das ServiceCenter durchzugeben, eine persönliche Mail zu schreiben oder sich an betroffene Dienststellen zu wenden. Nunmehr besteht die Möglichkeit, neben der telefonischen Erreichbarkeit auch außerhalb der Öffnungszeiten Mängel/Schadenslagen zu melden. Diese können dann unverzüglich auf strukturierte Art und Weise an die jeweiligen Leistungseinheiten weitergereicht werden. Dort

kann dezentral mit genauer Angabe des Ortes und dem beschriebenen Mangel eine Abhilfe unter Einsatz der erforderlichen technischen Mittel/Werkzeuge geschaffen werden.

Frage:

Wie viele Schadensmeldungen gab es insgesamt? Wie viele bezogen sich auf Straßenschäden, wie viele auf Müll?

Antwort:

Die nachfolgenden Zahlen beziehen sich auf Meldungen, die Bürgerinnen und Bürger direkt durch den Mängelmelder an das Bergische ServiceCenter (003.3) geschickt haben: Seit der Einrichtung im Jahr 2014 wurden 727 Meldungen an 003.3 versandt. Auf Straßenschäden und Straßenausstattung bezogen sich 302 Meldungen. Auf sogenannte „Wilde Kippen“ bezogen sich 79 Meldungen, auf Straßenreinigungsbedarf 63 Meldungen.

Frage: Wie viele der Schäden wurden inzwischen beseitigt? Falls Schäden nicht beseitigt wurden, warum?

Antwort:

003.3 meldet die Mängel direkt an die Fachverwaltungen. Die Beseitigung der Mängel erfolgt dezentral im Verantwortungsbereich der jeweiligen Fachverwaltung. Dies gilt auch für das Führen von Statistiken.

Die Meldungen, beispielsweise zum Thema Straßenschäden und Straßenausstattung, werden an den Straßenbaubetriebshof weitergeleitet. Im Kontext der alltäglichen Straßenkontrolle werden die Meldungen an einem zentralen Punkt gefiltert und Arbeitsaufträge generiert. Diese sind sehr vielfältig, auch in Bezug auf die Zuständigkeit. Ein hoher Anteil wird an die Wuppertaler Stadtwerke, Telekommunikationsunternehmen und sonstige Dienststellen der Stadtverwaltung weitergegeben.

Nicht alle Anregungen und Wünsche der Bürgerinnen und Bürger können in die Tat umgesetzt werden. In vielen Fällen werden oberflächliche Schäden und optische Mängel gemeldet. Aus Kapazitätsgründen in den Fachverwaltungen können diese nur zeitversetzt oder im Zuge der nächsten Instandsetzung behoben werden. Dies gilt sowohl seitens der Eigenleistung des Betriebshofes, als auch seitens der Maßnahmen von Dritten (WSW, usw.). Die Verkehrsfläche der Stadt Wuppertal umfasst 10.000.000 m², ca. 1 Mio. Verkehrszeichen, zahlreiche Ausstattungsgegenstände und Bauwerke.

Frage:

Wie lang war die durchschnittliche Bearbeitungsdauer (von der Meldung bis zur Beseitigung)?

Antwort:

Die Bearbeitungsdauer ergibt sich in der Regel aus der Art des Mangels.

Bei Verkehrsgefahren wird unmittelbar gehandelt. Dringend erforderliche Absperrungen werden sofort, spätestens am Folgetag, veranlasst. Die Schadensbeseitigung erfolgt schließlich innerhalb weniger Tage.

Oberflächliche Schäden und optische Mängel können aus Kapazitätsgründen nur zeitversetzt, oder im Zuge einer möglichen Instandsetzung behoben werden.

Müll wird innerhalb von 1 – 2 Tagen beseitigt.

Frage:

Warum werden die Melder nicht über die Bearbeitung der gemeldeten Schäden informiert?

Antwort:

Bei den Meldungen geht es der anfragenden Fraktion wahrscheinlich um alle gemeldeten Mängel.

Allein der Straßenbaubetriebshof arbeitet im Jahr eine Größenordnung von 18.000 Einzelmeldungen ab. Diese werden in der Hauptsache durch die turnusmäßige Straßenkontrolle generiert. Dazu kommen die Meldungen von Externen, d.h. Service-Center incl. Mängelmelder, Meldungen der Dienststellen untereinander (ESW, 103) und alle Kontaktaufnahmen von Bürgerinnen und Bürgern auf direktem Wege.

Der Prozess läuft sehr automatisiert ab. Eine individuelle Antwort auf die Einzelfälle wäre mit erheblichem Zusatzaufwand verbunden und ist aus Kapazitätsgründen leider nicht möglich.

Frage:

Welche Verbesserungsmöglichkeiten sieht die Verwaltung?

Antwort:

Seitens 003.3, aber auch bei den beteiligten Dienststellen R 103, 104 und ESW sind derzeit keine weitergehenden Maßnahmen geplant.

Mit der jetzigen Meldemöglichkeit des Mängelmelders können beispielsweise per Smartphone

- die genauen GPS-Daten für die Örtlichkeit gesandt werden,
- eine detaillierte Beschreibung erstellt und
- Fotos zur Visualisierung des Mangels / Schadensereignisses

gesendet werden.

Die Schnelligkeit der detaillierten Informationsweitergabe an die betreffende Leistungseinheit zur Abstellung des Mangels/Schadensereignisses steht hierbei im Vordergrund.