

I. Vorlage

Beratungsfolge - Gremium	Termin	Status
Finanz- und Verwaltungsausschuss	20.03.2019	öffentlich - Kenntnisnahme

Bericht zum Mängelmelder in der Fürth App auf Antrag Bündnis 90 - Die Grünen vom 8. März 2019

Aktenzeichen / Geschäftszeichen	
<u>Anlagen:</u>	

Beschlussvorschlag:

Die Auswertung des Mängelmelders in der Fürth-App für den Zeitraum vom Mittwoch, 24. Januar 2018, bis Dienstag, 12. März 2019, dient zur Kenntnis.

Sachverhalt:

Das Bürgermeister- und Presseamt freut sich über das Interesse an der Statistik des Mängelmelders und gibt gerne Auskunft über die bisherigen Erfahrungen. Die Zahlen zeigen, dass die Anwendung gut angenommen wird. Der Mängelmelder soll in Kürze noch optimiert und verbessert werden.

Vorbemerkung zum Verständnis der Statistik

Nach dem Eingang eines Mangels haben die Nachrichten den Status "Gemeldet". Im Anschluss wird an zentraler Stelle entschieden, ob der Mangel berechtigt ist, dann der Status auf "In Bearbeitung" geändert. Handelt es sich um eine Eingabe, für die die Stadt zum Beispiel nicht zuständig oder die nicht zu bearbeiten ist, erhält die Meldung den Status "Abgelehnt". Nach erfolgreicher Bearbeitung durch die Dienststellen wechselt der Status auf "Behoben".

Immer wenn eine sogenannte Statusänderung erfolgt, erhält der Eingebende eine Mail-Benachrichtigung, die entweder vordefinierte Antworten oder eine individuelle, auf das Problem bezogene Nachricht enthält. Darüber hinaus werden die eingetragenen Informationen in der App angezeigt.

Statistische Auswertung von Januar 2018 bis März 2019

Alle Meldungen im Überblick

Die Auswertung bezieht sich auf den Zeitraum von der Inbetriebnahme des Mängelmelders am Mittwoch, 24. Januar 2018, bis Dienstag, 12. März 2019.

Insgesamt reichten in dieser Zeit 449 Meldende 1073 Mängel ein. Es ergibt sich folgende Statistik:

Mangelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	1	0 Prozent
In Bearbeitung	144	13 Prozent
Abgelehnt	112	10 Prozent
Behoben	816	76 Prozent

Bemerkung: Die 144 Meldungen, die sich im Status „In Bearbeitung“ befinden, benötigen in der Regel eine längere Zeit bis sie behoben werden können. In wenigen Fällen konnten sie auch noch nicht abgearbeitet werden.

Statistik nach Mängeltyp – geordnet nach Häufigkeit (absteigend)

Im Bereich **Parkverstöße** gingen im Zeitraum von Mittwoch, 24. Januar 2018, 18.19 Uhr, bis Dienstag, 12. März 2019, 9.32 Uhr, 347 Meldungen ein.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	5	1 Prozent
Abgelehnt	23	7 Prozent
Behoben	319	92 Prozent

Bemerkung: Dieser Mangel kann eigentlich nicht behoben, sondern nur geahndet werden kann. Daher besteht die Überlegung, Parkverstöße nicht mehr anzubieten. Zudem ist der Mängelmelder nicht primär dazu gedacht, dass die Nutzer Fehlverhalten von anderen Mitbürgerinnen und Mitbürger melden

Die Zahl der **"Sonstigen Mängel"** beliefen sich auf im genannten Zeitraum auf 183.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	1	1 Prozent
In Bearbeitung	36	20 Prozent
Abgelehnt	33	18 Prozent
Behoben	113	62 Prozent

Für **"Illegale Müllablagerung, Ansammlung von Unrat"** gab es 163 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	9	6 Prozent
Abgelehnt	14	9 Prozent
Behoben	140	86 Prozent

"Defekte Straßenbeleuchtung": 124 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	4	3 Prozent
Abgelehnt	5	4 Prozent
Behoben	115	93 Prozent

"Defekte Ampelanlagen oder Verkehrsschilder": 68 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	23	34 Prozent
Abgelehnt	6	9 Prozent
Behoben	39	57 Prozent

"Straßenschäden": 51 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	16	31 Prozent
Abgelehnt	11	22 Prozent
Behoben	24	47 Prozent

"Abgestellte Autos ohne Kennzeichen": 37 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	29	78 Prozent
Abgelehnt	1	3 Prozent
Behoben	7	19 Prozent

"Mülltonnen nicht geleert oder verschwunden": 32 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	1	3 Prozent
Abgelehnt	9	28 Prozent
Behoben	22	69 Prozent

Bemerkung: Die hoher Ablehnungs-Quote erklärt sich durch die Tatsache, dass es sich oft um die Abholung der Gelben Säcke bzw. Verpackungsabfälle

handelt, für die die Stadt weder rechtlich noch organisatorisch zuständig ist.

"Straßen- und Gehwegverunreinigung": 24 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	5	21 Prozent
Abgelehnt	6	25 Prozent
Behoben	13	54 Prozent

"Lärm- oder Geruchsbelästigung": 16 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	7	44 Prozent
Abgelehnt	3	19 Prozent
Behoben	6	38 Prozent

"Probleme mit Tieren": 15 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	1	7 Prozent
Abgelehnt	0	0 Prozent
Behoben	14	93 Prozent

"Störungen in Grünanlagen und Landschaftsschutzgebieten": 11 Meldungen.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	8	73 Prozent
Abgelehnt	0	0 Prozent
Behoben	3	27 Prozent

Eine Meldung für **"Straße nicht geräumt (im Winter bei Schneefall)"**.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	0	0 Prozent
Abgelehnt	0	0 Prozent
Behoben	1	100 Prozent

Ein Mangel **"Gehweg nicht von Schnee und Eis befreit"**.

Mängelstatus	Anzahl	Anteil (gerundet)
Gemeldet	0	0 Prozent
In Bearbeitung	0	0 Prozent
Abgelehnt	1	100 Prozent
Behoben	0	0 Prozent

Weitere statistische Daten zur Bearbeitung

Durchschnittliche Dauer "Gemeldet" => "In Bearbeitung": etwa 19 Stunden

Durchschnittliche Dauer "In Bearbeitung" => "Behoben": 8 Tage

Durchschnittliche Dauer "Gemeldet" => Abgelehnt: 3 Tage

Bemerkung: Es handelt sich um den Durchschnitt aller Mängel, der durch die lange Dauer bei "Abgestellte Autos ohne Kennzeichen" und "Störungen in Grünanlagen und Landschaftsschutzgebieten" negativ beeinflusst wird.

Durchschnittliche Dauer "In Bearbeitung" => "Behoben" nach einzelnen Mangeltypen.

Mülltonnen nicht geleert oder verschwunden	etwa 9 Stunden
Parkverstöße	2 Tage
Lärm- oder Geruchsbelästigung	3 Tage
Defekte Straßenbeleuchtung	4 Tage
Illegale Müllablagerung, Ansammlung von Unrat	5 Tage
Probleme mit Tieren (zum Beispiel Wespen, Hornissen, Hunde)	6 Tage
Straßen- und Gehwegverunreinigung	9 Tage
Straßenschäden	12 Tage
Sonstige Mängel	15 Tage
Straße nicht geräumt (im Winter bei Schneefall)	16 Tage
Defekte Ampelanlagen oder Verkehrsschilder	22 Tage
Abgestellte Autos ohne Kennzeichen	5 Monate
Störungen in Grünanlagen und Landschaftsschutzgebieten	6 Monate

Finanzierung:

Finanzielle Auswirkungen		jährliche Folgekosten	
☒ nein	☐ ja	☐ nein	☐ ja
Gesamtkosten €		€	
Veranschlagung im Haushalt			
☐ nein	☐ ja	Hst.	Budget-Nr. im ☐ Vwhh ☐ Vmhh
wenn nein, Deckungsvorschlag:			

Beteiligungen

- II. BMPA / SD zur Versendung mit der Tagesordnung
- III. Beschluss zurück an **Bürgermeister- und Presseamt**

Fürth, 18.03.2019

gez. Dr. Jung

Unterschrift der Referentin bzw.
des Referenten

Bürgermeister- und Presseamt Mittelsdorf, Norbert	Telefon: (0911) 974-1206
--	-----------------------------

Folgende Beratungsergebnisse sind vorhanden:

Ergebnis aus der Sitzung: Finanz- und Verwaltungsausschuss am 20.03.2019

Protokollnotiz:

Beschluss:

Die Auswertung des Mängelmelders in der Fürth-App für den Zeitraum vom Mittwoch, 24. Januar 2018, bis Dienstag, 12. März 2019, dient zur Kenntnis.

Beschluss: zur Kenntnis genommen

Anwesend: 15