



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Bezirksversammlung Altona

A/BVG/123.30-01

Drucksache 20-4505.1

Datum 22.02.2018

### **Beschluss**

auf Empfehlung des Verkehrsausschusses

#### **Melde-Michel: "Tue Gutes und rede darüber"**

85% der beim Erfolgsmodell „Melde-Michel“ gemeldeten Schäden oder Störungen wurden laut dem Auswertungsbericht im Dezember 2017 abgeschlossen (1356 Meldungen, davon abgeschlossen 1149). Auch wenn „abgeschlossen“ nicht gleichbedeutend ist mit „erledigt“, sondern lediglich die Beauftragung zur Beseitigung eines Schadens bedeuten kann, ist der Prozentsatz beachtlich.

Leider erfährt niemand von dieser Leistung, denn auf der Website ist davon nichts zu sehen. Dort lässt sich lediglich eine Karte mit bereits eingegangenen Störungen aufrufen. Möchte man einen Schaden melden, muss man das auf wieder einer anderen Karte tun.

Der Melde-Michel verzeichnet einen laufenden Zuwachs an Meldungen – er erfreut sich also großer Beliebtheit. Allerdings entsteht der Eindruck, dass außer der Entgegennahme der Meldung nichts passiert. Das tolle Instrument für mehr Bürgernähe erzeugt auf diese Art eher mehr Frust. Es entsteht der Eindruck der Behördenuntätigkeit! Das ist schade und sollte geändert werden.

**Die zuständige Behörde möchte bitte nach § 27 BezVG den Melde-Michel weiterentwickeln und ausbauen.**

**Dazu**

- 1. sollen die abgeschlossenen Störungen oder Schäden auf der Karte sichtbar werden.**
- 2. soll zukünftig weiter spezifiziert werden zwischen „abgeschlossen“ und „erledigt“, bzw. „beseitigt“.**
- 3. sollen die Karten für die Störungsabgabe und die Übersichtskarte für bereits eingegangene Störungen zu einer Karte zusammengefasst werden.**
- 4. soll der Bearbeitung von eingegangenen Meldungen eine gewisse Priorität eingeräumt werden. Ist die zuständige Stelle beispielsweise durch Krankheit oder ähnliches längere Zeit nicht besetzt, muss eine Vertretungsregelung greifen.**
- 5. soll die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern ausgebaut werden – geht eine Meldung über den Melde-Michel ein, ist eine Antwort unerlässlich, aus der für den Eingebener hervorgeht, wie das weitere Vorgehen sein wird und wann er mit einer Beseitigung rechnen kann.**

**Dem Verkehrsausschuss ist zu berichten.**