

11.12.12, 21:48 ORDNUNGSAMT

Berlin will Beschwerdestelle im Internet einrichten

SPD und CDU wollen das Lichtenberger Modell für ganz Berlin übernehmen. Dann können die Berliner sich online beim Ordnungsamt beschweren.

Von Christina Brüning

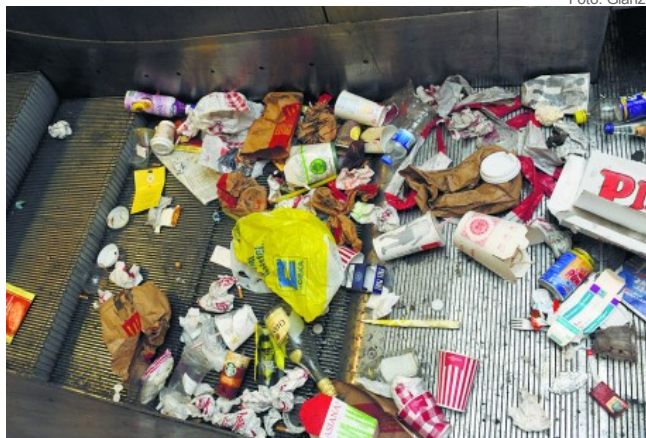


Foto: Glanze

Immer wieder gibt es in Berlin Probleme mit Dreckecken. Bürger sollen das bald online bei ihrem Bezirksamt melden können

Straßenschäden, illegale Altkleidercontainer, wilde Müllplätze – es sind die kleinen Ärgernisse des Alltags, die von den Lichtenbergern beim Online-Ordnungsamt ihres Bezirkes gemeldet werden. Das Pilotprojekt namens "Maerker" soll jetzt auf ganz Berlin ausgedehnt werden. Am Donnerstag wollen die Fraktionen von SPD und CDU im Abgeordnetenhaus einen entsprechenden Antrag beschließen – und damit Druck auf den Senat machen, die Modernisierung der Verwaltung "schnellstmöglich" voranzutreiben.

Seit Oktober 2011 wird das Online-Meldesystem in Lichtenberg getestet. Das Verfahren ist einfach. Eingeteilt in verschiedene Kategorien wie "Verkehrsgefährdung" oder "Abfall/Müll", können die Eingaben gemacht werden. Ein Vorteil gegenüber Beschwerden via Telefon oder E-Mail: Der Bearbeitungsstatus der Beschwerde wird auf der Online-Plattform aktuell angezeigt. Eine Ampel und ein kurzer Text der Ordnungsamt-Mitarbeiter geben Auskunft über den Fortschritt.

"Wir können das System nur empfehlen", sagt der Lichtenberger Bezirksstadtrat Andreas Prüfer (Linke). Anfängliche Sorgen der Mitarbeiter, mit der Bearbeitung könne zusätzlicher Aufwand verbunden sein, hätten sich nicht bestätigt. "Einen Telefonanruf zu bearbeiten, dauert länger", so Prüfer. Auch der Anteil an unsinnigen Eingaben halte sich in Grenzen.

Nutzungsrate von "Maerker" ist noch sehr gering

Als Problem nennt der Stadtrat nur die noch sehr geringe Nutzungsrate. Noch immer kommen laut Evaluation des Projekts rund 70 Prozent der monatlich bis zu 1200 Beschwerden beim Lichtenberger Ordnungsamt per Telefon an, gut ein Viertel wird schriftlich per Brief oder E-Mail eingereicht. Nur 1,4 Prozent der Hinweise werden online abgegeben. "Das Verfahren muss noch bekannter werden", so Prüfer.

"Die Online-Plattform passt gut zur Modernisierung der Berliner Verwaltung. Sie ist bürgernah, unbürokratisch, transparent und serviceorientiert", begründet der SPD-Abgeordnete Joschka Langenbrinck das Vorhaben der Regierungsparteien. Im 21. Jahrhundert, in dem Online-Shops und Online-Banking Normalität seien, müsse allen Bezirken die Möglichkeit gegeben werden, sich beim Online-Ordnungsamt zu beteiligen und ihren Service zu verbessern.

Viele Kosten verursacht das System offenbar nicht. Der Antrag von SPD und CDU nennt einmalige Softwarekosten von 829,12 Euro und monatliche Betriebskosten von 73 Euro. Nach dem Willen der Fraktionen soll der Senat die Anschubfinanzierung zahlen und für den Dauerbetrieb ein Finanzierungskonzept vorlegen. 2013 solle die Umsetzung beginnen, so Langenbrinck. Und ausbaufähig sei das System auch: Nach der Online-Plattform soll auch über eine Smartphone-App nachgedacht werden. Das soll die Nutzungsbereitschaft zusätzlich erhöhen.

© Berliner Morgenpost 2012 - Alle Rechte vorbehalten