

## **Meldeplattformen Mach München besser! verbessern**

Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten  
Antrag Nr. 20-26 / A 00572 von Herrn StR Fabian Ewald, Herrn StR Jens Luther  
vom 23.10.2020, eingegangen am 23.10.2020

Meldeplattform „Weniger ist Mehr“  
Antrag Nr. 20-26 / A 02945 von der Fraktion ÖDP/München-Liste vom 21.07.2022,  
eingegangen am 21.07.2022

Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern  
Antrag Nr. 20-26 / A 03811 von der Fraktion Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt – Fraktion  
vom 24.04.2023, eingegangen am 24.04.2023

## **Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11275**

2 Anlagen

- Stadtratsanträge
- Stellungnahmen

## **Beschluss des IT-Ausschusses vom 13.12.2023 (VB)**

Öffentliche Sitzung

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
I. Vortrag der Referentin.....	2
1. Ausgangslage.....	2
1.1. Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern	2
1.2. Meldeplattform weniger ist mehr	3
1.3. Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten	4
1.4. Rahmenbedingungen	4
2. Umsetzung der Anträge.....	5
2.1. Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern	5
2.2. Meldeplattform weniger ist mehr	7
2.3. Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten	9
3. Beteiligungen und Stellungnahmen der Referate.....	10
II. Antrag der Referentin .....	13
III. Beschluss.....	14

## I. Vortrag der Referentin

### 1. Ausgangslage

Seit September 2021 gibt es auf der Plattform „Mach München besser!“ die Möglichkeit, Schäden und Verschmutzungen im Stadtgebiet München digital an die Stadtverwaltung zu melden. Der Service wird von den Münchner\*innen sehr gut angenommen. Vom Stadtrat wurden seit Start der Plattform einige Anträge zur Erweiterung und Verbesserung der Plattform gestellt. Auf Grund der thematischen Nähe werden folgende Anträge in dieser Beschlussvorlage behandelt:

- Antrag Nr. 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern der Stadträt\*innen Felix Sproll, Lars Mentrup, Nikolaus Gradl, Anne Hübner, Micky Wenngatz, Judith Greif, Dr. Florian Roth, David Süß, Thomas Niederbühl, Julia Post, Sibylle Stöhr
- Antrag Nr. 20-26 / A 02945 „Meldeplattform Weniger ist mehr“ von Frau StRin Haider, Herrn StR Ruff, Herrn StR Höpner, Frau StRin Holtmann der Fraktion ÖDP / München Liste
- Antrag Nr. 20-26 / A 00572 „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“, der Stadträte Fabian Ewald und Jens Luther von der Fraktion CSU vom 23.10.2020

#### 1.1. Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern

##### **Antrag Nr. 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“**

*Das IT-Referat wird beauftragt:*

- 1. Alle Meldeplattformen der Referate und Eigenbetriebe der LHM zu identifizieren und dem Stadtrat mitzuteilen.*
- 2. Die Referate und Eigenbetriebe der LHM zur Identifikation von weiteren Möglichkeiten für Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern zu befragen.*
- 3. Eine Übersichtsseite der bestehenden Meldeplattformen mit Verlinkung auf muenchen.de schnellstmöglich zu erstellen.*
- 4. Alle bestehenden sowie aus der Befragung hervorgegangenen zusätzlichen Meldeplattformen möglichst in einer zentralen Plattform (z. B. „machmuenchenbesser.de“ und der neuen München-App) mit folgenden Eigenschaften zusammenzuführen:*
  - *Automatische digitale Ende-zu-Ende Meldung an die zuständige Stelle*
  - *Erreichbarkeit unter einer muenchen.de Adresse (z. B. Subdomain)*
  - *Prominente Verlinkung im Menü auf muenchen.de*
  - *Ermöglichung der Aufnahme aller Mängelmeldungen, Anregungen und sonstiger Meldungen zu ermöglichen (z. B. durch eine Kategorie „Sonstiges“)*
  - *Weiterleitung der Meldung bei fehlender direkter städtischer Zuständigkeit von Themen öffentlicher Art, wie etwa bei der Zuständigkeit städtischer Beteiligungsgesellschaften oder staatlicher Stellen*

*Die Umsetzung kann im Rahmen von digitalen Ende-zu-Ende-Prozessen sowie dem München Portal der Zukunft erfolgen.*

## **Begründung**

*Es gibt zahlreiche Meldeplattformen der LHM. Leider sind diese für Bürgerinnen und Bürger nur schwer auffindbar und können deshalb ihren Nutzen nicht im vollen Umfang entfalten. Auch die unterschiedlichen Interfaces erschweren die Nutzung.*

*Deshalb sollen diese Plattformen im ersten Schritt gut sichtbar platziert und beworben werden. Darauffolgend sollten die Plattformen zusammengeführt werden. Als Basis könnte z. B. die kürzlich veröffentlichte machmuenchenbesser.de Plattform genutzt werden.*

*Diese Maßnahmen sollen die Auffindbarkeit der Meldeplattformen erleichtern und somit die Nutzung dieser durch die Bürgerinnen und Bürger steigern. Die Zusammenführung reduziert außerdem den fortlaufenden IT-Betriebsaufwand erheblich.*

*Folgende Plattformen konnten umständlich durch Verlinkungen zusammengetragen werden, die Liste ist jedoch mit großer Sicherheit nicht vollständig:*

*<https://machmuenchenbesser.de/>*

*<https://meldeplattform-rad.muenchenunterwegs.de/#pageid=1>*

*<https://stadt.muenchen.de/service/info/tiefbau/1072690/>*

*[https://formulare2.muenchen.de/process.php?path=soz/soz\\_zweckentfremdung/soz\\_zweckentfremdung](https://formulare2.muenchen.de/process.php?path=soz/soz_zweckentfremdung/soz_zweckentfremdung)*

*<https://service.muenchen.de/intelliform/forms/01/02/02/tierschutz/index>*

### **1.2. Meldeplattform weniger ist mehr**

#### **Antrag Nr. 20-26 / A 02945 „Meldeplattform Weniger ist mehr**

*Es wird eine Meldeplattform „Weniger ist mehr“ aufgesetzt, auf der Bürger:innen Ideen melden können wie die LH München Ressourcen einsparen kann. Der Prozessablauf orientiert sich an der Meldeplattform Radverkehr „München unterwegs“*

*<https://meldeplattform-rad.muenchenunterwegs.de/#pageid=1> bzw. „Mach München besser“ <https://machmuenchenbesser.de/> .*

#### **Begründung:**

*Derzeit brennt es an vielen Ecken. Es wird darüber diskutiert, mit welchen Maßnahmen wir die Klimakrise und die Auswirkungen des Ukraine-Kriegs abmildern können. Der Welterschöpfungstag findet jedes Jahr früher statt, dieses Jahr für Deutschland bereits am 4.5. Das Artensterben schreitet voran. Und vor ein paar Tagen hat der Bundeswirtschaftsminister Habeck den Gasnotstand ausgerufen. Wir müssen dringend handeln – und zwar auf allen Ebenen. Das kann nicht nur von oben nach unten erfolgen, sondern auch unter Einbindung der Münchner Bürger. Die Bürger werden aufgerufen, ihre Ideen und Anregungen zur Ressourcenschonung kund zu tun. Durch das breite Sammeln der Ideen der Bürger vor Ort können Maßnahmen zügig aufgedeckt und von der Verwaltung umgesetzt werden.*

*In einer wohlhabenden Stadt wie der LH München gibt es sicherlich etliche Einsparpotentiale zu knacken, bevor Bürgerinnen und Bürger fundamentale Einschnitte erleben. Ziel ist die „Haben wir doch immer schon so gemacht-Gewohnheiten“ zu hinterfragen, ggf. aufzuheben bzw. mit ressourcenschonenderen Maßnahmen zu ersetzen. Dies könnte beispielsweise eine notorisch überheizte Umkleidekabine, leckende Wasserhähne in öffentlichen Toiletten, ein Zuviel an Straßenbeleuchtung, doppelte Verkehrsschilder oder englischer Rasen auf Spielplätzen.*

### **1.3. Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten**

#### **Antrag Nr. 20-26 / A 00572 „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten**

*Das IT-Referat stellt dem Stadtrat den Sachstand, den Zeitplan und die geplante technische Ausgestaltung für die in der Entwicklung befindliche Mängelmelder-Plattform vor. Das IT-Referat möge zudem zusammen mit den zuständigen Fachreferaten und Gesellschaften prüfen, ob die Plattform in die München-App integriert werden kann und ob sich die Funktionalität um folgende Kategorien erweitern lässt:*

- *Gehweg, Radweg oder Fahrbahn beschädigt*
- *Barrierefreiheit: Bordsteinkante nicht abgesenkt, vermeidbare Gefälle, etc.*
- *Dauerhaft abgestellte Anhänger auf öffentlichen Straßen*
- *Nicht verkehrssichere Baustellenabsicherungen*
- *Winterdienst: Nicht geräumte Straßen*
- *Vandalismus und Schäden an Bus-, Tram-, U- und S-Bahnstationen*
- *Leere Müll- bzw. Hundekottütenspender*
- *Überfüllte und stark verschmutzte Wertstoffinseln*

#### **Begründung**

*Die derzeit durch IT- und Baureferat angestrebte Entwicklung einer städtischen Mängelmelder-Plattform ähnlich zu dem in Nürnberg vorhandenen System ist ein wichtiger Schritt zur effizienten und digitalen Verwaltung von Mängeln im öffentlichen Raum.*

*Bürgerinnen und Bürger werden künftig entweder über die Geo-Lokation des mobilen Endgeräts oder auch über die entsprechende Adresse eine Meldung zu den vorhandenen Kategorien eröffnen können, die alle notwendigen Informationen inklusive Fotos für die zuständige Fachabteilung enthält und automatisch auf Dubletten abgeglichen wird.*

*Als Mangelkategorien sind im internen Pilotbetrieb bereits die Kategorien Grünanlagen, Grünflächen, Spielplätze, Brunnen und Denkmäler umgesetzt. Eine Ausweitung auf die Kategorien Parkbänke, Verschmutzungen (gefährlicher Abfall, illegale Müllablagerung, Gehweg verschmutzt, Radweg verschmutzt, Fahrbahn verschmutzt, Straßenbegleitgrün verschmutzt, Abfallbehälter voll) und Schilder / Verkehrszeichen ist geplant. Auch eine Teilintegration der Kampagne „Bei Anruf Licht!“ in die Plattform ist angedacht.*

*Damit die städtische Mängelplattform möglichst benutzerfreundlich gestaltet und damit gut angenommen wird, sollte sie über eine umfassende Funktionalität verfügen und im etablierten Online-Angebot der Stadt leicht auffindbar sein. Deshalb wäre eine Einbindung in die bereits vorhandene München-App und eine Erweiterung um die vorgeschlagenen Kategorien wünschenswert.*

#### **1.4. Rahmenbedingungen**

Das Ziel ist, langfristig möglichst umfassend die Meldewege Telefon, Papier und E-Mail durch stadtweite digitale und nutzungsfreundliche Meldemöglichkeiten zu ergänzen. Davon unabhängig muss der diskriminierungsfreie Zugang zu derartigem Angebot generell gewährleistet sein. Auch soll das Angebot der Plattform „Mach München besser!“ durch zusätzliche Meldekategorien stufenweise erweitert werden.

Ebenso ist es das Ziel, den Melder\*innen ein positives Nutzer\*innenerlebnis zu schaffen. Dies geschieht durch die erfolgreiche, zeitnahe Bearbeitung der eingehenden Meldungen und Rückmeldung an die Melder\*innen. Voraussetzungen dafür sind etablierte Prozesse und Strukturen zum Umgang mit den Meldungen sowie ausreichend Personal in den Fachbereichen, sowohl zur Bearbeitung der Meldungen in der Verwaltung als auch in der anschließenden Bearbeitung vor Ort, z. B. die Beseitigung des Mangels.

## 2. Umsetzung der Anträge

Im Folgenden finden sich die Antworten zu den drei Stadtratsanträgen.

### 2.1. Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern

#### 2.1.1. Alle Meldeplattformen der Referate und Eigenbetriebe der LHM identifizieren

Grundsätzlich gibt es derzeit zwei Meldeplattformen bei der Landeshauptstadt München: Mach München besser! (<https://machmuenchenbesser.de/>) und die Meldeplattform Radverkehr (<https://meldeplattform-rad.muenchenunterwegs.de>). Diese Plattformen stehen mit responsiven Benutzungsoberflächen via Internet-Browser, sowohl über Desktop als auch auf mobilen Endgeräten bzw. Smartphones, bereit.

Seit September 2021 gibt es auf der Plattform „Mach München besser!“ die Möglichkeit, Schäden und Verschmutzungen im Stadtgebiet München digital an die Stadtverwaltung zu melden. Der Service wird von den Bürger\*innen sehr gut angenommen. Es ist davon auszugehen, dass das Meldevolumen durch geplante Werbemaßnahmen und mit der Aufnahme zusätzlicher Meldekategorien weiter steigen wird.

Ebenfalls seit 2021 ist die „Meldeplattform Radverkehr“ online. Hier können neben Schäden und Verschmutzungen auf Radwegen auch weitere Anliegen rund um das Thema Radverkehr gemeldet werden.

Die weiteren im Antrag aufgeführten Links sind Meldeformulare. Diese Formulare sind im Internet zu finden:

- Formular zum Melden von Fahrbahn- und Geh-/Radwegschäden (<https://stadt.muenchen.de/service/info/tiefbau/1072690/>): die Aufnahme in die Meldeplattformen ist derzeit nicht möglich, wie in Kapitel 2.3 vom Baureferat beschrieben.
- Formulare zur Meldung einer vermuteten Zweckentfremdung von Wohnraum und zur Meldung eines Tierschutzvorfalls ([https://formulare2.muenchen.de/process.php?path=soz/soz\\_zweckentfremdung/soz\\_zweckentfremdung](https://formulare2.muenchen.de/process.php?path=soz/soz_zweckentfremdung/soz_zweckentfremdung) und <https://service.muenchen.de/intelliform/forms/01/02/02/tierschutz/index>): Da es sich um nicht öffentliche Hinweise / Anzeigen handelt, werden diese Formulare auf Grund der derzeitigen Ausrichtung nicht in die Plattformen aufgenommen.

#### 2.1.2. Befragung der Referate und Eigenbetriebe der LHM zur Identifikation von weiteren Möglichkeiten für Meldungen

Im Rahmen der Anforderungsanalyse steht das IT-Referat im engen Austausch mit den Referaten und Eigenbetrieben. Dabei werden die funktionalen Möglichkeiten der Meldeplattform [machmuenchenbesser.de](https://machmuenchenbesser.de) vermittelt und stets auch weitere Bedarfe abgefragt.

Gemäß dem Antrag Nr. 20-26 / A 03811 hat das IT-Referat eine entsprechende stadtweite Abfrage bei den Referaten / Eigenbetrieben in Q4/2023 gestartet, um weitere Potentiale für Meldekategorien zu identifizieren. Die Rückmeldungen werden bewertet und das weitere Vorgehen mit den verantwortlichen Fachdienststellen abgestimmt.

### **2.1.3. Übersichtsseite der bestehenden Meldeplattformen mit Verlinkung auf muenchen.de**

Eine Übersichtsseite über bestehende Meldemöglichkeiten auf muenchen.de ist bereits unter <https://stadt.muenchen.de/buergerservice/freizeit-hobby/meldungen.html> mit entsprechenden Beschreibungen der Angebote verfügbar. Wie bereits in der Sitzungsvorlage „Der Stadtservice München: Du fragst Deine Stadt – und sie antwortet und hilft innerhalb eines Tages!“ vom 26.04.2023 Nr. 20-26 / V 09309) erläutert, wird die Bekanntheit und Auffindbarkeit der Meldeplattform „Mach München besser“ durch verschiedene Maßnahmen, z. B. verstärkte Bewerbung und sichtbarere Platzierung, verbessert werden.

Bis auf die Meldung einer vermuteten Zweckentfremdung von Wohnraum oder eines vermuteten Belegungsverstoßes von gefördertem Wohnraum und die Meldeplattform Radverkehr sind die im Antrag genannten Beispiele hier bereits verlinkt. Diese fehlenden Meldemöglichkeiten werden in Abstimmung mit der Zentralredaktion zeitnah in die Übersichtseite aufgenommen.

Ebenfalls in Abstimmung mit der Zentralredaktion wird die Verortung an zentraler Stelle im Webauftritt aktuell und die Integration weiterer Meldemöglichkeiten geprüft und ergänzt.

### **2.1.4. Alle bestehenden sowie aus der Befragung hervorgegangenen zusätzlichen Meldeplattformen möglichst in einer zentralen Plattform (z. B. „machmuenchenbesser.de“ und der neuen München-App) zusammenführen**

Zielsetzung aus der Digitalisierungsstrategie heraus ist die Standardisierung der Plattformen und eine benutzungsfreundliche und effiziente Gestaltung der Online-Angebote.

„Mach München besser!“ ist daher als stadtweite Meldeplattform zu sehen, deren Ausbau vom IT-Referat kontinuierlich vorangetrieben wird.

Zum strategischen Umgang mit der Meldeplattform Radverkehr verweisen wir auf den eogov-Beschluss 2023-2025 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 08167): eine Fusion von „Mach München besser!“ und der Meldeplattform Radverkehr wird aktuell geprüft.

#### **2.1.4.1. Automatische digitale Ende-zu-Ende Meldung an die zuständige Stelle**

Diese erfolgt bereits digital end-to-end, bis hin zur Beauftragung des für die Beseitigung des Schadens / der Verschmutzung zuständigen Dienstleisters.

#### **2.1.4.2. Erreichbarkeit unter einer muenchen.de Adresse (z. B. Subdomain)**

Diese wurde geschaffen unter [muenchen.de/machmuenchenbesser](https://muenchen.de/machmuenchenbesser).

Im Rahmen des München Portals der Zukunft wird außerdem geprüft, wie die Meldeplattform gesamtheitlich in den muenchen.de-Auftritt für die Nutzer\*innen besser integriert werden kann.

#### **2.1.4.3. Prominente Verlinkung der zentralen Meldeseite im Menü auf muenchen.de**

Es wird mit den Verantwortlichen für die Rathaussäule / der Zentralredaktion geprüft, wie die Verlinkung optimiert werden kann.

#### **2.1.4.4. Ermöglichung der Aufnahme aller Mängelmeldungen, Anregungen und sonstiger Meldungen zu ermöglichen (z. B. durch eine Kategorie „Sonstiges“)**

Derzeit erfolgt bei „Mach München besser!“ die Bearbeitung der eingehenden Meldungen direkt in den Fachbereichen. Es gibt keine zentrale Stelle, die die Meldungen sichtet, bewertet und Standardfragen im ersten Schritt beantwortet, bevor die Meldungen an die Fachbereiche zur weiteren Erledigung gegeben werden.

Durch die klaren Zuständigkeiten (pro Meldekategorie eine verantwortliche Dienststelle) und Eignung einer Meldekategorie für eine Meldeplattform (z. B. transparente, schnelle Antwort möglich) ist momentan dennoch sichergestellt, dass die Meldungen effektiv bearbeitet werden und eine zeitnahe Rückmeldung an die Melder\*innen erfolgen kann.

Bei einer Kategorie „Sonstige Meldungen“ ist von einer hohen Bandbreite an Meldungen auszugehen; von Mängelmeldungen, Anregungen, Schadensmeldungen, Anzeigen, Anliegen bis hin zu Vorschlägen. Ebenso unterschiedlich werden die Zuständigkeiten sein.

Es müsste daher nach Meldungseingang eine Klassifizierung durch eine zentrale Redaktion erfolgen, die den Fachbereichen vorgeschaltet ist und die das Fachwissen zur Einordnung, Reaktions- sowie Kommunikationsfähigkeiten besitzt. Idealerweise kann eine Beantwortung von allgemeinen, wiederkehrenden Meldungen auch bereits an dieser Stelle erfolgen, um die Fachbereiche zu entlasten. Für eine organisatorische Verortung dieser Aufgabe würden sich daher insbesondere stadtweit agierende Stellen anbieten, die bereits heute Bürger\*innenanfragen entgegennehmen, direkt beantworten oder an die zuständigen Bereiche weiterleiten.

Das IT-Referat ist bereits mit entsprechenden Stellen in der Stadt im Kontakt, prüft Lösungsszenarien und ermittelt notwendige zusätzliche Kapazitäten. Das Ergebnis dieser Abstimmungen wird dem Stadtrat in 2024 mit einer entsprechenden Empfehlung zum weiteren Vorgehen vorgelegt.

#### **2.1.4.5. Weiterleitung der Meldung bei fehlender direkter städtischer Zuständigkeit von Themen öffentlicher Art, wie etwa bei der Zuständigkeit städtischer Beteiligungsgesellschaften oder staatlicher Stellen**

Bei der Bearbeitung der eingehenden Meldungen ist der Servicegedanke gegenüber den Bürger\*innen immer der Grundgedanke. Das aktuelle Vorgehen ist wie folgt:

- Bei einer innerstädtisch anderen Zuständigkeit wird die dafür zuständige Stelle ermittelt und die Meldung an die Kolleg\*innen weitergeleitet.
- Die Städtischen Eigenbetriebe wie AWM oder MSE arbeiten z. B. bereits mit der Plattform „Mach München besser!“. Die Zusammenarbeit wird hier weiter ausgebaut.
- Liegt die Zuständigkeit bei den städtischen Beteiligungsgesellschaften (z. B. MVG), wird die Meldung an diese weitergeleitet.
- Bei staatlichen Stellen, wie z. B. der Schlösser- und Seenverwaltung, sind die städtischen Fachbereiche auf die Kooperationsbereitschaft der anderen Seite angewiesen, diese konnten aber bisher nicht von der Zusammenarbeit über die Meldeplattformen überzeugt werden.
- Bei externen Zuständigen (z. B. S-Bahn/Deutsche Bahn) wird den Melder\*innen in der Antwort die Kontaktmöglichkeit (sofern bekannt) mitgeteilt und die besondere Zuständigkeit außerhalb der Stadtverwaltung erläutert.

## **2.2. Meldeplattform weniger ist mehr**

Im Rahmen des Beschlusses (20-26 / V 08782) vom 19.04.2023 wurde dieser Antrag mit folgender Beschlussziffer beantwortet:

„Der Stadtrat stimmt zu, dass das IT-Referat mit den betroffenen Fachbereichen prüft, ob und wie die Bürger\*innen bei der Erkennung von Ressourcen-Einsparpotenzial effektiv einbezogen werden können und auf welche Art. In einem weiteren Schritt wird gemeinsam geprüft wie eine Umsetzung erfolgen kann und welche Rahmenbedingungen dafür zu schaffen sind.“

In Abstimmung mit dem Baureferat wurde daraufhin geprüft, welche zusätzlichen Meldekategorien, die zur Schonung von Umweltressourcen beitragen, auf der bestehenden Meldeplattform „Mach München besser!“ denkbar und welche davon umsetzbar sind. Leider kann aus den folgenden Gründen keine der denkbaren Kategorien aufgenommen werden:

- Wasserhahn oder Klospülung in öffentlicher Toilette defekt: Für die Instandhaltung und Reinigung der Öffentlichen Toiletten ist im Auftrag des Baureferats ein privater Betreiber zuständig. Dieser begeht und reinigt die Toiletten einmal täglich. Über Hinweisschilder innen und außen können Meldungen direkt an den Betreiber gerichtet werden. Eine Entgegennahme von Meldungen über „Mach München besser!“ mit Weiterleitung an die Betreiber ist daher nicht erforderlich.
- Reduzierung von Straßenbeleuchtung

In Abstimmung mit dem Baureferat stellt sich der Sachverhalt hier wie folgt dar: Meldungen von Bürger\*innen zur Reduzierung von Straßenbeleuchtung kann in der Regel nicht entsprochen werden. Bei der Beleuchtung von öffentlichen Straßen und Wegen treffen unterschiedliche Vorgaben, Pflichten und Interessen aufeinander. Diese müssen bei Planung, Bau und Betrieb von Straßenbeleuchtungsanlagen gegeneinander abgewogen werden, um die Verkehrssicherungspflicht sicherstellen zu können.

So ist die Landeshauptstadt München nach dem Bayerischen Straßen- und Wegegesetz (Art. 51 BayStrWG (1) dazu verpflichtet, ihre Straßen normgerecht zu beleuchten. Bei der Auswahl der Beleuchtung gibt es dafür eine klare Vorgabe der Beleuchtungsklassen (z. B. abhängig von der Geschwindigkeit, Rad- und Fußverkehr, Breite der Straße, etc.).

Nur dann gewährleistet die Beleuchtung gute Sehbedingungen und damit ein hohes Maß an Verkehrssicherheit und Sicherheitsgefühl.

Das fehlende positive Nutzungserlebnis (einem gemeldeten Änderungswunsch kann nicht entsprochen werden) und der in der Regel fehlende genaue Ortsbezug bei dieser Art von Meldungen spricht gegen eine Aufnahme in die Plattform.

- Darüber hinaus wäre eine Meldekategorie „Heizung defekt“ denkbar, z. B. in Umkleiden. Die Aufnahme in „Mach München besser!“ ist nur sinnvoll, wenn der Meldegegenstand in öffentlichen Gebäuden, die zur Stadtverwaltung gehören und Publikumsverkehr haben, liegt.

Umkleiden sind meist in Bädern oder Turnhallen von Schulen zu finden. Hier sind die SWM bzw. die jeweiligen Hausmeister zuständig. Direkte Meldungen an diese beim Besuch der Einrichtung sind daher zielführender als der Umweg über eine Meldeplattform. Daher wird hierzu keine Meldekategorie geschaffen.

Die Schonung von Umweltressourcen liegt thematisch beim Referat für Klima und Umwelt. Daher erfolgte mit diesem Referat eine Abstimmung zu einer möglichen Bürger\*innenbeteiligung in diesem Bereich. Das Referat für Klima und Umwelt nimmt hierzu wie folgt Stellung:

„Die Münchner Bürger\*innen werden bereits heute bzgl. Klima- und Umweltschutz / Ressourcenschonung so oft wie möglich eingebunden:

- Einbindung der Stadtgesellschaft im Rahmen des Fachgutachtens zur Erreichung der Klimaneutralität 2030/2035 (Digitaler Beteiligungsprozess im Rahmen der Fachgutachtenerstellung aus dem Jahr 2021):

Im Rahmen der Erstellung des Fachgutachtens „München Klimaneutralität 2035“ gab es 2021 eine Online-Beteiligung der interessierten Fachöffentlichkeit, bei der Maßnahmenvorschläge des Fachgutachter\*innen-Teams bewertet und diskutiert, eigene Maßnahmenvorschläge eingebracht und ein Fragenbogen ausgefüllt



werden konnten. Im Anschluss hat das Fachgutachter\*innen-Team die Beiträge der Teilnehmenden evaluiert und teilweise in Fachgutachten aufgenommen. Abschließend wurde eine Übersicht erstellt, in der ersichtlich wurde, ob und wie die Vorschläge der Teilnehmenden aufgenommen wurden. Die Übersicht wurde über [089klimaneutral.de](https://089klimaneutral.de) veröffentlicht.

- Über die Klimaschutzmarke Re:think München des Referates für Klima- und Umweltschutz finden im Rahmen der Quartiersarbeit Öffentlichkeitsbeteiligungen statt und werden künftig ausgebaut. Es wurden dafür sowohl digitale wie auch analoge (z. B. auf Veranstaltungen vor Ort) Beteiligungsformate konzipiert. Beteiligungen, die im Rahmen der Re:think München-Kommunikationsmarke bereits stattgefunden haben, sind folgende:
  - Analoge Umfragen in Form einer Fadengrafik im Rahmen des Zamanand Festivals am 13./14. Mai 2023 und 19./20. August 2023 sowie der Klima.Dult im Westpark am 23. Juli 2023 (Bürger\*innen konnten sich mittels einfacher Fragen rund um den Klima- und Umweltschutz beteiligen). Die Fragen konnten auch digital beantwortet werden.
  - Digitale Beteiligung im Rahmen des Sommer Tollwood vom 16. Juni – 16. Juli 2023 (Bürger\*innen konnten sich mittels einfacher Fragen rund um den Klima- und Umweltschutz beteiligen).
  - Analoge Beteiligung im Rahmen des Zamanand Festivals am 20. August 2023 mit spezifischen Fragen zum Förderprogramm Klimaneutrale Antriebe (z. B. Lastenräder; Bürger\*innen können mittels eines einfachen Fragebogens ihre Meinung zu verschiedenen Themen rund um das Förderprogramm bekannt geben).  
Die Ergebnisse und Erkenntnisse fließen in die Konzeption der Klimaschutzmarke Re:think München und deren Kampagnen.

Umfangreichere Beteiligungen zu bestimmten Themen im Klima- und Umweltschutz im Rahmen der Re:think München-Kommunikationsmarke sind ab 2024 geplant.

Darüber hinaus hat das Referat für Klima- und Umweltschutz (RKU) vom 2. bis zum 31. Mai 2023 eine Öffentlichkeitsbeteiligung der Lärmaktionsplanung durchgeführt. Damit soll aufgezeigt werden, wo es in München aus Sicht der Bürger\*innen leiser werden soll. Eine Reduzierung von Umgebungslärm ist das Ziel. Gesundheit und Lebensqualität der Münchener\*innen sollen verbessert und auch ruhige Gebiete vor einer Zunahme von Lärm geschützt werden. Viele Münchener\*innen haben an der Online-Beteiligung zur vierten Runde der Lärmaktionsplanung in München teilgenommen. In dem Beteiligungszeitraum von vier Wochen sind insgesamt 360 Beiträge und 240 Kommentare zu lärmbelasteten Orten und Maßnahmenvorschlägen auf der digitalen Beteiligungsplattform eingegangen.

Die Ergebnisse der Beteiligung fließen in den weiteren Prozess für die Fortschreibung des Lärmaktionsplans ein. Insbesondere sollen auf Grundlage der genannten lärmbelasteten Orte zusätzliche Untersuchungsgebiete ermittelt werden.

Über die bisher stattgefunden und geplanten Öffentlichkeitsbeteiligungen hinaus gehende Maßnahmen sind leider wegen fehlender finanzieller und personeller Ressourcen nicht umsetzbar.“

### **2.3. Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten**

Im Rahmen der eogovBV 2023-25 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / 08167) erfolgte bereits eine Rückmeldung zu mehreren gewünschten Meldekategorien.

Die Abstimmung mit den Fachbereichen bzw. der Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) zu den noch verbleibenden vom Stadtrat gewünschten Meldekategorien hat folgendes ergeben:

- Winterdienst und Gehweg, Radweg oder Fahrbahn beschädigt

Hierzu nimmt das Baureferat wie folgt Stellung: „Seit Einführung der Meldeplattform „Mach München besser!“ hat sich die Anzahl an Beschwerden, welche beim Baureferat, Straßenunterhalt und -betrieb eingehen, um fast das 13-Fache erhöht. Eine zeitnahe Bearbeitung von Meldungen ist daher bereits heute nicht mehr möglich, wodurch sich Meldungen aufstauen. Ein einzelfallbezogenes Bearbeiten von Meldungen ist schon gar nicht mehr möglich. Mit einer Ausweitung der Plattform um weitere Kategorien würde sich diese Situation weiter verschärfen. Dem Baureferat fehlen derzeit die erforderlichen Personalressourcen für eine Ausweitung der Meldekategorien.“

Dem Wunsch einer Einführung der Meldekategorien „Winterdienst auf nicht geräumten Straßen“ und „Gehweg, Radweg oder Fahrbahn beschädigt“ kann daher nicht entsprochen werden. Eine Genehmigung von zusätzlichen Personalressourcen für eine Bearbeitung von Meldungen ist in den nächsten Jahren nicht zu erwarten.“

- Nicht verkehrssichere Baustellenabsicherungen

Das IT-Referat ist hierzu derzeit noch im Austausch mit dem Mobilitätsreferat.

- Dauerhaft abgestellte Anhänger auf öffentlichen Straßen

Für dauerhaft abgestellte Anhänger ist die Kommunale Verkehrsüberwachung nur innerhalb der Lizenzgebiete zuständig, außerhalb dieser Gebiete ist es die jeweilige Polizeiinspektion.

Aufgrund der bisher sehr geringen Anzahl an eingehenden Meldungen zu Anhängern (5 - 10 Meldungen jährlich) wird in Abstimmung mit der Kommunalen Verkehrsüberwachung keine eigene Kategorie auf „Mach München besser!“ dazu geschaffen.

- Vandalismus und Schäden an Bus-, Tram-, U- und S-Bahnstationen (MVG bzw. S-Bahn München):

Vandalismus, Verschmutzungen und Schäden an Bus-, Tram-, U- und S-Bahnstationen fallen in den Zuständigkeitsbereich der MVG bzw. S-Bahn München und können über die Meldemöglichkeiten der MVG und S-Bahn gemeldet werden. Daher wird hierfür auf „Mach München besser!“ keine Kategorie geschaffen.

Gehen Irrläufer, die die MVG betreffen, auf „Mach München besser!“ ein, werden diese intern an die MVG weitergeleitet und die Melder\*innen darauf hingewiesen, dass der Meldungsgegenstand in deren Zuständigkeit liegt.

Bei Meldungen die die S-Bahn betreffen, werden die Melder\*innen an die Deutsche Bahn verwiesen und gebeten, sich mit ihrer Meldung an diese zu wenden. (siehe auch Kapitel 2.1.4.5)

### **3. Beteiligungen und Stellungnahmen der Referate**

Dem Baureferat, Direktorium, Kreisverwaltungsreferat, Mobilitätsreferat und dem Referat für Klima und Umwelt sowie der Gleichstellungsstelle und dem Gesamtpersonalrat wurde die Sitzungsvorlage im Rahmen der verwaltungsinternen Abstimmung zur Stellungnahme zugeleitet. Der Sitzungsvorlage wurde zugestimmt, teils mit Kommentaren, Ergänzungen und Formulierungsänderungen. Diese wurden umgesetzt bzw. werden im Zuge der weiteren Bearbeitung berücksichtigt.

**Stellungnahme des Baureferates:**

„Das Baureferat bearbeitet seit Einführung der Meldeplattform machmuenchenbesser.de ohne Zuschaltung von Personalressourcen die eingehenden Meldungen - sowohl im administrativen Bereich als auch in der Prüfung und Mängelbeseitigung vor Ort. Aufgrund der Vielzahl an Meldungen ist bereits jetzt eine kurzfristige Bearbeitung und individuelle Rückmeldung nicht immer gewährleistet. Eine Aufnahme von zusätzlichen Kategorien sowie eine intensiviertere Bewerbung der Meldeplattform wird ein deutlich erhöhtes Meldeaufkommen zur Folge haben und ist ohne zusätzliche Personalressourcen nicht machbar.

Die Schaffung einer Kategorie „Sonstiges“ wird vor diesem Hintergrund sehr kritisch gesehen. Auch wenn eine zentrale Stelle den Fachbereichen zur Bearbeitung vorgeschaltet werden sollte, ist ein deutlich erhöhtes Meldeaufkommen mit einer sehr großen Bandbreite an Themen zu erwarten. Diese Bandbreite kann sich von einfachen Mängelmeldungen über Anregungen und Anliegen bis hin zu umfangreichen Planungswünschen erstrecken, die eine differenzierte und umfangreiche Prüfung und Bearbeitung erfordern.

Im Gegensatz zur einfachen Mängelbeseitigung wirkt ein derartiges Wünsche- und Anregungsmanagement stadtweit in verschiedene Ebenen und Zuständigkeitsbereiche (Stadt, DB, etc.) und kann nicht ohne grundsätzliche strukturelle Anpassungen und zusätzliche Personalressourcen erfolgen.

Entsprechend den zu entwickelnden Lösungen sind die erforderlichen zusätzlichen Personalressourcen im Eckdatenverfahren anzumelden, aber eine Genehmigung von zusätzlichen Ressourcen ist nicht zu erwarten.“

Wir bedanken uns für die Stellungnahme des Baureferats und stimmen zu, dass für eine kurzfristige Bearbeitung und individuelle Rückmeldung ausreichend Personalressourcen essentiell sind.

**Stellungnahme des Direktoriums:**

„Die Vorlage des RIT ist konform zur Beschlussfassung der Vollversammlung des Stadtrats zur Sitzungsvorlage „Der Stadtservice München: Du fragst Deine Stadt – und sie antwortet und hilft innerhalb eines Tages!“ vom 26.04.2023 Nr. 20-26 / V 09309, Beschlussziffern 2 und 3

"2. Der Stadtrat beauftragt die Stadtverwaltung, die Weiterentwicklung der Dienstleistungsangebote voranzutreiben, um die städtischen Serviceleistungen stetig attraktiver und bürgerfreundlicher auszurichten.

3. Die Stadtverwaltung wird insbesondere gebeten, den Online- bzw. App-Service „Mach München besser!“ weiter auszubauen, die Auffindbarkeit des Services zu verbessern und eventuell benötigtes zusätzliches Personal für diesen Bereich bei den Anmeldungen zum Haushalt 2024 zu berücksichtigen."

Im Vortrag der Referentin sollte u. E. ein Hinweis auf diese Sitzungsvorlage mit Beschlussfassung des Stadtrats ergänzt werden.“

Der Hinweis wurde ergänzt.

**Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferats:**

„Die Übersichtsseite im Internet soll um Vorfälle mit gefährlichem Hund und Taxibescherde ergänzt werden.“

Im Zuge der Integration weiterer Meldemöglichkeiten auf der Übersichtsseite (siehe 2.1.3) werden diese ergänzt.

### **Stellungnahme des Mobilitätsreferats:**

„Die Meldeplattform Radverkehr ist ein bürgernahes Angebot des Mobilitätsreferates, um Anliegen zur Verbesserung des Radverkehrs in München an die Stadtverwaltung heranzutragen. Unter <https://meldeplattform-rad.muenchenunterwegs.de/> können Nutzer\*innen Hinweise, Fragen oder Lob rund um die Radverkehrsinfrastruktur in München einbringen. Meldungen mit Hinweisen auf Verkehrssicherheitsprobleme werden unverzüglich geprüft. Wenn sich die Notwendigkeit und/oder die Möglichkeit für kurzfristige Verbesserungen ergibt, werden unmittelbar entsprechende Maßnahmen veranlasst. Anregungen, die einer größeren Umbaumaßnahme bedürfen, werden nicht ad hoc geprüft, sondern fließen in Priorisierungen ein oder werden bei anstehenden Planungen zur Prüfung hinzugezogen. Die Meldeplattform soll zukünftig noch stärker zu einer Informationsplattform ausgebaut werden. Dann sollen Nutzer\*innen auch Informationen beispielsweise zu Fahrradstraßen, zu aktuellen Beschlüssen, Maßnahmen beim Radverkehr oder Zukunftsplanungen auf der Übersichtskarte erhalten.

Seit der Einführung werden Rückmeldungen der Nutzer\*innen zur Meldeplattform gesammelt, um das Angebot inhaltlich und technisch weiterzuentwickeln. Zudem erfolgt ein kontinuierlicher Austausch mit den auf der Meldeplattform eingebundenen Fachabteilungen, um Prozesse und Strukturen zu verbessern. Analog zum Mängelmelder [machmuenchenbesser.de](https://machmuenchenbesser.de) müssen die Optimierungsvorschläge noch bewertet und das weitere Vorgehen abgestimmt werden.

Das Mobilitätsreferat begrüßt die Absicht, die Meldeplattform Radverkehr und alle weiteren Meldeplattformen auf dem Webauftritt von [muenchen.de](https://muenchen.de) an zentraler Stelle aufzuführen. Auf dem Webauftritt von [muenchen.de](https://muenchen.de) ist sie im Bereich „Mobilität und Verkehr“, <https://stadt.muenchen.de/service/info/kommunikation-und-radverkehrskoordination/10320358/> eingebunden. Die Meldeplattform Radverkehr ist auf dem Webauftritt des Mobilitätsreferates „München unterwegs“ verankert (<https://meldeplattform-rad.muenchenunterwegs.de/>).

Wir begrüßen eine Bündelung der Meldeplattformen wie unter 2.1.4 aufgeführt im Sinne der Zielsetzung der Digitalisierungsstrategie. Eine prominentere Verankerung des Mängelmelders [machmuenchenbesser.de](https://machmuenchenbesser.de) auf [muenchen.de](https://muenchen.de) sehen wir als sehr sinnvoll an, da damit auf der Meldeplattform Radverkehr vermutlich weniger Meldungen eingehen, die eigentlich [machmuenchenbesser.de](https://machmuenchenbesser.de) betreffen.

Die Meldeplattform Radverkehr enthält bereits eine Kategorie „Sonstiges“ mit den unter 2.1.4.4 beschriebenen Herausforderungen. Der Vorschlag des IT-Referates, nach Meldungseingang in dieser Kategorie eine Klassifizierung durch eine zentrale Redaktion vorzunehmen, die den Fachbereichen vorgeschaltet ist und die das Fachwissen zur Einordnung, Reaktions- sowie Kommunikationsfähigkeiten besitzt, wird befürwortet. Eine Beantwortung von allgemeinen, wiederkehrenden Meldungen auch bereits an dieser Stelle sollte geprüft werden, um die Fachbereiche zu entlasten.

Das Vorgehen bezüglich externer Zuständigkeiten wie im Punkt 2.1.4.5 ist auch bei der Meldeplattform Radverkehr vergleichbar. Exemplarisch sind Meldungen zu erwähnen, die Parkplatzverstöße wie die unter 2.3 erwähnten dauerhaft abgestellten Anhänger oder Behinderungen durch „Radwegparker“ betreffen. Die Zuständigkeiten zwischen Kommunalen Verkehrsüberwachung (KVÜ) und Polizei sind fließend. Die KVÜ ist bereits auf der Meldeplattform integriert. Eine engere Zusammenarbeit mit der Polizei streben wir an.

Zu 2.3: Auch die Meldeplattform Radverkehr enthält keine Kategorie für Geh- und Radwegschäden. Dennoch melden Nutzer\*innen diese Schäden, welche intern über die Meldeplattform Radverkehr an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet werden. Die Nutzer\*innen werden jedoch nicht über die Meldeplattform über den Erfolg / Ausgang der Meldung informiert, sondern lediglich über die Weiterleitung der Meldung an die andere Fachabteilung.

Themen, die Verschmutzungen auf dem Radweg und damit auch den Winterdienst betreffen, sind über die Meldeplattform Radverkehr bereits abgedeckt über die Kategorie „Oberfläche“ => „Scherben oder Schmutz auf dem Radweg“.

Zukunftsweisend wäre, das radspezifische Anliegenmanagement auf alle Verkehrsthemen auszudehnen. Eine Ausweitung auf ein multimodales Anliegenmanagement, um zum Beispiel auch wichtige Anliegen im Fußverkehr bearbeiten zu können, ist beabsichtigt, setzt aber die vorherige Zuschaltung weiterer Personalkapazitäten voraus.

Zu 2.3 lässt sich ergänzen, dass auf der Meldeplattform Radverkehr unter der Kategorie „Straßenbauarbeiten“ Themen wie „Fehlende Umleitung um die Baustelle“, „Unklare Verkehrsführung an der Baustelle“ sowie „Unzureichende Beschilderung der Baustelle“ gemeldet werden können. Meldungen, die nicht verkehrssichere Baustellenabsicherungen betreffen, werden über diese Themenfelder aktuell mit abgedeckt.“

Wir bedanken uns für die Zustimmung und die näheren Ausführungen zur Meldeplattform Radverkehr.

### **Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

### **Korreferentin (RIT) und Verwaltungsbeirat (RIT-I), Verwaltungsbeirätin (it@M)**

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-I, Herr Stadtrat Lars Mentrup und die Verwaltungsbeirätin von it@M, Frau Stadträtin Judith Greif, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

## **II. Antrag der Referentin**

1. Der Stadtrat nimmt die Ausführungen zur Kenntnis.
2. Der Stadtrat stimmt zu, dass das IT-Referat die Ergebnisse der Abfrage nach weiteren Meldemöglichkeiten gemeinsam mit den zuständigen Fachstellen auf ihre Eignung zur Aufnahme in eine Meldeplattform prüft und gegebenenfalls in die Meldeplattform aufnimmt.
3. Der Stadtrat stimmt außerdem dem Vorgehen zu, dass das IT-Referat die Schaffung einer Kategorie „Sonstiges“ mit zentralen Bürger\*innenanlaufstellen prüft und eine Empfehlung zur Ausgestaltung und den Rahmenbedingungen vorlegt.
4. Mit diesem Beschluss bleibt der Stadtratsantrag 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“ bis zum 30.06.2024 aufgegriffen.
5. Mit diesem Beschluss bleibt der Stadtratsantrag 20 26 / A 00572 „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“ bis zum 30.06.2024 aufgegriffen.
6. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 20-26 / A 02945 „Meldeplattform Weniger ist mehr“ geschäftsordnungsgemäß erledigt.
7. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Die Referentin

Ober-/Bürgermeister/-in  
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dr. Laura Dornheim  
Berufsm. Stadträtin

**IV. Abdruck von I. mit III.**  
über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle  
an die Stadtkämmerei  
an das Revisionsamt

z. K.

**V. Wv. - RIT-Beschlusswesen**