



► Nr. VO/2022/11750-01
öffentlich

Lübeck, 13.02.2023

Antwort -öffentlich-

Verantwortliche Bereiche:
1.101 - Bürgermeisterkanzlei

Bearbeitung: Antje Luck (E-Mail: antje.luck@luebeck.de Telefon: 122-1020)

Antwort auf die Anfrage von BM Dr. Burkhard Eymer (CDU) - Anfrage gem. §16 GeschO: App für die Meldung von Müll

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
13.03.2023	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
30.03.2023	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Anfrage gem. §16 GeschO: App für die Meldung von Müll

Antwort:

1. Warum ist die App noch nicht online?

Die Digitale Strategie der Hansestadt Lübeck (VO/2020/08509 und 1. Fortschreibung VO/2020/08509-03) sieht als eine der Maßnahmen im Bereich der Verwaltungsabläufe die Einführung eines ganzheitlichen Anliegenmanagements inklusive einem integrierten Mängelmelder für den Konzern Hansestadt Lübeck vor. Diese soll im Rahmen einer MeinLübeck App-Familie umgesetzt werden. Die SWL Digital GmbH (vormals TraveKom) als digitale Dienstleisterin der Hansestadt Lübeck ist mit einem Konzept zur Anbindung der neuen Anliegenmanagementsoftware der Stadtverwaltung an die SmartCity-Plattform im Sinne der Digitalen Strategie beauftragt. Die Anliegenmanagementsoftware der Firma Olbisoft wird derzeit seit Dezember 2022 im Echtbetrieb getestet.

Der Projektauftrag umfasst darüber hinaus die Erweiterung der MeinLübeck-App um eine Mängelmelde-Funktion (Widget) für die Bürger:innen mit Anbindung an die Anliegenmanagementsoftware. Ziel der Mängelmelde-Funktion ist, den Bürger:innen einen niedrighschweligen Zugang zu eröffnen, Mängel oder Schäden mithilfe z.B. eines Smartphones direkt an die Stadtverwaltung zu melden, sei es z.B. die Ablagerung von wilden Müll, Schäden an Straßen, Radwegen oder Lichtsignalanlagen. Die Meldung wird anschließend über die SmartCity-Plattform für die Öffentlichkeit sichtbar und der Bearbeitungsstand der Meldung kann verfolgt werden. Die Mängelmelde-Funktion ist demzufolge nicht nur auf den Abfallbereich begrenzt und soll Bestandteil einer App-Familie sein (MeinLübeck-App), die für die Bürger:innen über eine App eine Vielzahl von Dienstleistungen bzw. Funktionen zur Verfügung stellt. Das erscheint effektiver, als mit einzelnen Apps des Konzerns Hansestadt Lübeck an die Öffentlichkeit zu gehen.

Im Zuge der Anpassung des Widget (die Mängelmelder-Funktion) an die Anforderungen der Hansestadt Lübeck hat sich gezeigt, dass sich die Anpassung der Standard-Kartendienste der vorherrschenden Betriebssysteme auf den Kartendienst OpenStreetMap komplexer gestaltet als ursprünglich angenommen und daher nicht wie geplant bis zum Jahresende 2022 umgesetzt werden konnte.

2. Wie kann aktuell Müll gemeldet werden?

Es stehen folgende Meldekanäle zur Verfügung:

- Kontaktformular im Internetauftritt der Hansestadt Lübeck, die Meldungen gehen beim aktiven Anliegenmanagement in der Bürgermeisterkanzlei ein.
www.luebeck.de/kontakt
- Das aktive Anliegenmanagement in der Bürgermeisterkanzlei ist außerdem telefonisch, per e-mail und persönlich zu erreichen.
- Meldungen werden vom aktiven Anliegenmanagement an die jeweils verantwortliche Stelle innerhalb der Kernverwaltung der HL oder an den jeweils verantwortlichen Eigenbetrieb weitergeleitet.
- Das Beschwerdemanagement der Entsorgungsbetriebe Lübeck ist telefonisch, per e-mail und persönlich zu erreichen.
[Service & Beratung – Entsorgungsbetriebe Lübeck \(luebeck.de\)](http://Service%20%26%20Beratung%20%E2%80%93%20Entsorgungsbetriebe%20L%C3%BCbeck%20(luebeck.de))

3. Was hat die Entwicklung der App gekostet?

Die Erweiterung der MeinLübeck-App um das Widget (die Mängelmelde-Funktion) ist noch nicht abgeschlossen, daher können die finalen Kosten noch nicht beziffert werden. Die Kosten für das Widget werden im Rahmen der MeinLübeck-App von der Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH getragen.

4. Wann wird die App online geschaltet?

Die Mängelmelde-Funktion in der MeinLübeck-App soll bis Ende des zweiten Quartals 2023 online gehen.

Anlagen:

Bürgermeister Jan Lindenau