

Maerker melden Mängel

von Ortwin Böckmann

Alltägliche Ärgernisse wie defekte Straßenlaternen, Schlaglöcher oder wilde Müllkippen können der Verwaltung in Brandenburg seit einem Jahr über ein eigens eingerichtetes Online-Portal mitgeteilt werden. Die Zahl der teilnehmenden Kommunen steigt.

Seit einem Jahr gibt es die Plattform Maerker Brandenburg, die vom Innenministerium des Landes in Zusammenarbeit mit dem Städte- und Gemeindebund sowie den Pilotkommunen Rathenow, Rüdersdorf und Mittenwalde entwickelt wurde und der Übermittlung von Missständen wie defekte Straßenlaternen, Gefahrenstellen auf dem Gehweg oder wilde Müllkippen dient. Bürger gelangen über die Homepage teilnehmender Kommunen per Mausklick zum Maerker-Portal der Stadt und können dort unter sieben wählen und gegebenenfalls Ortsteil, Straße und Hausnummer ergänzen. Sollten sie ein Foto des Schadens ge-

Alle Kommunen, die an Maerker beteiligt sind, haben eine gemeinsame Rahmenvereinbarung unterzeichnet, welche die Verpflichtung beinhaltet, alle Bürgerhinweise innerhalb von drei Werktagen zu bearbeiten. Ein entsprechendes Serviceversprechen geben Verwaltungschefs gegenüber den Bürgern

Arbeitstagen wird eine verbindliche Antwort veröffentlicht. Die Umsetzung erfolgt innerhalb der Terminstellung. Sofern die Stadtverwaltung Rathenow nicht zuständig ist, wird die Mitteilung innerhalb von drei Arbeitstagen an die zuständige Behörde oder an Dritte weitergeleitet. Jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über weitere Änderungen informiert.



Bürger können online auf Missstände aufmerksam machen.

Die Bearbeitung der Hinweise können die Bürger via Internet verfolgen. Eine Ampel informiert dabei über den Status.

Anzeige

Finanzen

macht haben, können sie dieses hochladen. Ein Freitext-Feld bietet die Möglichkeit, den Missstand genauer zu beschreiben.

Für eventuelle Rückfragen können Name und Telefonnummer genannt werden. Diese Angaben sind allerdings freiwillig. Die E-Mail-Adresse hingegen muss eingetragen werden. Nach Absenden des Hinweises erhält der Bürger unmittelbar eine Bestätigung.

auf der Homepage ihrer Kommune ab. Somit kann der Hinweisgeber innerhalb der gesetzten Frist eine Antwort im Internet erwarten.

Das Serviceversprechen des Bürgermeisters von Rathenow lautet beispielsweise folgendermaßen: Meldungen, welche bis 14 Uhr eingestellt werden, sind spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18 Uhr auf der Plattform sichtbar. Zulässige Bürgerhinweise werden nicht gefiltert. Innerhalb von drei

Rot bedeutet, dass der Hinweis in Maerker eingetragen ist, aber noch nicht gesichtet wurde. Ist der Hinweis angenommen, wird von der Fachverwaltung ein Sachstand eingeholt. Gelb bedeutet, dass Informationen zum Sachstand von der Fachverwaltung eingefügt wurden. Häufig liegt dann auch ein Termin vor. Zeigt die Ampel grün, ist der beschriebene Missstand bearbei-

Person

Prozes

tet. Grün/Gelb bedeutet, dass der Schaden nicht von der örtlichen Verwaltung beseitigt werden kann, weil die Angelegenheit entweder einen privaten Eigentümer betrifft, eine andere Verwaltung zuständig ist oder derzeit keine finanziellen Mittel zur Behebung zur Verfügung stehen. Sollte eine andere Verwaltung zuständig sein, wird der Hinweis innerhalb von Maerker per E-Mail an diese weitergeleitet. Handelt es sich dabei um einen Maerker-Unterstützer erfolgt die Bearbeitung auch hier innerhalb von höchstens drei Werktagen.

Durch die Vernetzung fachlich zuständiger Verwaltungen über Maerker wird eine schnellstmögliche Bearbeitung der Bürgerhinweise und somit die zügige Beseitigung von Missständen garantiert. Nicht die Bürger müssen wissen, ob die Gemeinde, der Landkreis oder das Land für das Schlagloch in der Straße zuständig ist. Die angesprochene Gemeindeverwaltung kennt die Zuständigkeiten und leitet den Hinweis entsprechend weiter. Gleichzeitig erhält sie von den das

Projekt unterstützenden Institutionen eine Rückmeldung über den Bearbeitungsstand.

In Brandenburg sind bereits etliche Unterstützer Maerker beigetreten. Dazu zählen unter anderem Wasser- und Abwasserzweckverbände, Müllentsorger und Landkreise. Für die Bearbeitung der Hinweise aus den Kommunen richten die Unterstützer Kontaktstellen ein, welche die Erledigung innerhalb der jeweiligen Behörde selbstständig koordinieren. Nach abschließender Bearbeitung wird die Ampel auf grün gestellt und der Hinweis im portalinternen Archiv abgelegt.

Der Einsatz von Maerker Brandenburg hat in vielen Kommunen zu einer erhöhten Akzeptanz der Verwaltung bei den Bürgern geführt. In Rathenow beispielsweise sind bislang insgesamt mehr als 100 Hinweise zu verschiedensten Themenbereichen eingegangen, bei einem Großteil steht die Ampel auf grün. „Maerker ist einfach zu bedienen, besitzt keinerlei Hemm-

schwellen und vermittelt den Bürgern das Gefühl, dass sich abgegebene Meldungen in guten Händen befinden und die Verwaltung für den Bürger da ist“, sagt Rathenows Bürgermeister Ronald Seeger.

20 Kommunen aus Brandenburg nutzen das kostenlose Portal derzeit. Weitere Teilnehmer und Unterstützer, auch aus anderen Bundesländern, sollen im Lauf der Zeit gewonnen werden. Außerdem wird kontinuierlich an einer Verbesserung der Web-Anwendung gearbeitet. Geplant ist beispielsweise, ein App für die mobile Nutzung der Plattform zu entwickeln und Bürgern künftig auch die Möglichkeit zu bieten, Missstände in einer Karte zu markieren.

Dr. Ortwin Böckmann ist Leiter des Kommunalen Anwendungszentrums Brandenburg.

Link-Tipp

Die Plattform ist erreichbar unter:

- <http://maerker.brandenburg.de>

Weitere Links finden Sie unter www.kommune21.de.

Anzeige

Finanzen
Personal
Prozesse

 **MACH®**

Verknüpfung der Finanz- und Prozess-Sicht. Integriertes Personalwesen. Durchgängige Prozesse. Ohne Schnittstellen. Für alles ein aussagekräftiges Berichtswesen. Bei überschaubaren Budgets. Mit einem zuverlässigen Projektmanagement. Software und Beratung von MACH®.

MACH®. Die Zukunft der Verwaltung.

Mehr erfahren Sie unter www.mach.de