


Maerker Eberswalde

Bürger machen mit!



Maerker

... für mehr Sicherheit,
Ordnung und Sauberkeit
in Eberswalde!

- 
- 1. Was ist Maerker?“**
 - 2. „Geschichte“**
 - 3. Wie funktioniert Maerker?**
 - 4. Statistische Auswertung**
 - 5. Resümee**

Was ist Maerker?

- Zuständig - Ministerium des Innern und für Kommunales des Landes Brandenburg
- offizieller Start 17.09.2009
- Plattform wird im Rahmen der „Gemeinschaftsinitiative eBürgerdienste für Brandenburg des Landes und der Kommunen kostenfrei für alle brandenburgischen Kommunen realisiert
- derzeit bei 98 Kommunen in Anwendung
- Möglichkeit zur einfachen Mitteilung von Infrastrukturproblemen im öffentlichen Raum

Was ist Maerker?

- Viele Augen sehen mehr; wie etwa ein beschädigtes Verkehrsschild, defekte Straßenbeleuchtung oder gefährliche Schlaglöcher
 - 24 Stunden an 365 Tagen
 - einfach zu bedienen
 - Service-Versprechen
 - transparent, Ampel, Status
 - keine Registrierung erforderlich



Geschichte

- Eberswalde ist seit dem 24. September 2015 Maerker-Kommune
- Ziele
 - Bürgerbeteiligung
 - effizientes System
 - direkter Draht zur Verwaltung
 - erreichen aller Bevölkerungsschichten



Geschichte

- seit 2010 Anfragen von Bürgern und Stadtverordneten
 - zu dieser Zeit nicht umsetzbar auf Grund des Personal- und Aufgabenbestandes
 - keine Garantie zur Einhaltung des Leistungsversprechens
- STW am 04.12.2014
 - Information zur Einführung Maerker-Portal
- STW am 28.04.2015
 - Anfragen durch Stadtverordnete
 - > avisierte Inbetriebnahme September 2015

Geschichte

- Sommer 2015 – Information der politischen Gremien
 - > Bearbeitung im Bürgermeisterbereich
 - > Eberswalde wird sich dem System in Kürze anschließen
- September 2015
 - Informationen in der Stadtverordnetenversammlung
 - Einführung am 24.09.2015
- Dezember 2015
 - Bericht zur erfolgreichen Einführung von Maerker

Wie funktioniert Maerker?

Bürger

- Missstand wird festgestellt
- Hinweis wird gemeldet
 - via www.eberswalde.de – Maerker oder via kostenloser App
 - Bitte um Eingabe der Kontaktdaten (Name + E-Mail)






Wie funktioniert Maerker?



Maerker-Team

- Prüfung und Weiterleitung des Hinweises an zuständige Stelle innerhalb der Stadtverwaltung bzw. an Unterstützer
 - derzeitige Unterstützer; BBG, ZWA, Deutsche Bahn, Landesbetrieb Straßenwesen
 - Datenschutzbestimmungen beachten
- der Missstand wird soweit möglich behoben
- Bearbeitungsstand kann via Ampelsymbole und durch E-Mail Benachrichtigung verfolgt werden

Wie funktioniert Maerker? „Die Ampel“

| Bild | Status | Erläuterung |
|---|-------------|--|
|  | Eingetragen | Der Hinweis ist in <u>Maerker</u> "eingetragen", wurde aber noch nicht gesichtet und bearbeitet, daher sind das Foto und die Meldung auch noch nicht sichtbar. |
|  | Angenommen | Der Hinweis ist in <u>Maerker</u> sichtbar. Ein Sachstand wird von der Fachverwaltung eingeholt. |
|  | In Arbeit | Informationen zum Sachstand wurden von der Fachverwaltung eingefügt. Häufig liegt auch ein Termin vor. |

Wie funktioniert Maerker? „Die Ampel“

| Bild | Status | Erläuterung |
|--|-------------------------|--|
|  | Erfledigt | Der beschriebene Missstand ist bearbeitet und erledigt. |
|  | Abschließend bearbeitet | <p>Der Missstand kann durch die örtliche Verwaltung nicht beseitigt werden. Gründe könnten sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Angelegenheit betrifft einen privaten Eigentümer. - Eine andere Verwaltung ist zuständig. - Es stehen derzeit keine finanziellen Mittel zur Behebung zur Verfügung. <p>Der Hinweis wurde in den entsprechenden Fällen an die zuständige Behörde oder an den privaten Eigentümer weitergeleitet. Sobald der Missstand behoben wird, erfolgt ein Umschalten auf Grün.</p> <p>Für die örtliche Verwaltung ist der Hinweis damit abschließend bearbeitet.</p> |

Wie funktioniert Maerker?

Das Serviceversprechen:

- Meldungen, welche bis 14.00 Uhr eingestellt werden, erscheinen spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18.00 Uhr
- zulässige Bürgerhinweise werden nicht gefiltert, aber korrigiert
- wir verpflichten uns, innerhalb von drei Arbeitstagen eine verbindliche Antwort zu veröffentlichen
- sofern die Stadt nicht zuständig ist, wird die Mitteilung innerhalb von drei Arbeitstagen entsprechend weitergeleitet
- jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über weitere Änderungen (Status) informiert

Wie funktioniert Maerker?

Anonyme Hinweise

- i.d.R. keine Bearbeitung durch Maerker-Team
- bei nützlichen Hinweisen erfolgt entsprechende Weiterleitung an Fachamt/Unterstützer

Folgende Hinweise werden nicht bearbeitet bzw. gelöscht

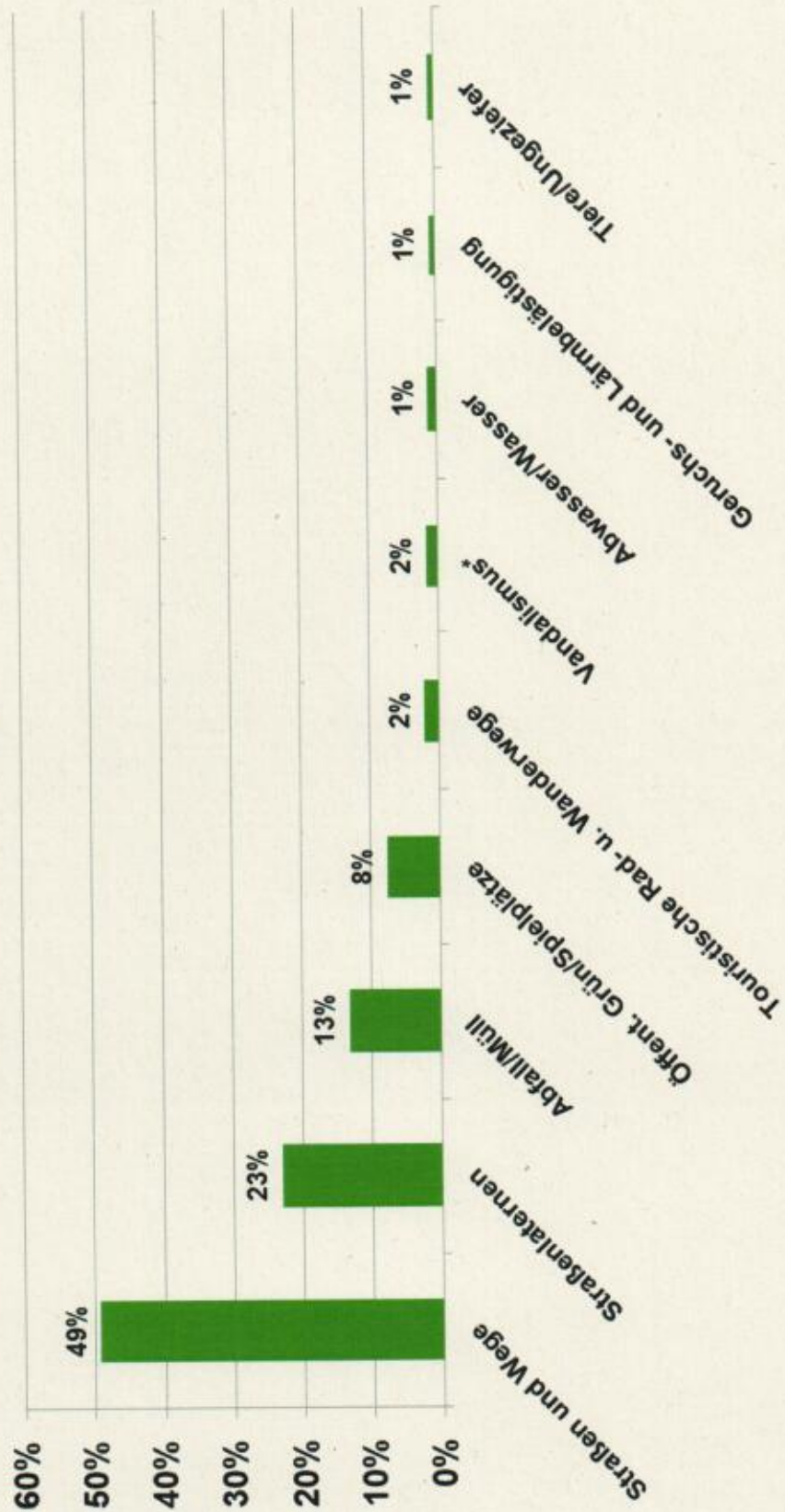
- Beleidigungen
- Danksagungen
- Diskussionsbeitrag ohne konkretes Problem
- Verstoß gegen Datenschutzbestimmungen
- Doppelte Einträge

Statistische Auswertung

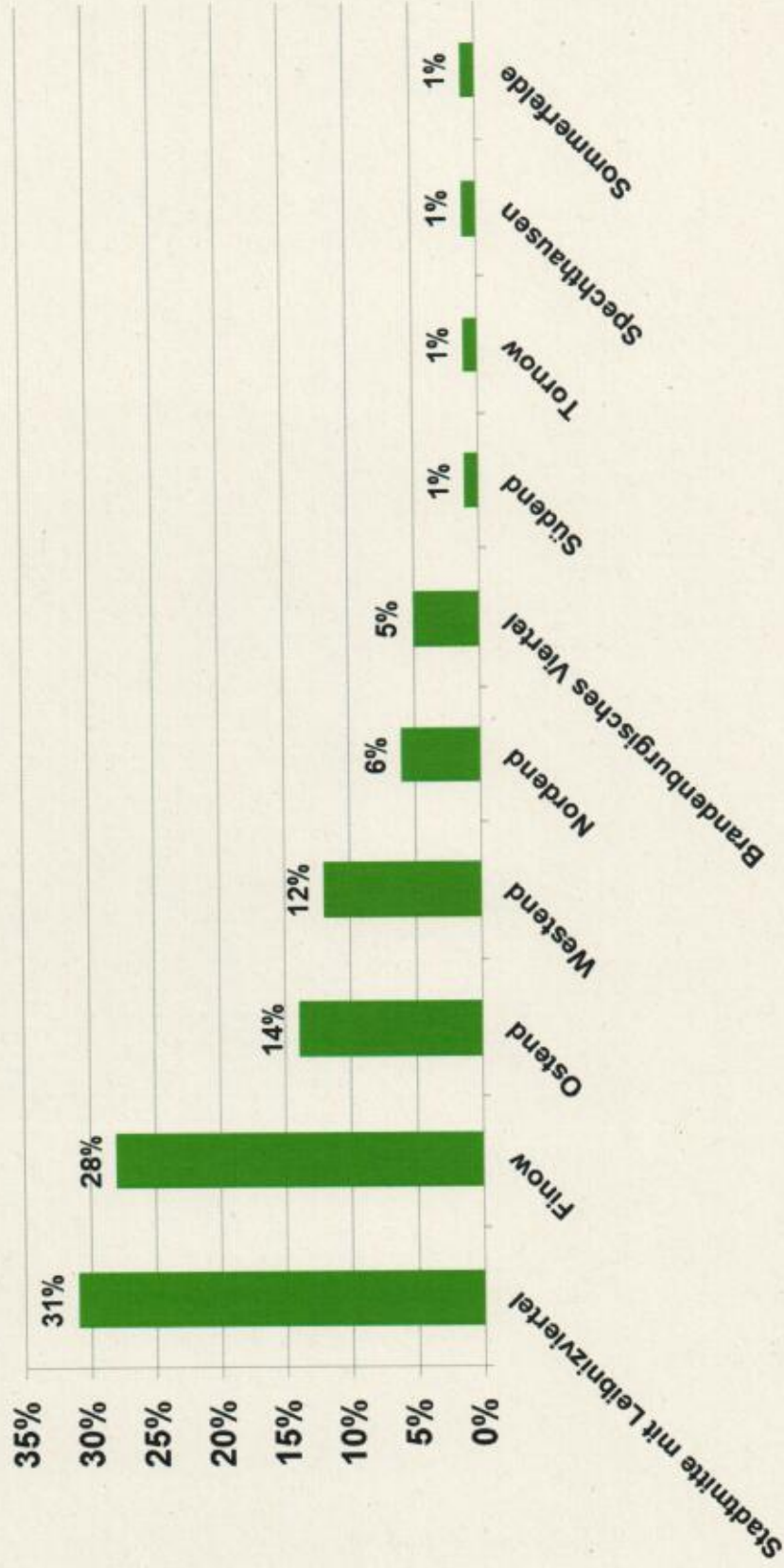
- seit dem 24.09.2015 wurden 461 Hinweise veröffentlicht

| | Veröffentlichte Hinweise | davon mit Foto |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------|
| 2015 (ab 24.09.2015) | 137 | 23 |
| 2016 | 185 | 64 |
| 2017 (bis 13.06.2017) | 139 | 25 |
| Gesamt | 461 | 112 |

Statistische Auswertung

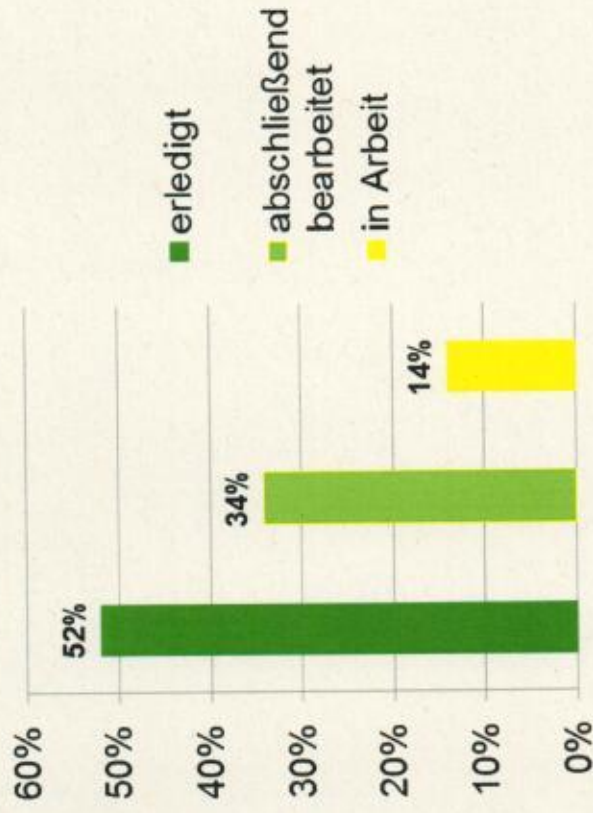


Statistische Auswertung



Statistische Auswertung

- häufig beteiligte Ämter und Institutionen:
 - Bauhof (44%)
 - Tiefbauamt (23%)
 - Landesbetrieb Straßenwesen (12%)
 - Ordnungsamt (9%)
 - Oberförsterei (3%)



Resümee

- tolles Instrument, einfach in der Handhabung
- Hinweise kommen direkt von den Bürgern / Gelegenheit für direkten Kontakt
- Serviceversprechen einhaltbar
 - Besonderheit sind Extremsituationen wie im vergangenem Winter
- tägl. Bearbeitungszeit für den Hauptredakteur ca. 2 Stunden
- Arbeitserleichterung für die Verwaltung
- Missstände werden nun Dank der Hinweise schnell entdeckt
- Themen im Winter: Schneeberäumung und ausfallende Laternen
- Themen im Sommer: Verunreinigungen, illegale Müllablagerungen, Straßenschäden und Vandalismusschäden

Maerker Eberswalde

-

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!