



<u>Art des Dokuments:</u> Antwort zur AF/002/2024	<u>Thema:</u> Online Bürgerdienst Maerker	<u>Verantwortlich:</u> Bereich BM / FB I	<u>Status:</u> ö	<u>Datum:</u> 05.02.2024
--	--	---	---------------------	-----------------------------

Frage 1)

Seit wann wird der Bürgerservice „Maerker“ auf der Homepage der Gemeinde betrieben?

- a. Die Anmeldung erfolge auf der Grundlage des beschlossenen Antrages AN 114/2011/08-14. Die Beitrittserklärung wurde am 05.01.2012 vom damaligen Bürgermeister unterzeichnet. Die Freischaltung erfolgte im Januar 2012. Die ersten Zugangsdaten für das Portal haben wir am 18.01.2012 erhalten. Das genaue Freischaltdatum konnte auch das Landesportal auf unsere Nachfrage nicht benennen.
- b. Das Serviceversprechen ist Bestandteil des Maerkers und wurde zeitgleich eingestellt.
<https://www.gemeinde-hoppegarten.de/seite/124664/maerker-hoppegarten.html>

Frage 2)

Welche Kosten werden jährlich generiert?

- a. Es entstehen für die Schnittstellen-Bearbeiter in der Verwaltung (konkret Redakteure genannt) keine gesonderten Büro- und Portokosten. Für die Abarbeitung der Anfragen entstehen bei den jeweiligen Fachbereichen/ Fachdiensten Personal- und Sachkosten, die jedoch nicht genau beziffert werden können.

Beispiel: Müllmeldung

Ein Mitarbeiter des Außendienstes fährt im Rahmen des Außendienstes die gemeldeten Stellen zur Verifizierung ab, macht ggf. weitere Fotos und prüft nach Rückkehr im Büro die Zuständigkeit (Gemeinde/Landkreis/Forst/privat), gibt sodann eine Rückmeldung an den Redakteur und den zuständigen Verantwortlichen/Eigentümer.

- b. Es gibt zurzeit 2 Redakteure, welche die Anfragen sichten, nach datenschutzrechtlichen Erfordernissen anpassen (löschen personenbezogener Daten) und diese dann an die entsprechenden Fachbereiche/ Fachdienste verantwortungsbezogen weiterleiten.
Sämtliche Merker-Meldungen werden von den zuständigen Fachbereichen/ Fachdiensten bearbeitet, die Redakteure sind die Schnittstelle zum Maerker-Portal. Sie bekommen nach Bearbeitung aus den Fachbereichen/ Fachdiensten, von den zuständigen Sachbearbeitern, die entsprechende Antwort mitgeteilt und tragen die Antwort im Portal ein. Anzahl der Fälle siehe Antwort zu Frage 3.



<u>Art des Dokuments:</u> Antwort zur AF/002/2024	<u>Thema:</u> Online Bürgerdienst Maerker	<u>Verantwortlich:</u> Bereich BM / FB I	<u>Status:</u> ö	<u>Datum:</u> 05.02.2024
--	--	---	---------------------	-----------------------------

Frage 3)

In welcher Intensität nutzen die Bürgerinnen und Bürger den Service?

- a. Eine Statistik liegt nur für das Jahr 2023 vor. Die Meldungen werden im Portal des Landes nach 1,5 Jahren aus datenschutzrechtlichen Gründen komplett gelöscht.

Gemeldetes Thema	Anzahl	Fachbereiche/ Fachdienste
Abfall/Müll	161	FD OA
Abwasser/Wasser	16	FB I
Geruchs- und Lärmbelästigung	19	FD OA
Öffentliches Grün/Spielplatz	84	FB I
Straßen und Wege	272	FB I
Straßenlaterne	166	FB I
Tiere/Ungeziefer	8	FD OA
Touristische Rad- und Wanderwege	10	Bereich BM
Vandalismus	14	FD OA
Gesamtergebnis	750	

- b. Eine Statistik wird hierzu nicht geführt.
- c. Siehe Beantwortung Tabelle unter a.

Frage 4)

Wie schätzt die Verwaltung die Einhaltung ihres Serviceversprechens ein?

- a. Gemäß dem Serviceversprechen werden die bis 14:00 Uhr eingegangenen Meldungen bis 18:00 Uhr am nächsten Arbeitstag veröffentlicht. In besonderen Fällen (Krankheit/Urlaub) kann es vorkommen, dass die Veröffentlichung auch erst später erfolgt.
- b. Prinzipiell werden alle Anfragen nach einer datenschutzrechtlichen Prüfung veröffentlicht, soweit sie sich nicht wegen Bedienfehler der Meldenden doppelten, sachdienliche Hinweise geben und keinen beleidigenden Inhalt haben.
- c. Die Arbeitstage können nicht genau beziffert werden. Das richtet sich nach Art und Umfang der Anfrage/ Hinweise. Mit Weiterleitung an den entsprechenden Fachbereich/Fachdienst oder sonstige Zuständige wird der Maerkereintrag auf gelb gesetzt. (Siehe Antwort 4a.) Teilweise werden Zwischenstände mitgeteilt, wenn die Abarbeitung absehbar länger dauert.
- d. Die Bearbeitung durch eine andere Behörde dauert im Durchschnitt 1 bis 2 Wochen. Falls eine Rückmeldung erfolgt, wird diese auch veröffentlicht.
- e. Den betroffenen Fachbereichen/ Fachdiensten bzw. Mitarbeitern wird ca. alle 2 Monate eine Tabelle mit dem aktuellen Abarbeitungsstand zur Verfügung gestellt.



<u>Art des Dokuments:</u> Antwort zur AF/002/2024	<u>Thema:</u> Online Bürgerdienst Maerker	<u>Verantwortlich:</u> Bereich BM / FB I	<u>Status:</u> ö	<u>Datum:</u> 05.02.2024
--	--	---	---------------------	-----------------------------

Frage 5)

Wie zufrieden sind die Bürgerinnen und Bürger mit diesem Angebot?

- a. Es gibt hierzu keine Erhebungen. Die zeitlichen Kapazitäten für eine Umfrage sind nicht gegeben.
- b. Siehe Beantwortung 4. c.

Da es keine Auflistung gibt, wie viel Zeit die Bearbeitung der Anfragen in Anspruch nimmt, kann eine Kosten-Nutzen-Analyse nicht gegeben werden.

Das Maerker- Portal ist eine freiwillige Serviceleistung für die Bürger der Gemeinde, um die Ordnungsbehörden der Kommune auf drohende oder bereits eingetretene Probleme aufmerksam zu machen, die die örtliche Sicherheit und Ordnung betreffen und um Infrastrukturprobleme zu melden.

Eine Erweiterung ist nur mit der Bereitstellung personeller Ressourcen realisierbar.

Für bestimmte Themen ist eine direkte Kontaktaufnahme mit der Verwaltung der Gemeinde Hoppegarten zeitlich effizienter, wobei das Maerker-Portal über die ID-Zuordnung eine nachhaltige Kontrollfunktion bereitstellt.