

Schriftliche Anfrage zur nächsten Sitzung der Gemeindevertretung Hoppegarten



04. Januar 2024

Anfrage an die Verwaltung der Gemeinde Hoppegarten zum „Online Bürgerdienst“ MAERKER

Vorbemerkung:

Der Bürgerservice Maerker dient laut Aussage auf der Homepage der Gemeinde Hoppegarten dazu *Zitat: "die Ordnungsbehörden der Kommune auf drohende oder bereits eingetretene Probleme aufmerksam zu machen, die die örtliche Sicherheit und Ordnung betreffen. Ziel ist es, durch rasche und zielgerichtete Informationen der Bürger eine schnelle Problemlösung der Verwaltung zu ermöglichen."*

- 1) Seit wann wird der Bürgerservice „Maerker“ auf der Homepage der Gemeinde betrieben?
 - a. Bitte das genaue Datum der Freischaltung benennen.
 - b. Wurde das dazugehörige Serviceversprechen zeitgleich eingestellt?
- 2) Welche Kosten werden jährlich generiert?
 - a. Bitte alle Kostenarten (Personal/Bürobedarf/Recherchen/Porto etc.) genau aufschlüsseln.
 - b. Wie viele Mitarbeiter der Verwaltung sind mit der Bearbeitung der Anfragen beschäftigt? Wie hoch ist die Anzahl der Fälle, die an die entsprechenden Fachbereiche weitergeleitet werden und mithin nicht von den ursprünglichen Mitarbeitern abgeschlossen werden können?
- 3) In welcher Intensität nutzen die Bürgerinnen und Bürger diesen Service?
 - a. Wie viele Anfragen/ Anzeigen werden jährlich gestellt? Bitte auch die Anfragen aus den zurückliegenden Jahren beziffern.
 - b. Wie viele Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern erreichen die Verwaltung auf anderem Wege?
 - c. Welche Themenbereiche (Müll/ Ordnung/ Sicherheit etc.) werden am häufigsten angefragt? Bitte genau aufschlüsseln.

- 4) Wie schätzt die Verwaltung die Einhaltung ihres Serviceversprechens (veröffentlicht auf der Homepage der Gemeinde) ein?
- a. Wie lange dauert es von der Einstellung der Anfrage bis zur Veröffentlichung?
 - b. Werden alle Anfragen veröffentlicht?
 - c. Wie viele Arbeitstage dauert es, bis eine verbindliche Antwort veröffentlicht wird? Verbindliche meint hier nicht „Danke für den Hinweis“ und auch nicht „Die Anfrage wurde an den entsprechenden Fachbereich weitergeleitet, sondern vielmehr, welche Maßnahme wird in welchem Zeitrahmen ergriffen.
 - d. Wenn die Zuständigkeit einer anderen Behörde zuzuordnen ist, wie lange Dauert im Durchschnitt die Bearbeitung? Wird die Erledigung der Anfrage entsprechend nachgehalten?
 - e. Gibt es eine regelmäßige Auswertung zum Bürgerservice Maerker?

5) Wie zufrieden sind die Bürgerinnen und Bürger mit diesem Angebot?

- a. Gibt es hierzu Erhebungen?
Wenn nicht, warum nicht? Wenn ja, wird um eine entsprechende Auswertung beifügen.
- b. Wie viele Arbeitstage dauert es, bis eine verbindliche Antwort veröffentlicht wird? Verbindliche meint hier nicht „Danke für den Hinweis“ und auch nicht „Die Anfrage wurde an den entsprechenden Fachbereich weitergeleitet, sondern vielmehr, welche Maßnahme wird in welchem Zeitrahmen ergriffen.

Abschließend wird um eine realistische Einschätzung des Verhältnisses von Kosten und Nutzen gebeten sowie um eine Empfehlung an die Gemeindevertretung, in Sachen Weiterführung und /oder die Erweiterung des bisherigen Angebotes.

Th. Scherler



-Fraktionsvorsitzender