

Rahmenvereinbarung

Bürgerservice Maerker

Elektronische Mitteilung und Verfolgung von Bürgeranliegen
im Rahmen des Dienstleistungsportals
service.brandenburg.de

Präambel

Das aktive Einbringen von Hinweisen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger (im folgenden „Bürger“) in Gemeindeangelegenheiten ist ein wichtiges Anliegen der Kommunalverfassung des Landes Brandenburg. Die sich entwickelnden Möglichkeiten des Internet erlauben inzwischen, neben schriftlicher und telefonischer Kontaktaufnahme auch interaktive Möglichkeiten der Information und Nachverfolgung von Bürgeranliegen transparent und nachvollziehbar umzusetzen.

Der Bürgerservice Maerker¹ ist eine gemeinsame Plattform zur elektronischen Mitteilung von Bürgeranliegen und deren Verfolgung in den zuständigen Kommunen in Brandenburg. Er wird im Rahmen der Gemeinschaftsinitiative eBürgerdienste für Brandenburg des Landes und der Kommunen im Dienstleistungsportal service.brandenburg.de realisiert und steht den Kommunen auf ihren Internetportalen zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung.

Ziel des Bürgerservice ist es,

- die Zufriedenheit der Bürger mit der Kommune zu sichern und zu verbessern,
- den aktiven Dialog der Bürger mit ihrer Verwaltung zu fördern,
- rasche und zielgerichtete Informationen in Ordnungsangelegenheiten zu gewinnen und so eine rasche Problemlösung zu ermöglichen und nicht zuletzt auch
- Informationen zur Optimierung der Verwaltungsabläufe in der Kommune zu gewinnen.

Um im Rahmen des Projektes eine hohe Servicequalität in allen teilnehmenden Kommunen sicherzustellen, ist die Unterstützung der jeweiligen Leitungsebene notwendig. Daher wird nachfolgende Vereinbarung geschlossen:

¹ „Das Pflichtgefühl der Märker, ihr Lerntrieb, ihr Ordnungssinn, ihre Sparsamkeit – das ist ihr Bestes. Und das sind Eigenschaften, wodurch sie's zu etwas gebracht haben“ (Theodor Fontane)

§ 1

Wir wollen den Bürger mit dem gemeinsamen Projekt Impulse für eine aktive Beteiligung in Ihrem kommunalen Umfeld geben. Dies setzt voraus, dass die jeweils zuständige Verwaltung kurzfristig auf Hinweise aus der Bevölkerung reagiert, Problemen nachgeht und Verbesserungsvorschlägen positiv gegenüber steht.

§ 2

Wir unterstützen aktiv das Projekt und werden in unserer Verwaltung für die Akzeptanz des Bürgerservice werben und die Abläufe in unserem Bereich so optimieren, dass das Verwaltungshandeln für die Bürger transparent und nachvollziehbar ist.

§ 3

Als Kommune werden wir eine örtliche Kontaktstelle einrichten, die

- eingehende Bürgeranliegen an die zuständige Stelle weitergibt,
- bei der zuständigen Stelle den Bearbeitungsstand bzgl. des Anliegens erfragt und
- im Bürgerservice eine Information über die Problembhebung oder den Sachstand einstellt.

Wir werden der zentralen Kontaktstelle gem. § 4 die Daten der örtlichen Kontaktstelle (Name, Telefon, E-Mail) benennen und diese Daten aktuell halten.

§ 4

Als Ministerium des Innern werden wir den Aufbau und Betrieb der technischen Lösung für den Bürgerservice sicherstellen. Wir werden eine zentrale Kontaktstelle einrichten, die die Pflege der Daten der örtlichen Kontaktstellen durchführt.

§ 5

Die örtliche Kontaktstelle wird bei Bürgeranliegen möglichst innerhalb drei Werktagen eine Information über die Problembhebung oder den weiteren Verfahrensweg zur Problembhebung in den Bürgerservice einstellen, wenn sie für die Problematik zuständig ist.

Sofern die örtliche Kontaktstelle nicht für das Bürgeranliegen zuständig ist, wird die Mitteilung binnen drei Werktagen an die zuständige Behörde oder Dritte weitergeleitet.

Sollte absehbar sein, dass das Bürgeranliegen nicht binnen der nächsten drei Monate lösbar ist, sollte in den Bürgerservice eine Information eingestellt werden, dass das Problem nicht zeitnah gelöst werden kann und zu gegebener Zeit weiterverfolgt wird.

Jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über den Bearbeitungsstand zu seinem Hinweis informiert.

Diese Kommunen des Landes Brandenburg erklären die Teilnahme:

Stadt Rathenow

Ronald Seeger
Bürgermeister
Stadt Rathenow

Gemeinde Rüdersdorf bei Berlin

André Schaller
Bürgermeister
Rüdersdorf bei Berlin

Stadt Mittenwalde

Uwe Pfeiffer
Bürgermeister
Stadt Mittenwalde

Diese Institutionen erklären ihre Unterstützung für das Projekt:

Für das Ministerium des Innern

Jörg Schönbohm
Minister des Innern
des Landes Brandenburg

Für den Städte- und Gemeindebund

Karl-Ludwig Böttcher
Geschäftsführer
des Städte- und Gemeindebundes
Brandenburg

Potsdam, 17. September 2009