

**Drucksachen
der Bezirksverordnetenversammlung Mitte von Berlin
IV. Wahlperiode**

Antrag Aktueller Initiator: Piratenfraktion Freitag Ursprungsdrucksachenart: Antrag, Ursprungsinitiator: Piratenfraktion Freitag	Drucksachen-Nr: 1177/IV Ursprungs-Datum: 10.12.2013 Aktuelles Datum:		
Besserer Bürgerservice - Bezirk jetzt auf den Maerker-Nachfolger vorbereiten!			
Beratungsfolge:			
<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>	<i>Sitzung</i>	<i>Ergebnis</i>
19.12.2013	BVV Mitte	BVV-M/0026/IV	

Die Bezirksverordnetenversammlung möge beschließen:

Das Bezirksamt wird ersucht, unverzüglich die Einführung des für Ende 2014 geplanten "Anliegen- und Beschwerdemanagementsystems" im Bezirk Mitte vorzubereiten. Hierzu zählen allgemeine Maßnahmen, wie Mitarbeiterschulungen, sowie die praktische Erprobung eines solchen Systems anhand der Plattform Maerker.

Begründung:

Schon jetzt bieten viele Bezirke dem Bürger via Maerker die Möglichkeit, Mängel der öffentlichen Infrastruktur den zuständigen Ordnungsämtern transparent und einfach über eine Onlineplattform zu melden. Ab Ende 2014 soll auch der Bezirk Mitte das neue "Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem" nutzen. Hierzu ist eine gewisse Vorbereitungszeit nötig, damit das Ordnungsamt u.a. seine internen Arbeitsabläufe so strukturieren kann, dass Bürgerbeschwerden über ein Online-Portal zügig bearbeitet werden können. Bis zur Einführung der neuen Software „Anliegen- und Beschwerdemanagement“ kann Maerker als Alternativportal dienen. Dies gilt besonders für den Fall, dass sich die Inbetriebnahme des „Anliegen- und Beschwerdemanagements“ - wie teilweise vermutet - auf 2015 verschiebt. Entgegen vieler Befürchtungen zeigen die praktischen Erfahrungen aus Brandenburg und dem Berliner Bezirk Lichtenberg, dass die Arbeit der Ordnungsämter durch Anwendungen wie Maerker vereinfacht wird, da z.B. über das Kontaktformular kurz und knapp die wichtigsten Informationen zu einer Beschwerde abgefragt werden. (siehe: http://maerker.brandenburg.de/sixcms/detail.php?id=259159&template=mae_kommune_d&_zw=form) Diese kommt dadurch strukturiert bei den zuständigen Mitarbeitern an, zeitaufwendigere Telefonate entfallen. Maerker steht seitens der Senatsverwaltung bereits zur Verfügung und kann ohne große Zusatzkosten in Betrieb genommen werden.

Ergebnis

- beschlossen
- beschlossen mit Änderung
- abgelehnt / i.d. Sache erl.
- zurückgezogen
- überwiesen in den _____

(federführend)