Bernau bei Berlin

Städtischer Kummerkasten ist online

[08.10.2015] Ein neuer Mängelmelder ermöglicht es Bürgern via Internet auf Infrastrukturprobleme in Bernau bei Berlin aufmerksam zu machen.

Die Bewohner von Bernau bei Berlin können jetzt auch im Internet auf die Infrastrukturprobleme im Stadtgebiet aufmerksam machen. Dafür hat die brandenburgische Kommune auf ihrer Website das Maerker-Portal gestartet. Bürger können dort ihre Anliegen in acht verschiedenen Kategorien aus dem Bereich Infrastruktur zuordnen und erhalten anschließend eine Rückmeldung auf ihre Nachricht. Wie die Standverwaltung meldet, kann sie so Online-Beschwerden strukturierter bearbeiten. Geht ein Hinweis bis 14 Uhr über das Maerker-Portal ein, erhält der Nutzer bis spätestens 18 Uhr des folgenden Werktags eine Eingangsbestätigung und innerhalb von drei Werktagen eine verbindliche Antwort. Ein Ampelsystem zeigt an, ob das betreffende Anliegen angekommen, in Bearbeitung oder erledigt ist. Eine Besonderheit ist das grün-gelbe Lichtsignal. Es deutet darauf hin, dass der Vorgang nicht in den Zuständigkeitsbereich der Stadt fällt, zugleich aber an die zuständige Stelle weitergeleitet worden ist. Bürger können das Maerker-Portal auch über eine App bedienen, hier lassen sich Standorte direkt per GPS lokalisieren.

(an)

Stichwörter: E-Partizipation, Beschwerde-Management, Bürgerservice, Bernau bei Berlin