

Stadt Sendenhorst

Beschlussvorlage der Verwaltung

Vorlage-Nr.	Datum
0629/17	01.03.2017

Beschlussorgan Haupt- und Finanzausschuss	Sitzungstermin 30.03.2017 18:00	
Beratungsfolge	Sitzungstermin	
Bezeichnung der Vorlage/des Tagesordnungspunktes Mach Mit!-Management hier: Bericht 2016		
Dienstbereich (DB) / Sachgebiet (SG) DB1/2-SG10 - Service und Steuerung der Verwaltung, Datenschutz		
Aktenzeichen 10 43 12	Bearbeitet von Frau Nienkemper	
Federführender DB-Leiter DBL 1 / 2, gez. Pöhler	Beteiligte DB-Leiter	Genehmigung des Bürgermeisters BM, gez. Streffing
Aussagen zur demografischen Entwicklung		

Kenntnisnahme

Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

Erläuterungen

Mit der Einführung des Mach Mit!-Managements bei der Stadt Sendenhorst zum 01.03.2013 wurde vereinbart, der Politik einen jährlichen Bericht über die Aktivitäten dieser Einrichtung zu geben. Der folgende Bericht bezieht sich auf das Kalenderjahr 2016.

Das Mach Mit!-Management kann im Vergleich zum Jahr 2015 eine fast gleichbleibend hohe Inanspruchnahme verzeichnen. Insgesamt konnte die Einrichtung im Jahr 2016 66 Eingänge von Anliegen verzeichnen. Einige Bürgerinnen und Bürger haben sich in einer Nachricht gleichzeitig mit verschiedenen Anliegen an die Stadt gewandt. Dieses wurde jeweils als 1 Vorgang angesehen.

Es konnten insgesamt 52 Anregungen und Hinweise sowie 13 Beschwerden und Kritiken und zudem 1 mal Lob und Dank verzeichnet werden. Daneben haben sich viele Bürgerinnen und Bürger auch nach Abschluss der Bearbeitung noch einmal gemeldet und ihren Dank für die Erledigung ihrer Anliegen ausgesprochen. Dieses wurde jedoch nicht in die Statistik aufgenommen.

Die Art der Anliegen selbst fokussierten sich ähnlich wie in den Vorjahren überwiegend auf das allgemeine Erscheinungsbild von Sendenhorst, z. B. Verunreinigungen durch Hundekot, Pflege von Pflanzbeeten und „wilde“ Müllablagerungen. Aber auch Verkehrsangelegenheiten, insbesondere das Geschwindigkeitsniveau und Sichtbehinderungen, aber auch defekte Straßenlaternen waren ein häufiges Thema.

Am Häufigsten gingen Anliegen ein, die in die Aufgabenbereiche der Dienstbereiche „Planen, Bauen und Eigenbetriebe“ (36) sowie Öffentliche Ordnung und Umweltschutz“ (13) fielen. Darüber hinaus waren auch Anliegen zu verzeichnen, die die Einschaltung mehrerer Dienstbereiche, aber auch externer Dritter erforderlich machten.

Im Durchschnitt hat die Bearbeitung der Anliegen vom Eingang bis zur endgültigen Erledigung bzw. bis zur endgültigen Nachricht 4,78 Tage gedauert und konnte damit im Vergleich zum letzten Jahr deutlich um 2,12 Tage verbessert werden. Das hing insbesondere damit zusammen, dass sehr viele Anliegen (26 = 39 % !!) noch am Tag ihres Eingangs beim Mach Mit!-Management abschließend erledigt werden konnten. Weitere 14 Anliegen (= 21 %) konnten innerhalb der ersten 3 Tage abgeschlossen werden; weitere 7 (= 11 %) innerhalb einer Arbeitswoche. Somit konnten 71 % aller eingegangenen Anliegen besonders zeitnah nach ihrem Eingang beim Mach Mit!-Management durch die Beschäftigten der Verwaltung, insbesondere aber des Baubetriebshofes abschließend bearbeitet werden.

Bei den übrigen Eingängen dauerte die Bearbeitungszeit etwas länger, weil z. B. zunächst noch Rücksprachen – auch bei anderen Behörden und Institutionen – notwendig waren oder weil erste Maßnahmen noch nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben. Notwendig gewordene längere Bearbeitungszeiträume sind in der Regel auf Verständnis bei den Bürgerinnen und Bürgern gestoßen, zumal sie mittels Zwischennachricht über den Bearbeitungsstand informiert wurden.

Festzustellen ist, dass die Bürgerinnen und Bürger nach wie vor das Mach Mit!-Management insbesondere für Anliegen nutzen, die dem Wohle aller Sendenhorster und Albersloher zugute kommen.

In Bezug auf die Art der Inanspruchnahme lässt sich feststellen, dass rund 80 % aller Anliegen über das Kontaktformular oder die direkte E-Mail-Adresse des Mach Mit!-Managements eingegangen sind. Eingänge, die über das städtische Kontaktformular bzw. über die städt. E-Mail-Adresse eingingen, wurden direkt an das Mach Mit!-Management weitergeleitet. 15 % der Anliegen wurden telefonisch oder persönlich vorgetragen. Auch die Nutzung der Mängelmeldung im Telefonbuch „Das Örtliche“ konnte festgestellt werden.

Auch wenn sich nach wie vor viele Bürgerinnen und Bürger direkt an die verschiedenen sachbearbeitenden Stellen innerhalb der Verwaltung wenden, wird das Mach Mit!-Management von der Bürgerschaft als festes Verwaltungsangebot angesehen und angenommen. Die in diesem Jahr bereits bis Ende Februar zu verzeichnende Zahl an Eingängen (= 23 !!) bestätigt dies.

Die Bearbeitungszeiten sämtlicher Anliegen im Mach Mit!-Management inklusive der nachträglichen Kontrollzeiten für die Umsetzung mancher Maßnahmen entsprechen derzeit etwa 7 - 10 % einer Vollzeitstelle.

Durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, Presseberichterstattungen oder das Einstellen von Artikeln und der Berichtsvorlagen im direkten Bereich des Mach Mit!-Managements auf der

Internetseite der Stadt Sendenhorst kann und wird der Bekanntheitsgrad dieser Einrichtung noch gesteigert werden können. Auch wird derzeit die Generierung eines QR-Codes geprüft, der auf Printmedien der Verwaltung platziert werden könnte, z. B. Abfallkalender, Mängel-meldung im Telefonbuch oder Informationsbroschüre. Ebenfalls könnte der Slider (das Lauf-bild) im Kopf der Internetseite um ein Bild / ein Logo des Mach Mit!-Managements erweitert werden.

Aus Kostengründen ausgeschlossen wurde seitens der Verwaltung jedoch die Einrichtung einer speziellen App für das Smartphone. Diese hätte, je nach Ausstattung Herstellungskosten in Höhe von bis zu rund 20.000 € mit sich gebracht. Aufgrund der Tatsache, dass die neue Homepage der Stadt Sendenhorst smartphonefähig eingerichtet wurde und somit ein Zugriff auf das Kontaktformular des Mach Mit!-Managements per Handy gewährleistet ist, ist eine zusätzliche App zudem nicht erforderlich.