

Im Postfach ist noch viel Platz

Bilanz für die „Mach-Mit!“-Bearbeitungsstelle in der Verwaltung / Anregungen und Kritik sind erwünscht

Von Josef Thesing

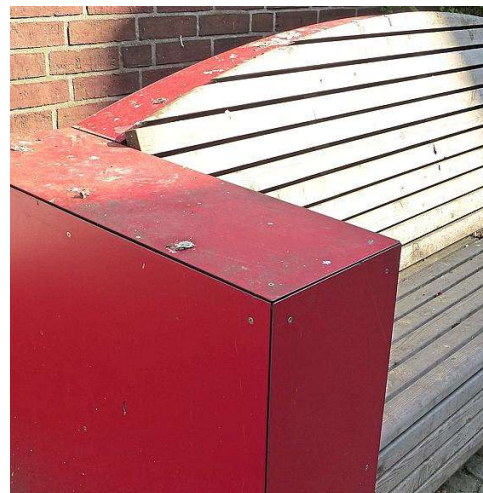
SENDENHORST/ALBERSLOH. Viele Bürger kennen das: Da wird die Verwaltung über einen Missstand informiert. Und weil nicht sofort etwas passiert, ist derjenige oder diejenige der Meinung, dass die Beschwerde irgendwo auf den Fluren zwischen den Amtsstuben „versickert“ ist. Auch wenn dem gar nicht so ist, weil zum Beispiel mehrere Dienstbereiche beteiligt sind oder die Bearbeitung des „Falles“ aus anderen Gründen etwas länger dauert. Nur: Die Bürger wissen das nicht, weil sie nicht informiert sind.

Damit sollte am 1. März 2013 Schluss sein. „Mach Mit!“ waren die Zauberworte, die mit den Zusätzen „Mitteln, dabei sein, Qualität verbessern“ versehen waren. Die Verwaltung wollte damit zum einen ihren Bürgerservice verbessern. Zum anderen wollte die Verwaltungsspitze Schwachstellen im Haus schneller erkennen und bearbeiten. Etwa mit Instrumenten der Personalentwicklung oder durch die Optimierung von Anläufen.

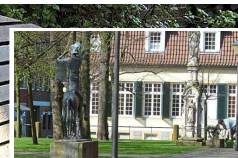
Aber auch Lob sollte auf diesem Wege unmittelbar die Mitarbeiter erreichen. Bürger, die sich an „Mach Mit!“ wenden, sollten innerhalb von zwei Tagen eine Nachricht darüber erhalten, dass ihre Beschwerde oder Anregung eingegangen ist und bearbeitet wird. Dauert es länger, würden die Betroffenen darüber ebenso in dem Schreiben informiert – und auch über die vermutliche Dauer der Bearbeitung.

Dadurch sollten, so der Bürgermeister bei der Einführung der neuen Bearbeitungsstelle, nicht nur der Service und das Image der Verwaltung verbessert werden. „Wir wollen auch die Stärken und Schwächen innerhalb der Verwaltung erkennen.“

Wer nun denkt, dass sich seitdem unzufriedene Bürger zuhauf über diesen Weg



Das „rote Sofa“ ist mit Taubendreck verschmutzt und lädt nicht gerade zum Hinsetzen ein. Ansonsten ist derzeit in der Sendenhorster Innenstadt kaum Müll zu finden. De Stadt ist sauber.



Fotos: Josef Thesing

an die Verwaltung wenden, muss ein klein wenig zurückrudern. In der Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses wurde gestern Abend die Bilanz für das Jahr 2016 vorgestellt: 66 Anliegen sind eingegangen. Darunter sind einige Bürger, die sich gleich mit verschiedenen Fragen, Beschwerden oder Anliegen an die Verwaltung gewandt hatten – was jeweils als ein „Vorgang“ angesehen wurde.

Im „Postkorb“ von „Mach Mit!“ landeten 52 Anregungen und Hinweise sowie 13 Beschwerden und Kritiken. Ähnliche Zahlen gab es auch 2015. Immerhin: Ein Mal wurde im vergangenen Jahr der Verwaltung auch direkt Lob und Dank ausgesprochen, heißt es im Bericht. Zahlreiche Bürger hätten sich zudem nach der Bearbeitung ihres „Falles“ für die Erledigung bedankt.

Was ärgert die Menschen in der Stadt, die sich an die „Mach-Mit!“-Stelle wenden? An erster Stelle das „allgemeine Erscheinungsbild“ der Stadt: Hundedreck, Müll und ungepflegte Beete. Auf Platz zwei folgen Verkehrsangelegenheiten wie zu schnelles Fahren und Sichtbehinderungen. Defekte Straßenlaternen stehen ebenfalls auf der Beschwerdeliste.

Die am häufigsten betroffenen Dienstbereiche waren demnach naturgemäß das Ordnungsamt und „Planen, Bauen und Eigenbetriebe“.

Die Bearbeitung der Anliegen vom Eingang bis zur Erledigung und Benachrichtigung der Bürger habe im Schnitt 4,8 Tage gedauert. 2015 seien es zwei Tage mehr gewesen. 39 Prozent der Eingaben hätten noch am gleichen Tag erledigt werden können, 21 Prozent innerhalb von drei Tagen

Kontaktaufnahme zu „Mach Mit!“

Die Kontaktaufnahme zum „Mach-Mit-Management“ kann auf verschiedenen Wegen erfolgen. Neben der persönlichen Vorsprache ist sie mit einem Brief möglich. Auf der Internetseite der Stadt wird die Rubrik „Mach Mit“ eingerichtet. Zudem gibt es mit machmit@sendenhorst.de

und elf Prozent in einer Arbeitswoche – unter anderem durch den schnellen Einsatz der Mitarbeiter des Bauhofes.

Wenn es besonders lange gedauert habe, habe das zum Beispiel daran gelegen, dass andere Behörden und Einrichtungen involviert gewesen seien. Für die „Kundschaft“ gab es dann einen entsprechenden „Zwischenbericht“.

eine eigene E-Mail-Adresse. Für Anregungen, Beschwerden und Ähnliches gibt es beim Bürgerservice im Rathaus und in der Verwaltungsnebenstelle in Albersloh spezielle Servicekarten. Und „Mach Mit“ hat mit ☎ 0 25 26/30 33 00 auch eine eigene Telefonnummer.

80 Prozent der Anliegen sind per E-Mail oder über das Kontaktformular auf der Homepage der Stadt eingegangen.

In diesem Jahr könnte es einen neuen „Rekord“ an Eingängen beim „Mach-Mit!“-Management geben, denn bis Ende Februar waren es bereits 23. Die Stadt hat sich vorgenommen, weiter offensiv für diese Art der Kommunikation zu werben.