

Stadt Sendenhorst

Beschlussvorlage der Verwaltung

Vorlage-Nr.	Datum
1000/19	21.01.2019

Beschlussorgan Haupt- und Finanzausschuss		Sitzungstermin 31.01.2019 18:00
Beratungsfolge		Sitzungstermin
Bezeichnung der Vorlage/des Tagesordnungspunktes Mach Mit!-Management hier: Bericht 2018		
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. Küch- Wallmeyer	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.

Finanzielle Auswirkungen

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 2018.

Der im Vorjahresbericht erwähnte steigende Trend an Eingängen im Mach Mit!-Management hat sich im Laufe des Jahres 2018 nicht weiter fortgesetzt. Hat das Mach Mit!-Management in 2017 noch 141 Eingänge verzeichnet, waren es im Jahr 2018 „nur“ noch 112. Das entspricht einem Rückgang von 29 Anliegen bzw. rund 20 %. Bei den zu verzeichnenden 112 Eingängen haben sich einige Bürgerinnen und Bürger gleichzeitig mit verschiedenen Anliegen an die Stadt gewandt. Das wurde, wie in den Vorjahren auch, jeweils als 1 Vorgang angesehen. Ebenfalls wurde das Mach Mit!-Management für die Namensgebung im Zusammenhang mit dem Spielplatzkonzept eingesetzt. Aber auch weitere Anliegen in Verbindung mit dem Spiel-

platzkonzept waren zu verzeichnen. Insgesamt gab es diesbezüglich 25 Eingänge, die nach Erteilung einer Eingangsbestätigung an die zuständige Sachbearbeiterin weitergeleitet und nicht in die Statistik aufgenommen wurden.

Es konnten insgesamt 87 Anregungen und Hinweise sowie 20 Beschwerden und Kritiken und zudem 5 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 separat in die Statistik aufgenommen.

Die Art der Anliegen selbst fokussierten sich wie in den Vorjahren weiterhin überwiegend auf das allgemeine Erscheinungsbild von Sendenhorst, z. B. Verunreinigungen durch Müllablagerungen und Vandalismus im öffentlichen Raum, insbesondere an der Teigelkampwiese. Aber auch die Abfallbeseitigung allgemein sowie Verkehrsangelegenheiten, hier insbesondere der ruhende Verkehr, das Geschwindigkeitsniveau und Sichtbehinderungen waren oft zu verzeichnen. Ebenfalls wurden einige Hinweise auf defekte Straßenlaternen gegeben.

Am Häufigsten gingen Anliegen ein, die in die Aufgabenbereiche der Dienstbereiche „Planen, Bauen und Eigenbetriebe“ (69) sowie Öffentliche Ordnung und Umweltschutz“ (55) fielen, tlw. auch in Kombination. Darüber hinaus waren auch Anliegen zu verzeichnen, die die Einschaltung mehrerer Dienstbereiche, aber auch externer Dritter (5) erforderlich machten.

Im Durchschnitt hat die Bearbeitung der Anliegen vom Eingang bis zur endgültigen Erledigung bzw. bis zur endgültigen Nachricht 5,37 Tage gedauert. Damit konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit im Vergleich zum letzten Jahr um 1,23 Tage verbessert werden. Viele Anliegen (47 = 42 %) konnten noch am Tag ihres Eingangs beim Mach Mit!-Management abschließend erledigt werden, weitere 39 Anliegen (= 35 %) innerhalb der ersten 3 Tage. Weitere 8 (= 7 %) konnten innerhalb einer Arbeitswoche abgeschlossen werden. Somit konnten 84 % aller Anliegen besonders zeitnah durch die Beschäftigten der Verwaltung, insbesondere aber den Mitarbeitern des Baubetriebshofes abschließend bearbeitet werden.

Bei den übrigen Eingängen dauerte die Bearbeitungszeit etwas länger (im Durchschnitt 23 Tage), weil z. B. zunächst noch Rücksprachen – auch bei anderen Behörden und Institutionen – notwendig waren, weil erste Maßnahmen noch nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben oder weil mehrere Anliegen zusammen vorgetragen wurden (die Bearbeitungszeit bezieht sich in diesen Fällen auf die zuletzt erfolgte Umsetzung). Notwendig gewordene längere Bearbeitungszeiträume sind in der Regel auf Verständnis bei den Bürgerinnen und Bürgern gestoßen, zumal sie mittels Zwischennachricht über den Bearbeitungsstand, aber auch über Zwischenergebnisse informiert wurden.

Erneut war in 2018 festzustellen, 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 105 Anliegen (= 94 %) 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. Lediglich 7 Anliegen (= 6 %) wurden telefonisch, schriftlich oder persönlich vorgetragen.

Auch wenn sich nach wie vor viele Bürgerinnen und Bürger direkt an die verschiedenen sachbearbeitenden Stellen innerhalb der Verwaltung wenden und die Inanspruchnahme in 2018 rückläufig war, wird das Mach Mit!-Management von der Bürgerschaft dennoch als festes Verwaltungsangebot angesehen und angenommen.

Die Bearbeitungszeit sämtlicher Anliegen im Mach Mit!-Management inklusive der nachträglichen Kontrollzeiten für die Umsetzung mancher Maßnahmen wird weiterhin mit etwa 7 - 10 % einer Vollzeitstelle beibehalten.

Im Rahmen des Berichtes 2017 über die Inanspruchnahme des Mach Mit!-Managements wurde in der Vorlage Nr. 0834/18 auch die Prüfung eines Einsatzes von Social Media für diese Einrichtung in Aussicht gestellt. Vorbereitende Maßnahmen sind diesbezüglich schon erfolgt. Da das Thema Social Media jedoch als Konzept für die gesamte Verwaltung und nicht nur für den Teilbereich „Mach Mit!-Management“ angesehen werden sollte, stellten sich die Prüfungen umfangreicher dar. In Kürze wird über den möglichen Einsatz von Social Media entschieden. Die Verwaltung wird hierüber berichten.