

Stadt Sendenhorst

Beschlussvorlage der Verwaltung

Vorlage-Nr.	Datum
1204/20	10.01.2020

Beschlussorgan Haupt- und Finanzausschuss	Sitzungstermin 06.02.2020 18:00	
Beratungsfolge	Sitzungstermin	
Bezeichnung der Vorlage/des Tagesordnungspunktes Mach Mit!-Management hier: Bericht 2019		
Dienstbereich (DB) / Sachgebiet (SG) DB1/2-SG10 - Service und Steuerung der Verwaltung, Datenschutz		
Aktenzeichen 10 43 12	Bearbeitet von Frau Nienkemper	
Federführender DB-Leiter BM, gez. Streffing	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 2019.

Der im Vorjahresbericht erwähnte sinkende Trend an Eingängen im Mach Mit!-Management konnte in 2019 nicht weiter festgestellt werden. Hat das Mach Mit!-Management in 2018 „nur“ 112 Eingänge verzeichnet, waren es im Jahr 2019 deutlich mehr: 148. Somit ist das Mach Mit!-Management seit seiner Einführung im Jahr 2019 bislang am stärksten in Anspruch genommen worden; vgl. hierzu die Übersicht am Ende der Vorlage. Das entspricht einer Steigerung gegenüber 2018 von 36 Eingängen bzw. rund 31 %. Bei den zu verzeichnenden 148 Eingängen haben sich einige Bürgerinnen und Bürger gleichzeitig mit mehreren verschiedenen Anliegen an die Stadt gewandt. Das wurde, wie in den Vorjahren auch, jeweils als 1 Vorgang angesehen.

Es konnten insgesamt 108 Anregungen und Hinweise sowie 28 Beschwerden und 10 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 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. Aber auch die Abfallbeseitigung allgemein sowie Verkehrsangelegenheiten, hier insbesondere der ruhende Verkehr, das Geschwindigkeitsniveau und Sichtbehinderungen waren oft zu verzeichnen. Ebenfalls wurden viele Hinweise auf defekte Straßenlaternen gegeben. Der Eichenprozessionsspinner (6) war bei vielen BürgerInnen ebenfalls ein Thema, wegen dessen das Mach Mit!-Management eingeschaltet wurde, z. B. um Hinweise auf befallene Bäume zu geben.

Am Häufigsten gingen Anliegen ein, die in die Aufgabenbereiche der Dienstbereiche „Planen, Bauen und Eigenbetriebe“ (87) sowie Öffentliche Ordnung und Umweltschutz“ (73) fielen, tlw. auch in Kombination. Darüber hinaus waren auch Anliegen zu verzeichnen, die die Einschaltung mehrerer Dienstbereiche, aber auch externer Dritter (39) erforderlich machten.

Im Durchschnitt hat die Bearbeitung der Anliegen vom Eingang bis zur endgültigen Erledigung bzw. bis zur endgültigen Nachricht 6,77 Tage gedauert. Damit konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit im Vergleich zum letzten Jahr nicht gehalten werden und hat sich um 1,4 Tage verschlechtert. Trotzdem konnten viele Anliegen (50 = 34 %) noch am Tag ihres Eingangs beim Mach Mit!-Management abschließend erledigt werden, weitere 40 Anliegen (= 27 %) innerhalb der ersten 3 Tage. Weitere 11 (= 7 %) konnten innerhalb einer Arbeitswoche, 16 (= 11 %) innerhalb von zwei Arbeitswochen abgeschlossen werden. Somit konnten 79 % aller Anliegen zeitnah durch die Beschäftigten der Verwaltung, insbesondere aber den Mitarbeitern des Baubetriebshofes abschließend bearbeitet werden.

In 2019 waren ungewöhnlich viele Eingänge (39!) zu verzeichnen, die die Beteiligung, aber auch das Handeln Externer, z. B. Fachbehörden und Fachfirmen erforderlich machten. Auch aus diesem Grund haben sich die Bearbeitungszeiten verlängert. Bei vier Vorgängen steht trotz ständiger Begleitung der Anliegen durch das Mach Mit!-Management eine abschließende Nachricht noch aus.

Aber auch notwendige Rücksprachen oder 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) haben bei vielen Vorgängen zu erhöhten Bearbeitungszeiten beigetragen. Notwendig gewordene längere Bearbeitungszeiträume sind in der Regel auf Verständnis bei den Bürgerinnen und Bürgern gestoßen, zumal in der Regel sie mittels Zwischennachricht über den Bearbeitungsstand, aber auch über Zwischenergebnisse informiert wurden.

Erneut war in 2019 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 133 Anliegen (= 90 %) 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 15 Anliegen (= 10 %) wurden telefonisch, schriftlich bzw. über die Mängelmeldung im Telefonbuch oder persönlich vorgetragen.

Ebenfalls haben sich etwa 10 – 15 Bürgerinnen und Bürger telefonisch an das Mach Mit!-Management gewandt, um hierüber allgemeine Informationen, z. B. Öffnungszeiten zu erfahren oder um sich mit einem/einer entsprechenden Ansprechpartner/in verbinden zu lassen. Diese Telefonate wurden aus Vereinfachungsgründen nicht in die Statistik aufgenommen.

Nach wie vor wenden sich viele Bürgerinnen und Bürger auch direkt an die verschiedenen sachbearbeitenden Stellen innerhalb der Verwaltung. Trotzdem wird das Mach Mit!-Management weiterhin von der Bürgerschaft als festes Verwaltungsangebot angesehen und angenommen; vgl. hierzu die untenstehende Übersicht.

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

Übersicht Inanspruchnahme des Mach Mit!-Managements

	Zahl der Eingänge	Veränderung zum Vorjahr
2013 (10 Monate)	35	
2014	47	+ 12
2015	71	+ 24
2016	66	- 5
2017	141	+ 75
2018	112	- 29
2019	148	+ 36
Gesamtanzahl	619	

Durchschnittszahl der Eingänge im Gesamtzeitraum: rund 91 / Jahr

