



## Serviceversprechen

### *Bürgerservice MAERKER*

Elektronische Mitteilung und Verfolgung von Bürgeranliegen im Rahmen des Dienstleistungsportals [service.brandenburg.de](http://service.brandenburg.de)

Das aktive Einbringen von Hinweisen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger (im folgenden „Bürger“) in Gemeindeangelegenheiten ist ein wichtiges Anliegen der Kommunalverfassung des Landes Brandenburg. Die sich entwickelnden Möglichkeiten des Internet erlauben inzwischen, neben schriftlicher und telefonischer Kontaktaufnahme auch interaktive Möglichkeiten der Information und Nachverfolgung von Bürgeranliegen transparent und nachvollziehbar umzusetzen.

Der Bürgerservice MAERKER ist eine gemeinsame Plattform zur elektronischen Mitteilung von Bürgeranliegen und deren Verfolgung in den zuständigen Kommunen in Brandenburg. Er wird im Rahmen der Gemeinschaftsinitiative eBürgerdienste für Brandenburg des Landes und der Kommunen im Dienstleistungsportal [service.brandenburg.de](http://service.brandenburg.de) realisiert und steht den Kommunen auf ihren Internetportalen zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung.

Mit MAERKER gehen wir neue Wege der Einbeziehung von Bürgern. Informationen zu Ordnungsangelegenheiten können zielgerichtet beantwortet und Probleme so noch schneller und unkomplizierter beseitigt werden. Der Dialog wird aktiver und fördert das Vertrauen auf beiden Seiten. Mit der elektronischen Bürgerbeteiligung nutzen wir die heutigen technischen Möglichkeiten und verstehen so unseren Auftrag als moderner Dienstleister.

#### **Unser Serviceversprechen lautet:**

1. Meldungen, welche bis 14.00 Uhr eingestellt werden, erscheinen spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18.00 Uhr.
2. Zulässige Bürgerhinweise werden nicht gefiltert.
3. Wir verpflichten uns innerhalb von drei Arbeitstagen eine verbindliche Antwort zu veröffentlichen.
4. Die Umsetzung erfolgt innerhalb der Terminstellung.
5. Sofern die Stadtverwaltung Premnitz nicht zuständig ist, wird die Mitteilung innerhalb von drei Arbeitstagen an die zuständige Behörde oder Dritte weitergeleitet.
6. Jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über weitere Änderungen (Status) informiert.

Premnitz, 15. Dezember 2009



Roy Wallenta  
Bürgermeister