



STADT COTTBUS
CHÓŠEBUZ

Prüfung des Beitritts zum Internetportal Bürgerservice „MAERKER“

Ausschuss für Recht, Sicherheit,
Ordnung und Petitionen

- 16.11.2017 -

Geschäftsbereich Finanz- und
Verwaltungsmanagement

Agenda

1. Prüfauftrag
2. Kurzvorstellung „Maerker“
3. Vorteile
4. Nachteile
5. Ergebnis und Empfehlung

Die Beteiligung an Maerker wurde auf Basis eines StVV-Antrags von GB1 geprüft

1. Prüfauftrag

- Mit Antrag 009/17 beschloss die StVV am 29.03.2017 die Prüfung einer Beteiligung der Stadt Cottbus am Online-Service Maerker Brandenburg
- Die Prüfung wurde federführend von GB1, obgleich selbst nicht unmittelbar betroffen, koordiniert
- Hierzu wurden Zuarbeiten
 - von FB 32,
 - von FB 66 (inkl. Erfahrungen aus Potsdam)
 - von FB 70
 - vom Datenschutzbeauftragtenangefordert und ausgewertet

Maerker ist eine Plattform zur elektronischen Mitteilung von Infrastruktur-Missständen

2. Kurzvorstellung „Maerker“

- **Elektronische Plattform** für Mitteilung von **Infrastruktur-Missständen** in Brandenburger Kommunen, z.B. illegal abgelagert Müll, defekte Straßenlaternen oder Schlaglöcher
- **Meldungen** werden registriert und werden i.d.R. spätestens am Folgetag **veröffentlicht**
- Zulässige Hinweise dürfen **nicht gefiltert** werden
- Verwaltung ist verpflichtet, innerhalb von **3 Tagen** eine **verbindliche Antwort** mit Terminstellung zur Beseitigung des Missstands zu veröffentlichen
- Ein **Ampelsystem** gibt den **Status** der Bearbeitung an
- Plattform wird **vom Land kostenlos** zur Verfügung gestellt

Maerker ist eine Plattform zur elektronischen Mitteilung von Infrastruktur-Missständen

2. Kurzvorstellung „Maerker“

Beschwerdefall aus Brandenburg an der Havel

Status	Beschreibung	Ort/Datum/Foto
	Tierkadaver Kategorie: Tiere/Ungeziefer ID: 54048 Status: erledigt (grün). Am Eichendorffweg wurde ein Tierkadaver im Müllsack am Wegrand entsorgt. Ich bitte um Beseitigung. Anmerkung: 17.10.2017 - Vielen Dank für Ihren Hinweis. Der Sachverhalt wird an die zuständige Fachgruppe übergeben. 23.10.2017 - Der Kadaver wurde mittlerweile entsorgt.	Eichendorffweg Karte anzeigen (Popup) 16.10.2017, 15:06 Uhr  drucken



Maerker ist eine Plattform zur elektronischen Mitteilung von Infrastruktur-Missständen

2. Kurzvorstellung „Maerker“

Beschwerdefall aus Brandenburg an der Havel

Status	Beschreibung	Ort/Datum/Foto
	Gefährliches Schlagloch im Gleisbereich Kategorie: Straßen und Wege ID: 54746 Status: abschließend bearbeitet (grün/gelb). auf der Luckenberger Brücke.	Karte anzeigen (Popup) 24.10.2017, 13:40 Uhr 
Anmerkung: 25.10.2017 - Vielen Dank für Ihren Anfrage. Diese wurde an die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH weitergeleitet. 25.10.2017 - Die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH hat die Bearbeitung übernommen. 26.10.2017 - Die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH teilt mit, dass die Gefahrenstelle unverzüglich behoben wird. Bei einer demnächst geplanten Baumaßnahme wird die Gefahrenstelle mit Plastasphalt dann endgültig ausgebessert.		

 drucken

Maerker ist eine Plattform zur elektronischen Mitteilung von Infrastruktur-Missständen

2. Kurzvorstellung „Maerker“

Beschwerdefall aus Brandenburg an der Havel

Status	Beschreibung	Ort/Datum/Foto
	Ratten Kategorie: Tiere/Ungeziefer ID: 55194 Status: angenommen (rot). Die Ratten spazieren auf dem Gehweg und in den angelegten Grünanlagen neben den Parkbuchten. Sie stören sich mittlerweile nicht mehr an Fußgängern die den Weg passieren. Wir bitten um Behebung des Problems. Anmerkung: 30.10.2017 - Vielen Dank für Ihren Hinweis. Der Sachverhalt wird an die zuständige Fachgruppe übergeben.	Altstadt Willi-Sänger-Straße 7 Karte anzeigen (Popup) 30.10.2017, 12:07 Uhr  drucken

Das Maerker-Portal bietet mehrere Vorteile

3. Vorteile

- Zusätzliches Portal erweitert die Möglichkeiten der **Bürgerbeteiligung**
- Die **landesweite Einheitlichkeit** ermöglicht eine Wiedererkennung
- Durch das **einfache Ampel-Prinzip** ist Maerker leicht **verständlich**
- Das Portal bietet eine **hohe öffentliche Transparenz** über Meldungen und deren Bearbeitungsstand
- Das Portal selbst ist für Kommunen **kostenlos**

Durch die Nutzung des Portals entsteht für die Stadt Cottbus zusätzlicher Personalaufwand (1/2)

4. Nachteile

- Betroffene Fachbereiche nehmen derzeit Hinweise direkt, telefonisch, postalisch, per Fax, per Mail und über das Beschwerdemanagement auf. Beispielsweise sind die Kontakte nach Aufgabengebieten des FB 70 im **Abfallkalender** übersichtlich dargestellt, alternativ kann für alle Anliegen das **Bürgertelefon** angerufen werden (nachts Anrufbeantworter)
- Maerker wäre ein **zusätzliches** Portal, da die anderen Kommunikationswege bestehen bleiben müssen, da **jede** Meldung weiterverfolgt werden muss
- Allein für d. zentrale Redaktion wird aufgr. der Potsdamer Erfahrung ein Aufwand von **0,75 – 1,0 VZE** geschätzt

Durch die Nutzung des Portals entsteht für die Stadt Cottbus zusätzlicher Personalaufwand (2/2)

4. Nachteile

- Erfahrungen aus Potsdam zeigen, dass **gleiche Fälle** oft über **verschiedene Wege** gemeldet werden, so dass die Meldungen über Maerker zunächst mit anderen Meldungen **abgeglichen** werden müssen
- Bisher **verzichten** viele Hinweisgeber auf eine **Beantwortung**, was für den Aufwand für die Fachbereiche **erheblich reduziert**. Bei telefonischen Meldungen hingegen kann der Fachbereich dem Bürger wiederum **persönlicher und detaillierter** antworten
- Bei der öffentlichen Beantwortung sind die Belange des **Datenschutzes** besonders zu berücksichtigen

Der Datenschutz erfordert ebenfalls zusätzlichen Personalaufwand und birgt Risiken

4. Nachteile: Exkurs: Datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen

- Der Datenschutz steht einer Teilnahme an Maerker nicht entgegen, stellt aber **hohe Anforderungen**, u.a.
 - Vereinbarung über die Datenverarbeitung nach §11 BbdDSG mit MIK
 - Erarbeitung Verfahrensverzeichnis und Freigabe des Verfahrens
 - Erarbeitung Sicherheitskonzept
 - Benennung und datenschutzrechtliche und IT-sicherheitstechnische Schulung der zentralen und dezentralen Maerker-Redakteure
 - Regelmäßige Prüfung und Kontrolle der Auftragsdatenverarbeitung, der Einhaltung der Regelungen und Richtlinien
 - Risiko der Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften mit entsprechenden rechtlichen, finanziellen und Image-Schäden

Darüber hinaus existieren einige weitere Nachteile

4. Nachteile

- Erfahrungen aus anderen Kommunen zeigen, dass niedrigschwellige Kommunikationsangebote häufig für allgemeine „**Meckereien**“ **zweckentfremdet** werden – oft auch **anonym**
- **Nicht alle Anzeigen** können öffentlich behandelt werden
- **Zeitverlust** bei Weiterleitungen im Vergleich zum Kontakt direkt mit dem Fachbereich
- Kein direkter Erstkontakt mit dem zuständigen Fachbereich, daher **keine persönliche Erläuterung** und ggfs. **Kontaktaufnahme/Nachfragen** erforderlich

Ein Beitritt ist grds. möglich. Unter Abwägung der Vor- & Nachteile ist ein Beitritt jedoch abzulehnen

5. Prüfergebnis & Empfehlung

- Ein Beitritt der Stadt Cottbus zum Portal Maerker ist **grundsätzlich möglich**
- Maerker bietet **einige Vorteile**, insb. die öff. **Transparenz**
- Der wesentliche **Nachteil** liegt im zusätzlichen **Personalaufwand** von ca. 0,75 – 1,0 VZE für die Hauptredaktion zzgl. eines ähnliches Volumens innerhalb der Fachbereiche (insg. somit ca. **1,5 – 2,0 VZE**)
- Die **Bearbeitung** der Meldungen selbst wird **nicht schneller oder besser**. Alle anderen Kommunikationswege (Meldungen) müssen auch bestehen bleiben
- Aufgrund der Haushaltssituation sind **zusätzliche Ausgaben**, die nur **geringen Mehrwert** bieten, **abzulehnen**