

PRESSEMITTEILUNG

Brandenburgs erfolgreiches Bürgerportal für Infrastrukturprobleme jetzt auch im Pilotbetrieb in der Bundeshauptstadt

Berliner Bezirk Lichtenberg testet ‚Maerker‘

The logo for Maerker Berlin-Lichtenberg, consisting of a blue rectangular box with the word 'Maerker' in yellow and 'Berlin-Lichtenberg' in white.

Stuttgart, 7. November 2011 ---- Anfang Oktober ist erstmals auch ein Berliner Bezirk mit der Anliegenmanagement- und Internetplattform ‚Maerker‘ in den Pilotbetrieb gegangen. Damit übernimmt der Bezirk Lichtenberg die 2009 auf Basis des Six Enterprise-Content-Management-Systems eingeführte Onlineplattform aus dem benachbarten Bundesland.

Mit Einführung der ‚Maerker‘-Plattform will Lichtenberg dem eigenen hohen Anspruch an eine kontinuierliche Verbesserung der Serviceleistungen gerecht werden und knüpft als erster Berliner Bezirk an den Erfolg der Onlineplattform in Brandenburg an. Dort wurde ‚Maerker‘ vor zwei Jahren erstmals eingeführt und der Service aufgrund der guten Erfahrungen auf zahlreiche Gemeinden und Kommunen inklusive Potsdam ausgeweitet. Die internet-basierte Kommunikationsplattform dient Bürgern für die Meldung von Infrastrukturproblemen, die in den Verantwortungsbereich der öffentlichen Verwaltung fallen.

Bürgerservice wird in Lichtenberg seit langem groß geschrieben. Bereits 2009 konnte das Berliner Ordnungsamt im Rahmen einer breit angelegten Kunden- und Mitarbeiterbefragung durch die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) bei der Kundenorientierung punkten und den insgesamt vordersten Rang unter den Ordnungsämtern der Hauptstadt für sich in Anspruch nehmen. Mit ‚Maerker‘ soll dieser Service-Aspekt auch für den Bürger transparenter werden: Die Bearbeitung von Anliegen wird damit für jeden im Internet nachvollziehbar und lädt zur proaktiven Bürgerbeteiligung ein.

Erleichtert wurde den Lichtenbergern die Entscheidung durch ein bereits 2006 entwickeltes Eigenprodukt: Eine Access-Datenbank zur Entgegennahme und technischen Bearbeitung von Anliegen und Beschwerden zum Thema Ordnung und Sicherheit, die zwischenzeitlich in vielen Berliner Ordnungsämtern eingesetzt wird. Angebunden an diese IT-Lösung schafft ‚Maerker‘ als interaktive Schnittstelle die optimalen Voraussetzungen für eine offene und effiziente Kommunikation mit den Bürgern.

„Die ‚Maerker‘-Plattform hat sich bereits in Brandenburg bewährt. Es lag daher nahe, das System auch für Berlin Lichtenberg zu übernehmen und zu testen“, erläutern Dr. Andreas

Prüfer, zuständiger Abteilungsleiter sowie Wolfgang Mauermann, Leiter des Ordnungsamts Lichtenberg. *„Die bisherigen Erfahrungen sind vielversprechend. Von den eingegangenen Meldungen der ersten beiden Wochen konnten innerhalb kürzester Zeit 60% abschließend bearbeitet werden. Das spricht für eine hohe Effizienz auf Verwaltungsseite und gibt den Bürgern das gute Gefühl, dass Ihre Anliegen ernst genommen werden und sich jemand in angemessener Frist darum kümmert.“*

„Wir haben sogar schon Lob bekommen. Ein Mitbürger schreibt uns, wie schön er es findet, auf diese einfache Art und Weise Infos und Wünsche an das zuständige Ordnungsamt übermitteln zu können“, freut sich Wolfgang Mauermann über die positive Rückmeldung.

Berlins IT-Staatssekretär Ulrich Freise geht sogar noch einen Schritt weiter: *„Maerker‘ ist eine tolle Sache und leistet einen wichtigen Beitrag für eine bürgerfreundliche und offene Verwaltung. Ich bin überzeugt, dass der Service eine große Resonanz finden wird und wünsche mir, dass er bald in allen Berliner Bezirken zum Einsatz kommt.“*

Der vom Innenministerium und Brandenburgs Städte- und Gemeindebund initiierte elektronische Bürgerservice ‚Maerker‘ wurde auf der technischen Grundlage des Six Enterprise-Content-Management-Systems entwickelt und ist zwischenzeitlich in mehr als 30 Kommunen in Brandenburg im Einsatz. Die mehr als 6000 bislang eingegangenen und bearbeiteten ‚Bürgeranliegen‘ betreffen unterschiedliche Belange wie Schlaglöcher und schlecht befestigte Wege, defekte Beleuchtung, illegale Müllablagerungen oder Lärm- und Geruchsbelästigung aber auch Verbesserungsvorschläge für öffentlich genutzte Anlagen und Einrichtungen. Ein einfaches Ampelsystem zeigt den jeweiligen Status der Bearbeitung an – von ‚rot‘ für noch nicht bearbeitet über ‚gelb‘ in Bearbeitung bis grün/weiß für abschließend erledigte Fälle.

Mit Six_AMS (Six_AnliegenManagementSystem) wurde eine schlüsselfertige e-Government-Lösung für Bürgerportale entwickelt, die sämtliche Aspekte des Beschwerdemanagements und Vorschlagswesens abdecken kann. Die große Flexibilität und offene Schnittstellen des Systems ermöglichen die Umsetzung zahlreicher benutzerfreundlicher Funktionen ohne großen Implementierungsaufwand. Dazu zählen einfache Mängel-Erfassungsformulare und die Möglichkeit der Integration von Fotos mittels Geo-Informationen-Service, eine Workflowunterstützung zur internen Bearbeitung der gestellten Anfragen, die Bereitstellung von Schnittstellen für die Übergabe an Fachverfahren oder die automatisierte Weiterleitung von Informationen an die verantwortlichen Sachbearbeiter. Die Lösung ist mit unterschiedlichen Preismodellen sowie als Software-as-a-Service-/Cloud-Solution verfügbar und damit auch für kleinere Städte und Gemeinden geeignet.

Über Six

Six Offene Systeme GmbH mit Hauptsitz in Stuttgart ist Software-Hersteller und ein führender Anbieter von Enterprise-Content-Management-Systemen (ECMS) und Enterprise-Media-Management-Systemen (EMM) bei Medienunternehmen, Öffentlichen Verwaltungen sowie in Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen. „SixCMS“ ist eine flexible und leistungsstarke Plattform für die unternehmensweite Erfassung, Verwaltung und zielgruppenspezifische Verwertung von digitalen Inhalten – für Webportale, mobile Webseiten, Apps und Print-Publikationen. Mit „SixOMC“ ergänzt Six das existierende Produktportfolio um hochwertige und funktionale Produkte zur Erstellung von Druckprodukten. Über 400 Unternehmen aller Branchen sowie Behörden wie die Länder Brandenburg, Bremen und Baden-Württemberg, das DIW Berlin oder die Städte Regensburg, Frankfurt und Rostock setzen Six-Produkte ein.

Weitere Informationen unter <http://www.six.de>.

Circa 5.109 Zeichen mit Leerzeichen bzw. 629 Wörter.
Diese Pressemitteilung können Sie auch von <http://www.six.de> herunterladen.

Pressekontakt

Renate Ramerseder
Six Offene Systeme GmbH
Am Wallgraben 99
D-70565 Stuttgart
Fon +49 (0) 711 990 91-0
Fax +49 (0) 711 990 91-99
presse@six.de