

Serviceversprechen

Buergerservice MAERKER

Elektronische Mitteilung und Verfolgung von Bürgeranliegen
im Rahmen des Dienstleistungsportals 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 MAERKER¹ 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 realisiert und steht den Kommunen auf ihren Internetportalen zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung.

Ziel des MAERKER – Bürgerservice Luckenwalde ist es, die Informationen der Bürger schnell und zielgerichtet zu gewinnen und somit die Probleme schneller und unkomplizierter zu beseitigen. Den Dialog zwischen Bürgern und Verwaltung wird aktiver und fördert das Vertrauen auf beiden Seiten.

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 Stadt Luckenwalde 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) seines Hinweises informiert.

Luckenwalde, 12.10.2010

Elisabeth Herzog-von der Heide
Bürgermeisterin

¹"Das Pflichtgefühl der Märker, ihr Lerntrieb, ihr Ordnungssinn, ihre Sparsamkeit - das ist ihr Bestes. Und das sind Eigenschaften, wodurch sie's zu etwas gebracht haben" (Theodor Fontane)