

## Bürger machen mit! Maerker - ein Überblick

Maerker ist ein Dienst innerhalb des Internetauftritts der Verwaltung. Sie finden Maerker auf der Homepage unserer Gemeinde bzw. unter [maerker.brandenburg.de/bb/Heiligengrabe](http://maerker.brandenburg.de/bb/Heiligengrabe). Sie als Bürger, aber auch die Kommune, profitieren gleichermaßen von der regen Nutzung dieses Dienstes im Internet: Über Maerker können Sie nützliche Hinweise geben, die Sie oder unsere Gemeinde Heiligengrabe betreffen. Ein Straßenschild ist nicht mehr lesbar? In einer Straße ist ein großes Schlagloch? Einfach in Maerker eintragen.

Maerker bietet Ihnen und unserer Gemeinde einen deutlichen Nutzen. Für uns ist Maerker ein weiterer Schritt zu serviceorientiertem Denken und Handeln der Verwaltung. Mit Maerker steht ein leistungsfähiges und zentrales System zur Erfassung von Hinweisen zur Verfügung – und das rund um die Uhr.

Teilen Sie der Verwaltung mit, wo es ein Infrastrukturproblem gibt – auf [maerker.brandenburg.de/bb/Heiligengrabe](http://maerker.brandenburg.de/bb/Heiligengrabe) können Sie es einfach und schnell an die richtige Adresse bringen, die sich zeitnah damit beschäftigt. Und die Verwaltung hat die Gewissheit, umfassend über Probleme in der Gemeinde Heiligengrabe informiert zu sein.



Über die Maerker-App können Sie der Verwaltung auf einfachem Weg mitteilen, wo es ein Infrastrukturproblem gibt.



<http://maerker.brandenburg.de/bb/Heiligengrabe>

Maerker ist ein Produkt des Ministerium des Innern und für Kommunales des Landes Brandenburg und des Kommunalen Anwendungszentrums beim Zentralen IT-Dienstleister Brandenburg.



### Heiligengrabe

[www.heiligengrabe.de](http://www.heiligengrabe.de)

#### Unser Serviceversprechen lautet:

Meldungen, welche bis 14.00 Uhr eingestellt werden, erscheinen spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18.00 Uhr.

Zulässige Bürgerhinweise werden nicht gefiltert.

Wir verpflichten uns innerhalb von drei Arbeitstagen eine verbindliche Antwort zu veröffentlichen.

Die Umsetzung erfolgt innerhalb der Terminstellung.

Sofern die Gemeinde Heiligengrabe nicht zuständig ist, wird die Mitteilung innerhalb von drei Arbeitstagen an die zuständige Behörde oder Dritte weitergeleitet.

Jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über weitere Änderungen (Status) informiert.

**Holger Kippenhahn**  
Bürgermeister

Das Projekt Maerker wurde mit dem eGovernment-Preis 2010 ausgezeichnet.

# Maerker



© istockphoto.com | Marcus Traigler

Faber & Marke | 15-00003

#### DRUCKFREIGABE

<input type="checkbox"/>	druckfrei
<input type="checkbox"/>	druckfrei nach Korrektur
<input type="checkbox"/>	nicht druckfrei
Datum und Unterschrift	
Hinweise zur Druckfreigabe und Rechtsverbindlichkeit entnehmen Sie bitte unserem Merkblatt „Druckfreigabe“.	

faber & marke

## Maerker, so geht es:



Wann immer Ihnen etwas auffällt, wenn etwas stört, wenn etwas nicht passt, wenn sich „die Verwaltung kümmern“ soll – dafür gibt es Maerker.



Maerker ist direkt in den Internetauftritt Ihrer Verwaltung integriert. Maerker erfasst Problembeschreibung, Ort und Straße.



Die Bearbeiterinnen und Bearbeiter in der Verwaltung werden automatisch über neue Hinweise informiert. Sie identifizieren die zuständige Fachstelle, leiten das Anliegen weiter und holen von dort weiterführende Informationen ein.



Nach einer festgelegten Reaktionszeit von nicht mehr als drei Werktagen wird der Sachstand im Maerker-Portal veröffentlicht.



Eine Ampel informiert über den Stand der Bearbeitung. Rot bedeutet, Ihr Anliegen ist erfasst, ein qualifizierter Sachstand wird im Moment von der Verwaltung erarbeitet. Gelb: Ihr Hinweis wurde bewertet, ein Termin zur Fertigstellung steht fest. Grün: Ihr Anliegen wurde bearbeitet. Grün/Gelb: Ihr Anliegen kann durch die örtliche Verwaltung nicht beseitigt werden.



Durch das Maerker-Portal erfolgt die Vernetzung mit anderen Behörden und Einrichtungen der Landkreis- und Landesverwaltung oder mit Ver- und Entsorgern. Missstände werden schnell und zielgerichtet an die zuständigen Behörden weitergeleitet und bearbeitet.

**1. Wo befindet sich das Infrastrukturproblem?**

**Heiligengrabe**  
Wählen Sie die Straße aus:  
Auswahl Straße oder  
beschreiben Sie den Ort des Missstandes:

---

**2. Was wird gemeldet?**  
**Kategorie:** \*  
Ordnen Sie Ihre Meldung zu.  
**Kurzbezeichnung:** \*  
z.B. "Wilde Deponie"

---

**Beschreibung:** \*  
Beschreiben Sie kurz, worum es geht.

---

**Foto:**  
Hier können Sie Ihrem Hinweis ein Foto beifügen (nicht größer als 1,5 MB).  
Durchsuchen...

Auf die Nutzungsbedingungen und die Hinweise zum Datenschutz wird hingewiesen.

---

**3. Wer meldet den Hinweis?**  
Die folgenden Angaben dienen nur der Benachrichtigung und werden nicht angezeigt.  
**Ihre E-Mail-Adresse:**

---

**Ihr Name:**

---

**Ihre Telefonnummer:**

---

**Hinweis senden**

Eingabemaske auf [maerker.brandenburg.de/bb/Heiligengrabe](http://maerker.brandenburg.de/bb/Heiligengrabe) – hier können Sie schnell und unkompliziert einen Hinweis eingeben ...

Status	Beschreibung	Ort/Datum/Foto
	<b>Straßenbeleuchtung</b> Kategorie: Straßen und Wege ID: 358772 Status: erledigt (grün). Seit dem Jahreswechsel leuchtet die Laterne nicht. Gerade in der jetzigen Jahreszeit ist dies sehr ärgerlich.	Blumenthal Horster Straße brandenburg vlewier 08.01.2015, 08:12 Uhr 
<p><b>Anmerkung:</b></p> <p>08.01.15: Vielen Dank für Ihren Hinweis. Wir haben dem Elektriker den Auftrag erteilt, diese umgehend zu reparieren.</p> <p>10.01.15: Durch unseren Außendienstmitarbeiter konnte festgestellt werden, dass die Straßenbeleuchtung wieder funktioniert.</p> <p style="text-align: right;"><small>drucken</small></p>		
	<b>illegale Mülldeponie</b> Kategorie: Abfall/Müll ID: 358735 Status: erledigt (grün). Im Wäldchen kurz vor der Kreuzung am Birkenwäldchen und Lindenstraße befindet sich diverser Schrott wie Fahrzeugteile u.a.	Am Birkenwäldchen 10 07.01.2015, 11:49 Uhr
<p><b>Anmerkung:</b></p> <p>07.01.14 - Vielen Dank für Ihren Hinweis. Er wurde an den zuständigen Fachbereich weitergeleitet.</p> <p>09.01.14 - Der Schrott wurde entfernt.</p> <p style="text-align: right;"><small>drucken</small></p>		

... und hier die Bearbeitung aller gegebenen Hinweise verfolgen. Nach Erledigung kann ein „Nachher-Foto“ durch die Verwaltung eingestellt werden.

## Warum Maerker?

- Maerker unterstützt den Dialog zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung.
- Maerker liefert Ihrer Verwaltung rasch zielgerichtete Informationen in Ordnungsangelegenheiten und ermöglicht, Hinweisen zügig nachzugehen.
- Maerker schafft Transparenz zur Verwaltungsarbeit.
- Maerker erhöht die Zufriedenheit in der Gemeinde Heiligengrabe.

### DRUCKFREIGABE

	druckfrei
	druckfrei nach Korrektur
	nicht druckfrei
Datum und Unterschrift Hinweise zur Druckfreigabe und Rechtsverbindlichkeit entnehmen Sie bitte unserem Merkblatt „Druckfreigabe“.	

faber:marke