Margret **Mergen**

Bürgerfreundliches Rathaus

- **Bürgerbüro am Jesuitenplatz modern und barrierefrei gestaltet**
- **bundeseinheitliche Behördenrufnummer mit besserer Erreichbarkeit eingeführt**
- **regelmäßige, unkomplizierte Whatsapp-Sprechstunden**
- **„OB vor Ort“ Termine seit über 7 Jahren in allen Stadtteilen**
- **digitale Verwaltung ausgebaut**
- **Flüchtlingskrise ausgezeichnet bewältigt**
- **Gute Kooperation mit Nachbarstädten und Landkreis z.B. bei Feuerwehrübungen**

Die Verwaltung will beste Leistungen für die Bürger und Gäste der Stadt bieten. Hierzu haben wir das **Bürgerbüro** am Jesuitenplatz modern und barrierefrei gestaltet. Zur besseren telefonischen Erreichbarkeit haben wir die **bundeseinheitliche Behördenrufnummer** D 115 eingeführt. Hier kann der Bürger von Montag bis Freitag durchgehend von 8.00 bis 18.00 Uhr seine Anliegen an die Verwaltung übermitteln. Rund ¾ dieser Anrufe können in wenigen Minuten abschließend beantwortet und damit erledigt werden.

Bereits zwei Jahre vor der Corona Pandemie habe ich zusätzlich zu den realen OB Sprechstunden auch **Whatsapp-Sprechstunden** eingeführt, die ich ca. alle 2 Wochen anbiete. Damit kann ich direkt und in wenigen Minuten auf die Anliegen der Bürger eingehen. Diese Sprechstunden erfreuen sich großer Beliebtheit und sind dabei für beide Seiten schnell und unkompliziert. Wichtig ist mir auch der direkte Dialog mit den Bürgern dort, wo sie leben.

Deswegen mache ich seit über 7 Jahren in allen Stadtteilen regelmäßig „**OB vor Ort**“ Termine, bei denen ich mit den Bürgern einen Rundgang durch den jeweiligen Ort mache und dabei und anschließend die vielfältigen Anliegen gemeinsam mit den Fachleuten der Verwaltung beantworte.

Die **Digitalisierung** ist eine gute Möglichkeit, die Dienste für die Bürger und innerhalb der Verwaltung effizienter zu gestalten. So bieten wir online Terminvereinbarungen z.B. für den Pass- und Meldebereich an, damit der Bürger direkt einen Termin mit der Verwaltung machen kann, ohne zu warten. Auch bietet die Digitalisierung die Möglichkeit für online Treffen, ob es um Informationsveranstaltungen geht oder Sitzungen. Auch bieten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umfangreiche Arbeitszeitmodelle an, wie auch Homeoffice, um die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu unterstützen.

„Mir ist der Dialog mit der Bürgerschaft wichtig. Denn nur wer ihre Anliegen kennt, kann sich um sie kümmern.“

Telefon 0151 4642 6999 · info@margret-mergen.de · Aktuelle Termine und Infos: **www.mergen-machts.de**

Mergen macht's!

Aus Gründen eines einheitlichen Ansprechpartners haben wir den **Eigenbetrieb Umwelt** als Entsorgungsunternehmen mit den Stadtwerken zusammengeführt. Nun bekommt der Kunde alle Fragen der Ver- und Entsorgung aus einer Hand.

Besondere Herausforderungen für die Verwaltung brachte die **Flüchtlingskrise** ab 2015 mit sich. Hier ging es darum, innerhalb weniger Monate rund 1.000 Flüchtlinge menschenwürdig unterzubringen, zu unterstützen und zu begleiten bei den Anträgen im Rahmen der Asylverfahren. Vor allem die Integration der Flüchtlinge ist uns ein wichtiges Anliegen, denn wir sind froh um die Menschen, die dann bei uns z.B. als Arbeitskräfte im Wirtschaftsleben mitwirken. Die Verwaltung hat diese Herausforderung ausgezeichnet bewältigt und ich bin stolz auf die gute Arbeit gemeinsam mit vielen Ehrenamtlichen.

In ähnlicher Weise ist die **Coronapandemie** eine ganz besondere Herausforderung, die uns alle seit März 2020 fordert. Wir konnten innerhalb kurzer Zeit das **Impfzentrum** im Kurhaus aufbauen und konnten zur Zufriedenheit von fast 80.000 Menschen Impfungen vornehmen. Auch hier haben Verwaltung und Ehrenamtliche ausgezeichnete Arbeit geleistet bei einem Thema, das für uns alle völlig neu war.

Die **Personalentwicklung** ist ein wichtiger Aspekt eines dienstleistungsfreundlichen Rathauses. Hier geht es unter anderem um die Weiterbildung und Entwicklung der rund 1000 Fachleute in der Verwaltung. Wir bieten etwa 100 verschiedene Arbeitszeitmodelle zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Unser Fortbildungsprogramm wird von eigenen Kräften entwickelt und stetig an neue Gegebenheiten angepasst. Das Personalentwicklungskonzept bietet gute Aufstiegsmöglichkeiten, um engagierten Kräften mehr Verantwortung und Gestaltungsspielraum zu ermöglichen. Viele Kräfte bleiben ihr Berufsleben lang bei der Stadt und stellen damit wertvolle Kenner der Stadt dar.

So soll's weitergehen:

- Stabile Finanzen – kontinuierliche Investition in Infrastruktur
- Ausbau der mobilen Arbeitsplätze (700 bereits eingerichtet)
- Stärkere Nutzung von Online-Sitzung oder Hybridsitzungen
- Terminvereinbarungen für Bürgeranliegen – vermeidet Wartezeiten
- Digitalisierung der Verwaltung z.B. digitale Bauakte – vereinfacht Verfahren für Bauwillige
- Einsatz von Sensorsystemen (smart city) z.B. im Winterdienst oder bei der Bewässerung der Parkanlagen
- Attraktiver Arbeitgeber durch flexible Arbeitszeitmodelle (100 Modelle gibt es schon)
- Aufstiegsmöglichkeiten für Mitarbeiter durch passgenaue Fortbildungen
- Stärkung der ämter- und dezernatsübergreifenden Zusammenarbeit
- Kooperation mit dem Landkreis ausbauen, z.B. bei Umwelt, Mobilität und Klimaschutz

... aus Liebe zu Baden-Baden