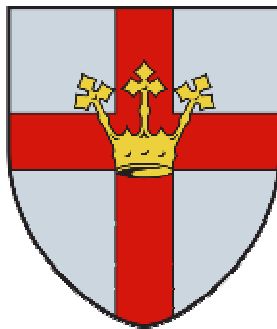


Petitionsbericht

der

Stadtverwaltung Koblenz



Berichtszeitraum
01.04.2011 – 31.03.2012



Artikel 17 Grundgesetz:

„Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“



Artikel 11 der Landesverfassung:

„Jedermann hat das Recht, sich mit Eingaben an die Behörden oder an die Volksvertretung zu wenden.“

**Petitionsbericht
der Stadtverwaltung Koblenz
für den Zeitraum 01.04.2011 – 31.03.2012
(2. Berichtsjahr)**

Stand: 31. März 2012

**Stadtverwaltung Koblenz
Haupt- und Personalamt – Zentrale Petitionsstelle**

**Auskunft erteilen: Markus Weiler
Gerd Suderland
Christian Nick
Tel: (0261) 129-1220 /1222 /1224
Fax: (0261) 129-1200
E-Mail: Petitionen@Stadt.Koblenz.de**

**Dieser Petitionsbericht kann unter www.koblenz.de, Rubrik
Verwaltung & Politik / Oberbürgermeister abgerufen werden.**



**KOBLENZ – Magnet am Deutschen Eck
Die Stadt zum Bleiben**

www.koblenz.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Oberbürgermeisters.....	7
1. Vorbemerkungen	8
2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung.....	8
3. Organisation der Bürgersprechstunden	9
4. Eingangsarten.....	9
5. Art der Petitionen	10
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate	11
6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)	12
6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)	14
6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent).....	15
6.4 Dezernat IV (Baudezernent).....	16
7. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten....	17
8. Eingaben je Monat.....	18
9. Bearbeitungsdauer der Eingaben	18
10. Fazit und Ausblick.....	20

Schaubilder

Schaubild I	Eingangsarten
Schaubild II	Art der Petitionen
Schaubild III	Verteilung der Petitionen auf die Dezernate
Schaubild IV	Gegenüberstellung der Berichtszeiträume
Schaubild V	Petitionen im Dezernat I
Schaubild VI	Petitionen im Dezernat II
Schaubild VII	Petitionen im Dezernat III
Schaubild VIII	Petitionen im Dezernat IV
Schaubild IX	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild X	Petitionen je Monat
Schaubild XI	Bearbeitungsdauer

Vorwort des Oberbürgermeisters



Seit Beginn meiner Amtszeit am 1. Mai 2010 haben sich die Koblenzer Bürgerinnen und Bürger mit nunmehr über 1.200 Anliegen an mich gewandt, die in der Verwaltung als förmliche Petition bearbeitet wurden. Dazu kommen ungezählte E-Mails und Briefe, die bearbeitet wurden, ohne sie ausdrücklich als Petition zu bewerten. Dies ist eine sehr beachtliche Anzahl, die zeigt, dass die Menschen den Dialog mit der Verwaltung und ihrem Oberbürgermeister suchen.

Das Spektrum der Bitten, Anliegen, Anregungen und Beschwerden umfasste dabei die verschiedensten Aufgabenbereiche.

Mit diesem Bericht wollen wir über die Anzahl und Arten der Petitionen informieren, die Verteilung auf die Dezernate und Organisationseinheiten darstellen, aber auch die Bearbeitungszeit betrachten und den Vergleich zum Vorjahr suchen.

Ich habe wiederholt erklärt, dass mir eine bürgernahe und bürgerorientierte Dienstleistungsverwaltung sehr am Herzen liegt. Mir geht es um die Verwirklichung des Anspruches auf einen begründeten Bescheid in angemessener Frist. Das im Grundgesetz und in der Verfassung des Landes Rheinland-Pfalz verbriefte Petitionsrecht nehme ich auch für die Kommunalverwaltung sehr ernst.

Mit dem Angebot der Bürgersprechstunden hat jede Koblenzerin und jeder Koblenzer die Möglichkeit, mir sein Anliegen auch mündlich vorzutragen. Anders als in einem Schreiben können in Gesprächen Hintergründe oftmals weitergehender erläutert und manche Probleme an Ort und Stelle geklärt werden.

Aus den vielen Gesprächen mit den Bürgerinnen und Bürgern unserer Stadt weiß ich um die Bedeutung, Eingaben und Beschwerden an die zuständigen Stellen vortragen zu dürfen, mit der Gewissheit, dass sich hiermit auch konstruktiv auseinandergesetzt wird. Ein demokratisches Allgemeinwesen benötigt die Bürgerinnen und Bürger, ihre Anregungen und auch ihre Kritik, um im wahren Wortsinn „vom Volk regiert“ zu sein.

Mein Motto lautet: „Wir sind für die Bürgerinnen und Bürger da und nicht umgekehrt.“ Und: „Gehe mit dem anderen so um, wie du möchtest, dass mit dir selbst umgegangen wird.“ Eine gute Verwaltung hat nicht immer Recht. Sie ist vielmehr in der Lage, Fehler zu erkennen und zu korrigieren.

Vielen Petentinnen und Petenten konnte ich bislang mit tatkräftiger Unterstützung meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhelfen. Ohne ihr Engagement und ihren Einsatz könnte das Petitionswesen nicht erfolgreich praktiziert werden. Ihnen gilt ein herzliches Dankeschön.

In diesem Sinne wünsche ich mir für die Zukunft weiterhin eine erfolgreiche Arbeit im Zusammenhang mit den vorgetragenen Bürgeranliegen.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Joachim Hofmann-Göttig". The signature is written in a cursive style and is followed by a closing parenthesis symbol ")".

Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

1. Vorbemerkungen

Mit der Amtseinführung von Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig zum 01.05.2010 stand die Stadtverwaltung Koblenz vor der Aufgabe ein bürgernahes Ideen- und Beschwerdemanagement zentral aufzubauen.

Ziel war und ist es, den Bürgerinnen und Bürgern, die sich hierbei in der Regel direkt an den Oberbürgermeister wenden, möglichst zeitnah und unbürokratisch eine Antwort auf ihre Eingaben geben zu können. Im Sinne einer serviceorientierten Verwaltung soll dabei auch auf eine bürgernahe Sprache ohne unnötige Rechtsverweise und eine klare, nachvollziehbare Argumentation geachtet werden.

In den seit diesem Zeitpunkt vergangenen rund zwei Jahren haben sich die damals neu geschaffenen Wege, den Oberbürgermeister zu erreichen, bewährt.

So gibt es z.B. über eine Verlinkung auf der Startseite des Internetauftritts www.koblenz.de die Möglichkeit, dem Oberbürgermeister direkt eine E-Mail zu schreiben oder einen Termin für die Bürgersprechstunde zu vereinbaren.

Weiterhin wurden für öffentliche Auftritte des Oberbürgermeisters Petitionskarten (siehe **Anlage 1**) entworfen, die alle Informationen enthalten, um sich schnell schriftlich oder per E-Mail an den Oberbürgermeister wenden zu können. So wurde beispielsweise auch die E-Mail-Adresse petitionen@stadt.koblenz.de eingerichtet.

Auch finden seit zwei Jahren neben den Bürgersprechstunden im Rathaus jährlich Sprechstunden des Oberbürgermeisters in den Stadtteilen statt.

Eine Eingabe einer Bürgerin/eines Bürgers kann mehrere Petitionen (Ideen und Anregungen, Ersuchen und Beschwerden sowie Fragen) enthalten, die dann von den verschiedenen Stellen der Verwaltung bearbeitet werden.

2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung

Eingaben erreichen den Oberbürgermeister entweder schriftlich per Brief, E-Mail und Fax, mündlich in den Bürgersprechstunden oder werden persönlich/telefonisch bei der zentralen Petitionsstelle vorgetragen und dann weitergeleitet.

Nach dem Eingang der Eingaben bei dem Oberbürgermeister der Stadt Koblenz leitet dieser sie der zentralen Petitionsstelle beim Haupt- und Personalamt zu. Dort erfolgen die zentrale Erfassung der Petitionen und die Vergabe einer zentralen Eingabenummer. Anschließend werden die Petitionen über die zuständige Dezernentin bzw. die zuständigen Dezernenten an die jeweiligen Amts- bzw. Werkleitungen weitergeleitet.

Der Entwurf eines Antwortschreibens wird dann wieder über das Haupt- und Personalamt dem Oberbürgermeister zur Unterschrift vorgelegt und daran anschließend an die Petentinnen und Petenten versandt.

Der angestrebte Zeitraum für die Bearbeitung liegt bei drei Wochen nach Eingang der Eingabe. Ist bis zu diesem Zeitpunkt keine abschließende Beantwortung möglich, so ist zumindest ein Zwischenergebnis bzw. eine Zwischennachricht zu erteilen.

3. Organisation der Bürgersprechstunden

Bei seinem Amtsantritt formulierte Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig das Ziel, neben den bereits stattfindenden Rathaussprechstunden auch einmal jährlich in jedem Stadtteil eine Bürgersprechstunde abzuhalten.

Nach Vorplanung der auf ein Jahr verteilten Termine wird ein Jahreszeitplan erstellt und veröffentlicht. Die Einzelterminvergabe für die Bürgerinnen und Bürger erfolgt dann jeweils durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zentralen Petitionsstelle.

Die Rathaussprechstunden finden in der Regel von 14–17 Uhr, die Stadtteilsprechstunden in der Zeit von 17–19 Uhr statt. Aufgrund der Vielzahl an Terminen des Oberbürgermeisters im Jahr der Bundesgartenschau wurden die Stadtteilsprechstunden für einige Stadtteile zusammengefasst. Daher fanden im Berichtszeitraum insgesamt 20 Rathaus- und Stadtteilsprechstunden statt, in denen 85 Anliegen vorgetragen wurden. Eine Übersicht über die durchgeführten Sprechstunden und die zukünftig stattfindenden ist in der **Anlage 2** abgebildet.

Im Gegensatz zum ersten Berichtsjahr, in dem in 29 Sprechstunden 175 Anliegen vorgebracht wurden, zeigte sich im aktuellen Berichtszeitraum ein zurückgehendes Interesse an den Bürgersprechstunden. So fielen die Sprechstunden in Lützel/Neuendorf, Ehrenbreitstein/Niederberg, Asterstein und Oberwerth aufgrund mangelnder Nachfrage aus.

Aufgrund dieser Tatsache wird man auch zukünftig bei dem Konzept der Zusammenfassung von Stadtteilsprechstunden verbleiben.

Über die vorgesehenen Termine der Bürgersprechstunden wird auf der Internetseite der Stadtverwaltung Koblenz (www.koblenz.de) informiert. Außerdem erfolgt regelmäßig eine Veröffentlichung in der Presse.

4. Eingangsarten

Beim Eingang der Eingaben, die meist an den Oberbürgermeister persönlich adressiert sind, wird zwischen den Kategorien Brief, E-Mail, Internet, Fax, Telefon sowie Bürgersprechstunde unterschieden. Ferner besteht, wie bereits oben dargestellt, die Möglichkeit der Vorsprache bei der zentralen Petitionsstelle.

Die Mehrzahl der Eingaben erreichte den Oberbürgermeister in diesem Jahr mit einer Zahl von 237 Eingaben auf elektronischem Wege (E-Mail und Internet Formular). Am zweithäufigsten gingen schriftliche Eingaben ein (212 Eingaben). Es folgen die Bürgersprechstunde mit 85 Anliegen und das Fax mit acht Eingängen. Darüber hinaus wurden zehn Eingaben telefonisch eingereicht und es sprachen fünf Bürgerinnen und Bürger bei der Zentralen Petitionsstelle des Haupt- und Personalamtes vor.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2011 bis 31. März 2012 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 557 (Vorjahreszeitraum 711).

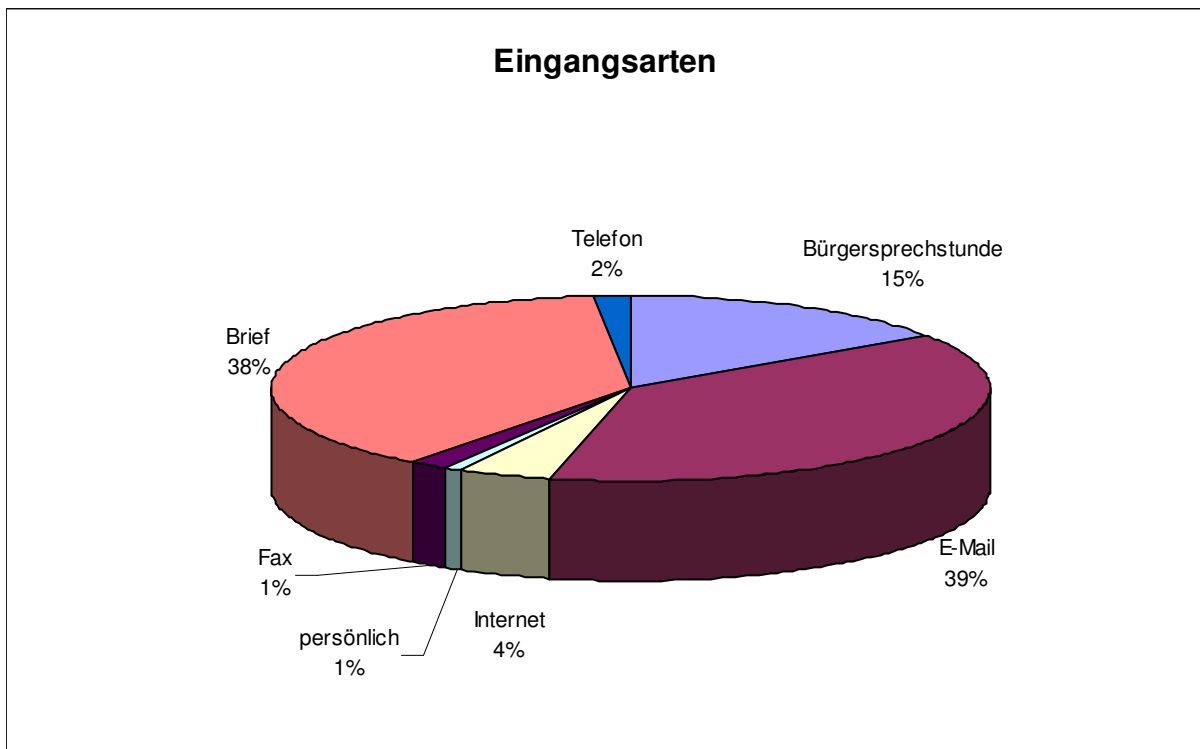


Schaubild I: Eingangsarten

Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum ist hier bei den Petitionen, die in Bürgersprechstunden vorgetragen wurden, ein Rückgang von 10 % zu verzeichnen. Demgegenüber steht ein Gesamtplus von 7 % bei den Eingängen per E-Mail und Internetformular.

5. Art der Petitionen

Bei der Art der Petitionen wurde zwischen Beschwerden, Ersuchen/Hilferufen, Ideen/Anregungen und allgemeine Fragen unterschieden. Dabei spiegelt die Summe der Nennungen allerdings nicht die Gesamtzahl der Petitionen wieder, da hier Mehrfachnennungen möglich sind. So werden Beschwerden z.B. häufig gleichzeitig mit einem dementsprechenden Ersuchen verbunden.

Ein Ersuchen grenzt sich hier von einer Anregung dadurch ab, dass das Ersuchen an ein persönliches Anliegen der Petentinnen und Petenten gebunden ist, wohingegen eine Anregung nur als genereller Denkanstoß oder Vorschlag an die Verwaltung gesehen wird.

Ein Hilferuf stellt ein dringendes Ersuchen des Bürgers in einer geschilderten Notlage dar, die evtl. durch schnelles Handeln der Verwaltung wieder abgewendet werden kann.

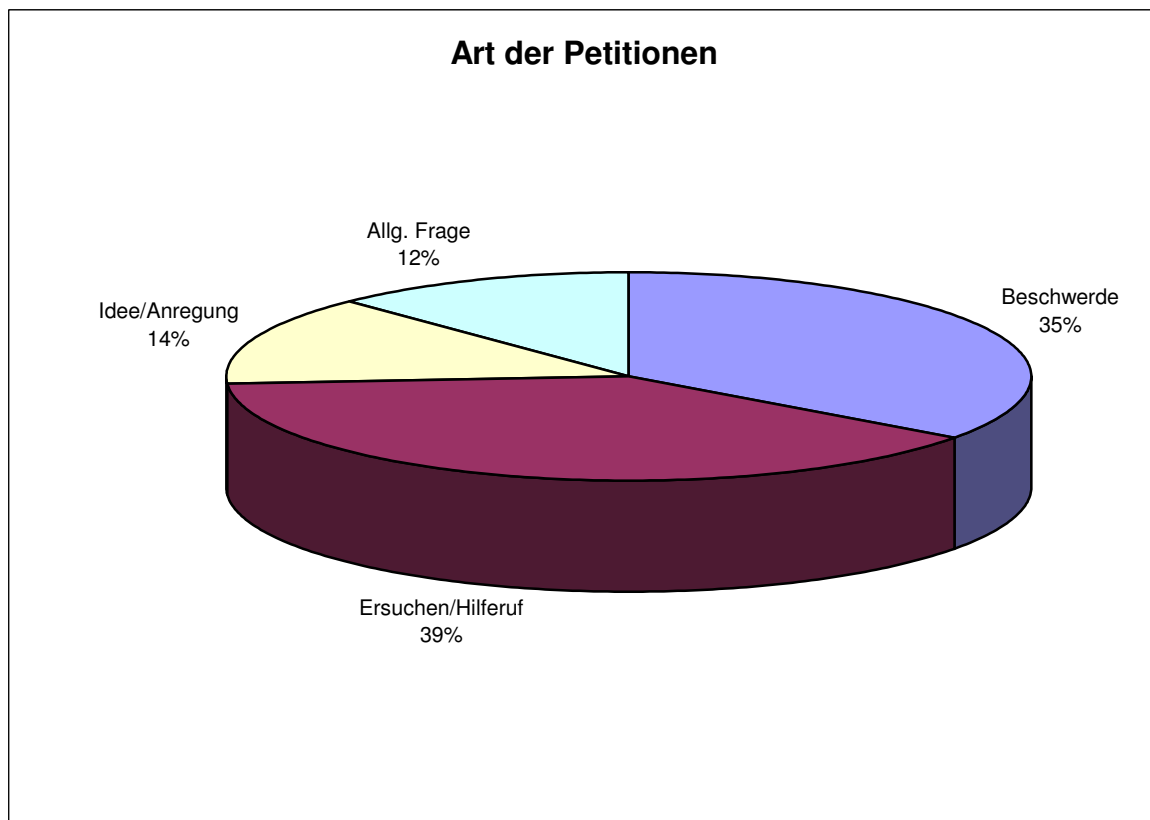


Schaubild II: Art der Petitionen

Wie auch im letzten Jahr zeigt sich, dass es sich bei ca. 1/3 aller Eingaben um Beschwerden handelt. Der Anteil allgemeiner Fragen verdoppelte sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum, wohingegen der Anteil von Ersuchen/Hilferufen sich um 9 % reduzierte. Gründe hierfür können u.a. in der sich entspannenden Parkplatzsituation und dem daraus resultierenden nachlassenden Verlangen nach verstärkten Kontrollen liegen.

6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Betrachtet man die Anzahl der Petitionen verteilt auf die Dezernate, so zeigt sich, dass mit 232 Petitionen das Baudezernat mit Abstand die meisten Vorgänge bearbeitet hat. Es folgen das Dezernat II mit 160 Petitionen, das Dezernat I (mit Oberbürgermeister) mit 138 Petitionen und das Dezernat III mit 24 Petitionen.

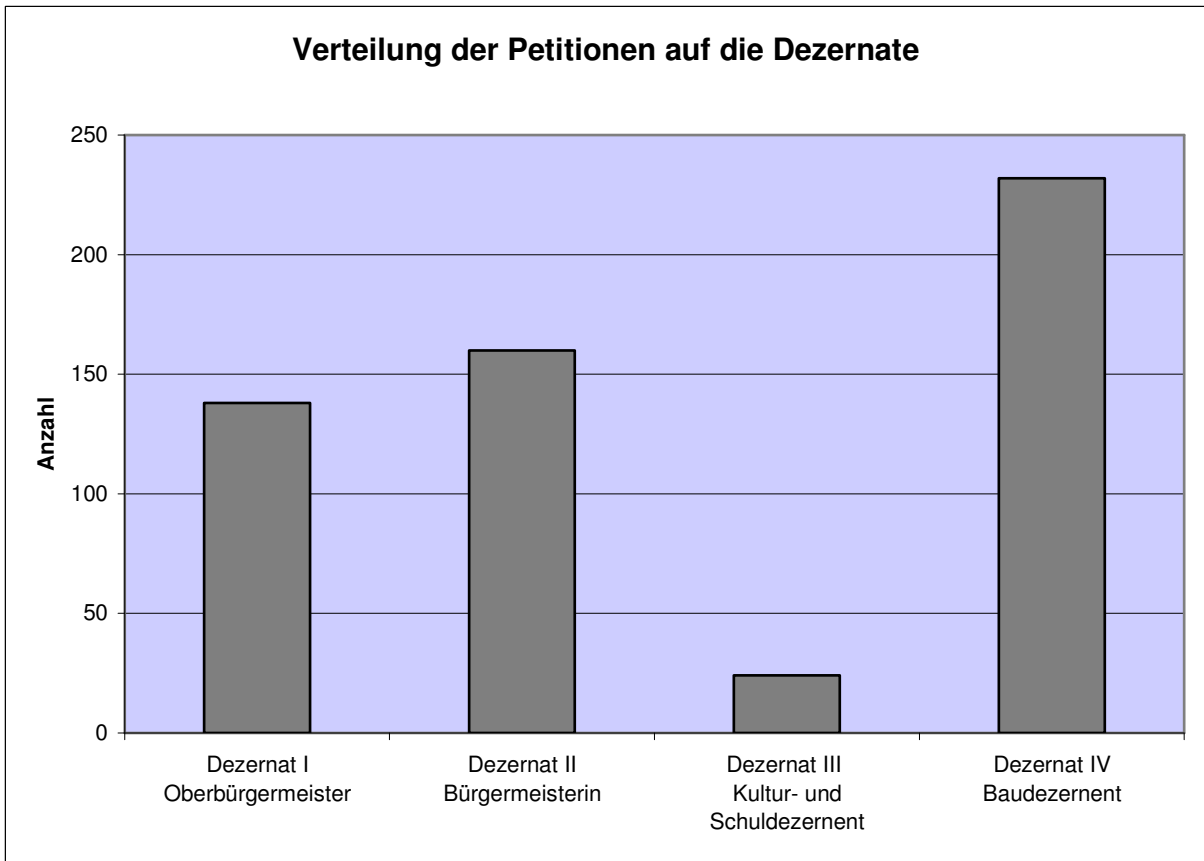


Schaubild III: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

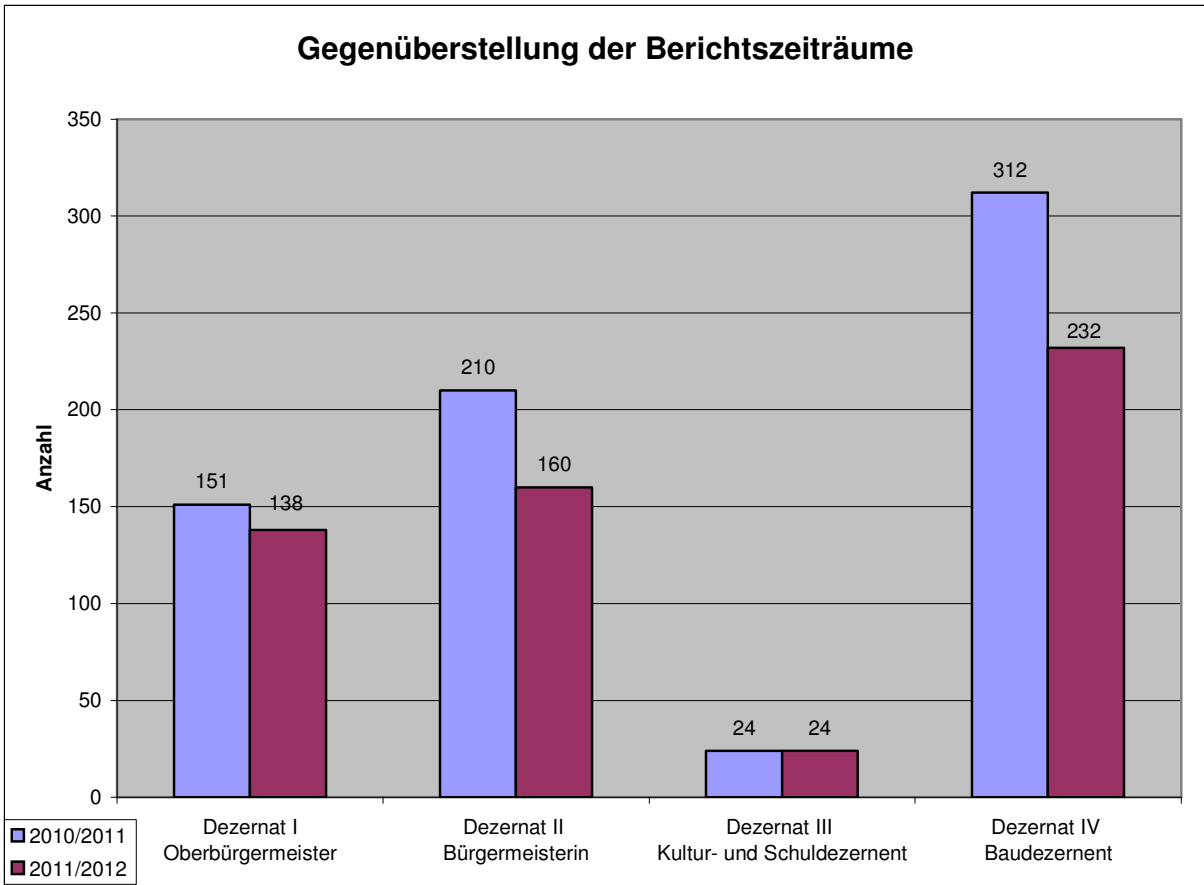


Schaubild IV: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

Sieht man die beiden Berichtsjahre im Vergleich, so zeigt sich, dass die Anzahl der Petitionen in den Dezernaten I (minus 13) und III (plus/minus 0) in etwa gleich geblieben sind, wohingegen im Dezernat II 50 Petitionen weniger als im Vorjahreszeitraum bearbeitet wurden, wovon alleine 43 auf das Ordnungsamt entfallen. Im Dezernat IV ging die Zahl sogar um 80 Petitionen zurück, wovon 34 auf das Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung sowie 33 auf das Tiefbauamt entfallen.

Die Aufteilung der einzelnen Ämter der Stadtverwaltung Koblenz auf die Dezernate ist der **Anlage 3** zu entnehmen.

6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Bei dem Schaubild des Dezernates I sind aus Gründen der Übersichtlichkeit nur die Organisationseinheiten dargestellt, die im Berichtsjahr Petitionen bearbeitet haben. Es zeigt sich, dass innerhalb des Dezernates I das Haupt- und Personalamt mit 39 Eingaben wie im Vorjahr die meisten Vorgänge zu bearbeiten hatte.

Dabei handelte es sich u.a. um Personalangelegenheiten und Dienstaufsichtsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern.

Darüber hinaus liegt ein Schwerpunkt in der Bearbeitung oder Weiterleitung von Anfragen, die nicht in der Zuständigkeit der Stadtverwaltung liegen.

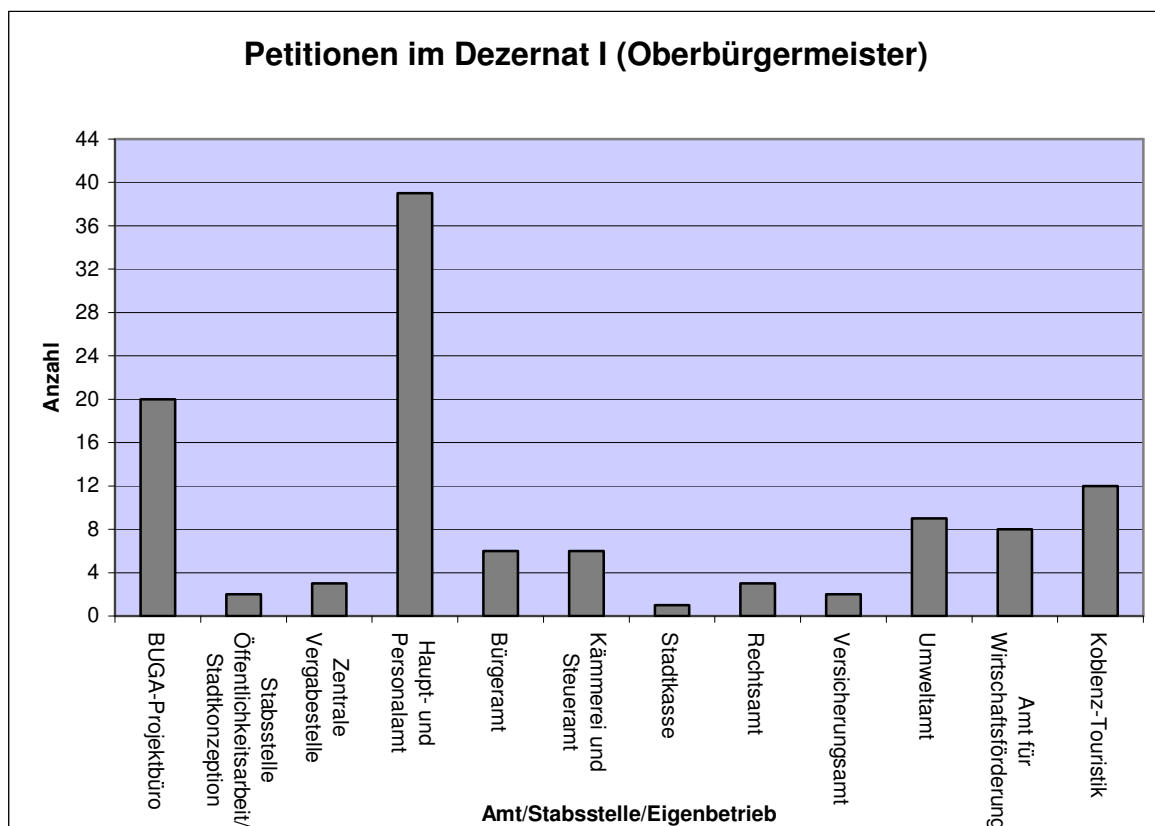


Schaubild V: Petitionen im Dezernat I

Im Jahr der Bundesgartenschau hatte auch das BUGA-Projektbüro, häufig in Abstimmung mit der BUGA GmbH, verschiedenste Anliegen zu bearbeiten. Dazu gehörten bspw. Anregungen zum Schienenhaltepunkt Stadtmitte und zur BUGA-Nachnutzung, aber auch Beschwerden über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie darüber, dass es keine Dauerkartenvergünstigung für Frührentner gab.

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

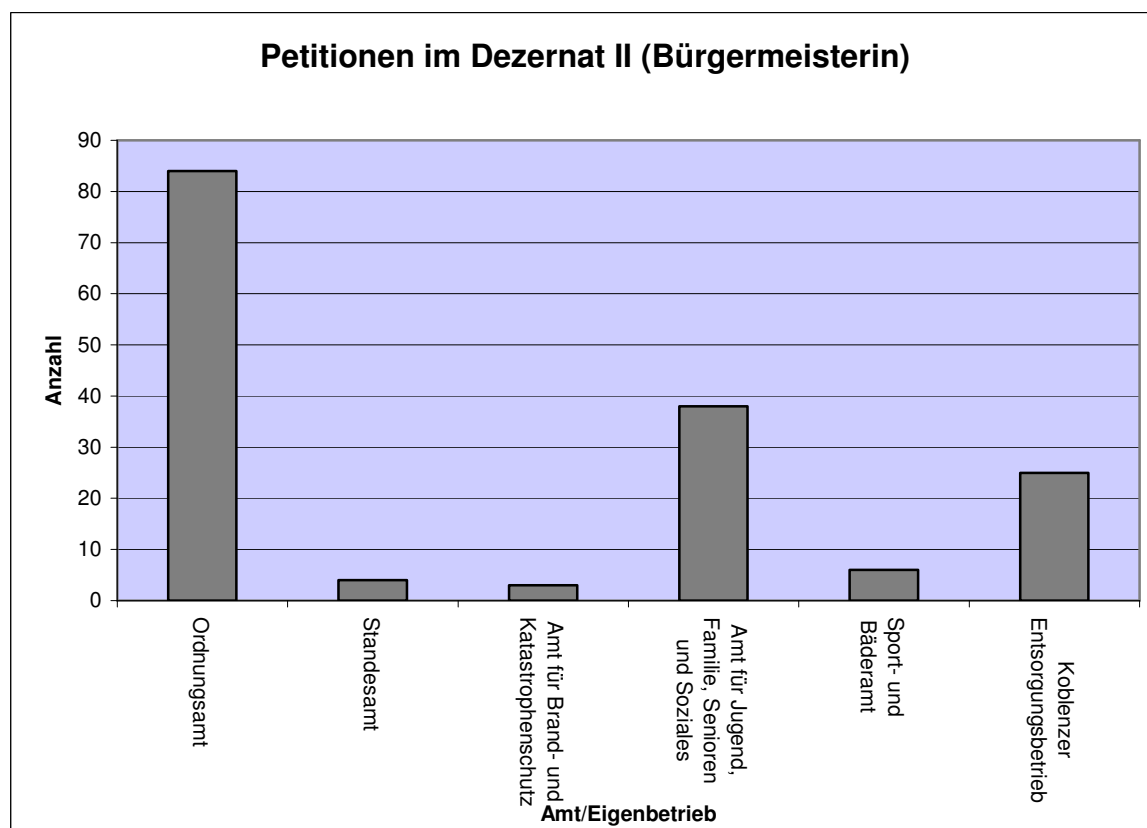


Schaubild VI: Petitionen im Dezernat II

Betrachtet man die Petitionen im Dezernat II näher, so stellt man fest, dass das Ordnungsamt mit 84 Petitionen hier die meisten Vorgänge zu bearbeiten hatte.

Dabei handelte es sich häufig um Ersuchen nach verstärkten Geschwindigkeitskontrollen in Wohngebieten und Beschwerden nach erteilten Verwarnungsgeldangeboten.

Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren u.a. Beschwerden über das Parkverhalten im öffentlichen Verkehrsraum, Lärmbelästigungen, Verschmutzungen, Einbürgerungsangelegenheiten oder auch Fragen nach Termin und Ort des Flohmarkts am Moselufer.

Beim Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales ging es u.a. um Fragen zum Anspruch auf einen Kindergartenplatz, aber auch um Nachfragen zu Bearbeitungsständen und Beschwerden über städtische Bedienstete.

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent)

Im Dezernat III wurden insgesamt in fünf Ämtern Petitionen bearbeitet, zwei weitere Eingaben wurden direkt durch den Kulturdezernenten beantwortet.

Mit 16 Eingaben hatte das Kultur- und Schulverwaltungsamt hier die meisten Anliegen zu bearbeiten. Es handelte sich dabei um Fragen zur Sanierung von Schulen bis hin zu Problemstellungen innerhalb einzelner Schulklassen.

Auch wurden Petitionen zur Bezuschussung von Schülerfahrtkosten und Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Partnerstädten der Stadt Koblenz bearbeitet.

Das Ludwig-Museum musste eine Anfrage beantworten, warum der Besuch des Museums zur Zeit der Buga nur mit einer Buga-Eintrittskarte möglich war.

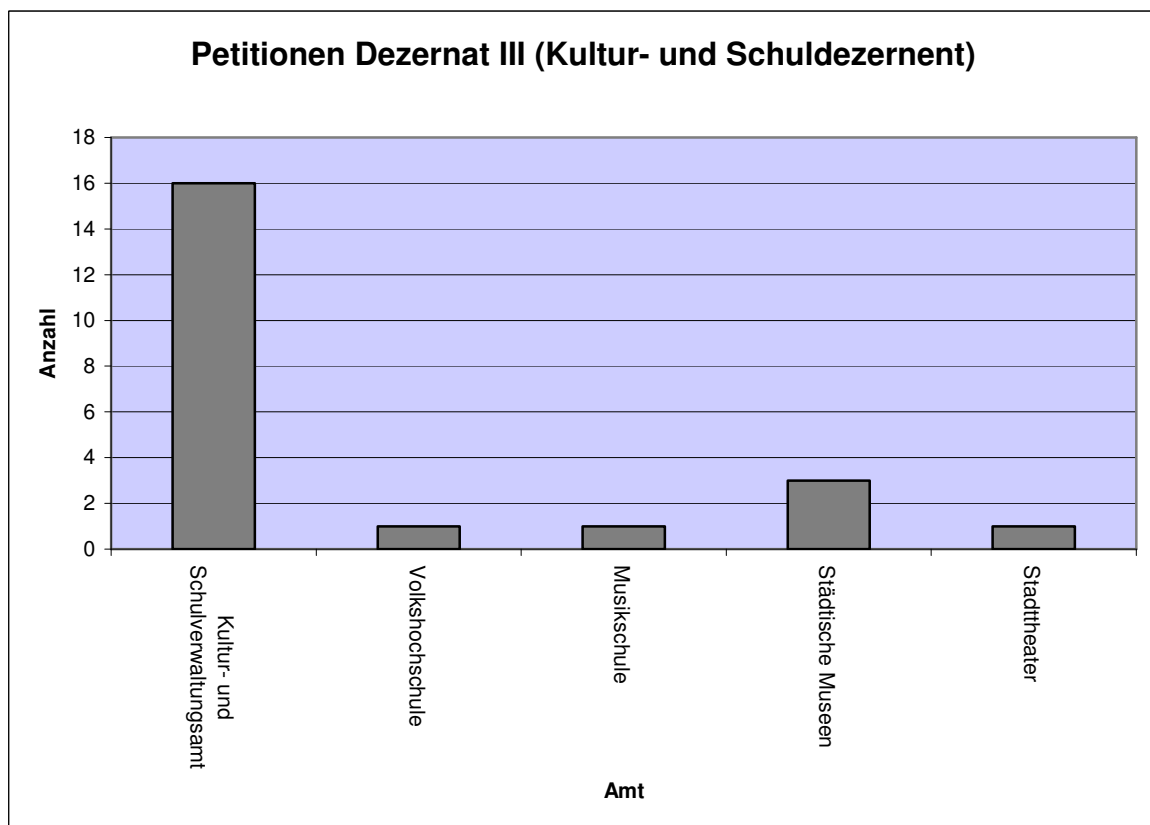


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Mit 123 Petitionen, die in den Aufgabenbereich des Tiefbauamtes fallen, stellt dieses Amt nicht nur im Dezernat IV, sondern auch bezogen auf die Gesamtverwaltung das am meisten angesprochene Amt dar.

Zu bemerken ist hier, dass im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum die Anzahl der Beschwerden über mangelnden Parkraum im innerstädtischen Bereich stark abgenommen haben. Gründe hierfür liegen sicherlich in den nicht mehr vorhandenen Baustellen sowie dem Besucherrückgang nach Abschluss der Bundesgartenschau. Häufig angesprochene Themen im letzten Jahr waren hingegen der allgemeine Straßenzustand sowie Fragen von Verkehrsregelung und -führung.

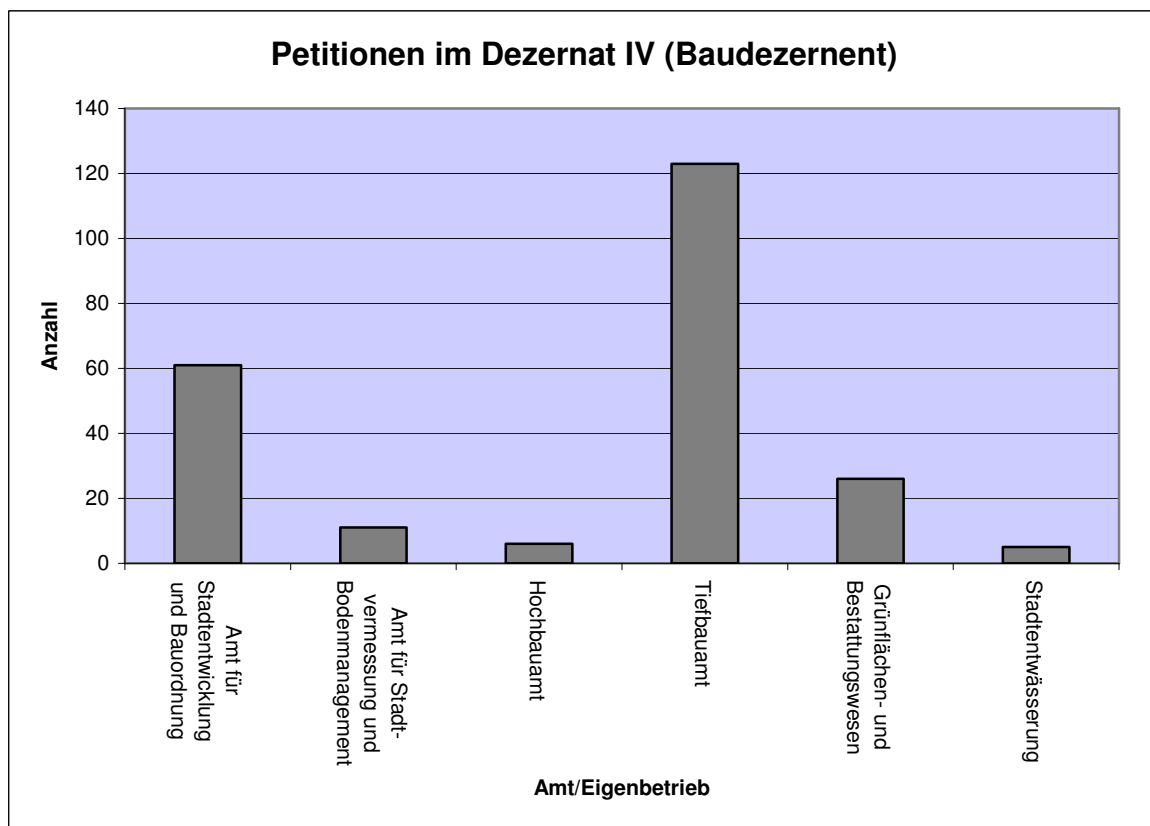


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat IV

Im Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung gab es neben Eingaben zu privaten bauordnungsrechtlichen Angelegenheiten u.a. 11 Petitionen zum Thema öffentlicher Personennahverkehr zu bearbeiten. Hierbei handelte es sich z.B. um Anregungen für neue Buslinienführungen oder Beschwerden über fehlende Busanbindungen.

Der Eigenbetrieb Grünflächen- und Bestattungswesen war mehrfach mit der Bitte um Rückschnitt bestimmter Bäume beschäftigt, aber es wurde z.B. auch ein Orientierungssystem für Friedhöfe vorgestellt.

7. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

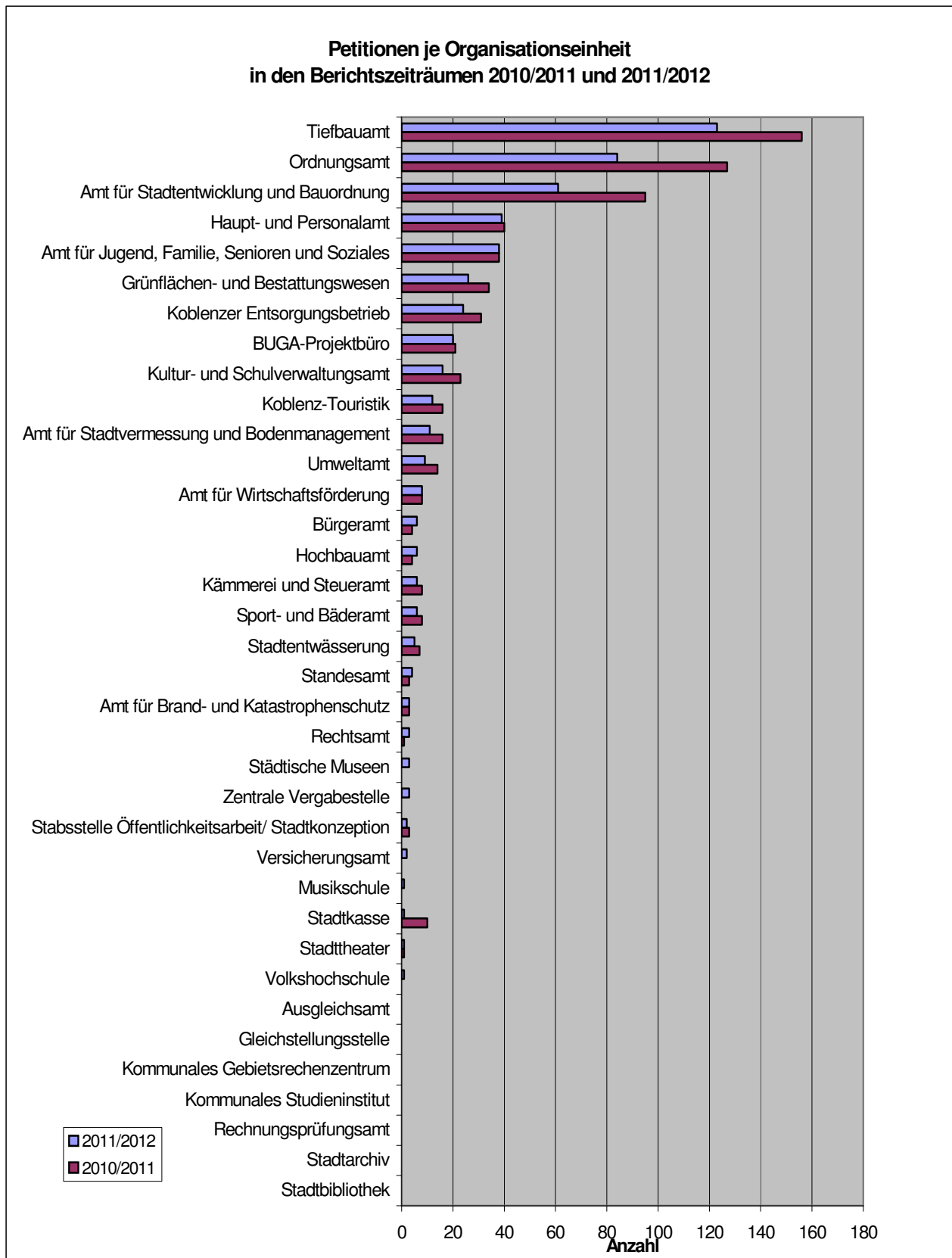


Schaubild IX: Petitionen je Organisationseinheit

8. Petitionen je Monat

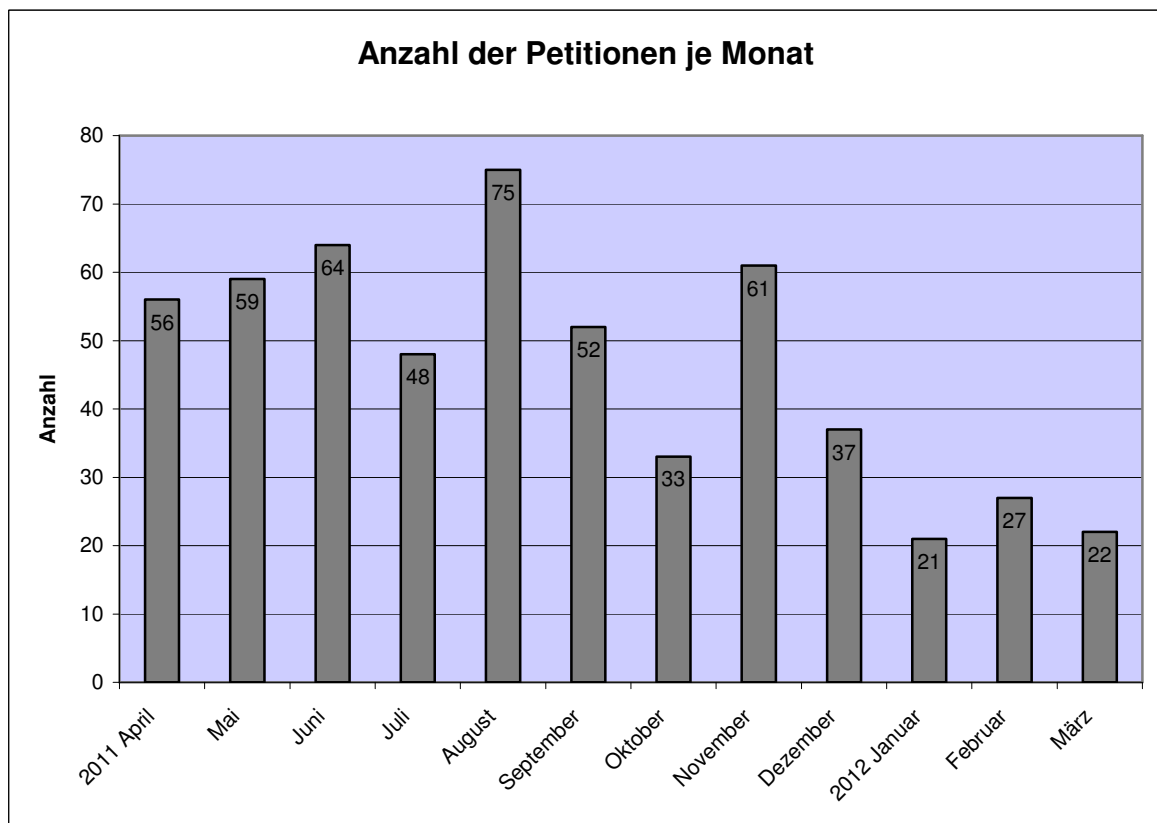


Schaubild X: Petitionen je Monat

Entscheidenden Einfluss auf die Anzahl der Petitionen je Monat des Berichtszeitraumes hat die Anzahl der stattfindenden Bürgersprechstunde. So fanden im August 2011 vier Bürgersprechstunden statt, in denen 25 Anliegen vorgetragen wurden. Im Oktober hingegen fand nur eine Bürgersprechstunde statt.

Gründe für die geringe Anzahl an Petitionen in den ersten Monaten dieses Jahres liegen zum einen an einem spürbaren Rückgang bei den Besuchern der Bürgersprechstunden, könnten aber z.B. auch durch ein evtl. geringeres Verkehrsaufkommen in den Wintermonaten bedingt sein. So fielen im Januar z.B. nur zwei Petitionen in den Zuständigkeitsbereich des Tiefbauamtes sowie eine in die Zuständigkeit des Ordnungsamtes.

9. Bearbeitungsdauer der Eingaben

Bei der Analyse der Bearbeitungsdauer der Eingaben lässt sich feststellen, dass bei 48 Prozent aller Vorgänge eine Beantwortung innerhalb der ersten drei Wochen nach Eingang der Eingabe erfolgen konnte. Hierin sind auch die Petitionen berücksichtigt, die direkt in der Bürgersprechstunde durch den Oberbürgermeister beantwortet wurden und daher keiner schriftlichen Beantwortung mehr bedurften.

Weitere gut 35 Prozent der Eingaben wurden innerhalb der vierten bis sechsten Woche nach Erfassung beantwortet, womit **über 83 Prozent aller Eingaben innerhalb der ersten sechs Wochen nach Eingang erledigt werden konnten**. Nur knapp 17 Prozent der beantworteten Fälle des Berichtszeitraumes erforderten eine Bearbeitungszeit von mehr als sechs Wochen. Dies entspricht nahezu dem Ergebnis des vorherigen Jahres.

Gründe für eine Bearbeitungsdauer von mehr als sechs Wochen liegen neben krankheitsbedingten Personalengpässen in einer hohen Arbeitsbelastung während der Bundesgartenschau, insbesondere im Baudezernat, aber auch in erforderlichem Abstimmungsbedarf der bearbeitenden Ämter untereinander oder auch mit politischen Gremien.

Allerdings kommt es auch nach wie vor in Einzelfällen zu Verzögerungen im Verwaltungsablauf. So nimmt der Dienstweg, bis die Petition den bearbeitenden Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin erreicht, zweifelsohne oftmals einige Tage in Anspruch. Diese Verwaltungsabläufe gilt es auch nach dem zweiten Jahr des Petitionswesens weiter zu optimieren.

Die Anzahl der sich noch in der Bearbeitung befindlichen Petitionen liegt aktuell bei 39 Vorgängen.

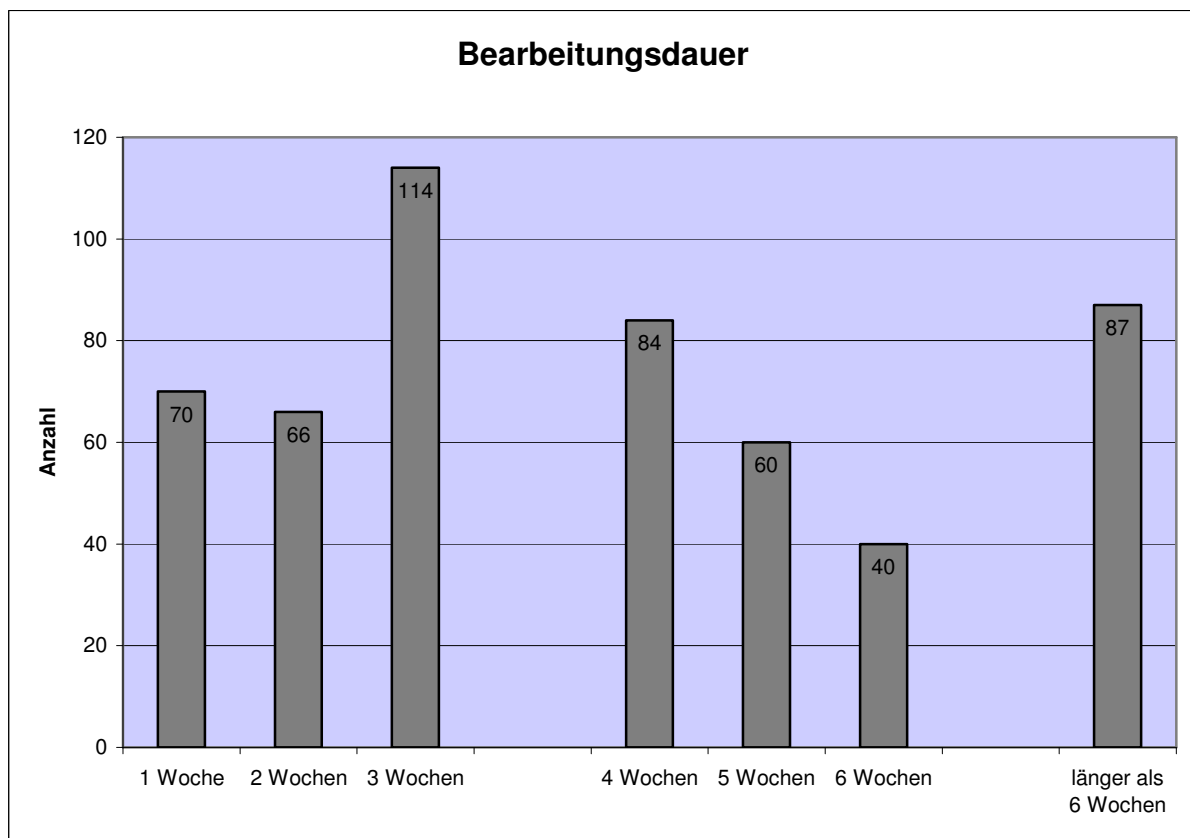


Schaubild XI: Bearbeitungsdauer

10. Fazit und Ausblick

Betrachtet man die dargestellten Ergebnisse dieses zweiten Berichtszeitraumes in der Gesamtschau, so lässt sich abschließend feststellen, dass der Grundgedanke eines Ideen- und Beschwerdemanagements, nämlich die Optimierung der Bürgerzufriedenheit, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung Koblenz nach wie vor einen hohen Stellenwert genießt.

In vielen Gesprächen konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Haupt- und Personalamts erfahren, dass es den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Fachämter ein Anliegen ist, die Eingaben schnell und sachorientiert zu bearbeiten, auch wenn dies im Hinblick auf das Ergebnis nicht immer im Sinne der Bürgerinnen und Bürger möglich ist. In jedem Falle ist es aber für die Bürgerinnen und Bürger leichter eine Ablehnung zu akzeptieren, wenn sie sich in ihren Anliegen ernst genommen fühlen und zeitnah ein verständliches und nachvollziehbares Schreiben mit dargelegter Begründung erhalten.

So leistet das Ideen- und Beschwerdemanagement einen entscheidenden Beitrag, um ein teilweise als negativ empfundenen Image der Verwaltung zu verbessern und stattdessen von den Bürgerinnen und Bürgern als partnerschaftliche Serviceeinrichtung empfunden zu werden.

Dabei ist es das Ziel der Verwaltung, die im ersten Bericht genannten Verbesserungsvorschläge (u.a. Angabe der zentralen Eingabenummer im Antwortschreiben, Sicherstellung des Zugriffs auf die digitale Version des Antwortschreibens auch bei Abwesenheit des Sachbearbeiters) kontinuierlich umzusetzen und so eine noch schnellere und sachorientiertere Beantwortung der Anfragen zu erreichen.

Ein Aspekt dabei ist die Nutzung eines elektronischen Vorgangsbearbeitungs- und Dokumentenmanagementsystems, wie es nun seit knapp einem Jahr im Haupt- und Personalamt, im Ordnungsamt, im Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales sowie im Tiefbauamt getestet wird.

Verwendet wird dafür die vom Land Rheinland-Pfalz lizenzkostenfrei zur Verfügung gestellte Anwendung „Mach Information Manager“.

Dabei erfolgt die gesamte Bearbeitung der Eingaben ohne Medienbrüche und die Anfragen können auf elektronischem Wege zeitnah die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter erreichen.

Die einzelnen Schritte der elektronischen Vorgangsbearbeitung stellen sich dabei so dar, dass die Zentrale Petitionsstelle des Haupt- und Personalamtes die Eingaben in das System einpflegt und diese von dort auf einem elektronischen Dienstweg, analog dem normalen Postweg, den zuständigen Stellen zugeleitet werden.

Dabei ist es auch unter ökologischen Gesichtspunkten das Ziel von dem Zeitpunkt der Digitalisierung des Dokuments beim Haupt- und Personalamt bis zur Unterschrift des Antwortschreibens durch den Oberbürgermeister ein Ausdrucken des Vorgangs zu vermeiden.

Aus diesem Grund erhalten Petentinnen und Petenten, die sich via Internetformular oder E-Mail an den Oberbürgermeister wenden, ihre Antwortschreiben auch per E-Mail zugesandt.

Durch den hohen Anteil an elektronischen Petitionen kann somit neben den Einsparungen bei den Druckkosten auch eine Reduzierung der Portokosten erreicht werden.

Die Anwendung des Vorgangsbearbeitungs- und Dokumentenmanagementsystems im vergangenen Jahr in den oben genannten Ämtern hat allerdings auch gezeigt, dass das System noch nicht in allen Belangen den Anforderungen einer Kommunalverwaltung gerecht wird. So gibt es derzeit neben einer noch verbesserungsbedürftigen intuitiven Bedienbarkeit u.a. noch Probleme mit der Vergabe von Vorgangsrechten und der Integration von E-Mail Clients und Microsoft Office Anwendungen in das System.

Um diesen noch bestehenden Problemen entgegenzutreten, arbeiten Bedienstete des KGRZ und des Haupt- und Personalamts derzeit mit in einer Arbeitsgruppe auf Landesebene, um der Herstellerfirma die Anforderungen der Anwendung in einer Kommunalverwaltung gemeinsam mit anderen Kommunen zu kommunizieren.

Anlage 1

Als

Oberbürgermeister der Stadt Koblenz

ist es mir ein besonderes Anliegen, Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern zentral entgegen zu nehmen. Hierbei kann es sich handeln um:

- Ideen & Anregungen,
- Ersuchen & Fragestellungen,
- Beschwerden.

Bitte haben Sie Verständnis, dass förmliche Rechtsbehelfe und sonstige fristgebundene Eingaben hiervon nicht umfasst sein können. Diese müssen fristgerecht unmittelbar an die jeweils zuständige Stelle gerichtet werden.

Die auf der Rückseite genannten Ansprechpartner werden Ihre Eingabe gerne entgegennehmen und deren Bearbeitung sicherstellen.

Dies gilt natürlich auch für an mich unmittelbar übergebene Eingaben.



Ihr

Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

Für die Entgegennahme Ihrer Eingabe stehen Ihnen bei der

Stadt Koblenz

folgende Ansprechpartner zur Verfügung:

- Oliver Philippsen Telefon 0261 / 129 - 1214
- Christian Nick Telefon 0261 / 129 - 1224
- Gerd Suderland Telefon 0261 / 129 - 1222

- E-Mail-Adresse: petitionen@stadt.koblenz.de

- Unsere Anschrift: Stadtverwaltung Koblenz
Haupt- und Personalamt
Rathaus II
Gymnasialstraße 1
56068 Koblenz



KOBLENZ - Magnet am Deutschen Eck

Die Stadt zum Bleiben.

www.koblenz.de

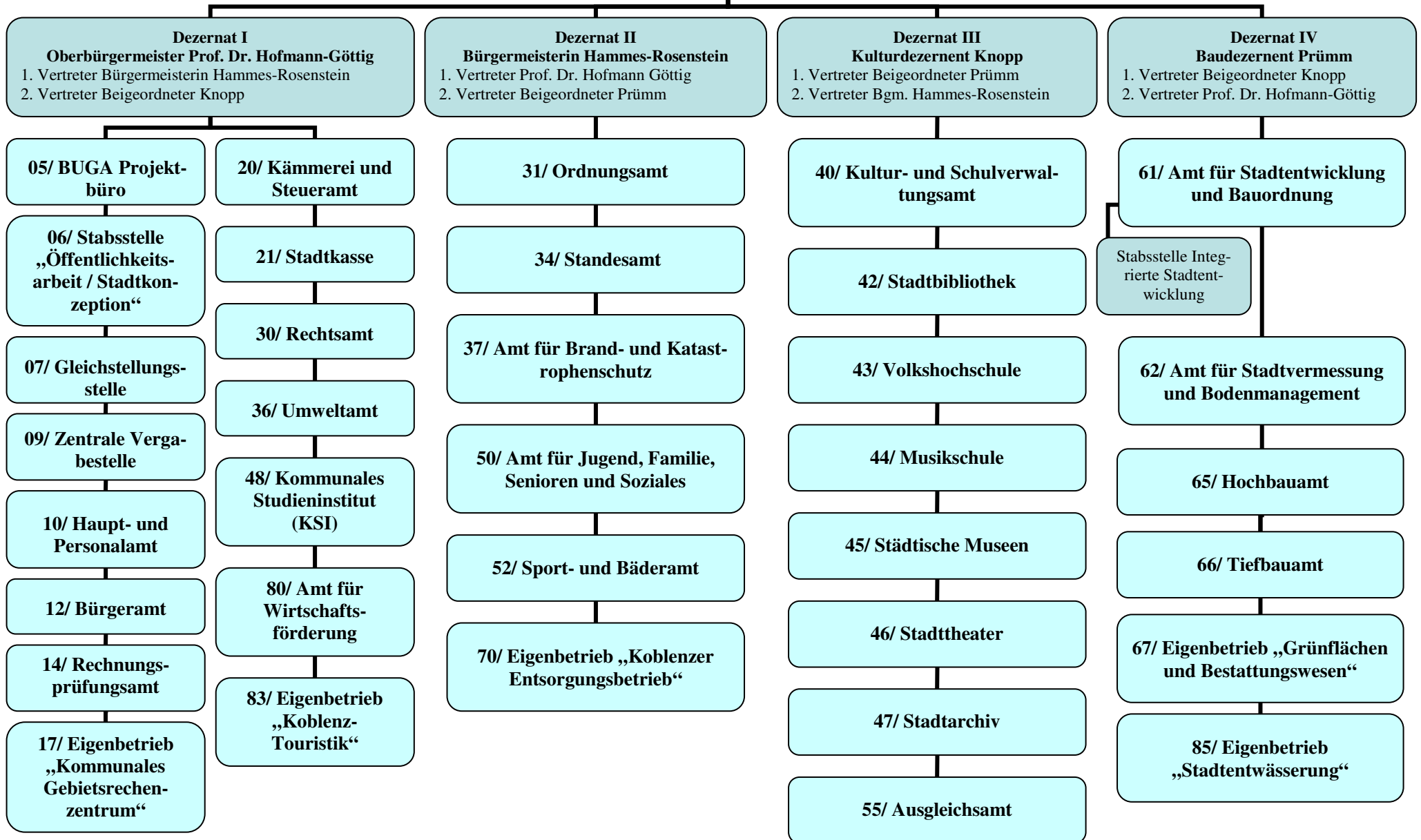
Anlage 2

Bürgersprechstunden von April 2011 – März 2012	
13.04.2011	Rathaus
17.05.2011	Wallersheim
07.06.2011	Kesselheim
28.06.2011	Güls
04.08.2011	Karthause
11.08.2011	Rathaus
16.08.2011	Stolzenfels
23.08.2011	Rübenach
06.09.2011	Rauental und Goldgrube
13.09.2011	Lützel und Neuendorf
04.10.2011	Ehrenbreitstein und Niederberg
19.10.2011	Rathaus
03.11.2011	Moselweiß
15.11.2011	Pfaffendorf/Pfaffendorfer Höhe Horchheim/Horchheimer Höhe
22.11.2011	Metternich
29.11.2011	Asterstein
06.12.2011	Rathaus
17.01.2012	Arenberg und Immendorf
24.01.2012	Arzheim
31.01.2012	Bubenheim
07.02.2012	Altstadt, Süd und Mitte
14.02.2012	Oberwerth
28.02.2012	Lay

Bürgersprechstunden von April 2012 – März 2013	
03.04.2012	Rathaus
17.04.2012	Arzheim
24.04.2012	Wallersheim
08.05.2012	Stolzenfels
15.05.2012	Kesselheim
29.05.2012	Karthause
05.06.2012	Güls
12.06.2012	Rübenach
26.06.2012	Rauental und Goldgrube
15.08.2012	Rathaus
21.08.2012	Lützel und Neuendorf
06.09.2012	Pfaffendorf /Pfaffendorfer Höhe, Horchheim / Horchheimer Höhe
20.09.2012	Ehrenbreitstein und Niederberg
25.09.2012	Asterstein
23.10.2012	Arenberg und Immendorf
20.11.2012	Bubenheim
29.11.2012	Metternich
04.12.2012	Rathaus
10.01.2013	Lay
21.02.2013	Altstadt, Süd und Mitte
26.02.2013	Oberwerth
12.03.2013	Moselweiß

Personalrat
 Vorsitzender: Wilfried Portugall
 Stv. Vorsitzende: Anneliese Misof

Oberbürgermeister
Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig



- Rückmeldungen der Petenten -

„Ein großes Lob geht hier an die schnell und prompt eingeleitete Untersuchung des Straßenzustandes...“

*„... für Ihre Hilfe und Unterstützung sage ich Ihnen
- auch im Namen unseres Vereins - herzlichen Dank.“*

*„Vielen Dank für Ihre Antwort und
dass Sie sich der Sache angenommen haben.“*

*„Dass Sie immer ein offenes Ohr für die Angelegenheiten der
Koblenzer Bürger haben, finden wir einfach toll.“*