

PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2013 bis 31. März 2014



KOBLENZ
VERBINDET.

Haupt- und
Personalamt



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 01.04.2013 bis 31.03.2014
(4. Berichtsjahr)**

Stand: 31. März 2014

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

**Auskunft erteilen: Oliver Philippsen
Gerd Suderland
Tel: (0261) 129-1214 /1222
Fax: (0261) 129-1200
E-Mail: Petitionen@Stadt.Koblenz.de**

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

KOBLENZ
VERBINDET.

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)	13
6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)	14
6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent)	15
6.4 Dezernat IV (Baudezernent).....	16
7. Petitionen je Monat.....	17
8. Bearbeitungsdauer der Eingabe.....	18
9. Auswertung seit Amtseintritt des Oberbürgermeisters.....	19
10. Fazit und Ausblick.....	22

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 XI.....	Themenschwerpunkte Tiefbauamt
Schaubild X	Petitionen je Monat
Schaubild XI	Bearbeitungsdauer
Schaubild XII	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XIII.....	Petitionen je Organisationseinheit / Liniendiagramm
Schaubild XIV.....	Mehrfacheingaben pro Petent
Schaubild XV.....	Betrachtung Themengebiet-Schwerpunkte seit 2010

Vorwort des Oberbürgermeisters



Im Mai dieses Jahres werde ich die Hälfte meiner Amtszeit beenden. Seit Beginn meiner Amtszeit am 1. Mai 2010 haben sich die Koblenzer Bürgerinnen und Bürger mit nunmehr rund 2.200 Anliegen an mich gewandt, die in der Verwaltung als förmliche Petition bearbeitet wurden. Dazu kommen eine Vielzahl von E-Mails, Briefen und Gästebucheinträgen, die bearbeitet wurden, ohne sie ausdrücklich als Petition zu bewerten. Auch in dem nun abgeschlossenen 4. Petitionsjahr 2013/2014 haben mich wieder viele Bürgeranliegen erreicht. Dies zeigt mir, dass die Menschen nach wie vor 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 zu den Vorjahren suchen.

Ich erkläre immer wieder, 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 persönlich 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 können, mit der Gewissheit, dass sich hiermit auch konstruktiv auseinandergesetzt wird.

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.

Wenn auch nicht immer alle Anliegen umsetzbar sind, z.B. aus rechtlichen oder finanziellen Gründen heraus, so konnte ich dennoch vielen Petentinnen und Petenten 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".

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.

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.

Auch wurde die E-Mail-Adresse petitionen@stadt.koblenz.de eingerichtet und auf der Homepage des Oberbürgermeisters besteht unter www.hofmann-goettig.de die Möglichkeit über ein Gästebuch mit ihm zu kommunizieren.

Ferner finden seit nunmehr vier 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-, Werk- und Stabsstellenleitungen 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

Die jährlich stattfindenden Rathaus- und Stadtteilsprechstunden werden ebenfalls durch die Petitionsstelle geplant und koordiniert.

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 Mitarbeiter der zentralen Petitionsstelle, die im Anschluss daran, sofern das Anliegen schon bekannt ist, die Fachämter und Eigenbetriebe zur Vorbereitung des Oberbürgermeisters um einen Sachstandsbericht bitten.

Die Rathaussprechstunden finden in der Regel von 14–17 Uhr, die Stadtteilsprechstunden in der Zeit von 17–19 Uhr statt.

Im Berichtsjahr 2013/2014 wurden 19 Bürgersprechstunden durchgeführt, in denen insgesamt 85 Anliegen vorgetragen wurden.

Damit bleibt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen nach einem deutlichen Rückgang vom ersten auf das zweite Berichtsjahr von 175 auf (auch damals) 85 Anliegen weiterhin konstant.

Im kommenden Jahreszeitraum 2014/2015 werden insgesamt 17 Bürgersprechstunden im Rathaus und in den Stadtteilen angeboten.

Eine Übersicht über die durchgeführten Sprechstunden und die zukünftig stattfindenden ist in der **Anlage 1** abgebildet.

Über die vorgesehenen Termine der Bürgersprechstunden wird mit Angabe der Örtlichkeit und Sprechzeiten auf der Internetseite der Stadtverwaltung Koblenz (www.koblenz.de) informiert. Außerdem erfolgt regelmäßig eine Veröffentlichung in der örtlichen 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.

In diesem Berichtszeitraum sind die auf elektronischem Wege zugegangenen Eingaben (E-Mail und Internet-Formular) mit insgesamt nur noch 43%, gegenüber dem Vorjahr mit insgesamt 52%, rückläufig. Dafür sind die in der Bürgersprechstunde

persönlich vorgebrachten Anliegen und die per Brief zugegangenen Eingaben von 46% auf nunmehr 56% angestiegen.

Wie im Vorjahr sind die Eingaben mit 38% (172 Eingaben) am häufigsten per E-Mail zugegangen, direkt gefolgt vom Brief mit 34% (157 Eingaben).

Darüber hinaus wurden fünf Eingaben telefonisch vorgebracht und es sprachen auch einige wenige Bürgerinnen und Bürger bei der Zentralen Petitionsstelle des Haupt- und Personalamtes vor.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2013 bis 31. März 2014 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 458 (Vorjahreszeitraum 490).

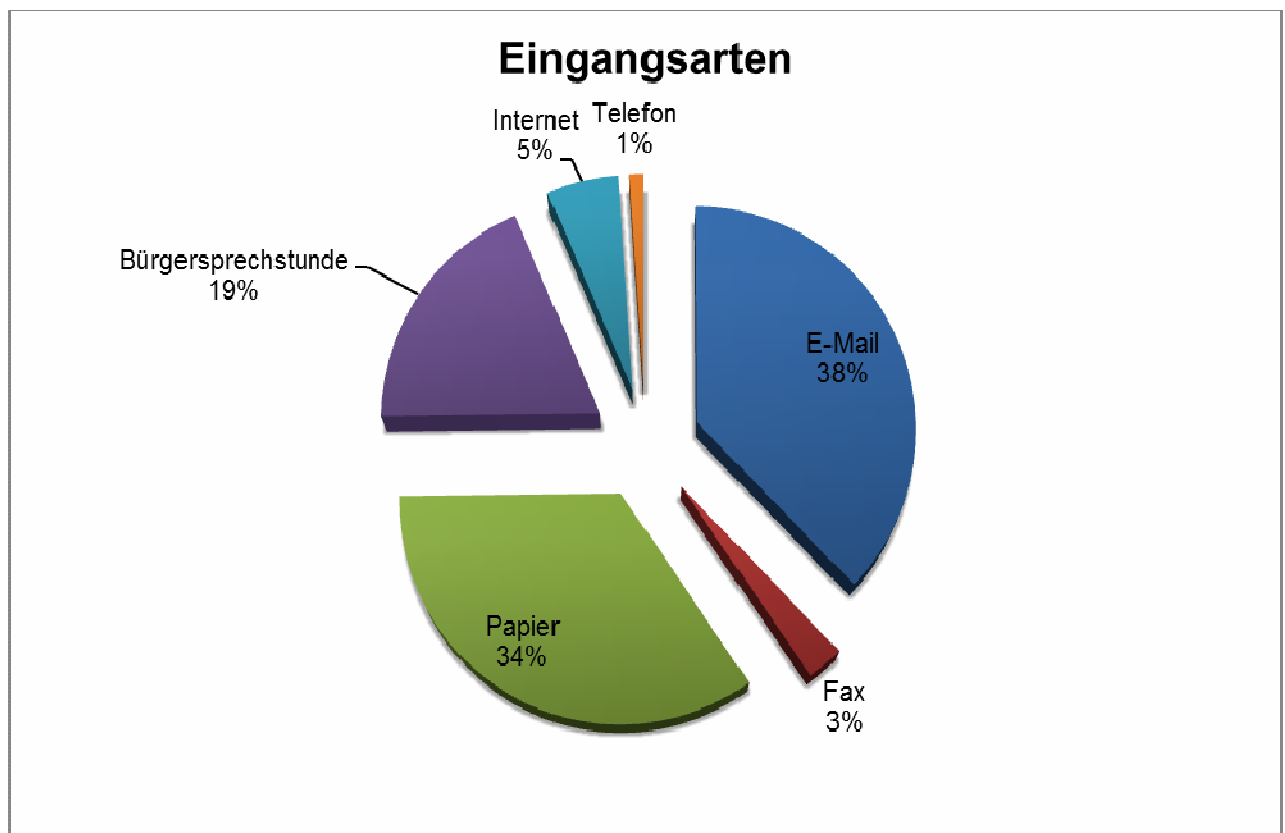


Schaubild I: Eingangsarten

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.

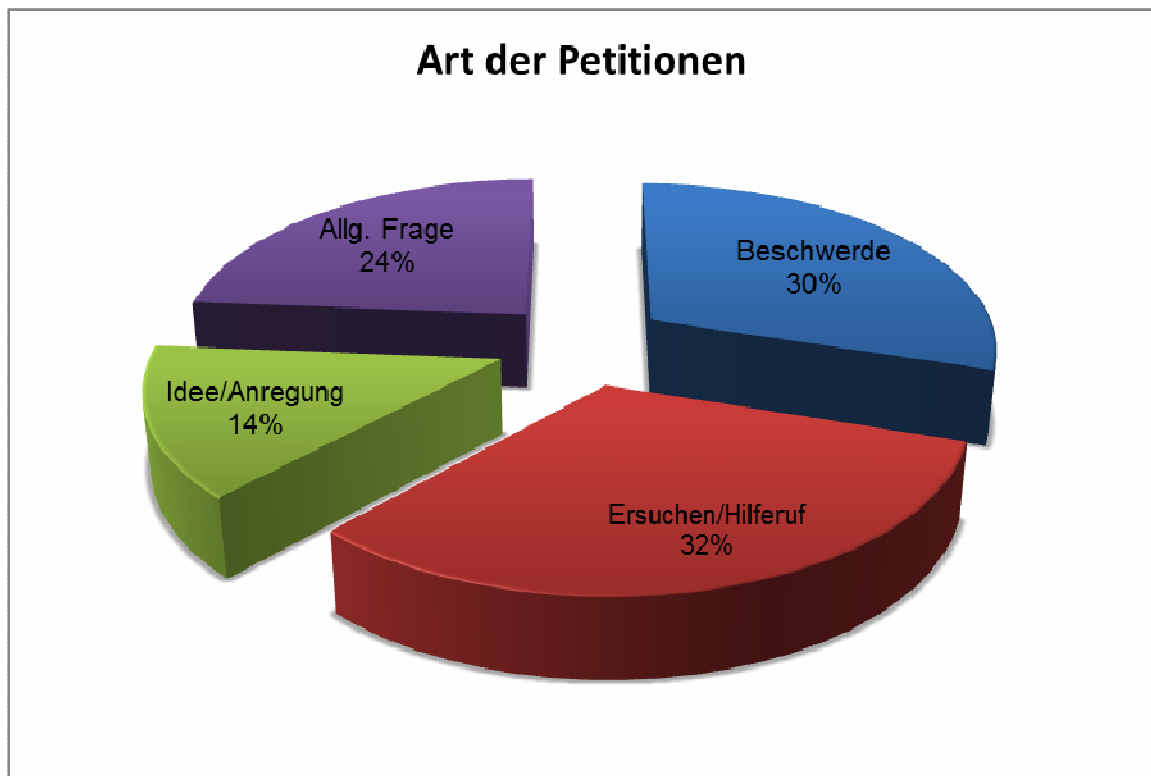


Schaubild II: Art der Petitionen

Wie auch in den Vorjahren zeigt sich, dass es sich bei ca. 1/3 aller Eingaben um Beschwerden handelt. Der Anteil allgemeiner Fragen ist weiterhin stetig ansteigend von 19% im Vorjahr auf 24%, wohingegen der Anteil der Ideen/Anregungen sich um 4 Prozentpunkte reduzierte.

6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Das nachfolgende Schaubild III zeigt, dass die meisten Petitionen im Dezernat II und IV zu bearbeiten waren. Es zeigt sich ein deutlicher Anstieg im Dezernat II. Die Verteilung der Petitionen auf das Dezernat II mit 168 Petitionen und auf das Baudezernat mit 170 Petitionen ist damit nahezu identisch.

Es folgen das Dezernat I mit 99 Petitionen und das Dezernat III mit 21 Petitionen.

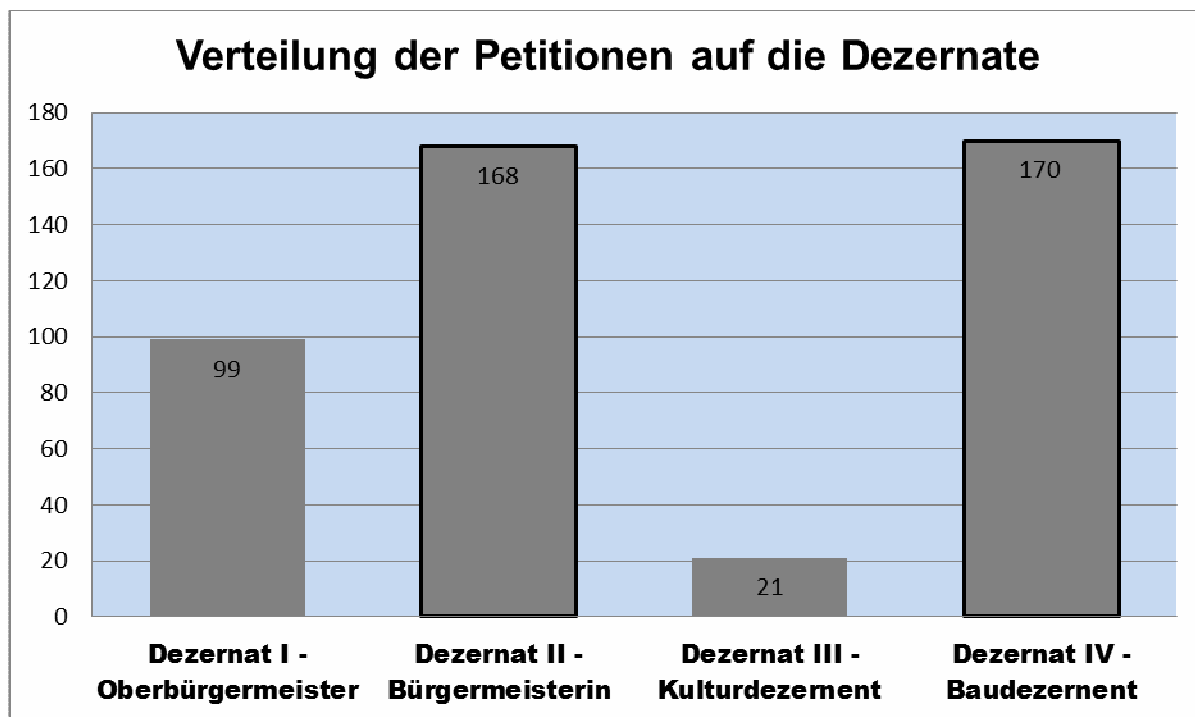


Schaubild III: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

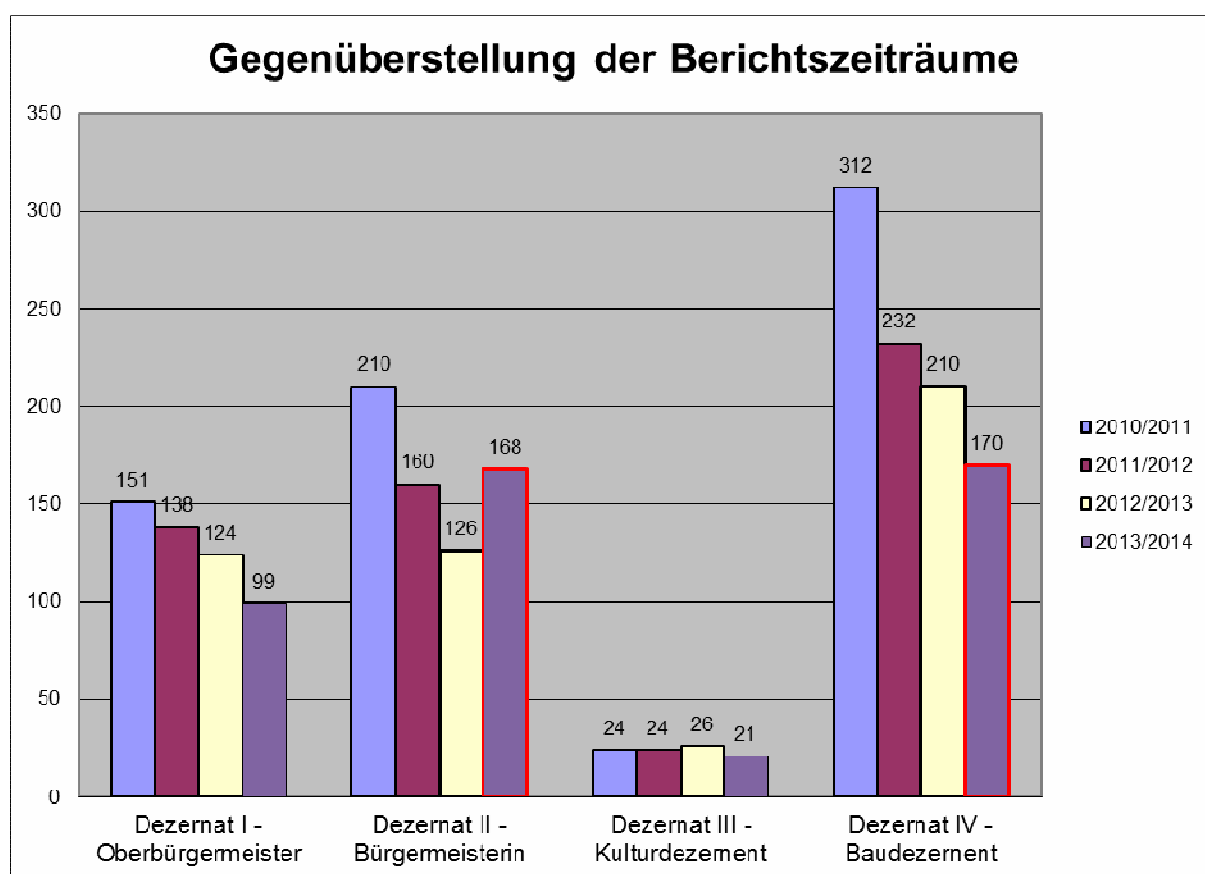


Schaubild IV: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

Sieht man die Berichtsjahre im Vergleich, so zeigt sich, dass die Anzahl der Petitionen in zwei von vier Dezernaten rückläufig sind. Der Anstieg im Dezernat II bei einem gleichzeitigen Rückgang im Baudezernat ist u.a. durch die Einführung des neu-

en Eigenbetriebs „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ begründet. Durch den Eigenbetrieb „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“, angesiedelt im Dezernat II, werden seit 01.01.2013 einige Aufgaben zusätzlich wahrgenommen, wie insbesondere die Straßenunterhaltung, die zuvor im Baudezernat ausgeübt wurden. Der Anstieg ist aber auch dadurch entstanden, dass das Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales einige mehr Petitionen zu bearbeiten hatte, als noch im Vorjahr.

Die Aufteilung der einzelnen Ämter der Stadtverwaltung Koblenz auf die Dezernate ist der **Anlage 2** 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. Da der Oberbürgermeister bereits in den Bürgersprechstunden oft eine abschließende Antwort geben konnte, hat er im Dezernat I die meisten Petitionen selbst bearbeitet. Anschließend hatte innerhalb des Dezernates I das Haupt- und Personalamt mit 24 Eingaben die meisten Vorgänge zu bearbeiten.

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.

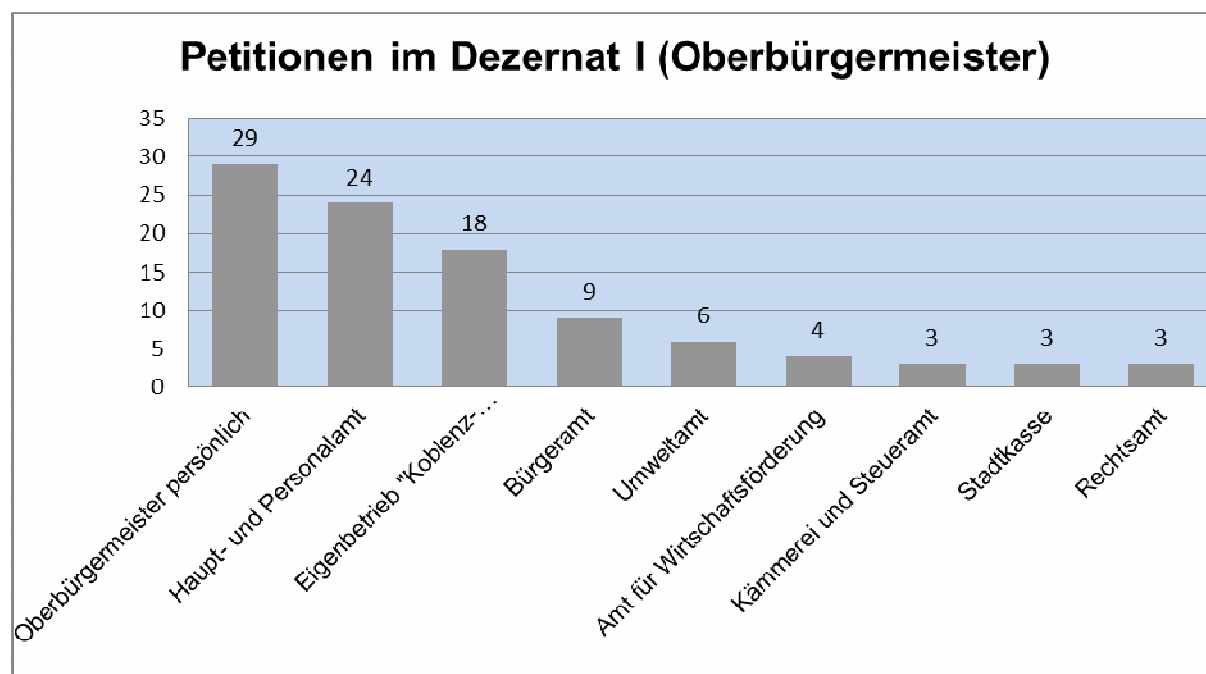


Schaubild V: Petitionen im Dezernat I

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

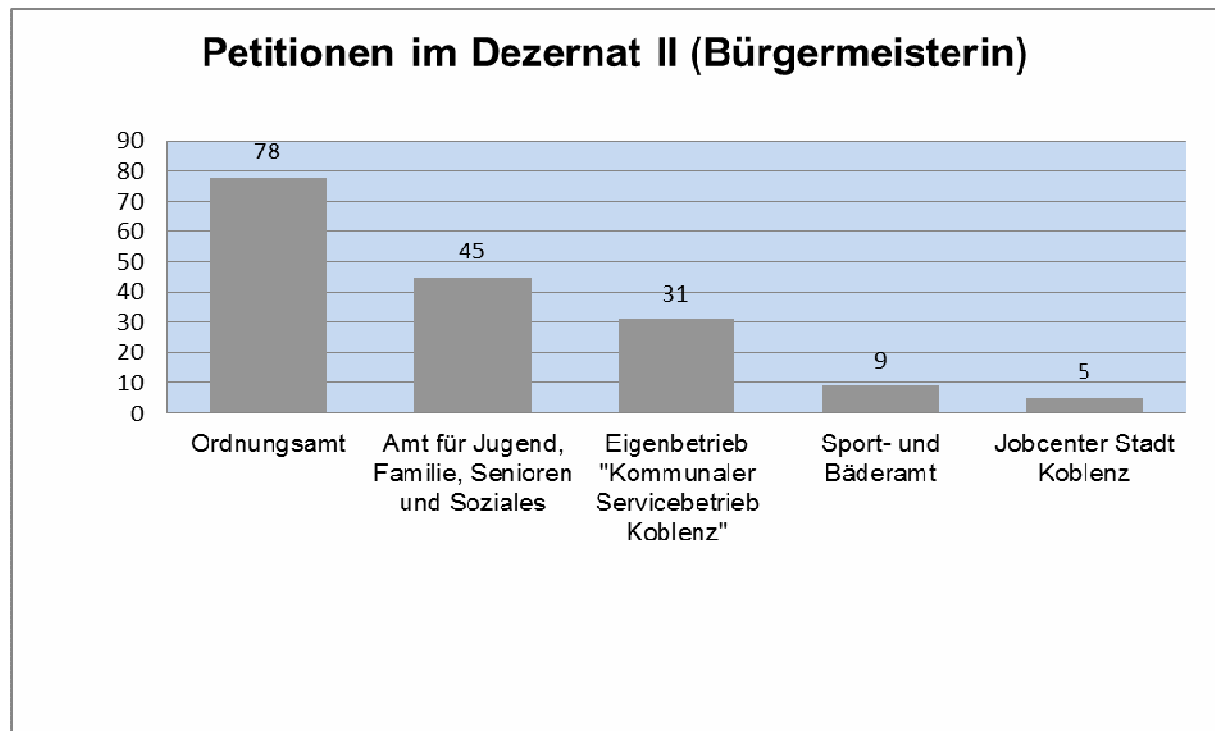


Schaubild VI: Petitionen im Dezernat II

Betrachtet man die Petitionen im Dezernat II näher, so stellt man fest, dass das Ordnungsamt mit 78 Petitionen hier die meisten Vorgänge zu bearbeiten hatte.

Dabei handelte es sich häufig um Beschwerden nach erteilten Verwarnungsgeldangeboten und aufgrund von Lärmbelästigungen.

Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren wie auch im letzten Jahr u.a. Beschwerden über das Parkverhalten im öffentlichen Verkehrsraum, Verschmutzungen, Einbürgerungsangelegenheiten oder Ersuchen nach verstärkten Geschwindigkeitskontrollen.

Beim Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales ging es u.a. um Fragen zum Anspruch auf einen Kindergartenplatz, aber auch um Nachfragen zu Antragsbearbeitungsständen und Beschwerden über städtische Bedienstete. Hier ist im Vergleich zum Vorjahr ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen.

Den Eigenbetrieb „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ (ehemals Koblenzer Entsorgungsbetrieb) betrafen z.B. Fragen zur Sauberkeit des Bahnhofsvorplatzes und Beschwerden über die frühen Einsatzzeiten der Kehrmaschinen.

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent)

Im Dezernat III wurden nur in zwei Ämtern Petitionen bearbeitet.

Mit 20 Eingaben hatte das Kultur- und Schulverwaltungsamt hier die meisten Anliegen zu bearbeiten. Es handelte sich dabei anfangs noch um Fragen zum baulichen Zustand von Schulen, bis hin zu Problemen bei der Kostenübernahme im Rahmen der Schülerbeförderung oder über die Situation der Betreuungskräfte.

Darüber hinaus wurden auch Anfragen zur Schulbuchausleihe beantwortet.

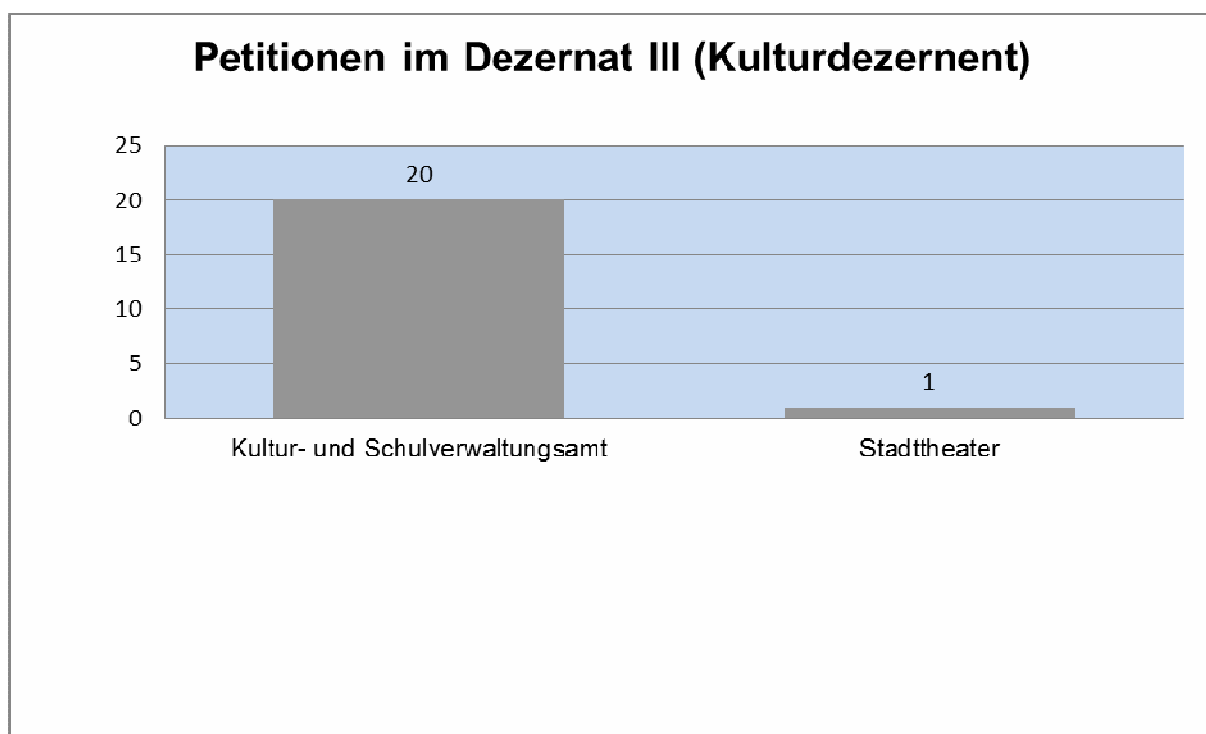


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Mit 89 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.

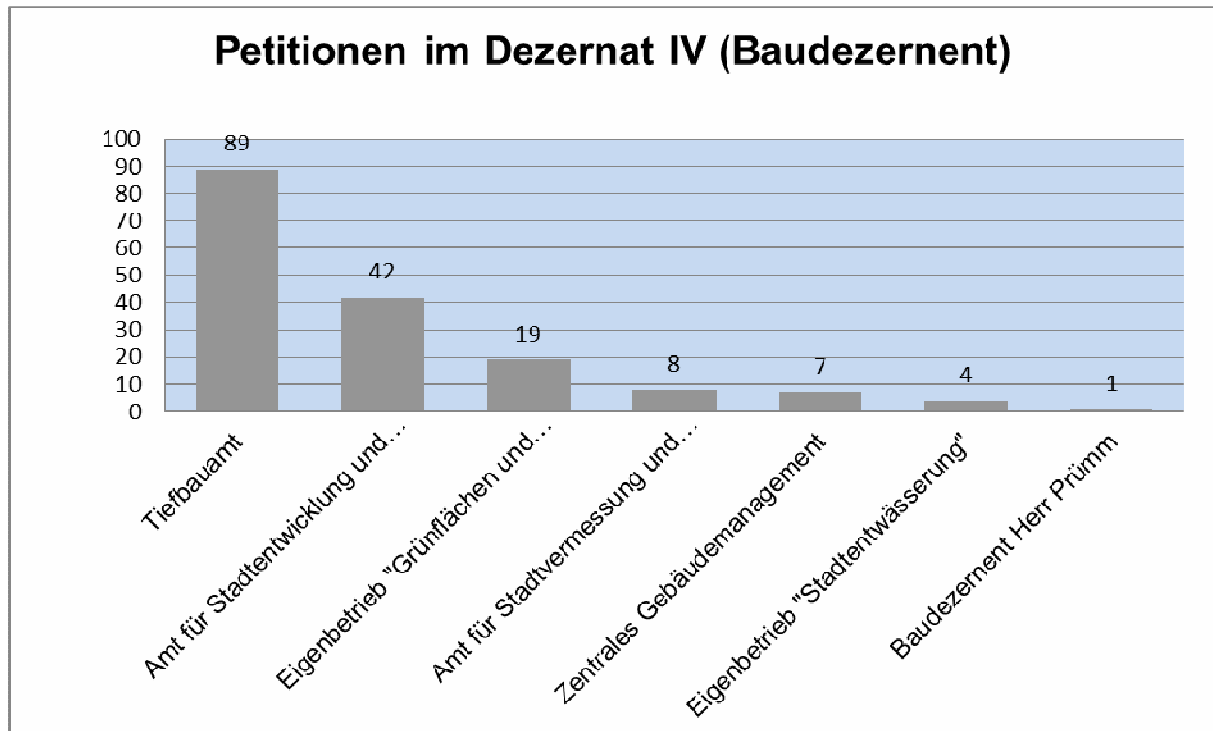


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat IV

Themenschwerpunkte sind hier nach wie vor Beschwerden zur Parkplatzsituation im innerstädtischen Bereich sowie Fragen zu allgemeinen Verkehrsregelungen und -führungen.

Auch gab es Beschwerden über den allgemeinen Straßenzustand und Baustellen, sowie über das Befahren der Altstadt.

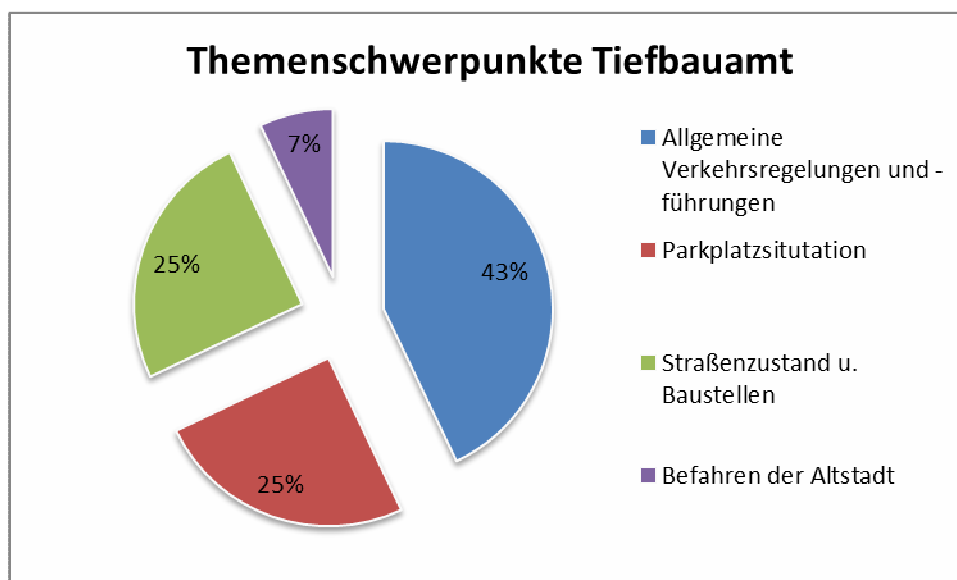


Schaubild IX: Themenschwerpunkte Tiefbauamt

Im Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung gab es neben Eingaben zu bauordnungsrechtlichen Angelegenheiten und Fragen zum Öffentlichen Personennahverkehr auch Petitionen zu bearbeiten, die sich mit den Problemen im innerstädtischen Fahrradverkehr beschäftigten.

Dem Amt für Stadtvermessung und Bodenmanagement wurden u.a. Vorschläge für Straßenbenennungen gemacht und es galt Fragen bei Grundstücksveräußerungen zu klären.

7. Petitionen je Monat

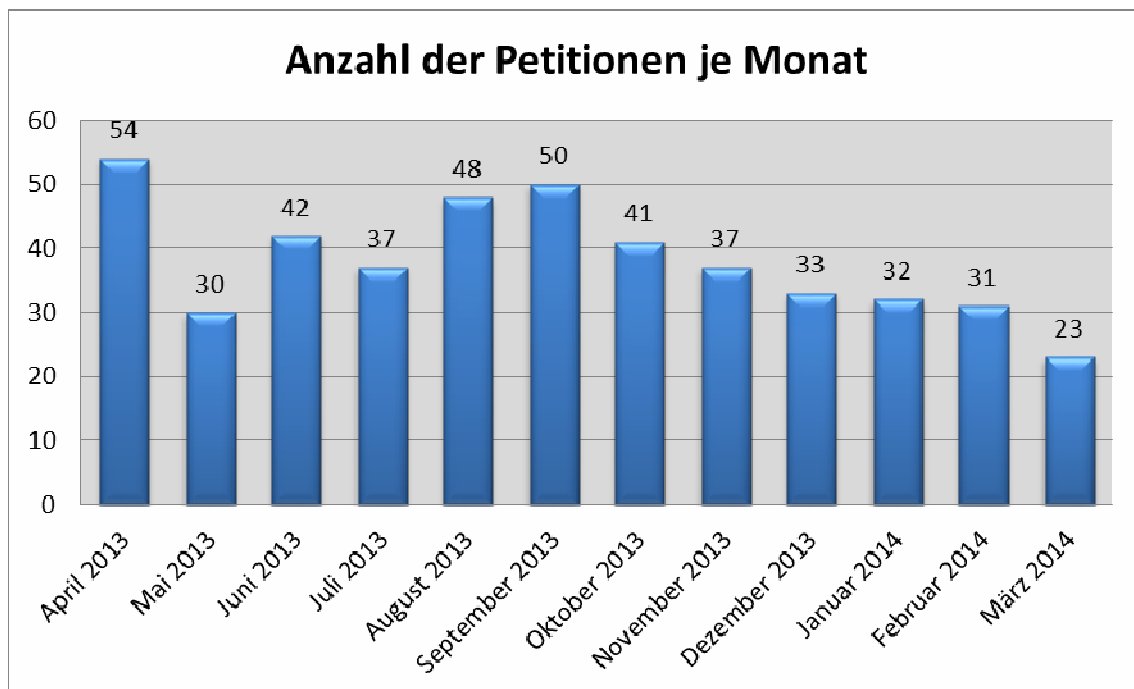


Schaubild X: Petitionen je Monat

Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 38,2. Die Abweichungen vom Mittelwert in den Monaten April und März sind durch die Anzahl der in diesen Monaten stattgefundenen Bürgersprechstunden zu begründen. Diese haben einen entscheidenden Einfluss auf die Anzahl der Petitionen. Im Monat April 2013 haben drei Bürgersprechstunden stattgefunden, dies ist zum einen über dem Durchschnitt und zum anderen waren diese gut frequentiert.

Im März 2014 hat dagegen nur eine Sprechstunde stattgefunden, die auch nicht gut besucht war.

8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

Betrachtet man die Bearbeitungsdauer, so lässt sich feststellen, dass bei 40,6% 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.

Der Anteil, bei denen eine Beantwortung zwischen der vierten und der sechsten Woche erfolgen konnte, beträgt nunmehr 39,3%.

Weiterhin ist festzustellen, dass der Anteil, bei denen eine Beantwortung länger als sechs Wochen gedauert hat, nach wie vor bei 20% lag.

Nur noch ca. 27% der Eingaben mit einer Bearbeitungszeit von über sechs Wochen fallen in den Bereich des Tiefbauamtes. Darüber hinaus fallen sie mit jeweils ca. 10% beim Eigenbetrieb „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ und beim Ordnungsamt an. In den o. g. Organisationseinheiten sind häufig umfangreichere Abstimmungen mit anderen Behörden und städtischen Ämtern erforderlich und führen somit zu einer längeren Bearbeitungszeit.

Die Zahl der noch in Bearbeitung befindlichen Petitionen lag zum Stichtag 31.03.2014 bei 29 Fällen.

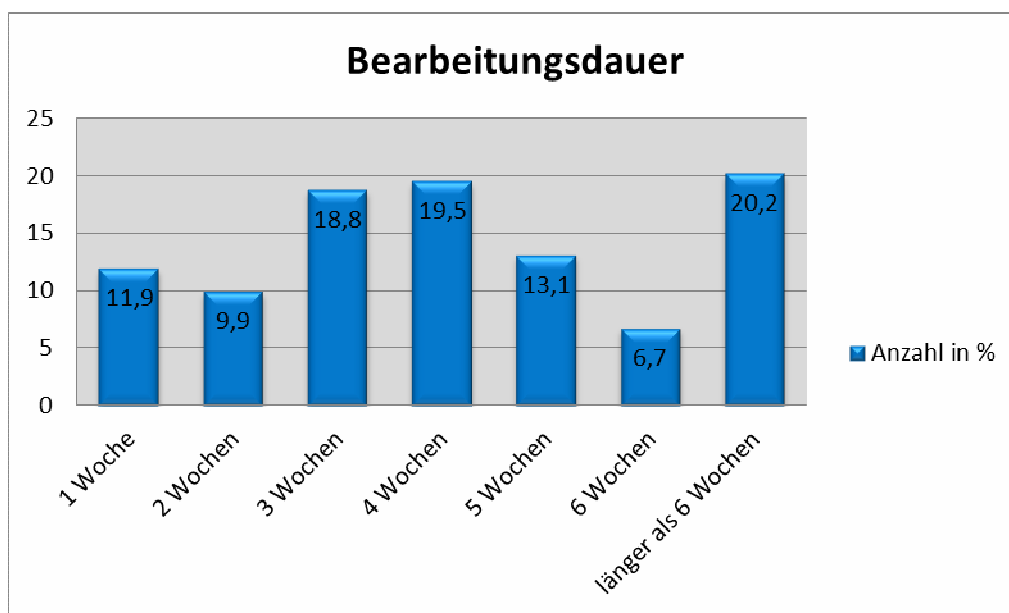


Schaubild XI: Bearbeitungsdauer

9. Auswertung seit Amtseintritt des Oberbürgermeisters

9.1 Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

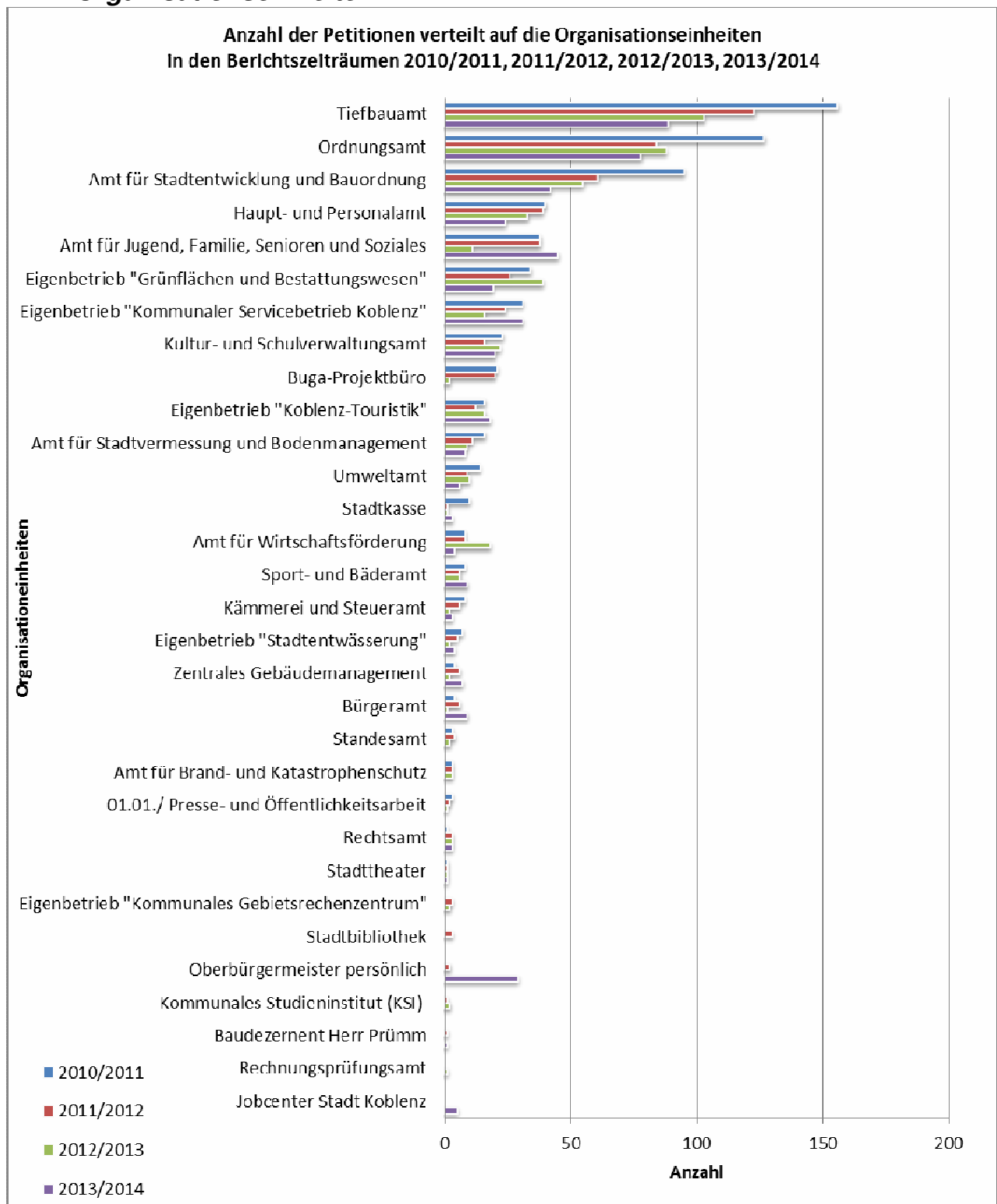


Schaubild XII: Petitionen je Organisationseinheit

9.2 Übersicht der Petitionen verteilt auf die Dezernate

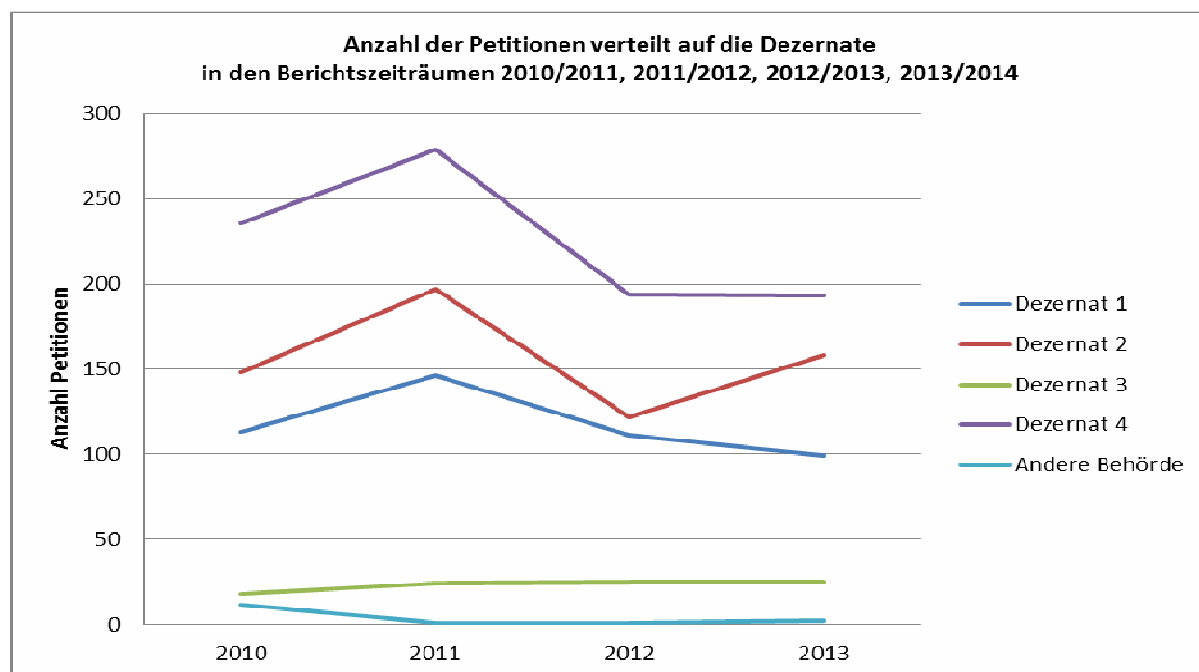


Schaubild XIII: Petitionen je Organisationseinheit in Darstellung eines Liniendiagramms

9.3 Übersicht der Anzahl der Eingaben pro Petent

Das nachfolgende Schaubild betrachtet das Eingabeverhalten der Petenten. Zu erkennen ist, dass sich mit 79% die Mehrzahl der Petenten mit nur einem Anliegen nur einmal den Oberbürgermeister gewandt hat.

Aber auch ein beträchtlicher Anteil von 19%, das sind immerhin knapp 300 Petenten, hat wiederholt, bis zu fünfmal, in der gleichen Sache, oder aber auch mit neuen Anliegen, den Kontakt zum Oberbürgermeister gesucht. Nur ein geringer Anteil von 2% hat sich darüber hinaus an den Oberbürgermeister gewandt. Die Höchstzahl der eingereichten Eingaben eines Petenten liegt bei 25 Petitionen.

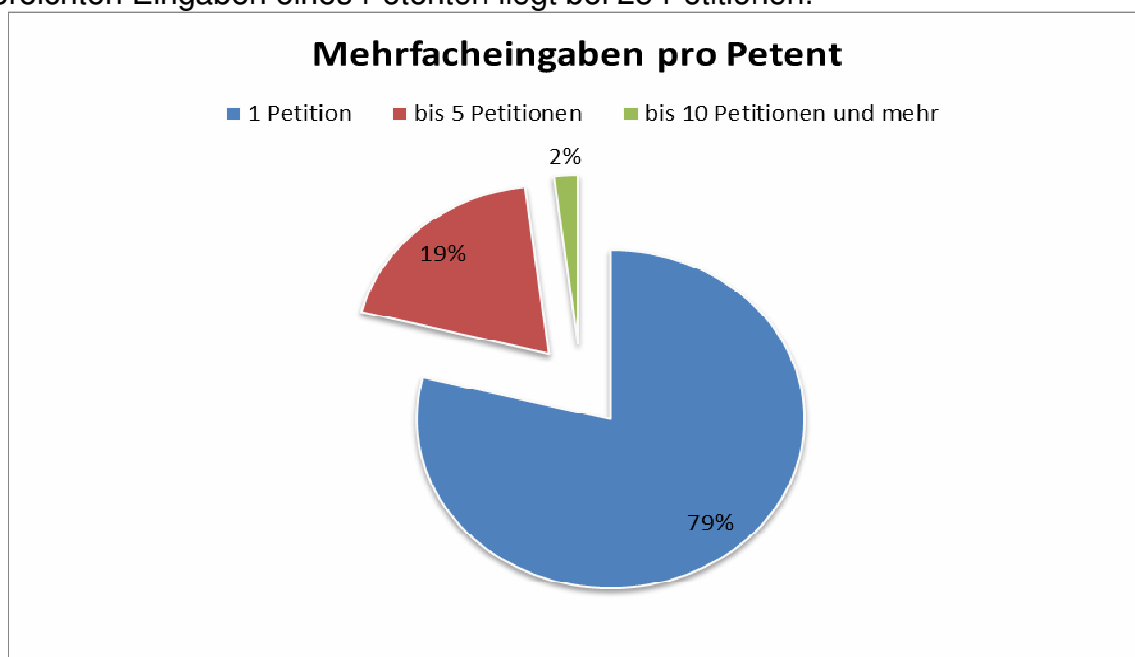


Schaubild XIV: Mehrfacheingaben pro Petent

9.4 Übersicht der Themengebiete

Die nachfolgende Auswertung stellt eine Übersicht der seit 2010 betroffenen Themengebiete dar. Dabei ist anzumerken, dass die meisten Anliegen keinem speziellen Themengebiet zugeordnet werden können. Die Themengebiete Parken, Ordnungsrecht, Straßen und Verkehr sind gleichermaßen mit ca. 9% betroffen und fallen zum größten Teil in den Bereich des Dezernates IV (Baudezernat).

Themengebiet	Anteil in %
sonstige	24,0
Parken	9,4
Ordnungsrecht	9,0
Straßen	8,9
Verkehr	8,9
Bauen/Grundstücksang.	6,3
Soziales	6,0
Grünflächen/Spielplätze	3,0
Müllentsorgung/Straßenreinigung	2,9
Bauen	2,8
Schule	2,6
Bürgerservice	2,3
ÖPNV	2,0
Buga	1,8
Natur/Umwelt	1,7
Personalangelegenheiten	1,6
Veranstaltungen	1,2
Friedhöfe	1,2
Denkmalschutz	0,9
Abgabenrecht	0,8
Sportanlagen	0,6
Grünflächen	0,6
Ausländerrecht	0,6
Winterdienst	0,3
Personalangelegenheit	0,3
Müllentsorgung	0,3

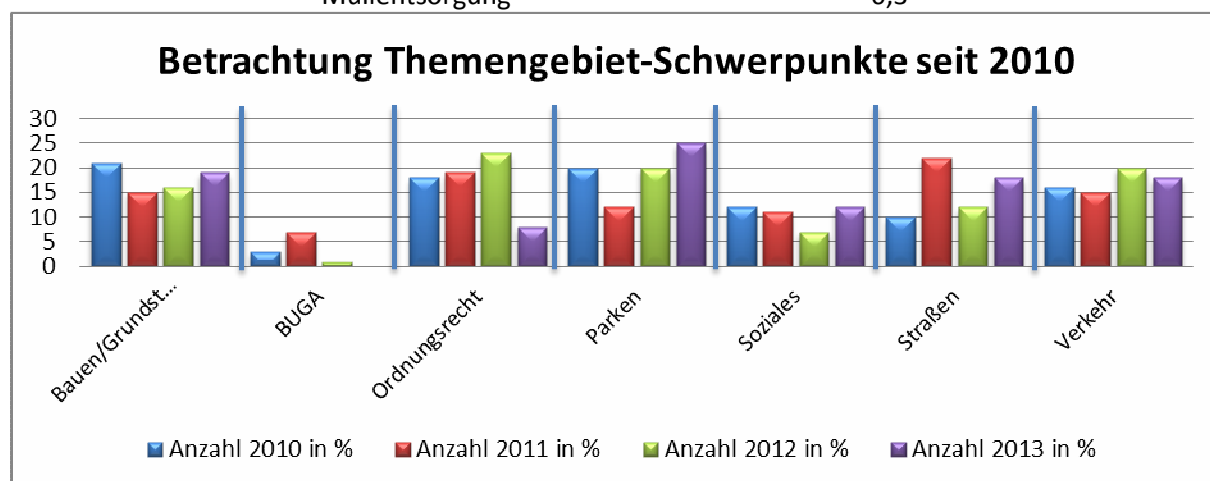


Schaubild XV: Betrachtung Themengebiet-Schwerpunkte seit 2010

10. Fazit und Ausblick

Angesichts der dargestellten Ergebnisse lässt sich festhalten, dass wie auch schon im Vorjahr, der Grundgedanke eines Ideen- und Beschwerdemanagements, nämlich die Optimierung der Bürgerzufriedenheit, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung Koblenz 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.

Dies zeigt auch die folgende Rückmeldung eines Petenten auf ein Antwortschreiben des Eigenbetriebs Grünflächen und Bestattungswesen:

„Auf ein solch bürgernahes Handeln Ihrer Verwaltung können Sie mit Recht stolz sein. Ihrer Mitarbeiterin und deren Kollegen muss ich unumwunden meinen Respekt ausdrücken. Bei allen Kritiken die Sie als Chef der Verwaltung sicherlich immer wieder zu hören bekommen, muss ein solches Zuvorkommen der häufig gescholtenen Verwaltung unbedingt gewürdigt werden. Vielen Dank für solch motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So leistet das Ideen- und Beschwerdemanagement einen entscheidenden Beitrag, um ein teilweise als negativ empfundenes Image der Verwaltung zu verbessern und stattdessen von den Bürgerinnen und Bürgern als partnerschaftliche Serviceeinrichtung empfunden zu werden.“

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.

Anlage 1

Bürgersprechstunden von April 2013 – März 2014 (4. Berichtsjahr)	
09.04.2013	Metternich
18.04.2013	Rathaus
30.04.2013	Arzheim
16.05.2013	Wallerstheim
04.06.2013	Stolzenfels
11.06.2013	Kesselheim
02.07.2013	Karthause
20.08.2013	Rathaus
29.08.2013	Güls
19.09.2013	Rübenach
01.10.2013	Rauental, Goldgrube und Moselweiß
24.10.2013	Lützel und Neuendorf
21.11.2013	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe, Horchheim / Horchheimer Höhe
03.12.2013	Rathaus
14.01.2014	Ehrenbreitstein, Niederberg und Asterstein
28.01.2014	Arenberg und Immendorf
18.02.2014	Bubenheim
18.03.2014	Lay
08.04.2014 (Nachholtermin)	Altstadt, Süd und Mitte

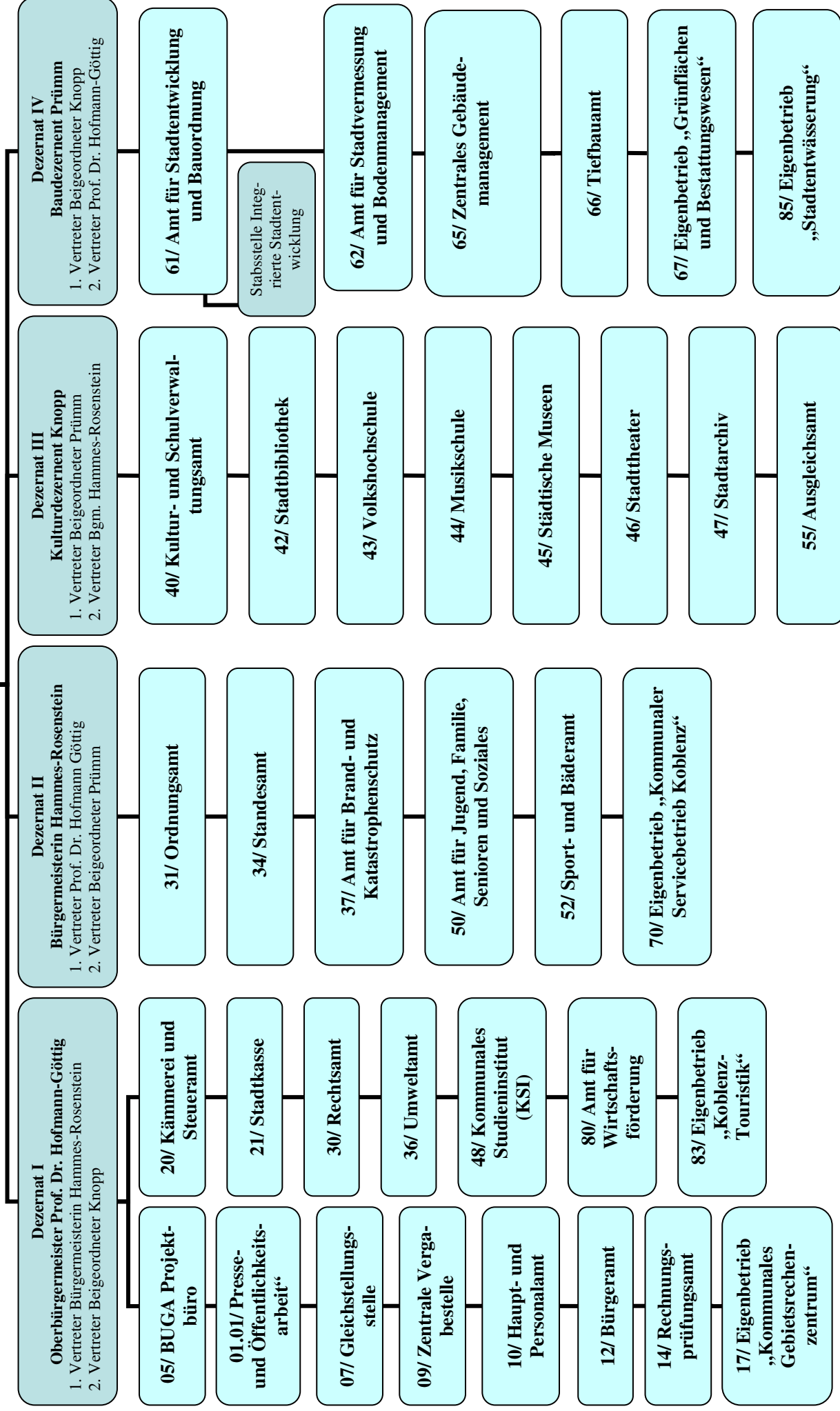
Bürgersprechstunden von April 2014 – März 2015 (5. Berichtsjahr)	
29.04.2014	Rathaus
06.05.2014	Arzheim
20.05.2014	Wallersheim, Lützel, Neuendorf
05.06.2014	Stolzenfels
17.06.2014	Kesselheim
24.06.2014	Karthause
01.07.2014	Güls
15.07.2014	Rübenach, Metternich
19.08.2014	Rauental, Goldgrube, Moselweiß
18.09.2014	Rathaus
08.10.2014	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe, Horchheim / Horchheimer Höhe
28.10.2014	Ehrenbreitstein, Niederberg, Asterstein
12.11.2014	Arenberg, Immendorf
17.12.2014	Bubenheim
08.01.2015	Lay
05.02.2015	Altstadt, Süd u. Mitte, Oberwerth
04.03.2015	Rathaus

Hinweis:

Die detaillierte Terminübersicht mit den Örtlichkeiten und Sprechzeiten, kann unter www.koblenz.de eingesehen werden.

Oberbürgermeister **Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig**

Personalrat
Vorsitzender: Wilfried Portugall
Stv. Vorsitzende: Anneliese Misof



Rückmeldungen der Petenten an den Oberbürgermeister im vergangenen Jahr

„Vielen Dank für die detaillierte und ausführliche Beantwortung meiner Fragen.

Dies ist ein echter Service am Bürger!

Vielen Dank für die Hilfen.“

„Wer Kritik übt, muss auch loben können und Danke sagen, dass das Erdreich auf dem Friedhof in Lützel abtransportiert wurde.“

„Ich möchte mich für die schnelle und bürgerfreundliche Hilfe ganz herzlich bedanken“

„Für Ihr freundliches und informatives Schreiben, Ihre geschätzte Aufmerksamkeit und Ihr Verständnis bedanke ich mich recht herzlich bei Ihnen und Ihren zuständigen Mitarbeitern“