

PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2014 bis 31. März 2015



KOBLENZ
VERBINDET.

**Haupt- und
Personalamt**

Petitionsbericht der Stadtverwaltung Koblenz
April 2015



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

Berichtszeitraum

1. April 2014 bis 31. März 2015

(5. Berichtsjahr)

Stand: 15. April 2015

Haupt- und Personalamt – Zentrale Petitionsstelle

Erstellt von: Oliver Philippsen

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

KOBLENZ
VERBINDET.

Die Petitionsstelle

unter der Leitung des Oberbürgermeisters
Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig



**Als Ansprechpartner im Petitionswesen einschließlich der
Terminvergaben im Rahmen der Bürgersprechstunden
stehen Ihnen gerne zur Verfügung:**



Oliver Philippsen
0261/129-1214



Jannik Buchenroth
0261/129-1224

E-Mail: Petitionen@Stadt.Koblenz.de / Fax: (0261) 129-1200

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Oberbürgermeisters.....	8
1. Vorbemerkungen	9
2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung.....	9
3. Organisation der Bürgersprechstunden	10
4. Eingangsarten.....	11
5. Art der Petitionen	12
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate	13
7. Petitionen je Monat	21
8. Bearbeitungsdauer der Eingabe	21
9. Auswertung seit Amtseintritt des Oberbürgermeisters	23
10. Fazit und Ausblick.....	26

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 je Organisationseinheit / Liniendiagramm
Schaubild VI	Petitionen im Dezernat I
Schaubild VII	Petitionen im Dezernat II
Schaubild VIII	Betrachtung der angestiegenen Fallzahlen im Dezernat II
Schaubild IX	Petitionen im Dezernat III
Schaubild X	Petitionen im Dezernat IV
Schaubild XI	Themenschwerpunkte Tiefbauamt
Schaubild XII	Petitionen je Monat
Schaubild XIII	Bearbeitungsdauer
Schaubild XIV	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XV	Mehrfacheingaben pro Petent
Schaubild XVI	Betrachtung Themengebiet-Schwerpunkte seit 2010

Vorwort des Oberbürgermeisters



Dieses ist nun schon mein fünftes Jahr in der Funktion des Oberbürgermeisters der Stadt Koblenz. Auch zu Beginn der zweiten Hälfte meiner Amtszeit wird das Petitionswesen von den Koblenzer Bürgerinnen und Bürgern immer noch sehr gerne angenommen. Mittlerweile erreichten mich bereits rund 2.750 Anliegen, 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. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der in diesem 5. Berichtsjahr (2014/2015) an mich gerichteten Bürgeranliegen sogar wieder etwas angestiegen. 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 in den jeweils zuständigen Ämtern 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, appearing to read 'Joachim Hofmann-Göttig'. The signature is written in a cursive style with a large closing flourish.

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 bürgernahe Ideen- und Beschwerdemanagement zentral aufzubauen.

Ziel war und ist es, den Bürgerinnen und Bürgern, die sich hierbei überwiegend 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 fünf 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 weiter. Dort erfolgen die zentrale Erfassung der Eingaben und die Vergabe einer zentralen Eingabenummer. Anschließend werden die Petitionen an die jeweiligen Amts-, Werk- und Stabsstellenleitungen weitergeleitet. Die technische Abwicklung zur Erfassung eines Petitionsvorgangs und zum Weiterleitungsprozedere an die bearbeitende Organisationseinheit wurde hierbei durch die Zentrale Petitionsstelle zum 01.01.2015 noch einmal optimiert. Hierdurch kann den Koblenzer Bürgerinnen und Bürgern noch schneller eine Antwort auf ihre Eingaben gewährleistet werden.

Der Entwurf eines Antwortschreibens wird dann auf dem Dienstweg über die zuständige Dezernentin bzw. den zuständigen Dezernenten 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.

Darüber hinaus gibt es Eingaben, deren Bearbeitung in den Zuständigkeitsbereich der Beteiligungsgesellschaften der Stadt Koblenz fällt (z.B. Energieversorgung Mittelrhein AG, Wirtschaftsförderungsgesellschaft Koblenz mbH, usw.). Diese Eingaben werden bei der Zentralen Petitionsstelle in der Regel nicht erfasst und bearbeitet. Die Bearbeitung und Koordinierung erfolgt eigenständig durch die Stadtwerke Koblenz GmbH. In der Zeit vom 01.04.2014 bis 31.03.2015 wurden 12 Petitionen durch die Stadtwerke Koblenz GmbH bearbeitet.

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 2014/2015 wurden 17 Bürgersprechstunden durchgeführt, in denen insgesamt 80 Anliegen vorgetragen wurden und somit von der Anzahl nahezu konstant im Vergleich zum Vorjahr (85 Anliegen) geblieben sind.

Im kommenden Berichtsjahr 2015/2016 werden insgesamt 18 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

Die Eingaben erreichen den Oberbürgermeister überwiegend per E-Mail und Brief. Darüber hinaus werden sie auf der Internetseite www.koblenz.de über das Internet-Formular erzeugt oder gehen per Fax ein. Ein großer Teil der Eingaben werden im Rahmen der Bürgersprechstunden persönlich vorgetragen. Ferner besteht die Möglichkeit der Vorsprache bei der Zentralen Petitionsstelle.

Auf elektronischem Wege (E-Mail oder Internet-Formular) sind in dem Berichtsjahr 2014/2015, ähnlich wie im Jahr zuvor, rund die Hälfte aller Eingaben (insgesamt 47% - 244 Eingaben) eingegangen. Auch die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangenen Eingaben ist mit 33% (169 Eingaben) bis auf nur einen Prozentpunkt nahezu konstant geblieben. In den Bürgersprechstunden wurden insgesamt 80 Anliegen persönlich bei Herrn Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig vorgebracht.

Wie im Vorjahr sind die Eingaben mit 41% (212 Eingaben) am häufigsten per E-Mail zugegangen, direkt gefolgt vom Brief mit 33% (169 Eingaben).

Darüber hinaus wurden sieben 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 2014 bis 31. März 2015 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 514, dies sind über 12,2% mehr als noch im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 458).

In diesem Sinne ist erstmals ein Anstieg im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen.

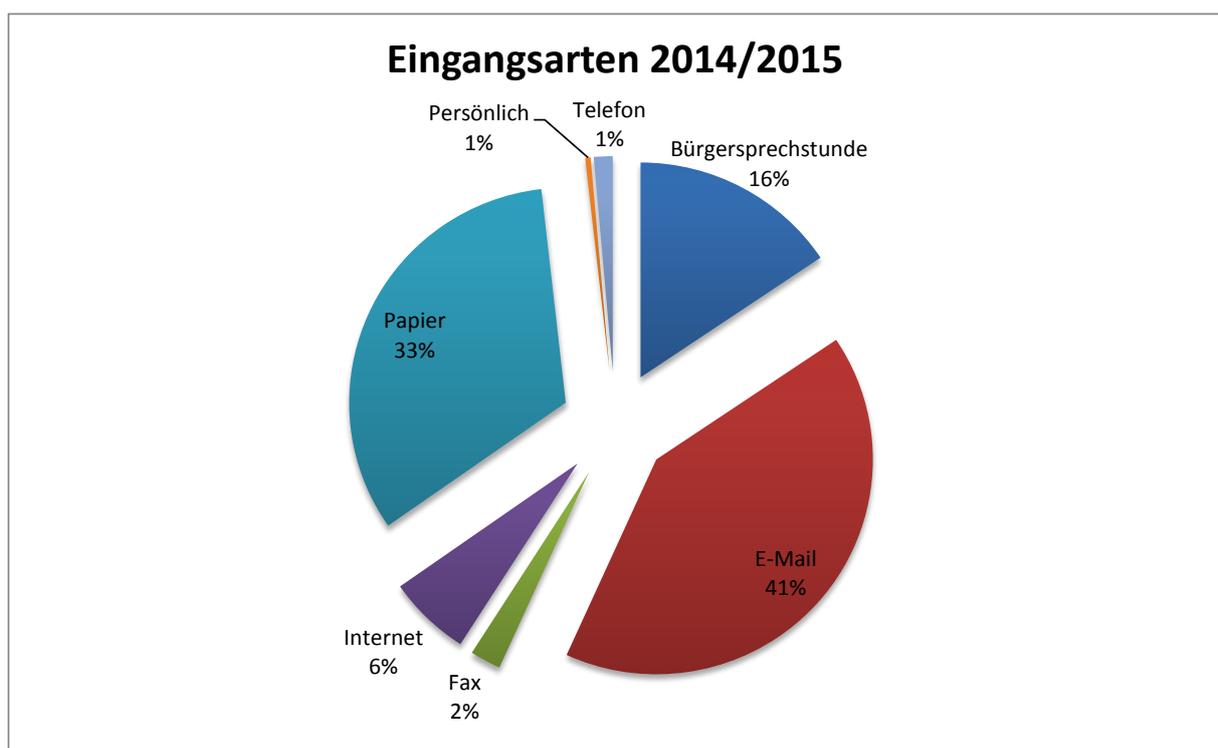


Schaubild I: Eingangsarten

5. Art der Petitionen/Eingaben

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.

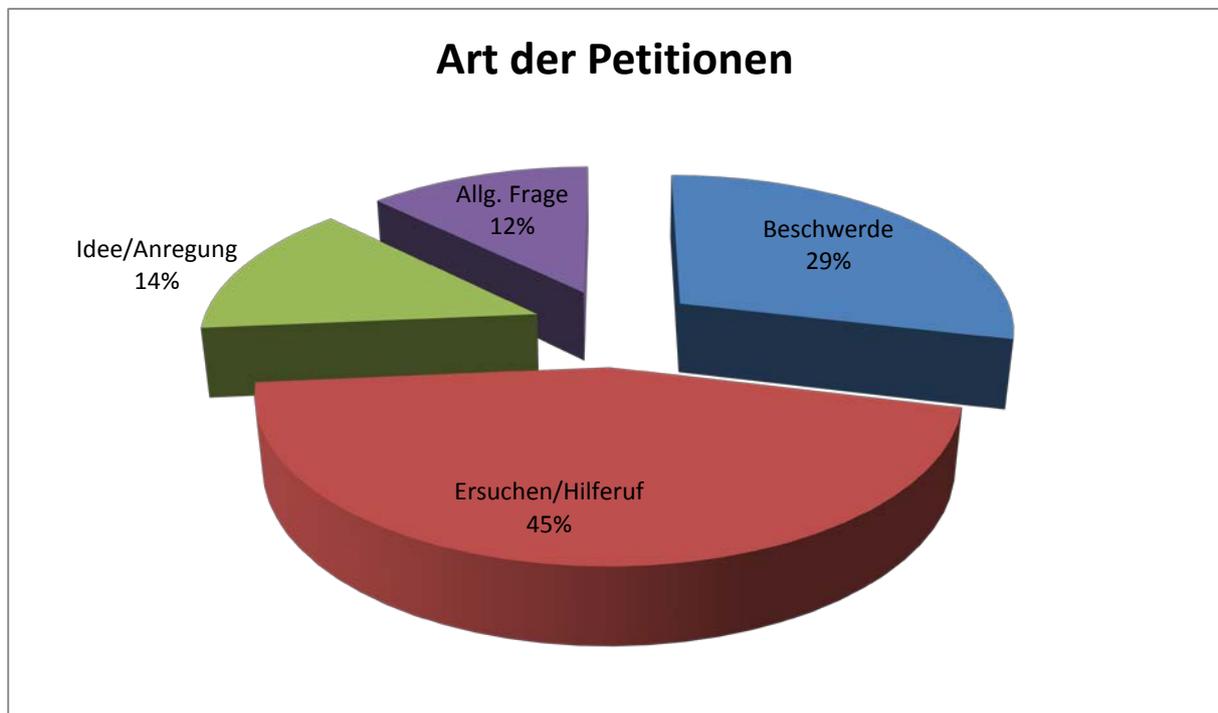


Schaubild II: Art der Petitionen

Der Anteil der Ersuche und Hilferufe ist in dem aktuellen Berichtsjahr von 32% auf nunmehr 45% deutlich angestiegen. Dies ist unter anderem durch den gleichzeitigen Anstieg der Eingaben, die das Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales in diesem Berichtsjahr, z.B. mit Ersuchen im Hinblick auf die Ausbildungsförderung (BAföG), zu verzeichnen hatte, mit ursächlich.

Wohingegen sich der Anteil der allgemeinen Fragen von 24% auf 12 % deutlich reduzierte.

6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Das nachfolgende Schaubild III veranschaulicht die Verteilung der Petitionen auf die vier Dezernate der Stadtverwaltung Koblenz. Der gravierendste Anstieg, ist wie schon im vergangenen Jahr, mit immerhin 200 zu bearbeitenden Petitionen, im Dezernat II der Bürgermeisterin zu verzeichnen. Im Vorjahr waren es in diesem Dezernat noch 168 Petitionen. Darüber hinaus ist auch ein deutlicher Anstieg (von 99 auf 121 Petitionen) im Dezernat I zu erkennen. Dies hängt unter anderem damit zusammen, dass viele Anliegen im Rahmen der Bürgersprechstunden bereits persönlich durch Herrn Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig abschließend beantwortet werden konnten und eine Vielzahl an Petitionen, koordiniert und in der Federführung des Haupt- und Personalamtes bearbeitet wurden.

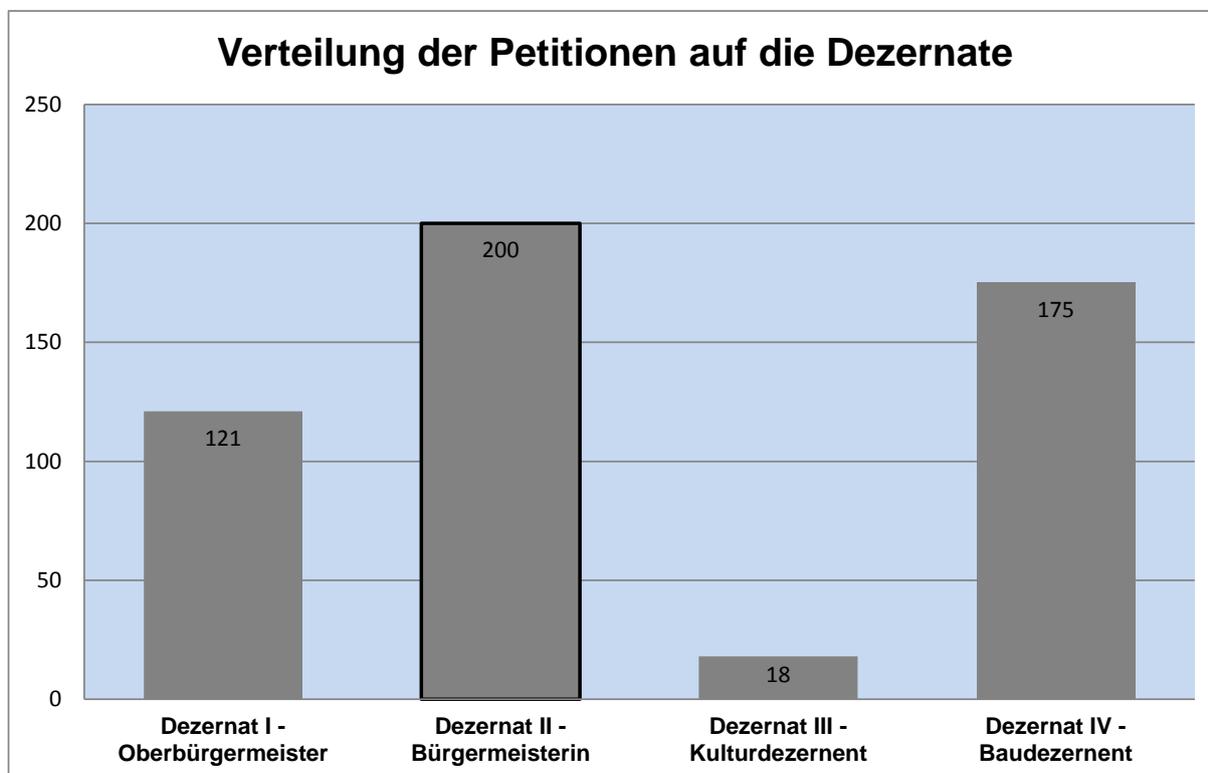


Schaubild III: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Auch die nachfolgenden Schaubilder (IV und V), welche die vergangenen Berichtszeiträume gegenüberstellen und miteinander vergleichen, zeigen, dass die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen im Dezernat II seit dem Berichtsjahr 2012/2013 stetig steigt. Der Anteil im Dezernat IV, ist nach einem deutlichen Abfall im Berichtsjahr 2013/2014, nahezu konstant geblieben. Der Anstieg im Dezernat II ist neben dem zu verzeichnenden Anstieg im Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales auch nach wie vor dadurch begründet, dass durch die Einführung des neuen Eigenbetriebs „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“, seit dem 01.01.2013 einige Aufgaben zusätzlich wahrgenommen werden, wie insbesondere die Straßenunterhaltung, die zuvor im Baudezernat ausgeübt wurde.

Die Aufteilung der einzelnen Ämter der Stadtverwaltung Koblenz auf die Dezernate ist der **Anlage 2** zu entnehmen.

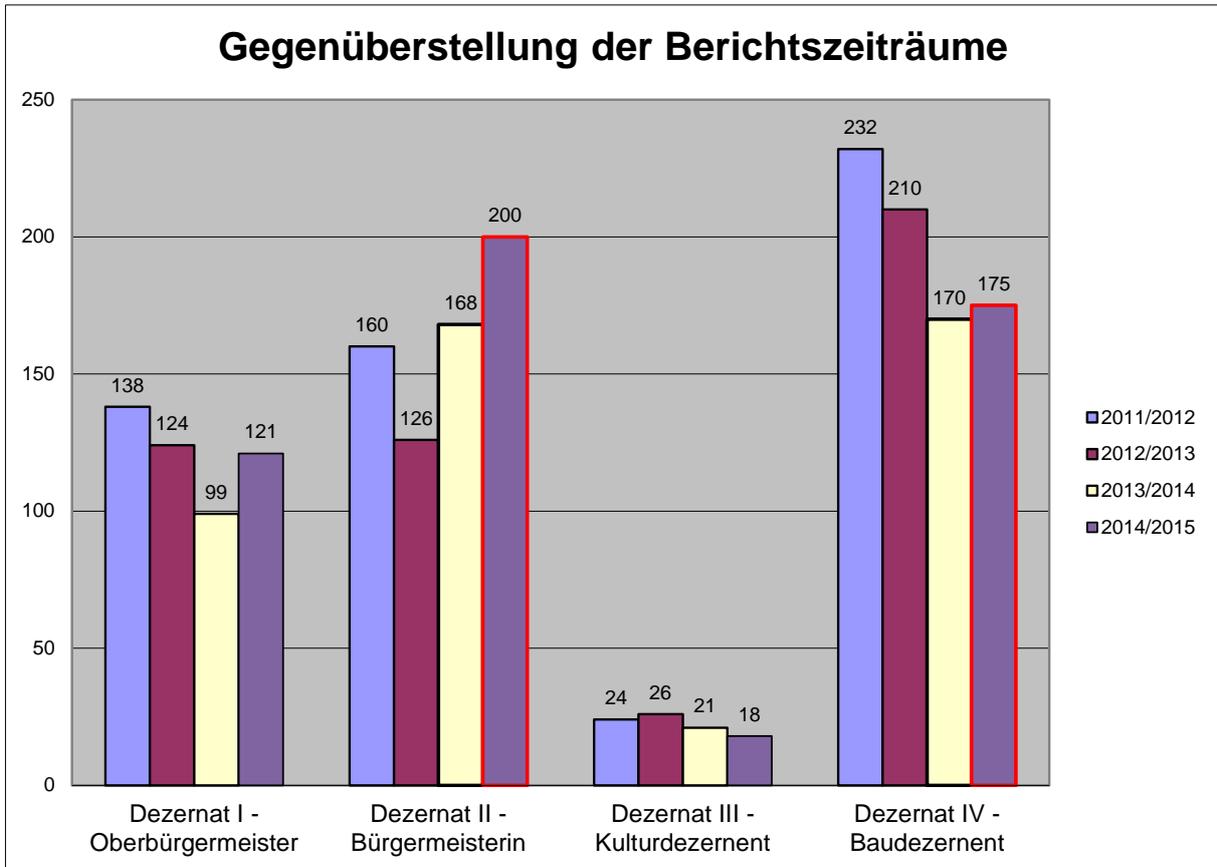


Schaubild IV: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

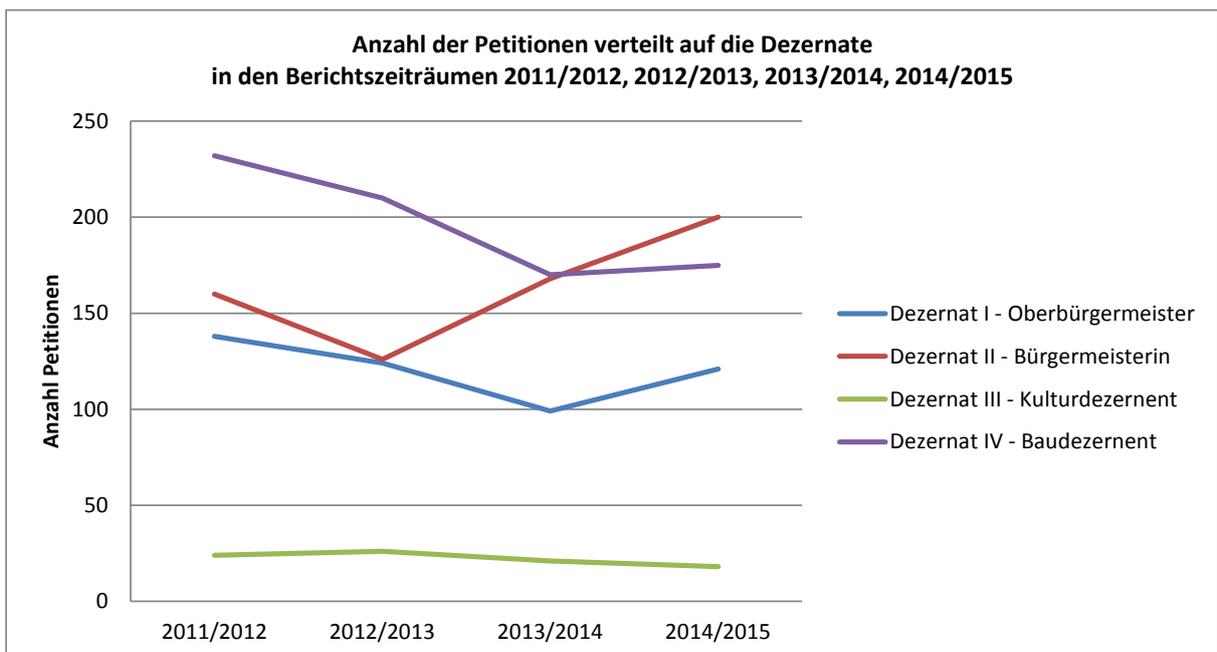


Schaubild V: Petitionen je Organisationseinheit in Darstellung eines Liniendiagramms

6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2014/2015 insgesamt 121 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild zeigt die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten. Auch in diesem Jahr konnte der Oberbürgermeister bereits in den Bürgersprechstunden oft eine abschließende Antwort geben.

Die meisten Petitionen wurden durch das Haupt- und Personalamt bearbeitet. Neben der Bearbeitung von Anliegen, die dieses Amt selbst betreffen, wurden vor allem Petitionen, die nicht eindeutig einer Organisationseinheit zugewiesen werden konnten oder mehrere Anliegen aus verschiedenen Themenbereichen beinhaltet haben, abschließend in der Federführung der zentralen Petitionsstelle bearbeitet.

Bei Anliegen des Haupt- und Personalamtes handelt 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.

Das Haupt- und Personalamt hatte in diesem Berichtsjahr insgesamt 22 Petitionen mehr zu bearbeiten als noch im Vorjahr (24 Petitionen). Somit ist in diesem Amt der größte Zuwachs im Vergleich zu allen anderen Organisationseinheiten zu verzeichnen.

In diesem Schaubild ist auch die Koblenzer Wohnungsbaugesellschaft mbH abgebildet, auch wenn sie organisatorisch nicht dem Dezernat I zuzuordnen ist. Es erfolgte jedoch eine enge Zusammenarbeit mit der Zentralen Petitionsstelle.

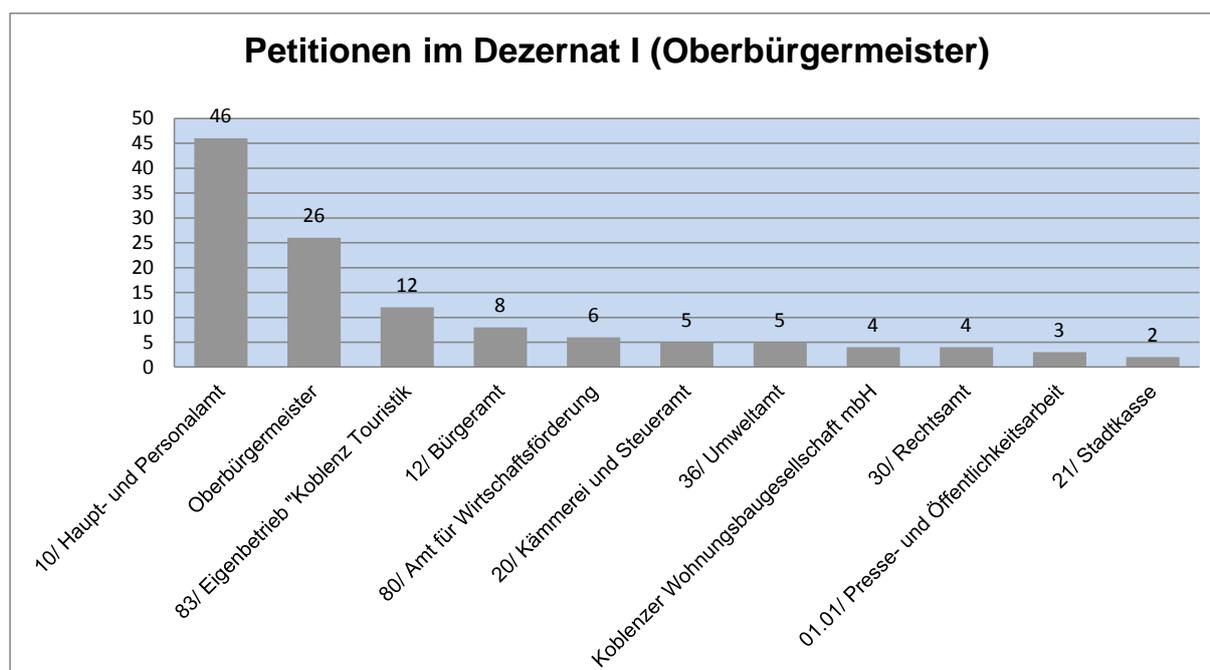


Schaubild VI: Petitionen im Dezernat I

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

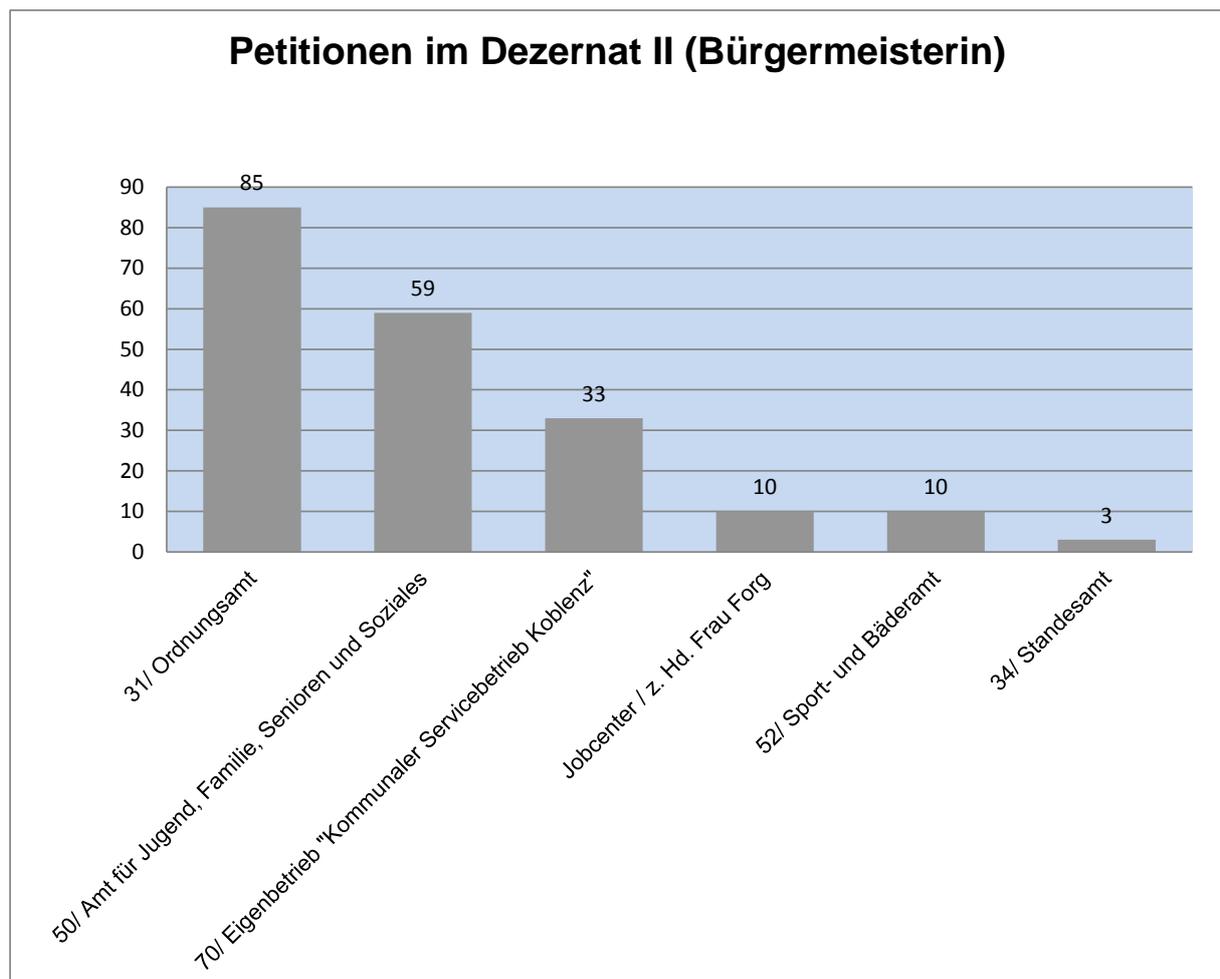


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat II

Mit insgesamt 85 Petitionen wurden durch das Ordnungsamt nicht nur die meisten Petitionen im Dezernat II, sondern auch die meisten Petitionen innerhalb der gesamten Stadtverwaltung bearbeitet. 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 und 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. Darüber hinaus beschwerte man sich über Bearbeitungsfälle, die in den Bereich des Jugendamtes fallen.

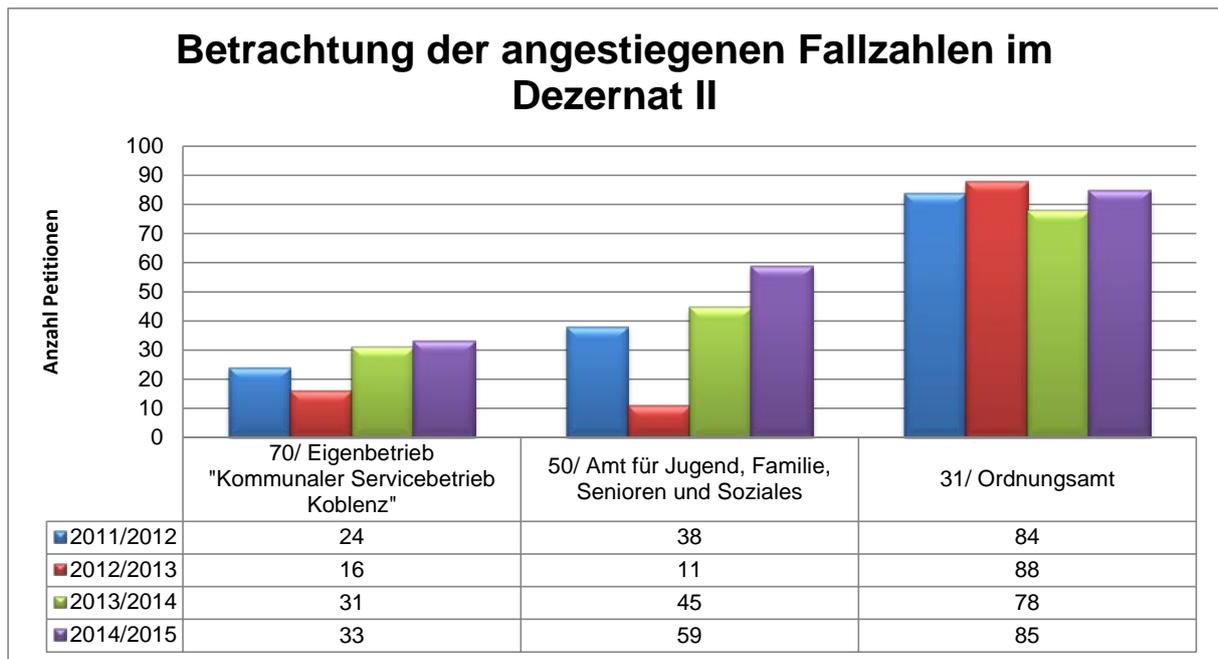


Schaubild VIII: Betrachtung der angestiegenen Fallzahlen im Dezernat II

Neben Beschwerden über verunreinigte Straßen und Flächen sowie zur Müllentsorgung und Qualität der gelben Säcke bearbeitete der Eigenbetrieb „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ auch Beschwerden, die mit den Öffnungszeiten der Kompostieranlage im Zusammenhang stehen.

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent)

Im Dezernat III gab es insgesamt nur 18 Petitionen zu bearbeiten.

Mit 13 Eingaben hatte einen Großteil davon das Kultur- und Schulverwaltungsamt zu bearbeiten.

Es ist nach wie vor ein konstanter und kontinuierlicher Rückgang zu verzeichnen. Dies hängt u.a. damit zusammen, dass eine Vielzahl von Anliegen, die vormals noch in den Zuständigkeitsbereich des Kultur- und Schulverwaltungsamts gefallen sind (z.B. Fragen zum baulichen Zustand von Schulen), mittlerweile in der Federführung des neu gegründeten Zentralen Gebäudemanagement bearbeitet werden.

Es wurden unter anderem Anfragen beantwortet, die im Rahmen der Schülerbeförderung, zur Situation von Ganztagsklassen, zum Schulbusverkehr sowie zur Schulbuchausleihe gestellt wurden.

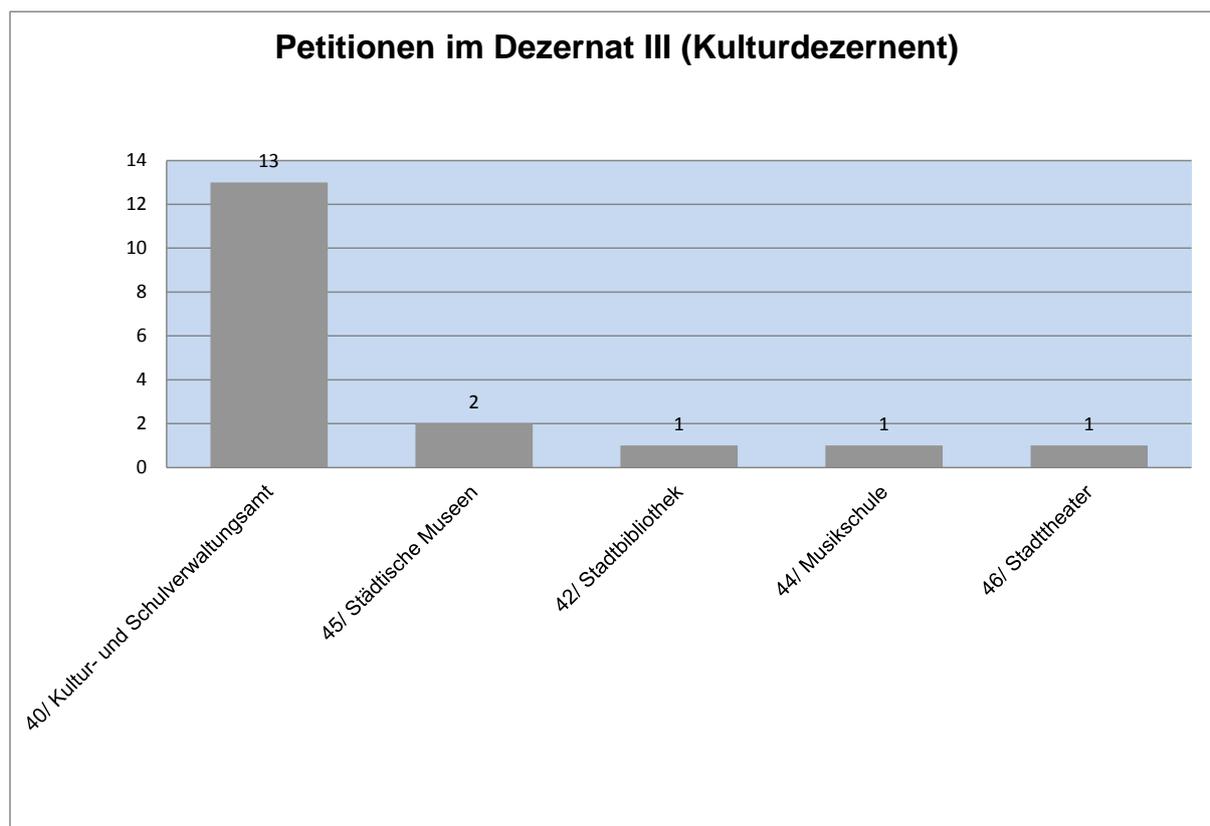


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Das Tiefbauamt hatte mit 83 Petitionen die meisten Petitionen innerhalb des Dezernates IV zu bearbeiten. Bezogen auf die Gesamtverwaltung stellt das Tiefbauamt, direkt anschließend an das Ordnungsamt, das am zweitmeisten angesprochene Amt dar.

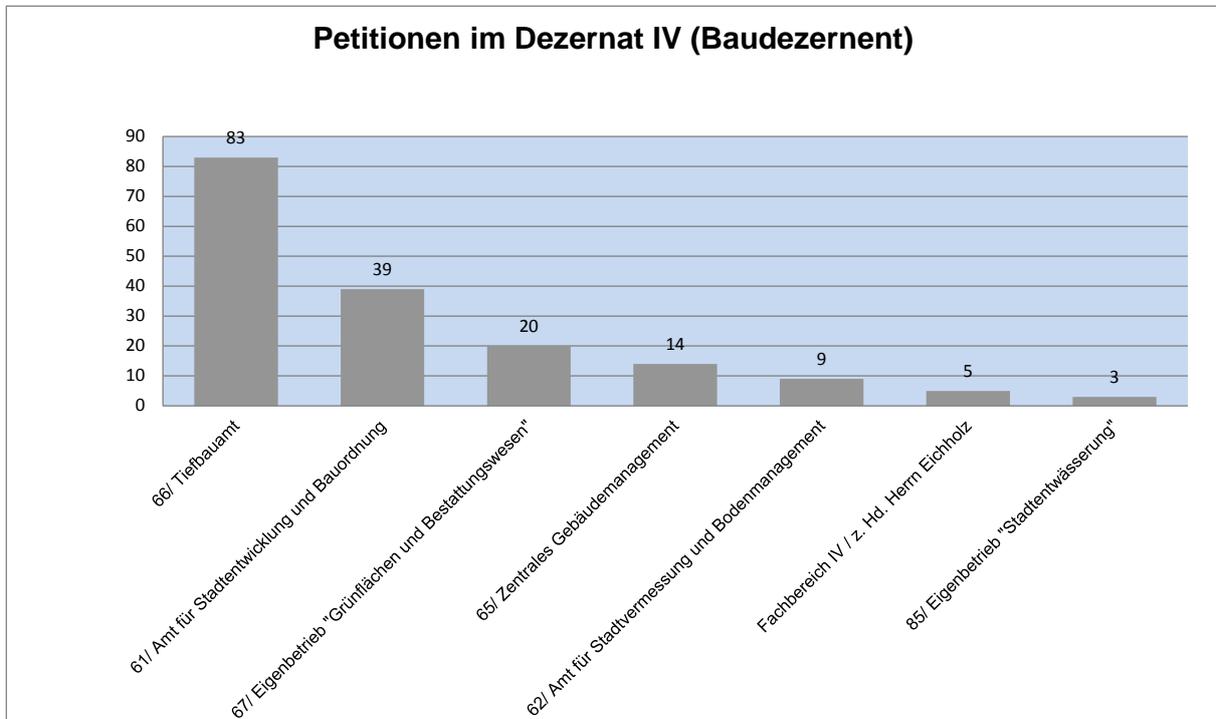


Schaubild X: Petitionen im Dezernat IV

Eine Vielzahl der Eingaben beschäftigte sich schwerpunktmäßig mit den allgemeinen Straßenzuständen und Baustellen in Koblenz. Darüber hinaus sind Beschwerden zur Parkplatzsituation im innerstädtischen Bereich und zur generellen Parkraumbewirtschaftung sowie Fragen zu allgemeinen Verkehrsregelungen und -führungen zu verzeichnen gewesen.

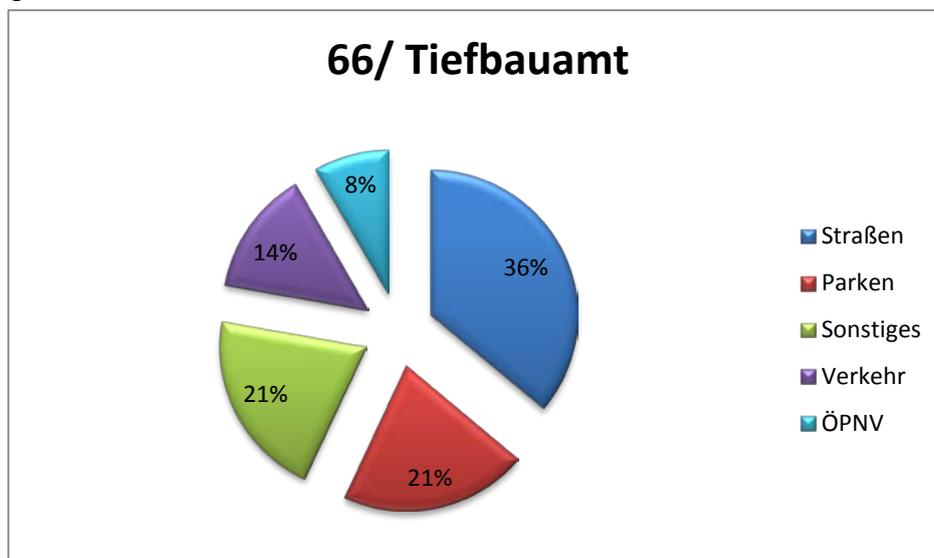


Schaubild XI: Themenschwerpunkte Tiefbauamt

Nach wie vor gab es insbesondere durch die in der Altstadt ansässigen Gewerbe- und Gastronomiebetriebe Beschwerden über die eingeschränkte Andienungszeit in der Fußgängerzone der Koblenzer Altstadt.

Ebenfalls erwähnenswert sind diejenigen Eingaben, welche sich mit dem Weiterbetrieb der Moselfähre Koblenz-Lay befassten.

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.

Im Eigenbetrieb „Grünflächen und Bestattungswesen“ wurden neben Petitionen zu allgemeinen Friedhofsangelegenheiten, wie z.B. Fragen zu Bestattungsmöglichkeiten und über den Zustand von Grabfeldern, auch Petitionen bearbeitet, die sich auf in der Unterhaltung des Eigenbetriebes liegende Grün- und Parkanlagen beziehen.

7. Petitionen je Monat

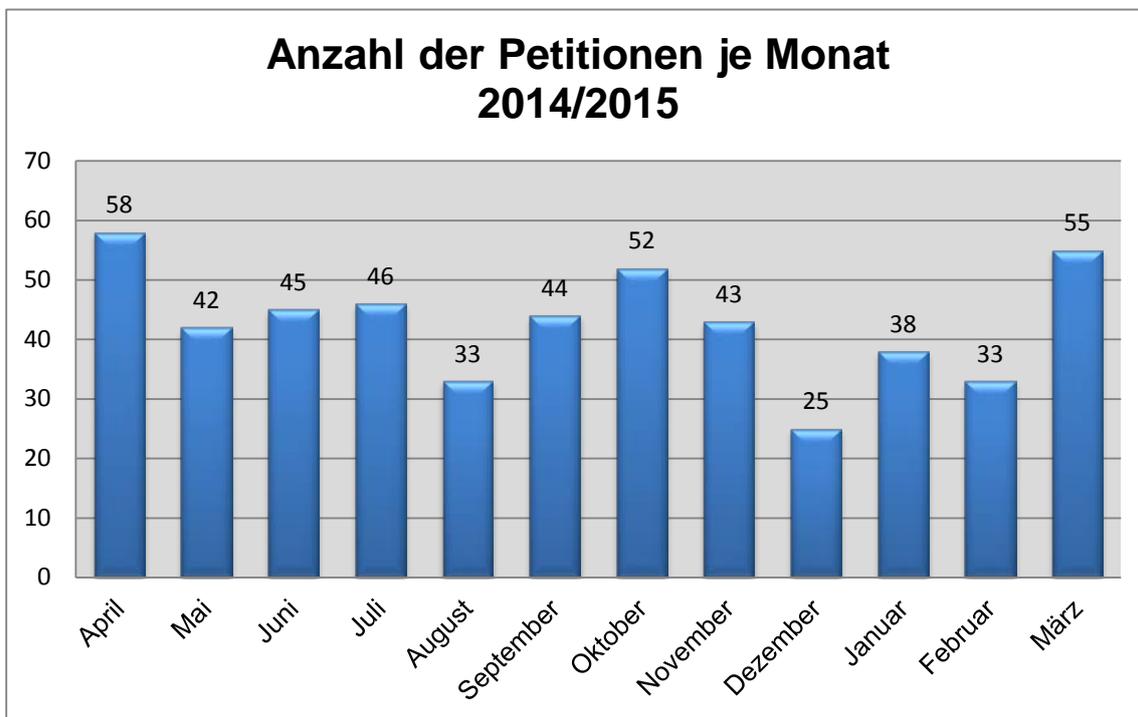


Schaubild XII: Petitionen je Monat

Auch wie im vergangenen Jahr waren die meisten Petitionseingänge (58 Eingaben) im Monat April 2014 zu verzeichnen. Die wenigsten Petitionen (25 Eingaben) sind im Monat Dezember eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 42,8. Dies sind rund 4,5 mehr als im vergangenen Berichtsjahr.

Besondere Umstände oder Vorfälle welche die variablen monatlichen Eingänge begründen, sind nicht bekannt.

Generell hat die Anzahl der stattfindenden Bürgersprechstunden bzw. deren Freqüentierung einen entscheidenden Einfluss auf die Anzahl der eingegangenen Petitionen. So wurden z.B. im Monat September 2014 insgesamt 13 Termine und im Monat Februar 2015 lediglich 3 Termine für die Bürgersprechstunden vergeben.

8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

Erfreulicherweise konnten 43% aller Vorgänge innerhalb der ersten drei Wochen und sogar 15,4% innerhalb der ersten Woche nach Eingang der Petition beantwortet werden. Hierin sind auch die Petitionen berücksichtigt, die direkt in der Bürgersprechstunde durch den Oberbürgermeister beantwortet wurden und daher keiner schriftlichen Beantwortung mehr bedurften.

Mithin ist eine positive Verlagerung von fast 5 Prozentpunkten der Vorgänge zu verzeichnen, die innerhalb der ersten zwei Wochen eine Antwort erfahren konnten.

Der Anteil, bei denen eine Beantwortung zwischen der vierten und der sechsten Woche erfolgen konnte, beträgt nur noch 29,5%. Durch den Positivtrend der Bearbeitungsdauer in den ersten drei Wochen ist hier eine Verbesserung von ca. 10 Prozentpunkten festzustellen. Wie im vergangenen Berichtsjahr liegt der Anteil, bei denen eine Beantwortung länger als sechs Wochen gedauert hat, nach wie vor bei rund 20%. Bei einer Funktionsprüfung hat die Zentrale Petitionsstelle im Herbst 2014 festgestellt, dass hierfür unter anderem ein Fehler (Wiedervorlagesystem) innerhalb des Dokumentenmanagementsystem (DMS) mit ursächlich gewesen war. Der Fehler konnte zeitnah behoben werden und das System wurde darüber hinaus zum 01.01.2015 abgelöst. Zudem wurde eine Optimierung im Wiedervorlagesystem herbeigeführt, um so eine Bearbeitung, möglichst in der vorgegebenen 3-Wochen-Frist, gewährleisten zu können.

Insbesondere treten längere Bearbeitungszeiten im Tiefbauamt, im Ordnungsamt sowie im Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung auf. In diesen Organisationseinheiten sind häufig umfangreichere Abstimmungen mit anderen Behörden und städtischen Ämtern erforderlich und führen somit zu einer längeren Bearbeitungszeit. Oftmals ist eine abschließende Bearbeitung von Vorgängen auch von noch ausstehenden politischen Entscheidungen oder ggf. Gerichtsurteilen abhängig.

Die Zahl der noch in Bearbeitung befindlichen Petitionen lag zum Stichtag 31.03.2015 bei 32.

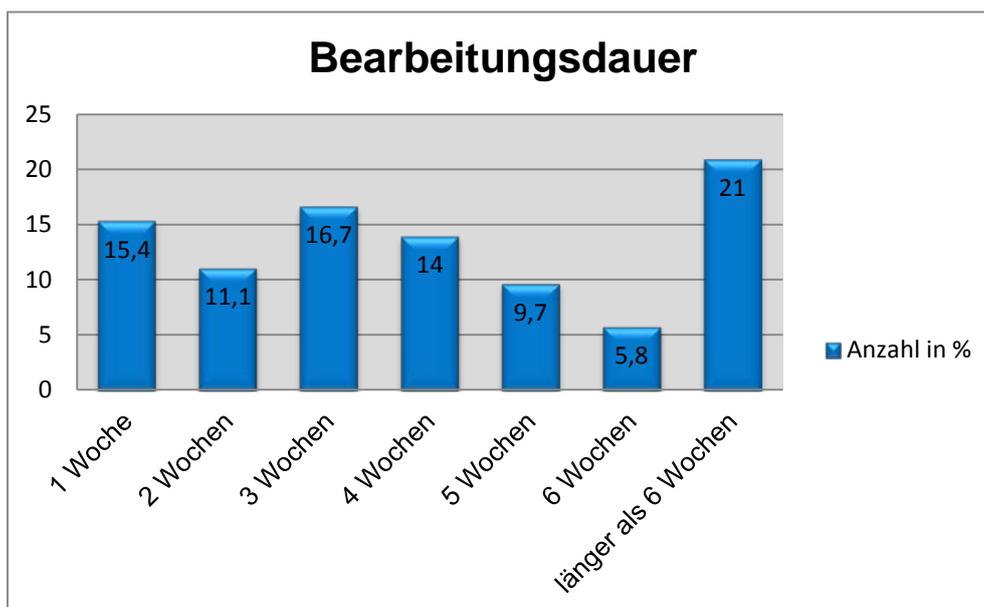


Schaubild XIII: Bearbeitungsdauer

9. Auswertung seit Amtseintritt des Oberbürgermeisters

9.1 Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

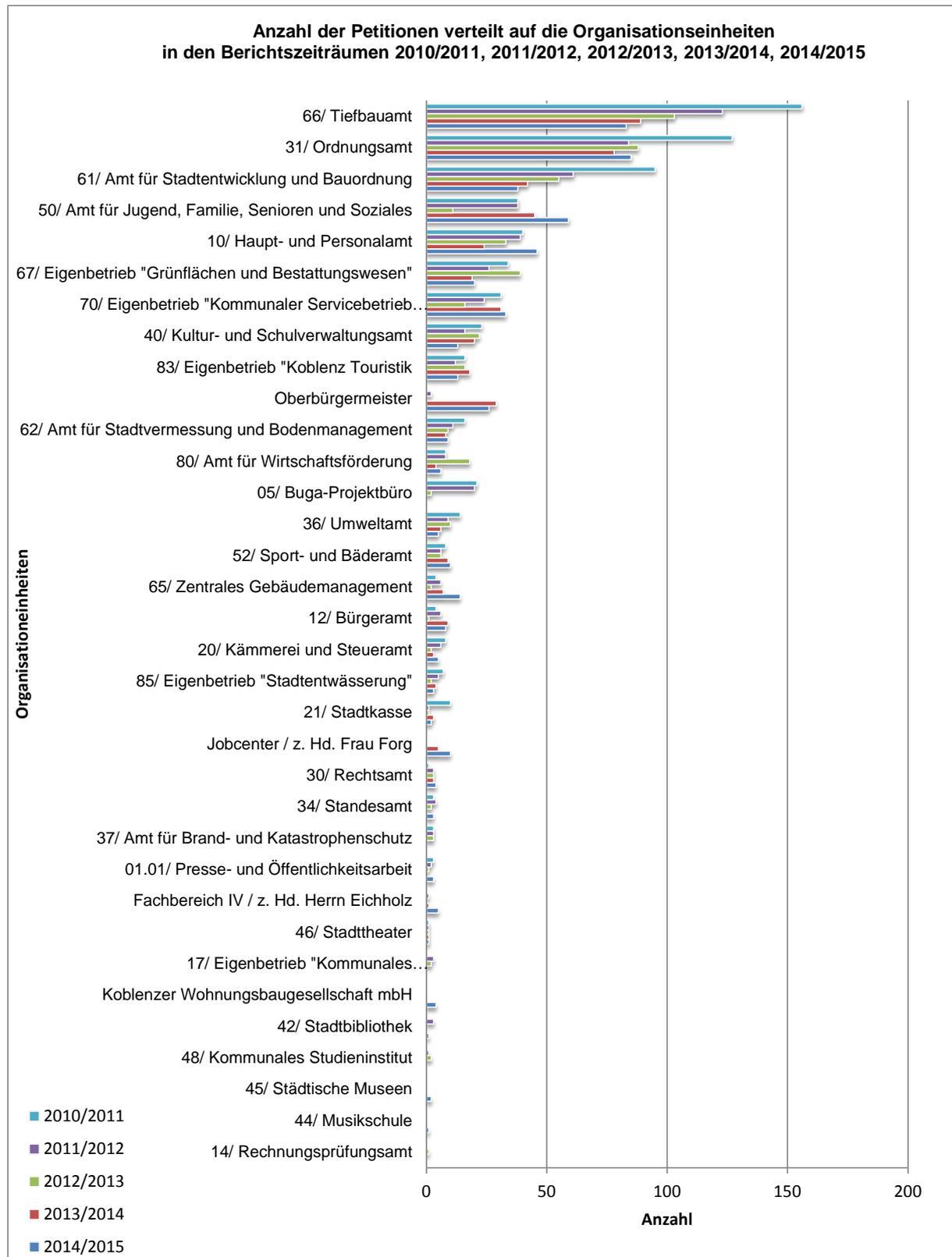


Schaubild XIV: Petitionen je Organisationseinheit

9.2 Übersicht der Anzahl der Eingaben pro Petent

Das nachfolgende Schaubild betrachtet das Eingabeverhalten der Petenten. Immer noch wendet sich mit 79% die Mehrzahl der Petenten mit nur einem Anliegen an den Oberbürgermeister.

Aber auch ein beträchtlicher Anteil von nunmehr 20%, das sind immerhin knapp 365 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 hat sich darüber hinaus bis zu 10 Mal an den Oberbürgermeister gewandt. An der Höchstzahl der eingereichten Eingaben eines Petenten mit 25 Petitionen insgesamt hat sich im Vergleich zum Vorjahr keine Änderung ergeben.

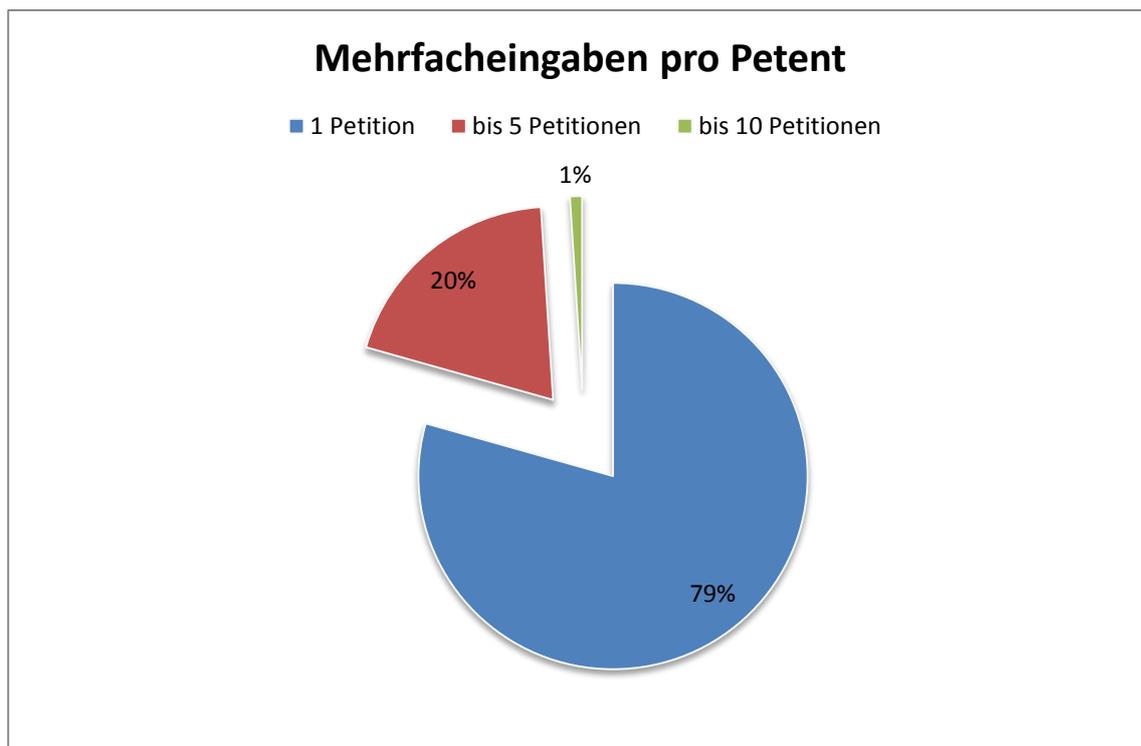


Schaubild XV: Mehrfacheingaben pro Petent

9.3 Übersicht der Themengebiete

Die nachfolgende Auswertung stellt eine Übersicht der seit 2010 am häufigsten betroffenen Themengebiete dar. Dabei ist anzumerken, dass die meisten Anliegen keinem speziellen Themengebiet zugeordnet werden können. Zu erkennen ist, dass die meisten Themengebiete dem Dezernat IV (Baudezernat) zuzuordnen sind.

Themengebiete	Anteil in %
Ordnungsrecht	9,3
Parken	9,2
Straßen	8,9
Bauen/Grundstücksangelegenheiten	8,2
Verkehr	8,2
Soziales	7

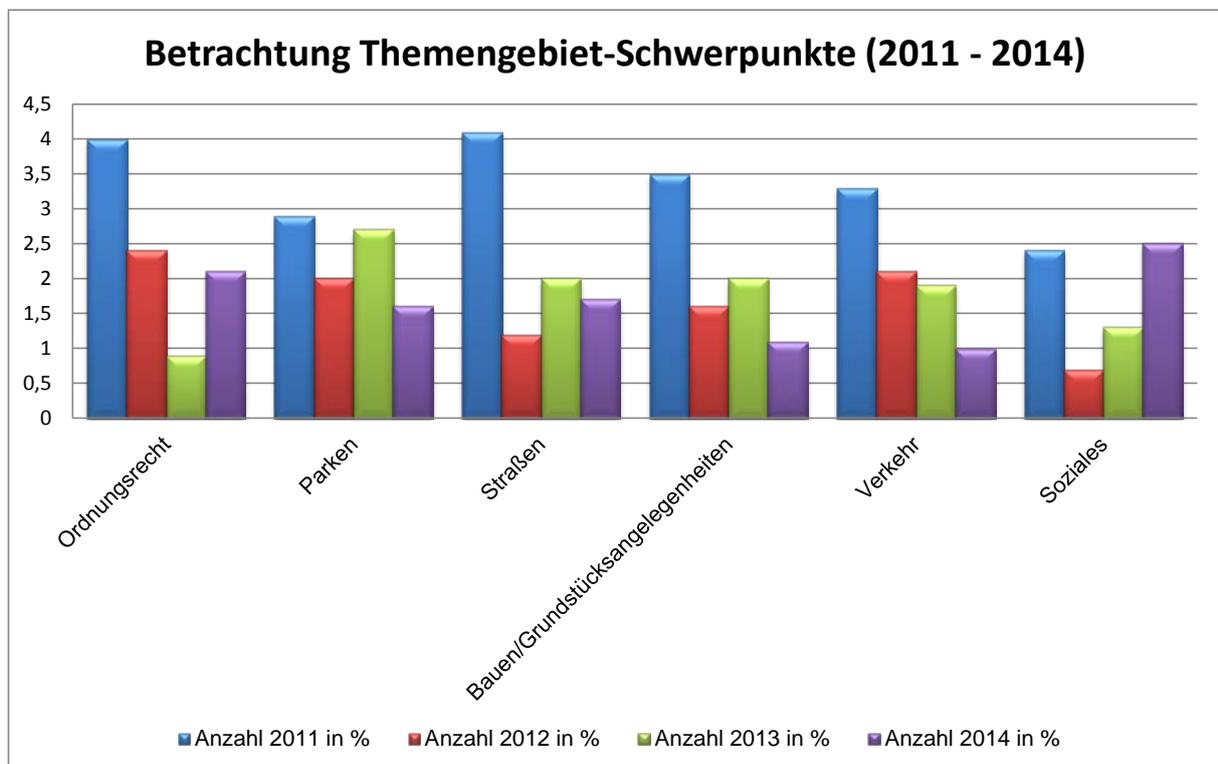


Schaubild XVI: Betrachtung Themengebiet-Schwerpunkte seit 2011

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 zeigen auch die folgenden zwei Rückmeldungen:

*„Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,
für Ihre Unterstützung im vorliegenden Fall, möchte ich mich ganz herzlich bedanken.*

Ich finde bei aller "positiven Kritik", die ich (meist) per Leserbrief äußere, gehört es zum guten Ton, für eine positive Antwort danke zu sagen, was ich hiermit ausdrücken möchte!“

„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 ausschließlich auf einem elektronischen Dienstweg 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 2014 – März 2015 (5. Berichtsjahr)		
Datum	Örtlichkeit	Anzahl Termine
Dienstag, 29. April 2014	Rathaus	5
Dienstag, 6. Mai 2014	Arzheim	3
Dienstag, 20. Mai 2014	Wallersheim + Lützel + Neuendorf	5
Donnerstag, 5. Juni 2014	Stolzenfels	4
Dienstag, 17. Juni 2014	Kesselheim (offene Bürgersprechstunde)	1
Dienstag, 24. Juni 2014	Karthause	4
Dienstag, 1. Juli 2014	Güls	2
Dienstag, 15. Juli 2014	Rübenach + Metternich	6
Dienstag, 19. August 2014	Rauental + Goldgrube + Moselweiß	5
Donnerstag, 4. September 2014	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe + Horchheim / Horchheimer Höhe	4
Donnerstag, 18. September 2014	Rathaus	9
Dienstag, 28. Oktober 2014	Ehrenbreitstein + Niederberg + Asterstein	7
Mittwoch, 12. November 2014	Arenberg + Immendorf (offene Bürgersprechstunde)	3
Mittwoch, 17. Dezember 2014	Bubenheim	6
Donnerstag, 8. Januar 2015	Lay	2
Donnerstag, 5. Februar 2015	Altstadt + Koblenz Süd und Mitte + Oberwerth	3
Mittwoch, 4. März 2015	Rathaus	9
Gesamtanzahl:		78

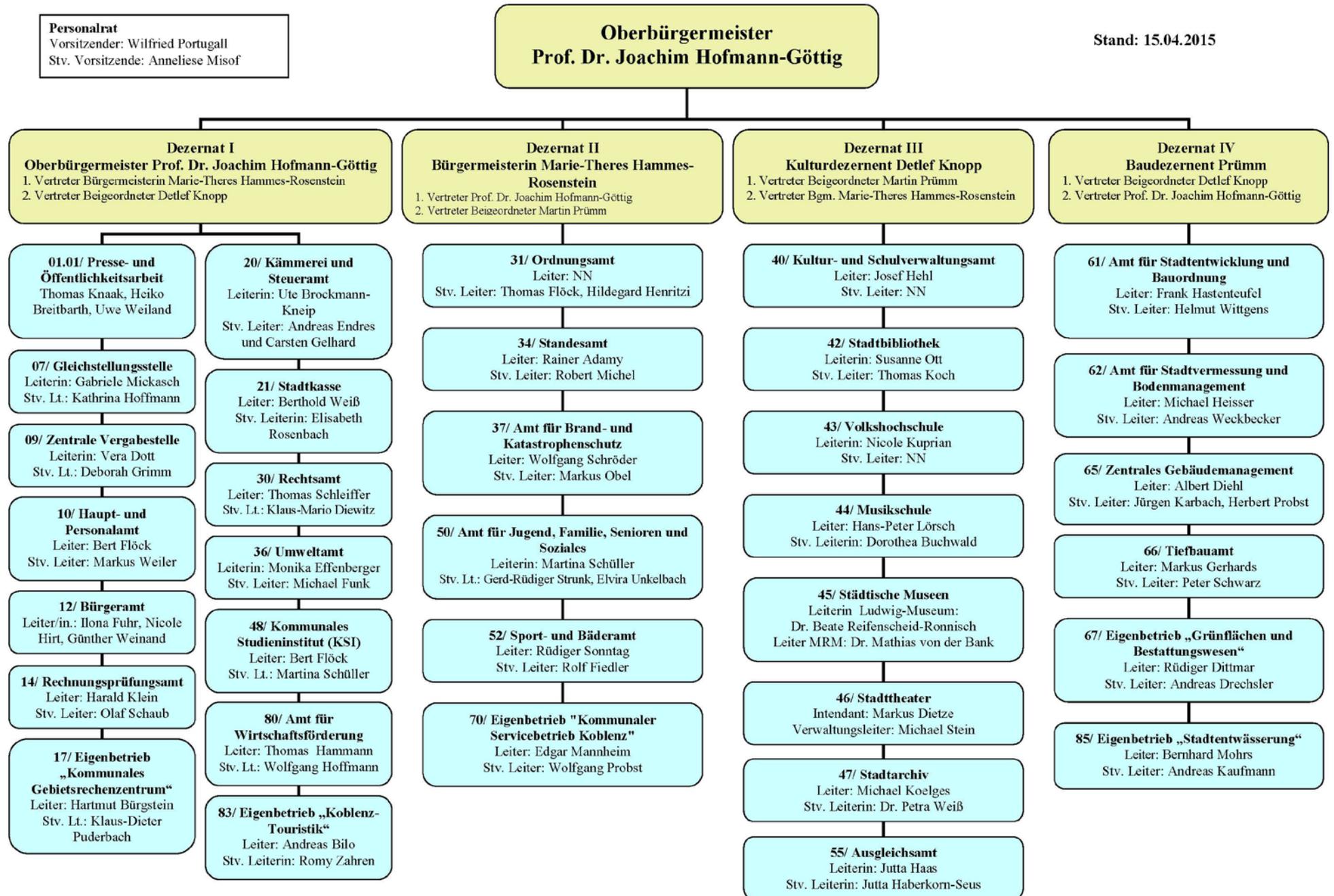
Bürgersprechstunden von April 2015 – März 2016 (6. Berichtsjahr)	
Datum	Örtlichkeit
Donnerstag, 30. April 2015	Wallersheim + Lützel + Neuendorf
Dienstag, 12. Mai 2015	Stolzenfels
Dienstag, 19. Mai 2015	Rathaus
Dienstag, 23. Juni 2015	Arzheim
Dienstag, 21. Juli 2015	Rauental + Goldgrube + Moselweiß
Mittwoch, 9. September 2015	Rathaus
Dienstag, 22. September 2015	Karthause
Dienstag, 13. Oktober 2015	Metternich
Dienstag, 10. November 2015	Güls
Dienstag, 17. November 2015	Rübenach
Donnerstag, 17. Dezember 2015	Kesselheim
Dienstag, 12. Januar 2016	Ehrenbreitstein + Niederberg + Asterstein
Mittwoch, 20. Januar 2016	Rathaus
Dienstag, 26. Januar 2016	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe + Horchheim / Horchheimer Höhe
Donnerstag, 28. Januar 2016	Arenberg + Immendorf
Donnerstag, 25. Februar 2016	Bubenheim
Dienstag, 8. März 2016	Lay
Dienstag, 15. März 2016	Altstadt + Koblenz Süd und Mitte + Oberwerth

Hinweis:

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

Organigramm der Stadtverwaltung Koblenz (Dezernatsverteilungsplan)

Stand: 15.04.2015



Rückmeldungen der Petenten an den Oberbürgermeister im vergangenen Jahr

„Ich bedanke mich herzlich bei Ihnen, dass Sie sich der Sache angenommen haben.“

„Ich danke Ihnen nochmals sehr für die umfangreichen Informationen, die mir so wichtig waren. Auch Ihrem Mitarbeiter ein herzliches Dankeschön! Er hat mir so sehr geholfen!“

„Ich möchte mich sehr herzlich bedanken, dass die Beschwerden der Anwohner, Gewerbetreibenden und Kunden ernst genommen und entsprechend nun endlich Lösungen gefunden wurden.“

„Vielen Dank für Ihre E-Mail und Ihre Reaktion auf mein Anliegen. Ich habe mich sehr darüber gefreut.“

„Für den detaillierten Antwortbrief möchte ich mich sehr bedanken. Er hat sehr zum Gesamtverständnis beigetragen. Er zeigt auch nochmals die Bemühungen seitens der Mitarbeiter, die von der Öffentlichkeit oft nicht wahrgenommen werden können. Ihnen sei hiermit auch gedankt.“

„Ganz herzlichen Dank für Ihre umgehende und sehr hilfreiche Beantwortung.“