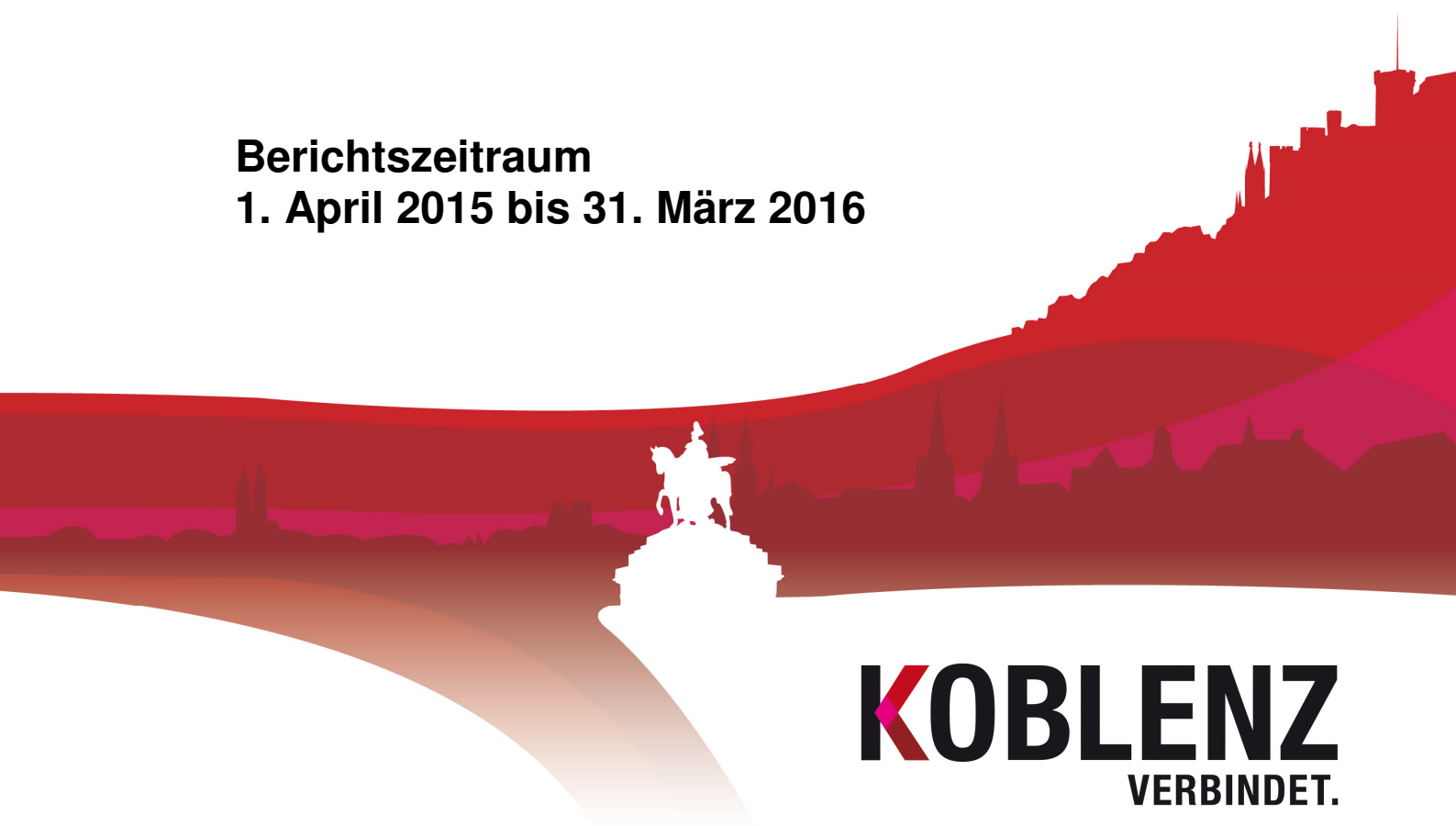


PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2015 bis 31. März 2016



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

Berichtszeitraum

1. April 2015 bis 31. März 2016

(6. Berichtsjahr)

Stand: 15. April 2016

Haupt- und Personalamt – Zentrale Petitionsstelle

Erstellt von: Oliver Philippsen
Jannik Buchenroth

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

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



Jannik Buchenroth

0261/129-1224

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/Eingaben	12
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate	13
7. Petitionen je Monat	20
8. Bearbeitungsdauer der Eingaben	20
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 Dezernat / Liniendiagramm
Schaubild VI	Petitionen im Dezernat I
Schaubild VII	Petitionen im Dezernat II
Schaubild VIII	Petitionen im Dezernat III
Schaubild IX	Petitionen im Dezernat IV
Schaubild X	Betrachtung der angestiegenen Fallzahlen im Dezernat IV
Schaubild XI	Themenschwerpunkte Tiefbauamt
Schaubild XII	Petitionen je Monat
Schaubild XIII	Bearbeitungsdauer
Schaubild XIV	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XV	Organisationseinheiten mit den größten Veränderungen
Schaubild XVI	Mehrfacheingaben pro Petent/in
Schaubild XVII	Betrachtung Themengebiet-Schwerpunkte seit 2010

Vorwort des Oberbürgermeisters



Liebe Bürgerinnen und Bürger, liebe Leserinnen und Leser, mit meiner Amtseinführung am 01.05.2010 war es eines meiner priorisierten Ziele, ein Petitionsmanagement für die Koblenzer Bürgerinnen und Bürger zu etablieren. Dass wir dies erfolgreich umsetzen konnten, zeigen mir das entgegengebrachte Vertrauen und die nach wie vor hohe Frequentierung von Seiten der Bürgerinnen und Bürger, die den Dialog mit der Verwaltung sowie ihrem Oberbürgermeister suchen und sich seither mit **3.241 Anliegen** an mich gewandt haben. Diese Anliegen wurden in der Verwaltung als förmliche Petition bearbeitet. Dazu kommen eine Vielzahl von E-Mails, Briefen und Gästebucheinträgen, die bearbeitet wurden,

ohne sie ausdrücklich als Petition zu bewerten.

Das Spektrum der Bitten, Anliegen, Anregungen und Beschwerden betraf 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 den 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, 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 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 sechs 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. 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.

Die zum 01.01.2015 durch die Petitionsstelle neu eingeführte verbesserte Petitionsdatenbank wird fortlaufend weiterentwickelt, um so den internen Workflow und die zugrundeliegenden Geschäftsprozesse im Sinne einer bürgerorientierten und zeitnahen Beantwortung der Eingaben bestmöglich darzustellen bzw. umzusetzen.

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, die in den Zuständigkeitsbereich der Beteiligungsgesellschaften der Stadt Koblenz fallen (z.B. Energieversorgung Mittelrhein AG, Wirtschaftsförderungsgesellschaft Koblenz mbH, usw.). Diese Eingaben werden bei der Zentralen Petitionsstelle lediglich erfasst und zur abschließenden Bearbeitung und Beantwortung an die Stadtwerke Koblenz GmbH weitergeleitet.

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 involvierten Organisationseinheiten zur Vorbereitung des Oberbürgermeisters um einen Sachstandsbericht bitten.

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

Für das Berichtsjahr 2015/2016 wurden insgesamt 18 Bürgersprechstunden geplant, wovon zwei Termine aus organisatorischen Gründen jedoch ausfallen und in die Petitionsperiode 2016/2017 verschoben werden mussten. Dementsprechend hat sich die Anzahl mit insgesamt 66 in den Bürgersprechstunden vorgebrachten Anliegen im Vergleich zum Vorjahr (ca. 80 Anliegen) etwas verringert.

Einschließlich der zwei Ersatztermine für die ausgefallenen Bürgersprechstunden in 2015/2016 werden im kommenden Berichtsjahr 2016/2017 insgesamt 20 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

Auch im Berichtszeitraum 2015/2016 erreichten den Oberbürgermeister die Eingaben mehrheitlich auf elektronischem Wege und in Papierform als Brief. Insgesamt sind auf elektronischem Wege (E-Mail, Web-Formular) rund die Hälfte aller Eingaben (insgesamt 51%, 249 Eingaben) eingegangen. Am häufigsten, wie auch im Vorjahr, sind die Eingaben mit 45% (218 Eingaben) per E-Mail zugegangen.

Einige Bürgerinnen und Bürger (6%, 31 Eingaben) nutzten das auf der Internetseite www.koblenz.de zur Verfügung gestellte Web-Formular.

Die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangenen Eingaben stellt mit rund 32% (156 Eingaben) nach den elektronischen Eingängen den zweitgrößten Anteil aller Eingangsarten dar. Bis auf nur einen Prozentpunkt sind die in Papierform eingegangenen Eingaben im Vergleich zum Vorjahr nahezu konstant geblieben.

Ein nach wie vor großer Teil der Eingaben wurde im Rahmen der Bürgersprechstunden persönlich vorgetragen. Ferner besteht die Möglichkeit der Vorsprache bei der Zentralen Petitionsstelle. In den Bürgersprechstunden wurden insgesamt 66 Anliegen persönlich bei Herrn Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig vorgebracht. Die Hintergründe für den im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum geringeren Anteil der in den Bürgersprechstunden vorgebrachten Anliegen wurden bereits unter Punkt 3 (Organisation der Bürgersprechstunden) erläutert.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2015 bis 31. März 2016 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 491, dies sind rund 4,7% weniger als im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 515).

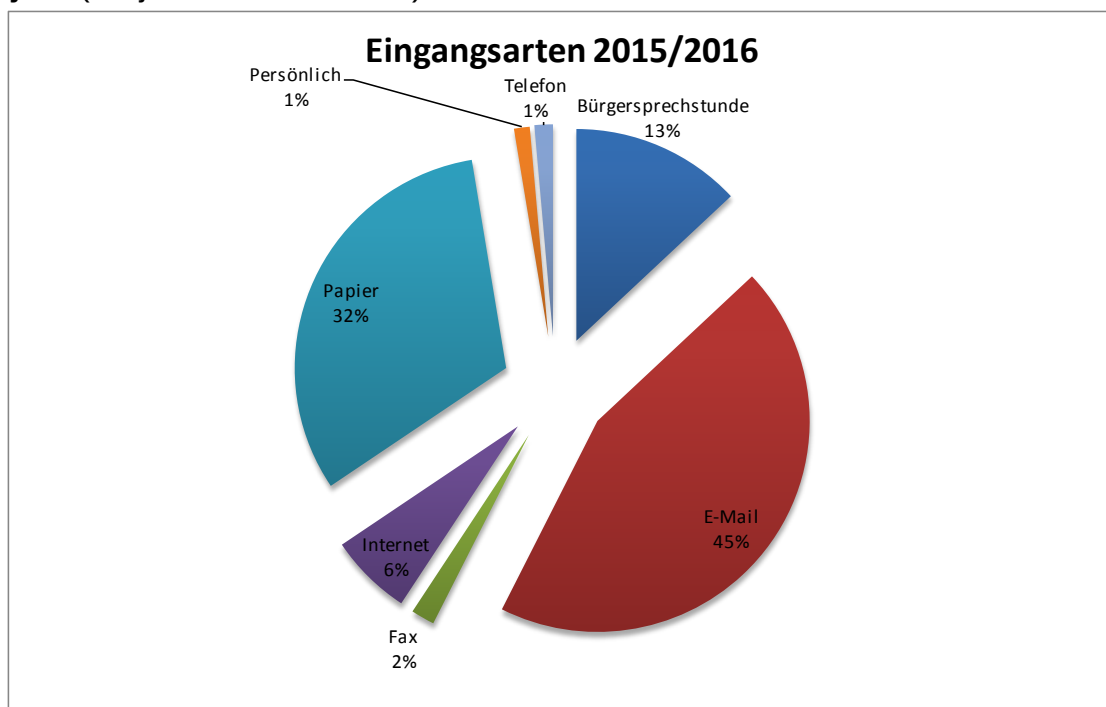


Schaubild I: Eingangsarten

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.

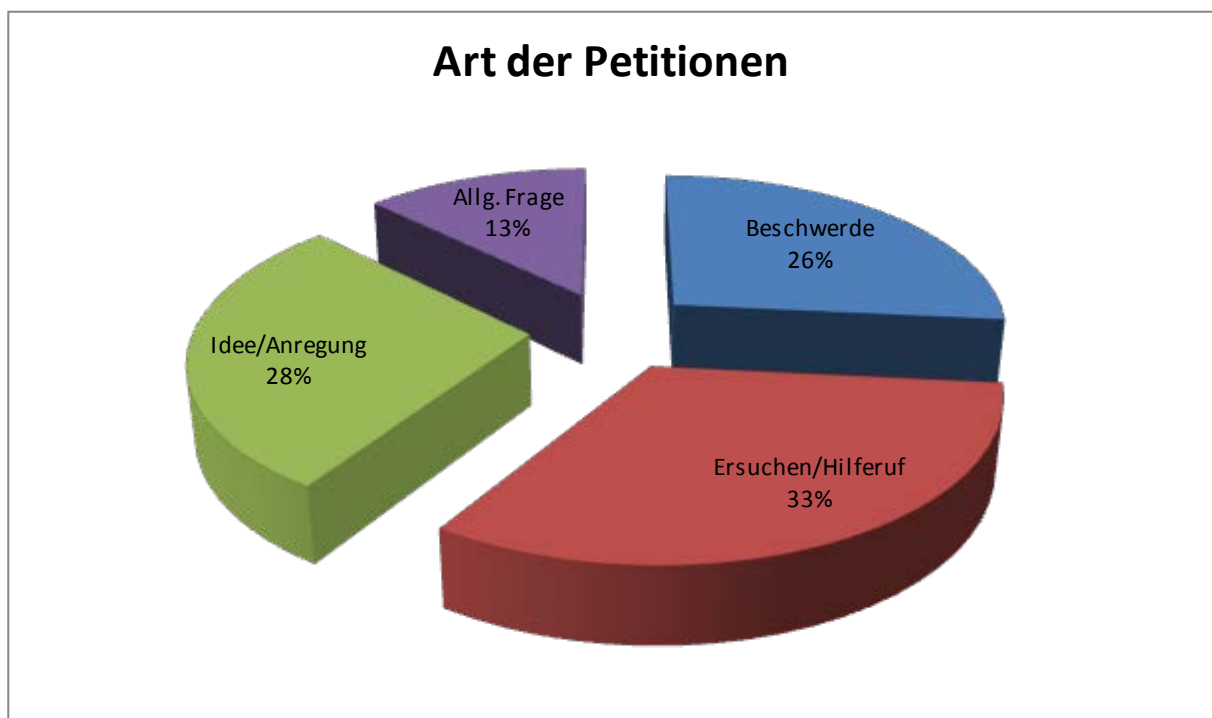


Schaubild II: Art der Petitionen

Die Auswertung des in Rede stehenden Berichtszeitraums hat ergeben, dass der Anteil der Ersuche und Hilferufe mit 33% wieder rückläufig ist und sich wiederum dem Wert von 2013/2014 (32%) bis auf einen Prozentpunkt angenähert hat. Zuvor war für den Berichtszeitraum 2014/2015 ein deutlicher Anstieg auf 45% zu verzeichnen. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass die noch im vorherigen Berichtszeitraum und für den Anstieg mit ursächlichen Ersuche im Hinblick auf die Ausbildungsförderung (BAföG) wieder abgeflacht sind.

Weiterhin fällt der Anteil der Ideen und Anregungen ins Auge, der sich verdoppelte. Hierunter fallen unter anderem Verbesserungsvorschläge zum Straßen- und Radverkehr (z.B. Verkehrsführung und Beschilderung) sowie zum öffentlichen Personennahverkehr (z.B. Buslinienführung und Preisgestaltung).

6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Das nachfolgende Schaubild III veranschaulicht die Verteilung der Petitionen auf die vier Dezernate der Stadtverwaltung Koblenz. Obwohl die Gesamtzahl der Petitionen im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum leicht rückläufig ist, steht dem ein Anstieg in den vom Oberbürgermeister und der Bürgermeisterin geleiteten Dezernaten entgegen.

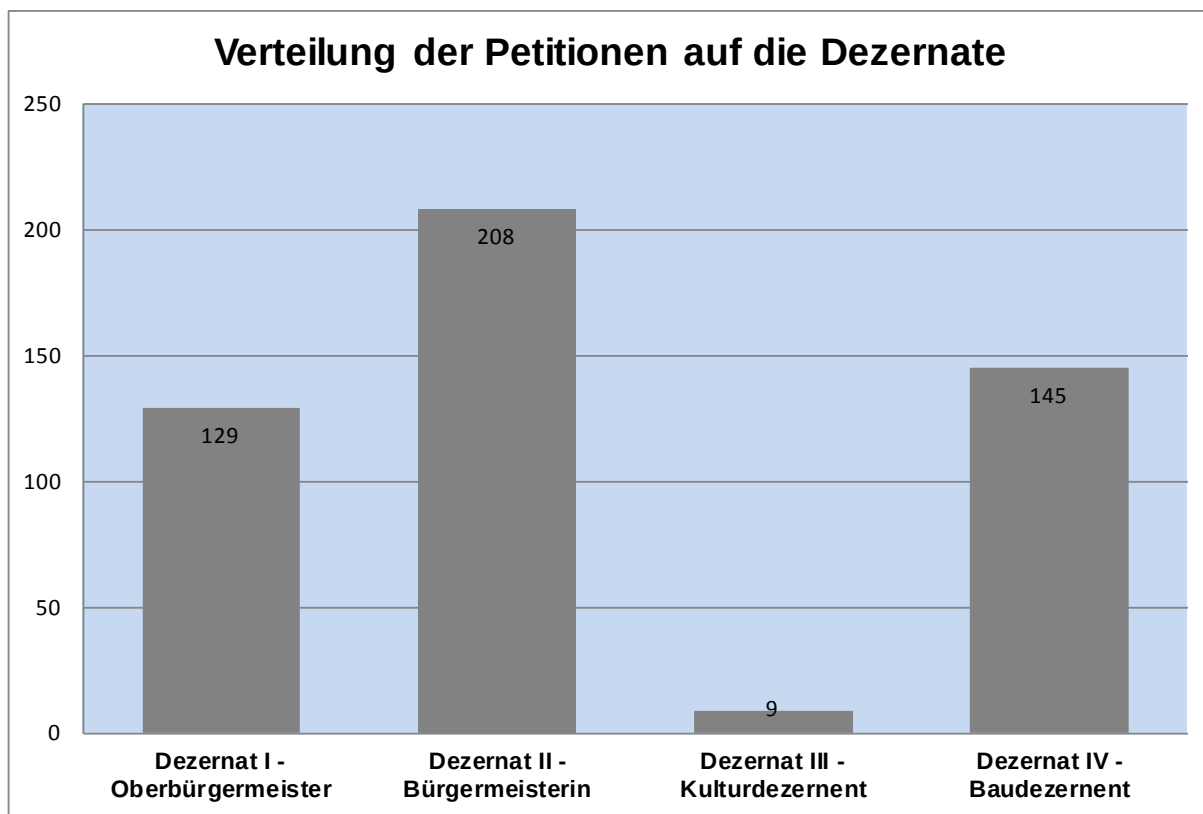


Schaubild III: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Auch die nachfolgenden Schaubilder (IV und V), welche die vergangenen Berichtszeiträume gegenüberstellen und miteinander vergleichen, veranschaulichen, dass die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen im Dezernat II seit dem Berichtsjahr 2012/2013 stetig steigt. Dies ist aktuell auf die vermehrte Anzahl von Anliegen, welche die Flüchtlingssituation (insbesondere die Unterbringung der Asylsuchenden) betreffen, zurückzuführen. Der Anteil im Dezernat IV ist nach einer deutlichen Reduzierung im Berichtsjahr 2013/2014 (40 Eingaben weniger) nun nochmals um 30 Eingaben stark gesunken (vgl. Schaubild IV). Durch eine gute Vorbereitung aller Organisationseinheiten ist es Herrn Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig gelungen, eine hohe Anzahl der in der Sprechstunde vorgetragenen Anliegen schon sofort abschließend zu beantworten. Hieraus resultiert ein leichter Anstieg der Petitionen im Dezernat I.

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

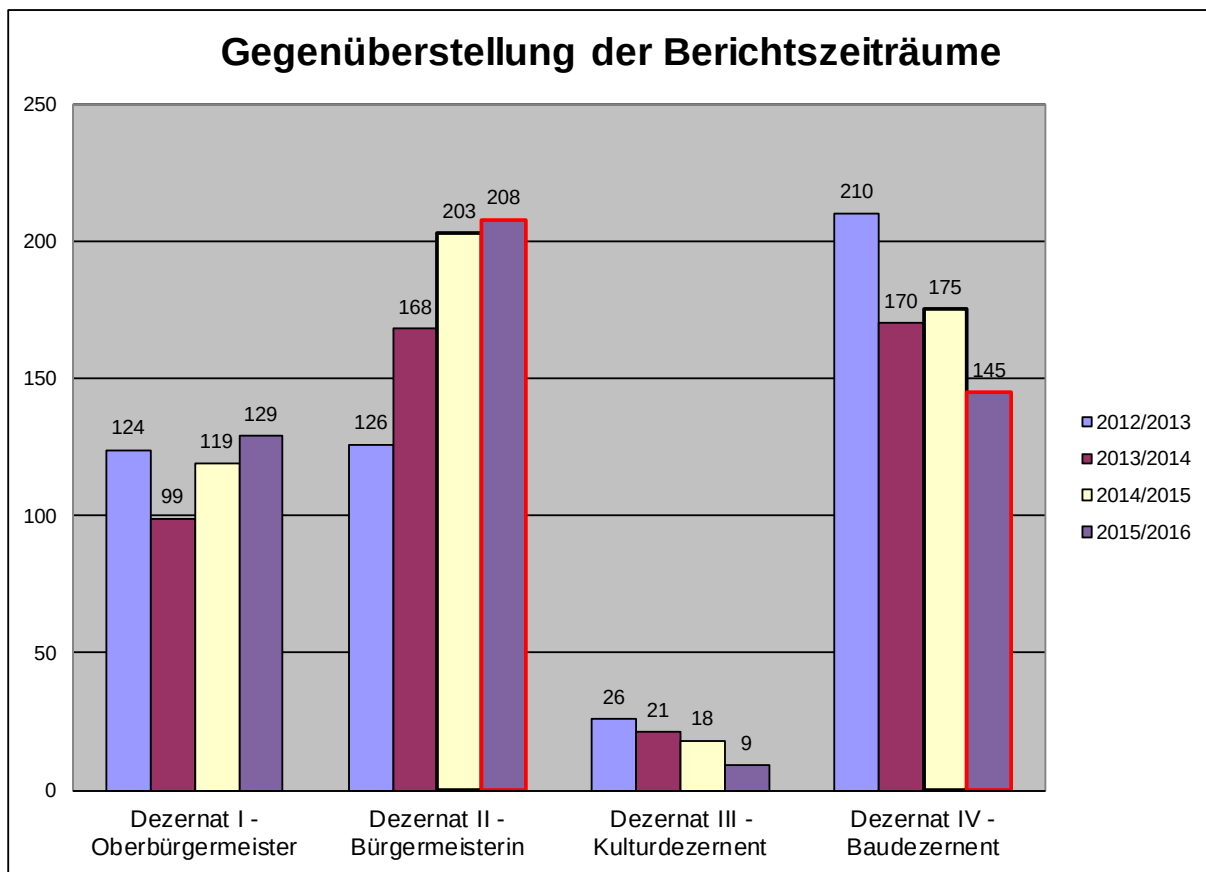


Schaubild IV: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

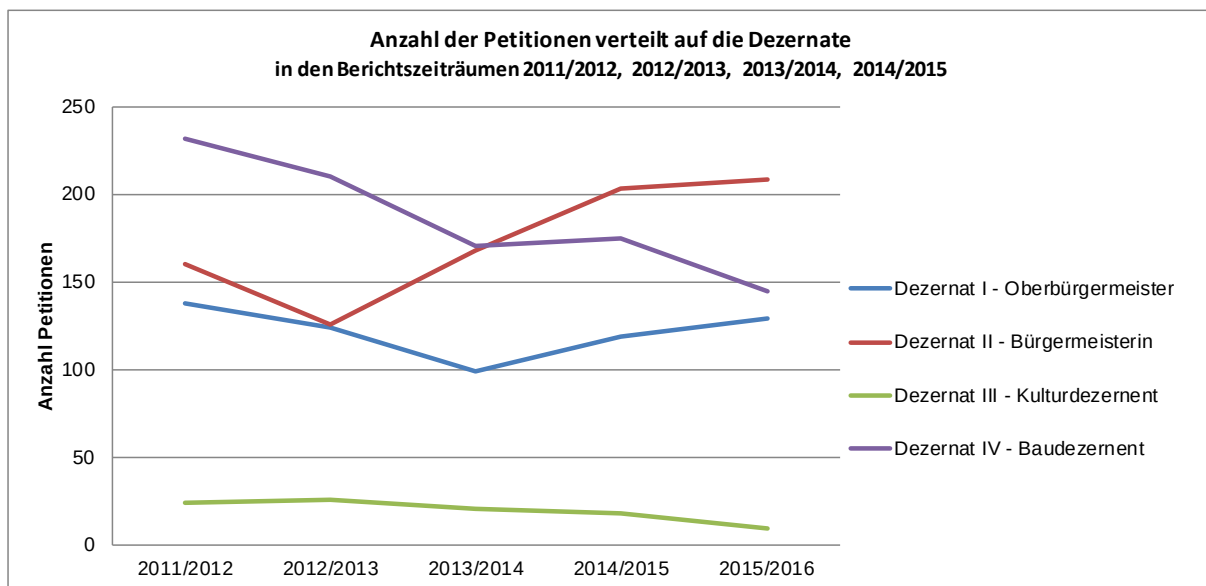


Schaubild V: Petitionen je Dezernat in Darstellung eines Liniendiagramms

6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2015/2016 insgesamt 129 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild zeigt die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten. Besonders hervorzuheben ist der hohe Anteil derjenigen Eingaben, die durch Herrn Oberbürgermeister in seinen Bürgersprechstunden aufgrund der umfangreichen Vorbereitung seitens der jeweiligen Organisationseinheiten bereits vollumfänglich beantwortet werden konnten.

Darüber hinaus ist eine beinahe Verdreifachung der Anzahl der Anliegen, die den Eigenbetrieb Koblenz-Touristik betreffen, zu beobachten. Ausschlaggebend hierfür sind die vielen Eingaben, die sich mit den vielen Veranstaltungen in Koblenz, dem Cateringvertrag in der Rhein-Mosel-Halle und den öffentlichen Toilettenanlagen beschäftigen. Der Eigenbetrieb Koblenz-Touristik hatte in diesem Berichtsjahr insgesamt 19 Petitionen mehr zu bearbeiten als noch im Vorjahr (13 Petitionen). Somit ist in dieser Organisationseinheit prozentual der größte Zuwachs im Vergleich zu allen anderen Ämtern und Eigenbetrieben zu verzeichnen.

Außerdem wurden einige Anliegen in der Federführung des Haupt- und Personalamtes bearbeitet. Hierunter zählen neben der Bearbeitung von Anliegen, die das Amt selbst betreffen, vor allem Petitionen, die nicht eindeutig einer Organisationseinheit zugewiesen werden konnten oder mehrere Anliegen aus verschiedenen Themenbereichen beinhaltet haben. Letztere wurden 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.

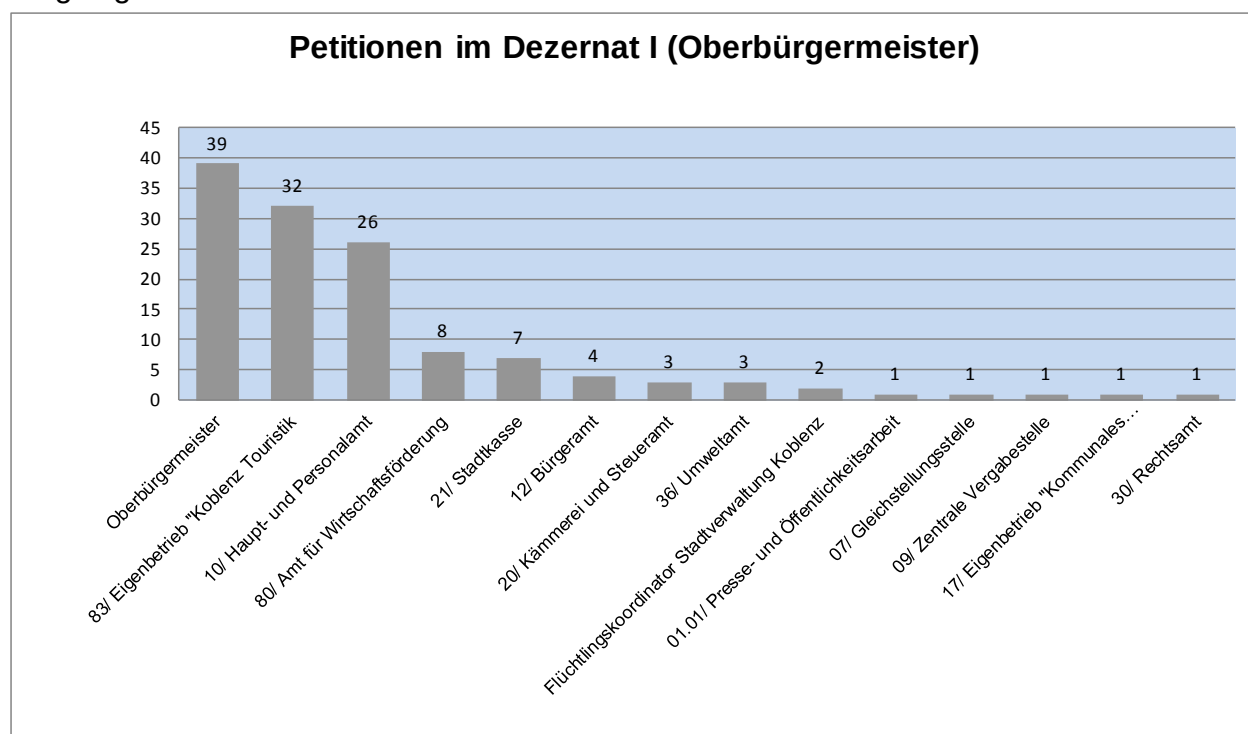


Schaubild VI: Petitionen im Dezernat I

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

Mit insgesamt 79 Petitionen wurden durch das Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales nicht nur die meisten Petitionen im Dezernat II, sondern auch die meisten Petitionen innerhalb der gesamten Stadtverwaltung bearbeitet. Dabei handelt es sich vermehrt um Eingaben die im Zusammenhang mit der Flüchtlingssituation stehen. Darüber hinaus beschwerten sich einige Bürgerinnen und Bürger bei Herrn Oberbürgermeister über abgelehnte Sozialleistungsanträge.

Das noch im letzten Jahr am meisten konsultierte Ordnungsamt hat in diesem Jahr hinter dem Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales die zweitmeisten Eingaben (63 Petitionen) bearbeitet. Dabei handelt es sich häufig um Beschwerden nach erteilten Verwarnungsgeldangeboten und über Ruhestörungen.

Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren, wie auch im letzten Jahr, u.a. Beschwerden über das Parkverhalten im öffentlichen Verkehrsraum, Ausländerangelegenheiten sowie Geschwindigkeitskontrollen. Neben Beschwerden über verunreinigte Straßen und Flächen sowie zur Müllentsorgung bearbeitete der Eigenbetrieb „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ auch Beschwerden, die mit Ausbesserungsmaßnahmen an Straßen im Zusammenhang stehen.

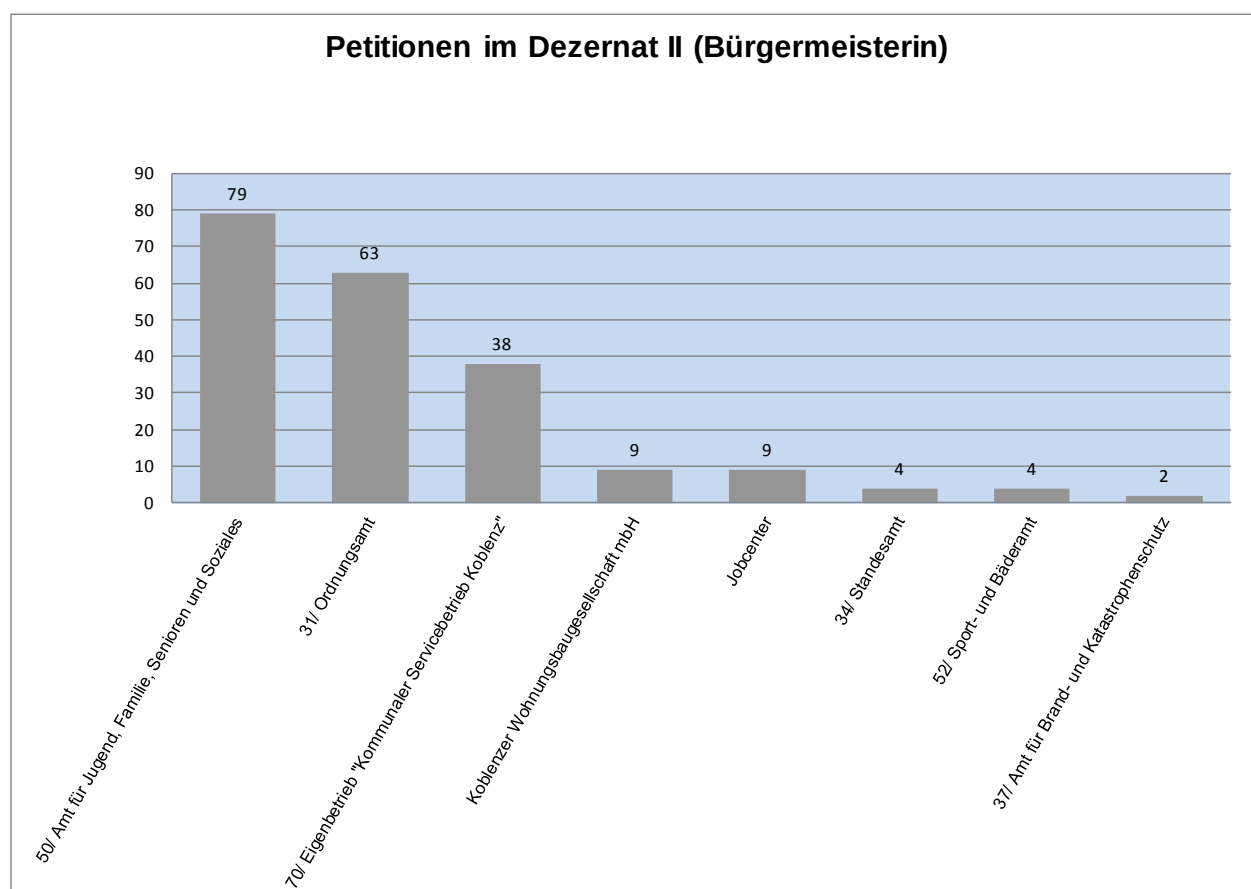


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat II

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent)

Im Dezernat III gab es insgesamt nur 9 Petitionen zu bearbeiten.

Bis auf eine Ausnahme fielen diese Eingaben in den Zuständigkeitsbereich des Kultur- und Schulverwaltungsamtes. Hierzu gehören Anfragen, die im Rahmen der Schülerbeförderung oder zur Situation von Ganztagschulen gestellt wurden.

Die verbleibende Petition bezog sich auf das Anbieten besonderer Bibliotheksangebote für Asylsuchende, diese wurde auf Grundlage einer Stellungnahme der Stadtbibliothek beantwortet.

In diesem Dezernat 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 Zentralen Gebäudemanagements bearbeitet werden.

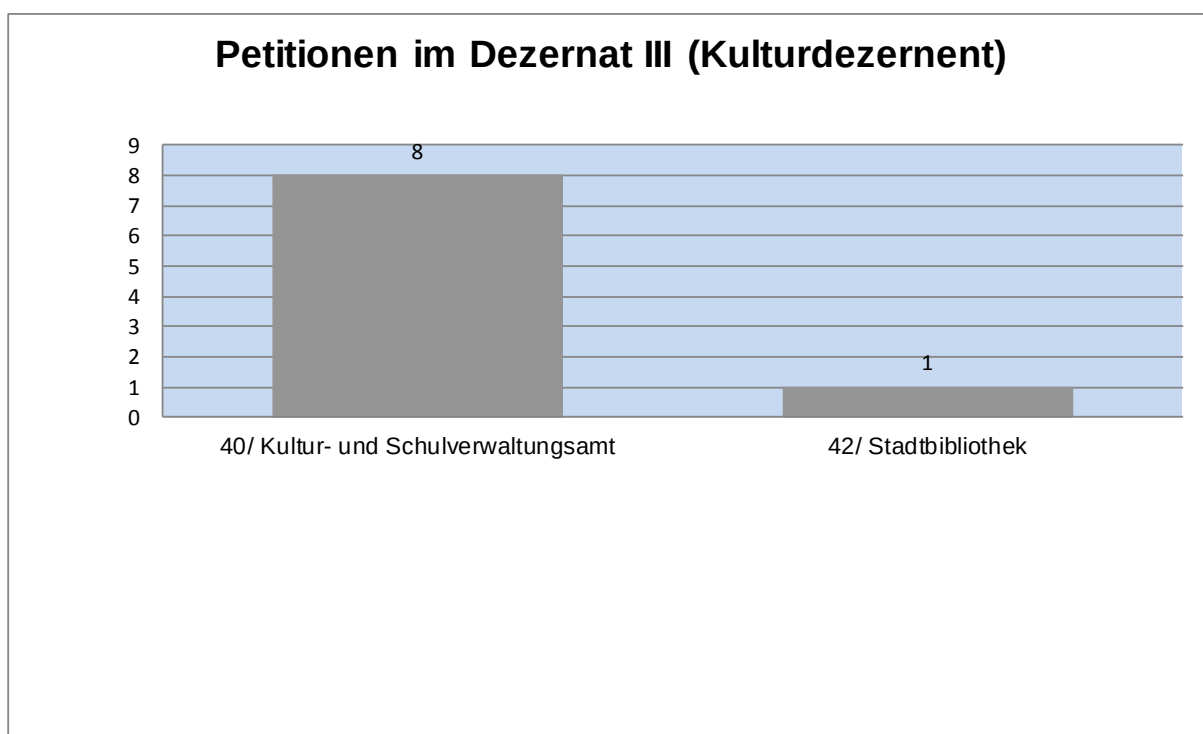


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Das Tiefbauamt hatte mit 55 Petitionen die meisten Petitionen innerhalb des Dezernates IV zu bearbeiten. Anzumerken ist wiederum, dass diese Organisationseinheit den größten Rückgang, nicht nur innerhalb des Dezernates IV (siehe folgendes Schaubild), sondern auch innerhalb der gesamten Stadtverwaltung zu bearbeitender Eingaben zu verzeichnen hatte (vgl. Schaubild X).

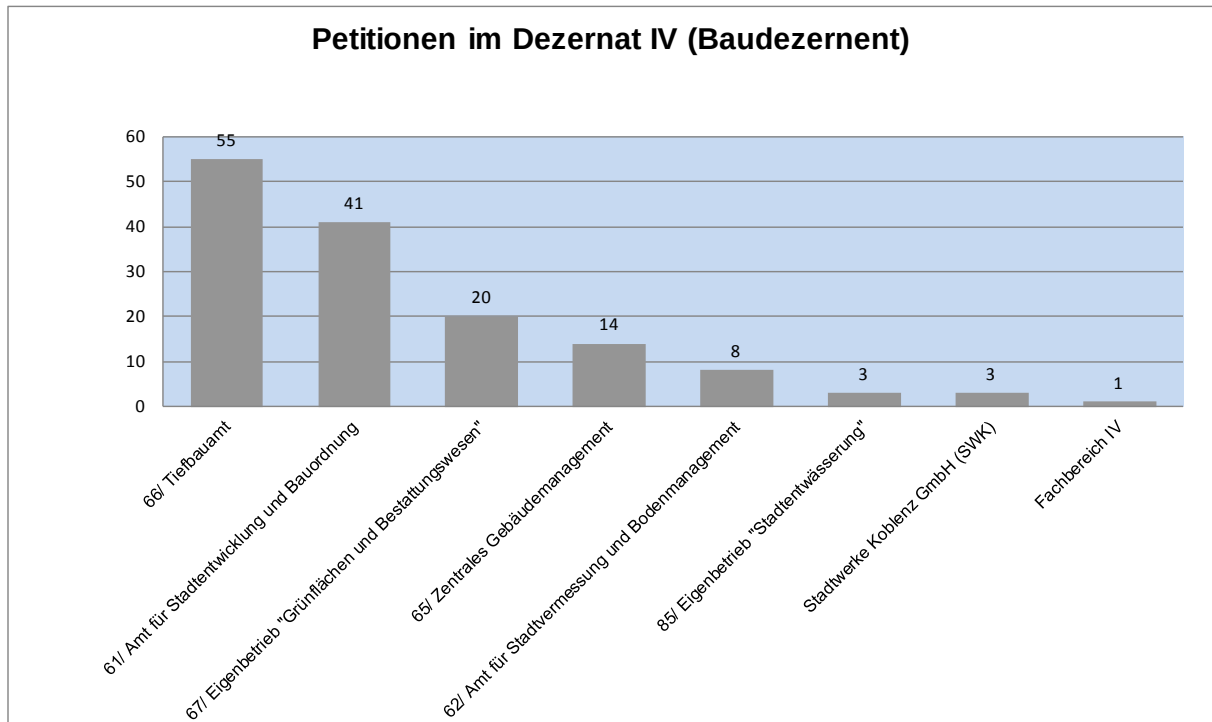


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat IV

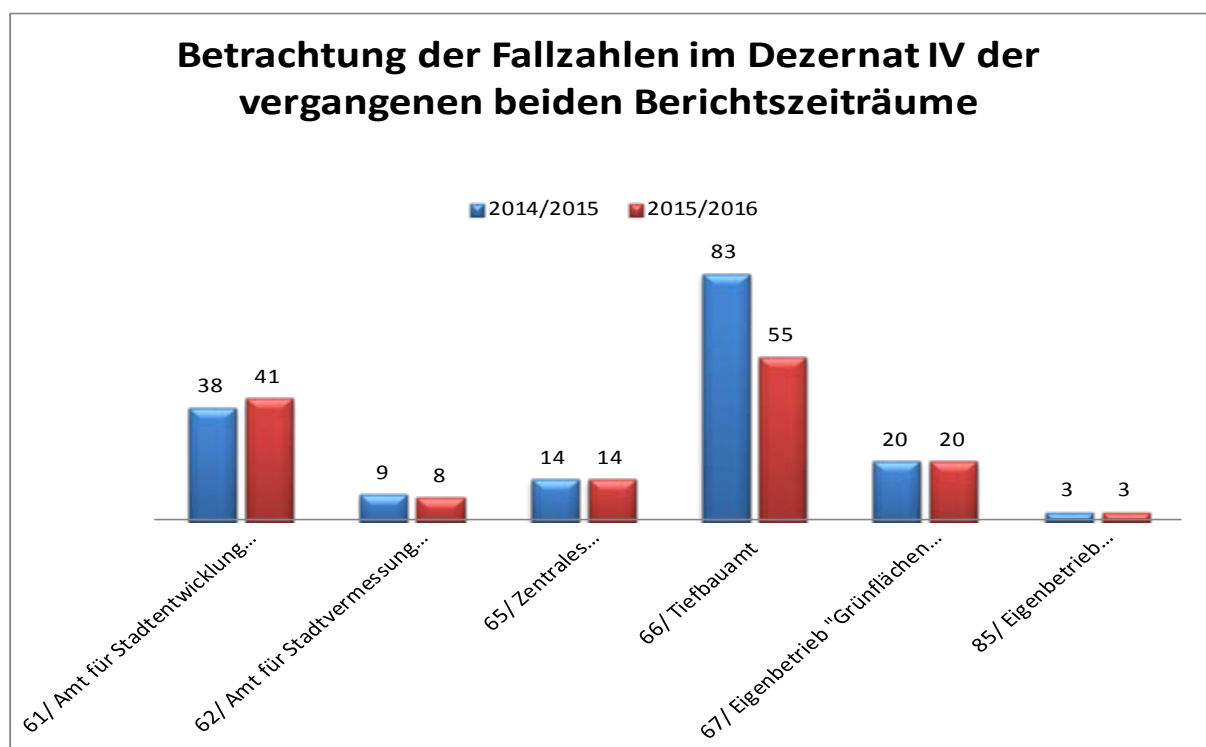


Schaubild X: Betrachtung der Fallzahlen im Dezernat IV der vergangenen beiden Berichtszeiträume

Die dem Tiefbauamt zugeteilten Eingaben erstreckten sich schwerpunktmäßig auf die drei Themenbereiche Parken, Verkehr und Straßen. Darunter waren Eingaben, die sich mit den allgemeinen Straßenzuständen und Baustellen in Koblenz beschäftigten sowie Beschwerden zur Parkplatzsituation im innerstädtischen Bereich zu verzeichnen. Weiterhin gab es Eingaben zur generellen Parkraumbewirtschaftung sowie Fragen zu allgemeinen Verkehrsregelungen und –führungen.

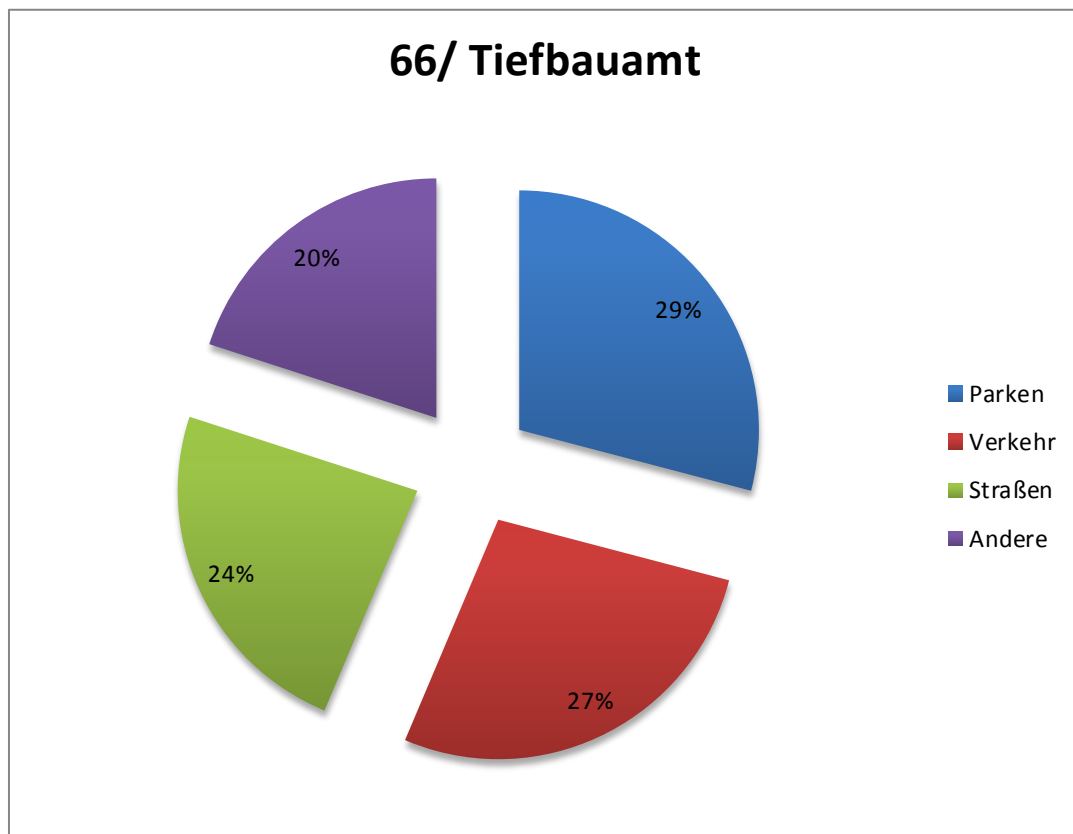


Schaubild XI: Themenschwerpunkte Tiefbauamt

Nach wie vor gab es einige Eingaben bezugnehmend auf die Moselfähre Koblenz-Lay, die aufgrund verschiedener Gründe noch nicht wieder in Betrieb genommen werden konnte.

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

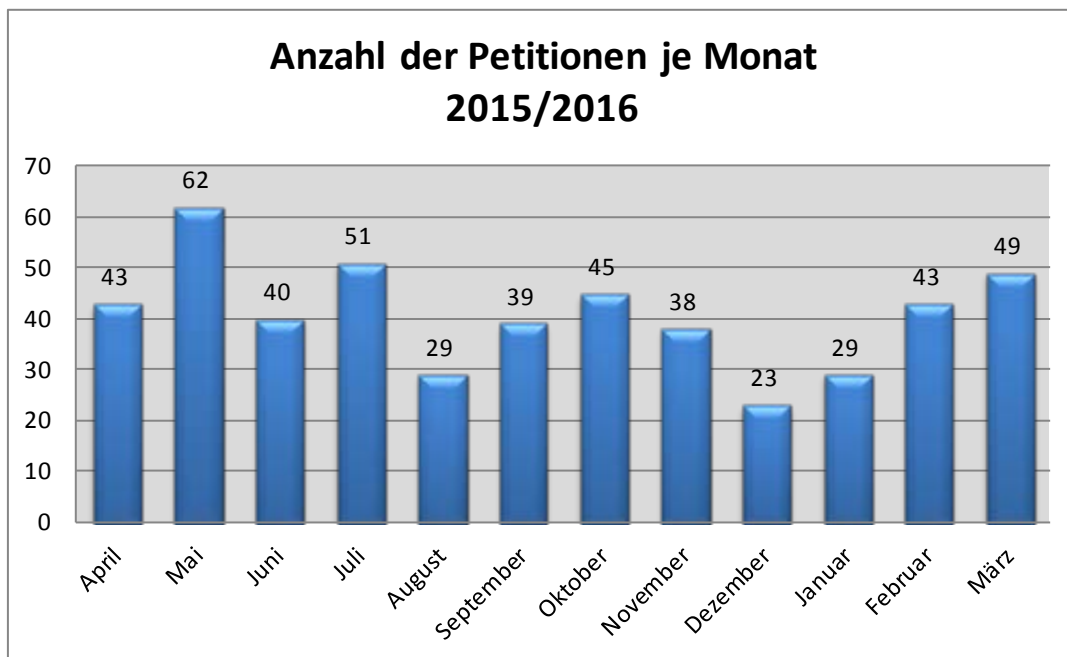


Schaubild XII: Petitionen je Monat

Im aktuellen Berichtszeitraum waren mit 62 Eingaben die meisten Petitionseingänge im Mai 2015 zu verzeichnen (in den vergangenen Berichtszeiträumen war dies der April). Die wenigsten Petitionen (23 Eingaben) sind hingegen wie auch im letzten Berichtszeitraum im Monat Dezember eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 40,9, dies sind rund 1,9 Prozentpunkte weniger 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 Frequenz einen entscheidenden Einfluss auf die Anzahl der eingegangenen Petitionen. So wurden z.B. im Monat Mai 2015 insgesamt 12 Termine und in den Monaten August und Dezember 2015 keine Termine für die Bürgersprechstunden vergeben.

8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

Die Bearbeitungsdauer konnte, wie in den nachfolgenden Schaubildern (Auswertung Berichtszeiträume 2014/2016 und 2015/2016) gut zu erkennen ist, im Vergleich zu den vorherigen Jahren deutlich reduziert werden. Hauptursächlich hierfür ist die zum 01.01.2015 neu eingeführte und mittlerweile gut etablierte Petitionsdatenbank, welche wesentlich kürzere und größtenteils elektronische Bearbeitungswege (Workflow) aufweist und eine nahezu automatisierte Wiedervorlage- und Erinnerungsfunktion beinhaltet. Nicht zuletzt waren natürlich auch das große Engagement sowie die gute

unkomplizierte und kollegiale Zusammenarbeit zwischen den Organisationseinheiten und der Zentralen Petitionsstelle maßgebend.

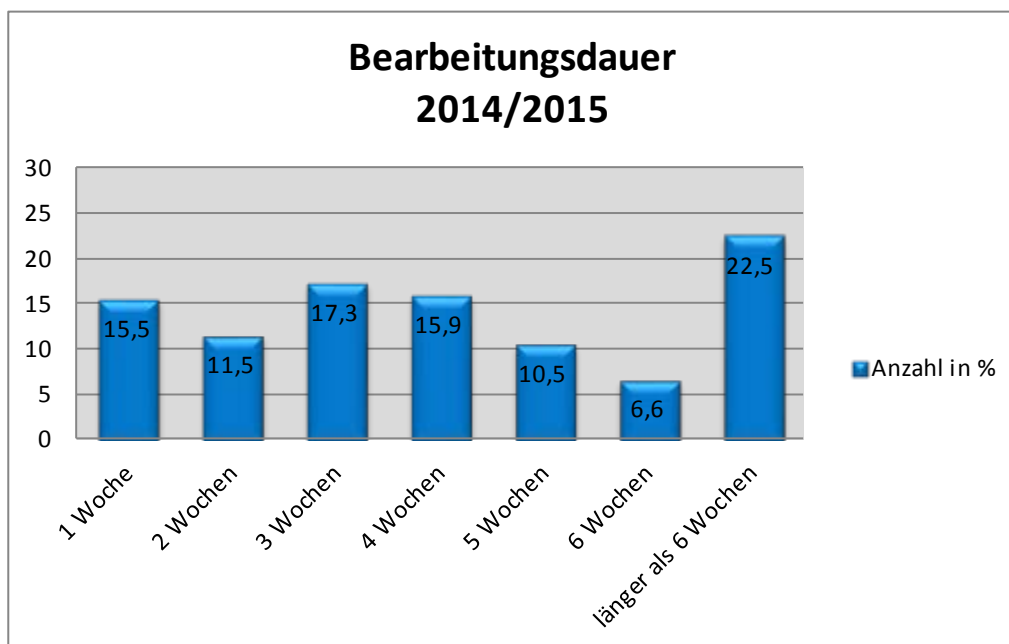
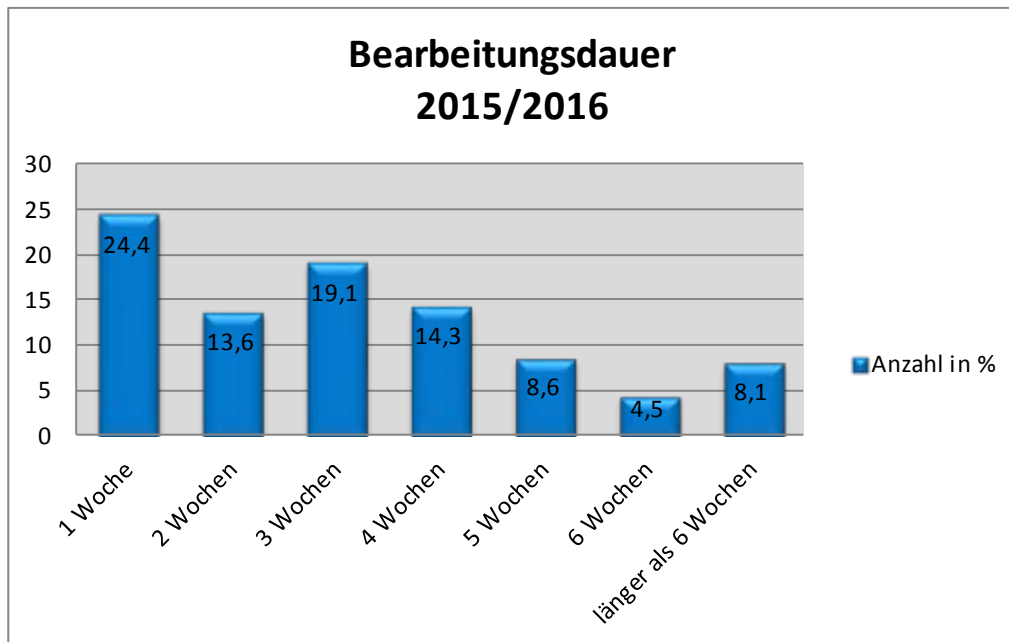


Schaubild XIII: Auswertung Bearbeitungsdauer (Berichtszeiträume 2014/2015 u. 2015/2016)

Fast 60% aller Vorgänge konnten innerhalb der ersten drei Wochen nach Eingang der Petition beantwortet werden. Dies stellt eine Verbesserung von rund 15 Prozentpunkten noch im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum dar. Bemerkenswerte 24,4% aller Eingaben, mithin eine Verbesserung von knapp 9 Prozentpunkten, konnten sogar innerhalb der ersten Woche abschließend bearbeitet werden. 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 nur noch 27,4%.

Erfreulicherweise und am deutlichsten festzustellen ist der Positivtrend der verkürzten Bearbeitungsdauer mit Blick auf diejenigen Eingänge, bei denen eine Beantwortung länger als sechs Wochen dauerte. Lag dieser Anteil noch im Berichtszeitraum 2014/2015 bei 22,5%, so liegt dieser Anteil nun nur noch bei niedrigen 8,1%. Folglich ist hier eine positive Verlagerung von knapp 15 Prozentpunkten eingetreten. Natürlich wird nach wie vor angestrebt, die Bearbeitungsdauer in den folgenden Jahren noch weiter zu optimieren um möglichst in der vorgegebenen 3-Wochen-Frist, unbeachtet der Mitteilung von Zwischenergebnissen, eine abschließende Beantwortung gewährleisten zu können.

Insbesondere treten längere Bearbeitungszeiten im Tiefbauamt, im Eigenbetrieb „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ sowie im Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung auf. In diesen Organisationseinheiten sind häufig umfangreichere Abstimmungen mit anderen Behörden und städtischen Organisationseinheiten 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 31.03.2016 bei 36.

9. Auswertung seit Amtseintritt des Oberbürgermeisters

9.1 Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

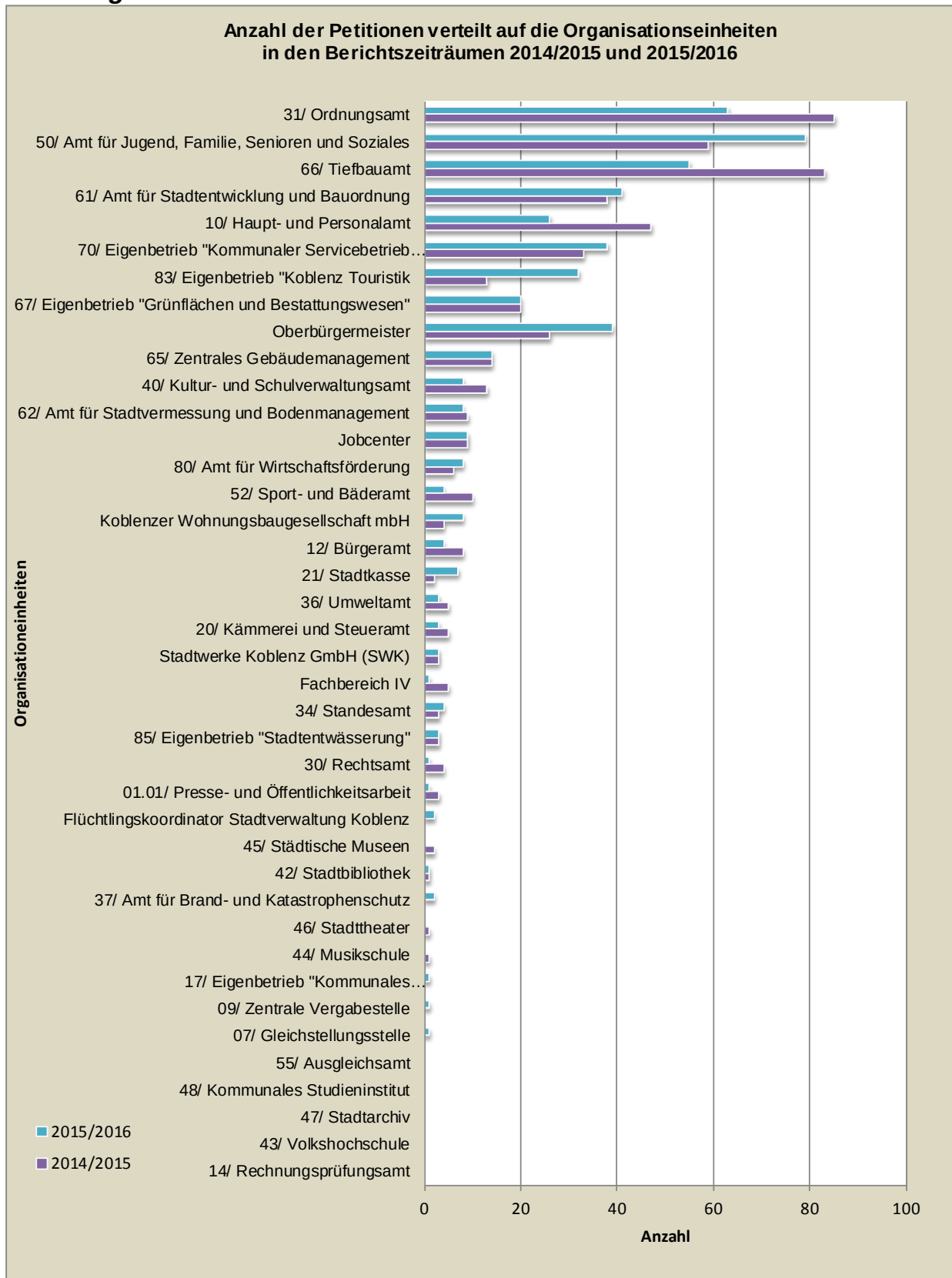


Schaubild XIV: Petitionen je Organisationseinheit

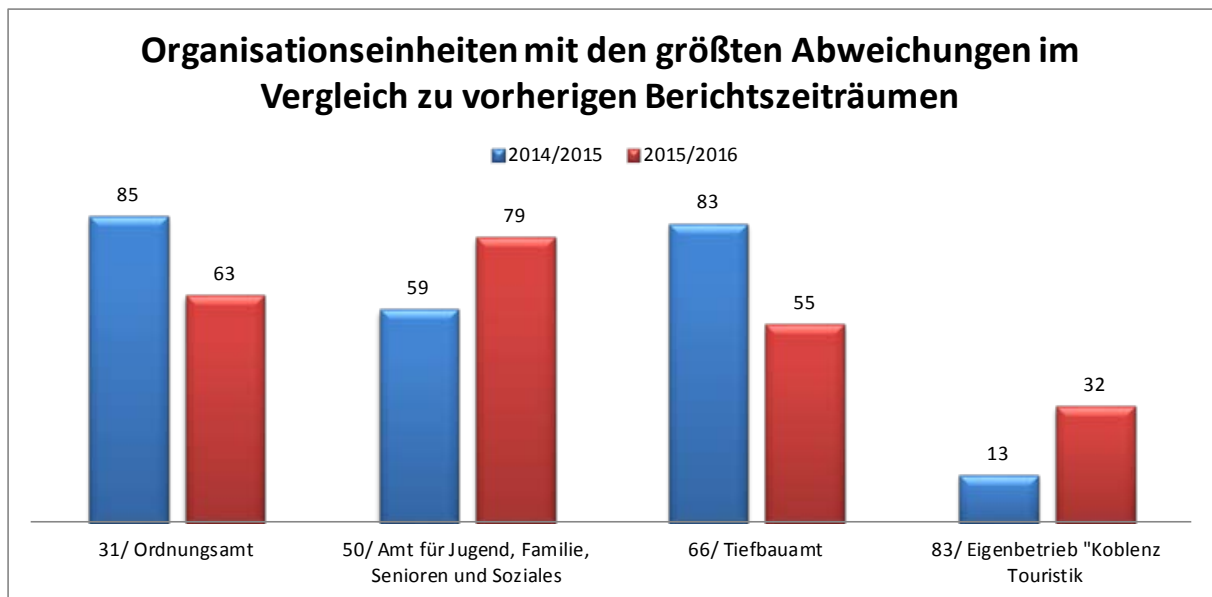


Schaubild XV: Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen

9.2 Übersicht der Anzahl der Eingaben pro Petent 2010 - 2016

Das nachfolgende Schaubild betrachtet das Eingabeverhalten der Petenten. Immer noch wendet sich mit 80% die Mehrzahl der Petenten mit nur einem Anliegen an den Oberbürgermeister.

Aber auch ein beträchtlicher Anteil von 19%, das sind mittlerweile immerhin ca. 420 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.

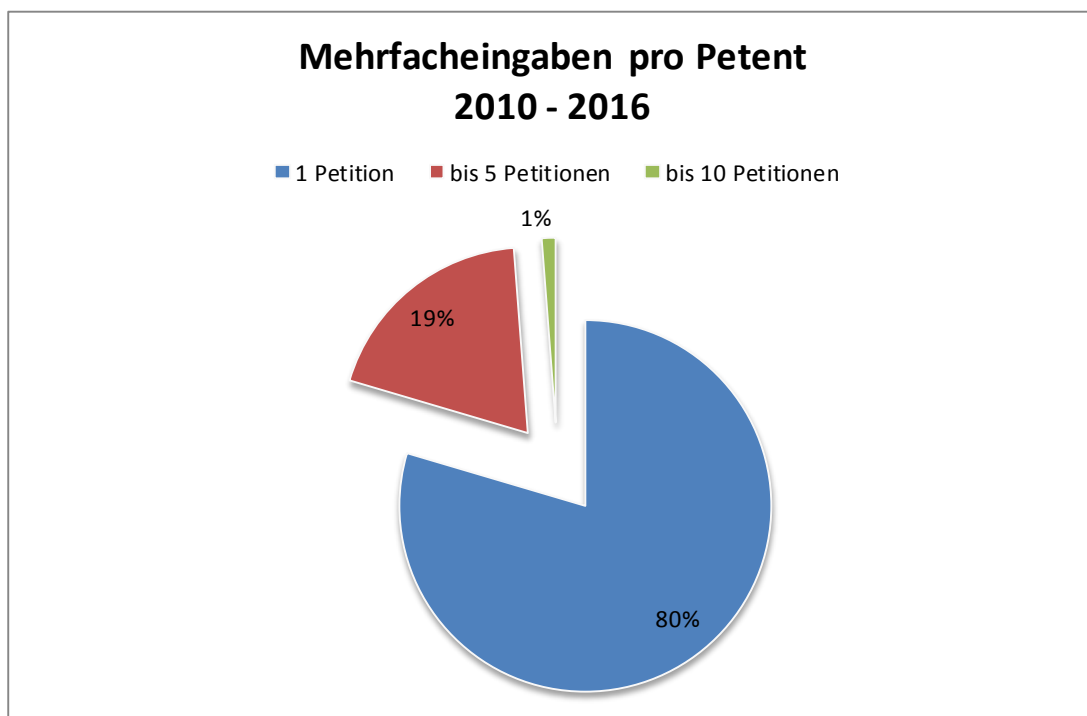


Schaubild XVI: Mehrfacheingaben pro Petent

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 %
sonstiges	24,1
Ordnungsrecht	9,3
Soziales	9
Parken	8,8
Straßen	8,2
Bauen/Grundstücksangelegenheiten	7,8
Verkehr	7,7

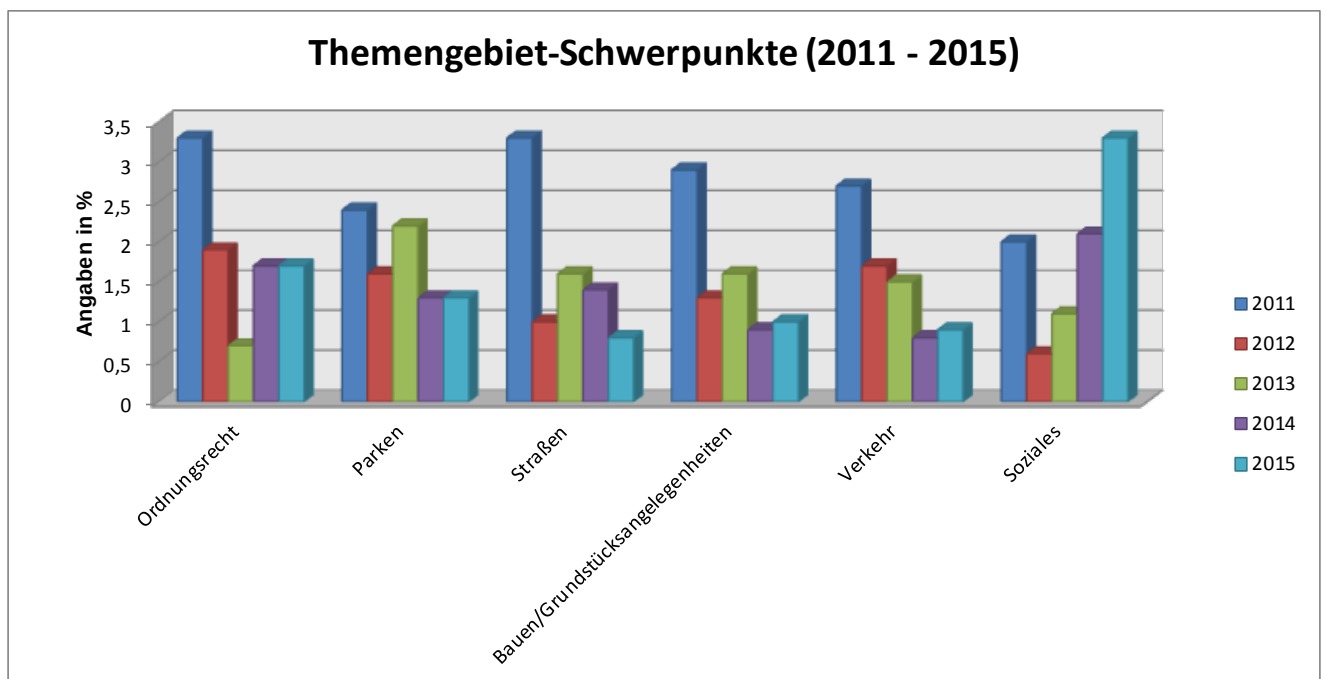


Schaubild XVII: Betrachtung Themengebiet-Schwerpunkte seit 2011

10. Fazit und Ausblick

Angesichts der dargestellten Ergebnisse lässt sich festhalten, dass wie auch schon in den Vorjahren, 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. So wurde z.B. ein Verbesserungsvorschlag zur Ausstellung der Bewohnerparkausweise im Rahmen des Petitionswesens vorgetragen und vom Bürgeramt umgehend umgesetzt:

*„Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig,
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung,*

vor einem Jahr hatte ich mich schriftlich an Sie gewendet. Ich bat darum, die Verlängerung des Parkausweises zu vereinfachen. Bisher mussten die Bürgerinnen und Bürger jährlich während der Öffnungszeiten des Bürgeramtes diesen persönlich verlängern lassen. Sie hatten mir anschließend geantwortet und eine Prüfung meines Hinweises angekündigt.

Wunderbar! Seit einigen Tagen bin ich nun stolzer Besitzer eines erstmalig elektronisch per Internet verlängerten Parkausweises! Die Nutzung war unkompliziert und in wenigen Minuten abgeschlossen. Der Versand des neuen Parkausweises erfolgte in wenigen Tagen.

Ich danke Ihnen und den entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Koblenz ganz herzlich für diese gelungene Umsetzung des neuen Serviceangebotes. Hunderten von Anwohnern wird so der jährliche Gang zur Stadtverwaltung erspart. Ich habe mich über diese erfreuliche Möglichkeit schon mit vielen Freunden und Anwohnern unterhalten. Alle waren begeistert. Ich habe mir erlaubt, hierüber einen kleinen Leserbrief an die Rhein-Zeitung (Lokalredaktion Koblenz) zu senden.“

Auch wenn die Bearbeitung im Hinblick auf das Ergebnis nicht immer im Sinne der Bürgerinnen und Bürger möglich ist, ist es jedoch 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.

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

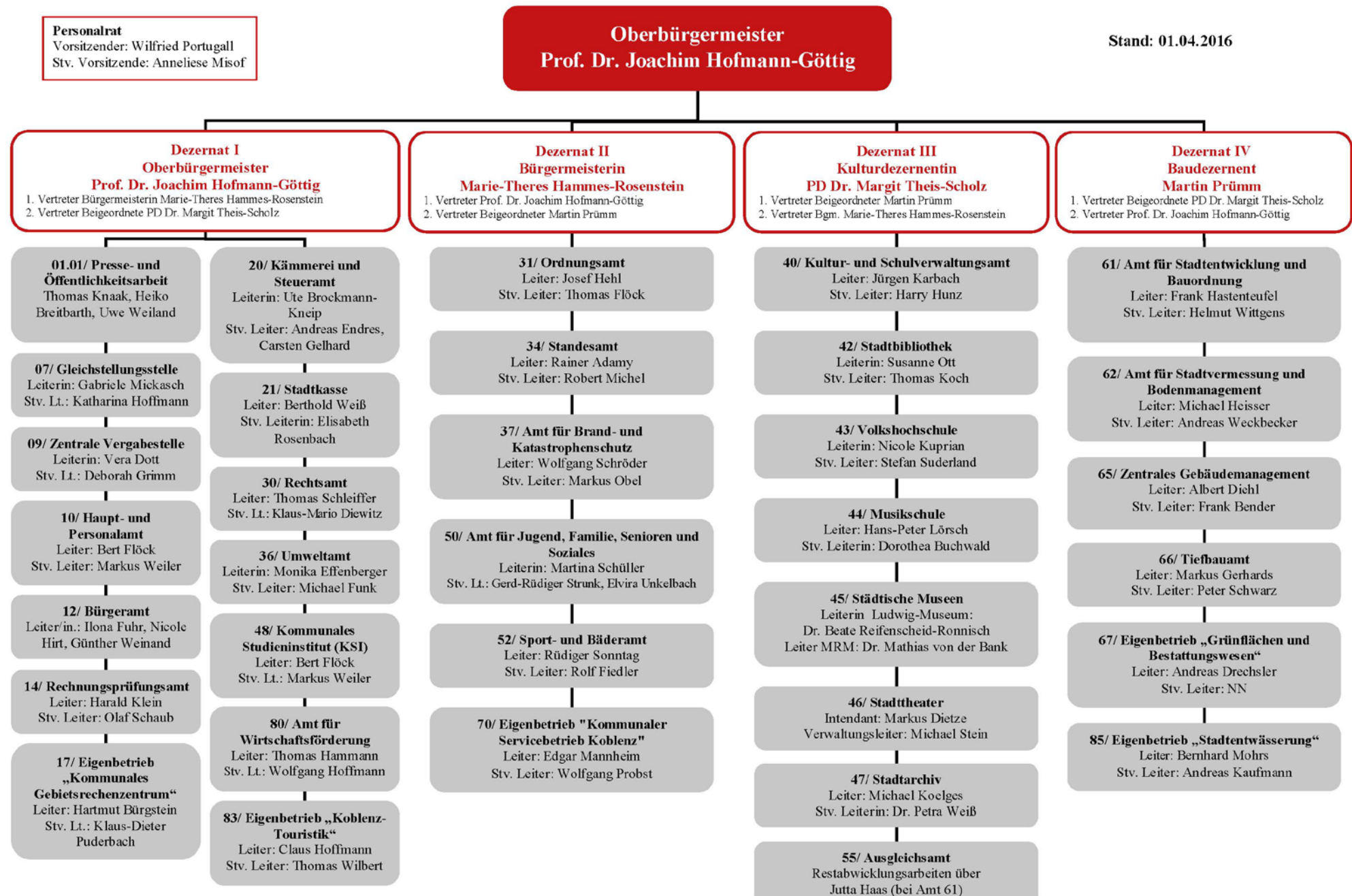
Bürgersprechstunden von April 2015 – März 2016 (6. Berichtsjahr)		
Datum	Örtlichkeit	Anzahl Termine
Donnerstag, 30. April 2015	Wallersheim + Lützel + Neuendorf	4
Dienstag, 12. Mai 2015	Stolzenfels	4
Dienstag, 19. Mai 2015	Rathaus	8
Dienstag, 23. Juni 2015	Arzheim (offene Bürgersprechstunde)	5
Dienstag, 21. Juli 2015	Rauental + Goldgrube + Moselweiß	5
Mittwoch, 2. September 2015	Rathaus	2
Dienstag, 22. September 2015	Karthause	5
Dienstag, 20. Oktober 2015	Metternich	6
Dienstag, 10. November 2015	Güls	5
Mittwoch, 18. November 2015	Rübenach	2
Dienstag, 12. Januar 2016	Ehrenbreitstein + Niederberg + Asterstein	3
Ausgefallen! Neuer Termin: 03.05.2016	Rathaus	
Dienstag, 16. Februar 2016	Arenberg + Immendorf	6
Dienstag, 23. Februar 2016	Bubenheim	3
Mittwoch, 2. März 2016	Kesselheim (offene Bürgersprechstunde)	1
Freitag, 4. März 2016	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe + Horchheim / Horchheimer Höhe	2
Ausgefallen! Neuer Termin: 20.05.2016	Lay	
Dienstag, 15. März 2016	Altstadt + Koblenz Süd und Mitte + Oberwerth	5
Gesamtanzahl:		66

Bürgersprechstunden von April 2016 – März 2017 (7. Berichtsjahr)	
Datum	Örtlichkeit
Dienstag, 5. April 2016	Rathaus
Dienstag, 26. April 2016	Stolzenfels
Ersatztermin 2015/2016! 03.05.2016	Rathaus
Dienstag, 10. Mai 2016	Wallersheim + Lützel + Neuendorf
Ersatztermin 2015/2016! 20.05.2016	Lay
Mittwoch, 25. Mai 2016	Arzheim
Donnerstag, 30. Juni 2016	Rauental + Goldgrube + Moselweiß (offene Bürgersprechstunde)
Dienstag, 21. Juni 2016	Rathaus
Donnerstag, 7. Juli 2016	Karthause
Donnerstag, 25. August 2016	Metternich
Dienstag, 27. September 2016	Güls
Dienstag, 25. Oktober 2016	Rübenach
Mittwoch, 2. November 2016	Kesselheim (offene Bürgersprechstunde)
Mittwoch, 30. November 2016	Ehrenbreitstein + Niederberg + Asterstein
Donnerstag, 12. Januar 2017	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe + Horchheim / Horchheimer Höhe
Dienstag, 24. Januar 2017	Rathaus
Dienstag, 7. Februar 2017	Arenberg + Immendorf
Dienstag, 14. März 2017	Bubenheim
Dienstag, 21. März 2017	Lay
Dienstag, 4. April 2017	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)



Rückmeldungen der Petenten an den Oberbürgermeister im vergangenen Jahr

„Die sehr nette Art Ihrer Mitarbeiter, ihre sachliche und fachliche Kompetenz sowie die verständlichen Erklärungen und Erläuterungen führten zu einem raschen Verständnis unsererseits. Wir wissen sehr wohl, wie viel Aufklärungs- und Informationsarbeit bei einem so großen Projekt geleistet wird und wir waren so glücklich darüber, dass hier so schnell, kompetent, nett und vor allem sehr freundlich und bürgernah gehandhabt wurde.“

„Mich hat es sehr gefreut, dass unser Oberbürgermeister meine Anregungen ernst genommen hat und überhaupt auf meinen Brief geantwortet hat.“

„Ich möchte heute einmal Danke sagen und positiv die Arbeit Ihrer Mitarbeiter/innen würdigen. Meine Anliegen wurden bisher super bearbeitet, auch als es kompliziert wurde, wurde ich nicht abgewimmelt. Es ist auch mal an der Zeit eine positive Rückmeldung zu geben. Weiter so!“

„Haben Sie vielen Dank für das übersandte Schreiben des Herrn Oberbürgermeisters. Die Bürgernähe, die sich in der Beantwortung derartiger Eingaben durch Herrn Prof. Dr. Hofmann-Göttig zeigt, hat mich durchaus beeindruckt.“

„Ich möchte mich bei Ihnen recht herzlich bedanken, dass die Angelegenheit inzwischen zu meiner vollsten Zufriedenheit schnell erledigt wurde. Das ist gutes Verwaltungshandeln!“