# **PETITIONSBERICHT**

# der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum
1. April 2016 bis 31. März 2017

(7. Berichtsjahr)

Stand: Mai 2017

Büro des Oberbürgermeisters – Zentrale Petitionsstelle

Erstellt von: Jannik Buchenroth

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



# **Die Petitionsstelle**

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

Als Ansprechpartner im Petitionswesen und der Terminvergaben im Rahmen der Bürgersprechstunden stehen Ihnen zur Verfügung:

# Petitionswesen:

Herr Buchenroth

Tel.: 0261 129 1224

Fax: 0261 129 1004

E-Mail: Petitionen@Stadt.Koblenz.de

# Bürgersprechstunden:

Herr Knaak Herr Weiland Herr Breitbarth

Tel.: 0261 129 1313

Fax: 0261 129 1300

E-Mail: Buergersprechstunde@Stadt.Koblenz.de

# Inhaltsverzeichnis

Vorwo	rt des Oberbürgermeisters8			
1.	Vorbemerkungen9			
2.	Verfahren bei der Petitionsbearbeitung9			
3.	Organisation der Bürgersprechstunden			
4.	Eingangsarten11			
5.	Art der Petitionen/Eingaben			
6.	Verteilung der Petitionen auf die Dezernate			
7.	Petitionen je Monat			
8.	Bearbeitungsdauer der Eingaben			
9.	Auswertung seit Amtseintritt des Oberbürgermeisters			
10.	Fazit und Ausblick			
Schaubilder				
	bild IEingangsarten			
	bild II Prozententwicklung digitale Eingaben			
	bild IIIArt der Petitionen			
	bild IV Verteilung der Petitionen auf die Dezernate			
	bild VGegenüberstellung der Berichtszeiträume			
	bild VIPetitionen je Dezernat / Liniendiagramm			
	bild VII Petitionen im Dezernat I			
	bild VIII			
	bild IX Petitionen im Dezernat III bild X Petitionen im Dezernat IV			
	bild XIBetrachtung der angestiegenen Fallzahlen im Dezernat IV			
	bild XIIThemenschwerpunkte Tiefbauamt			
	bild XIIIPetitionen je Monat			
	bild XIV Bearbeitungsdauer			
	bild XV Petitionen je Organisationseinheit			
	bild XVI Organisationseinheiten mit den größten Veränderungen			
	bild XVIIMehrfacheingaben pro Petent/in			
Schau	bild XVIIIBetrachtung 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 sich seither mit 3.805 Anliegen an mich gewandt haben. Diese Anliegen wurden in der Verwaltung als förmliche Petitionen bearbeitet. Dazu kommen eine Vielzahl von E-Mails, Briefen und Gästebucheinträgen, die bearbeitet wurden, ohne sie ausdrücklich als Petition zu werten. Im Vergleich zum Vorjahr ist die

Anzahl der in diesem 7. Berichtsjahr (2016/2017) an mich gerichteten Bürgeranliegen stark 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 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.

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 Anliegen zum Wohle aller Bürgerinnen und Bürger.

foot De lacabie Haterana Carti

## 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 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.

Spätestens zum jetzigen Zeitpunkt ist deutlich geworden, dass sich die damals neu geschaffenen Wege, mit dem Oberbürgermeister in Kontakt zu treten, bewährt haben.

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.

Des Weiteren wurden die E-Mail-Adressen <u>petitionen@stadt.koblenz.de</u> als auch <u>buergersprechstunde@stadt.koblenz.de</u> eingerichtet. Darüber hinaus besteht auf der Homepage des Oberbürgermeisters unter <u>www.hofmann-goettig.de</u> die Möglichkeit, sich über ein Gästebuch mit ihm auszutauschen.

Ferner finden seit nunmehr sieben Jahren neben den Bürgersprechstunden im Rathaus jährlich Sprechstunden des Oberbürgermeisters in den Stadtteilen statt.

Eine Petition einer Bürgerin/eines Bürgers kann mehrere Begehren (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 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 die

Zentrale Petitionsstelle 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, in deren Zuständigkeitsbereich die Beteiligungsverwaltung liegt, weitergeleitet.

# 3. Organisation der Bürgersprechstunden

Die jährlich stattfindenden Rathaus- und Stadtteilsprechstunden werden durch die Pressestelle 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 Pressestelle. Im Anschluss daran, sofern das Anliegen schon bekannt ist, werden die involvierten Organisationseinheiten zur Vorbereitung des Oberbürgermeisters um einen Sachstandsbericht gebeten.

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

Eine Ubersicht 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

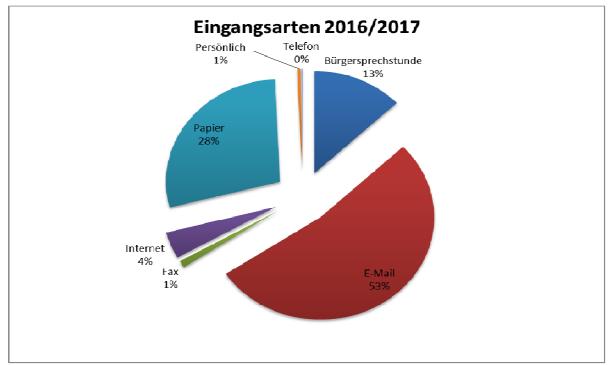


Schaubild I: Eingangsarten

Das digitale Zeitalter macht auch vor dem Rathaus keinen Halt; so ist ein stetiger Anstieg der elektronischen Eingaben zu verzeichnen.

Auch im Berichtszeitraum 2016/2017 erreichten den Oberbürgermeister die Eingaben mehrheitlich auf elektronischem Wege und in Papierform als Brief. Insgesamt sind auf elektronischem Wege (E-Mail, Web-Formular) mehr als die Hälfte aller Eingaben (insgesamt 57%, 322 Eingaben) eingegangen. Am häufigsten, wie auch im Vorjahr, sind die Eingaben mit 53% (298 Eingaben) per E-Mail zugegangen.

Darüber hinaus nutzten einige Bürgerinnen und Bürger (4%, 24 Eingaben) das auf der Internetseite <u>www.koblenz.de</u> zur Verfügung gestellte Web-Formular.

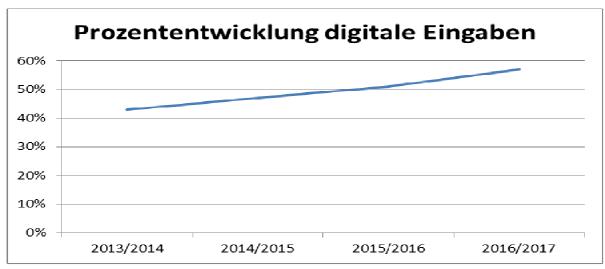


Schaubild II: Prozententwicklung digitale Eingaben

Die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangen Eingaben stellt mit rund 28% (160 Eingaben) nach den elektronischen Eingängen den zweitgrößten Anteil aller Eingangsarten dar. Bis auf nur vier Prozentpunkte sind die in Papierform eingegangen 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 73 Anliegen persönlich bei Herrn Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig vorgebracht. Die Differenz zwischen den diesjährigen 73 und den im vorherigen Berichtszeitraum 66 vorgebrachten Anliegen während der Bürgersprechstunde ergibt sich aus den zwei ausgefallenen Terminen im letzten Jahr.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2016 bis 31. März 2017 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 564, dies sind rund 15 % mehr als im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 491).

# 5. Art der Petitionen/Eingaben

Bei der Art der Petitionen wurde zwischen Beschwerden, Ersuchen/Hilferufen, Ideen/Anregungen und allgemeinen 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.

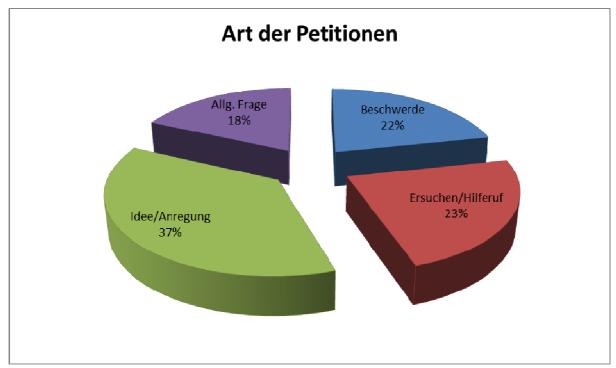


Schaubild III: Art der Petitionen

Die Auswertung des in Rede stehenden Berichtszeitraums hat ergeben, dass der Anteil der Ersuche und Hilferufe mit 23% seit dem großen Anstieg im Berichtszeitraum 2014/2015 weiterhin rückläufig ist. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass die noch in den vorherigen Berichtszeiträumen und für den Anstieg mit ursächlichen Ersuche im Hinblick auf die Ausbildungsförderung (BAföG) wieder abgeflacht sind.

Der Anteil der Ideen und Anregungen ist wiederum angestiegen. Hierunter fallen unter anderem Verbesserungsvorschläge zum Straßen- und Radverkehr (z.B. Verkehrsführung und Beschilderung), zur vermehrten Kontrolle und Ahndung des ruhenden und fließenden Verkehrs sowie zum öffentlichen Personennahverkehr (z.B. Buslinienführung und Preisgestaltung)

# 6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Das nachfolgende Schaubild IV veranschaulicht die Verteilung der Petitionen auf die vier Dezernate der Stadtverwaltung Koblenz. Obwohl die Gesamtzahl der Petitionen um 15 % im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum deutlich angestiegen ist, steht dem ein Rückgang im von der Bürgermeisterin geleiteten Dezernat um 26 Petitionen entgegen.

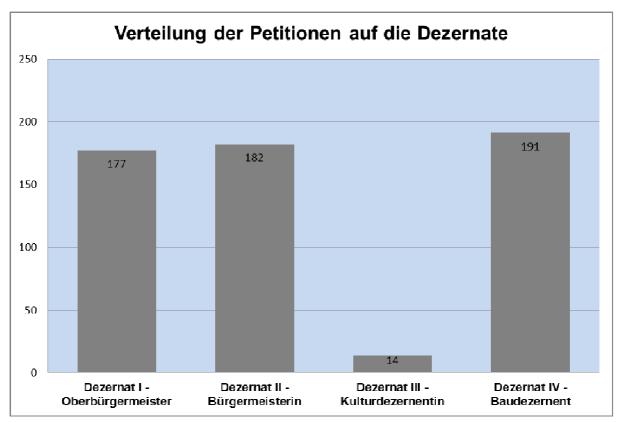


Schaubild IV: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Die nachfolgenden Schaubilder (V und VI), welche die vergangenen Berichtszeiträume gegenüberstellen und miteinander vergleichen, veranschaulichen, dass die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen im Dezernat I im Vergleich zu den Vorjahren deutlich angestiegen ist. Dies ist darauf zurückzuführen, dass das Büro des Oberbürgermeisters die Koordinierung der Beantwortung derjenigen Anfragen übernommen hat, welche die Gesamtverwaltung betreffen.

Im Dezernat II ist hingegen nach stetigem Anstieg in den letzten Berichtsjahren nunmehr ein Rückgang aufgrund der verminderten Anzahl von Eingaben, betreffend der Flüchtlingssituation, zu verzeichnen.

Wiederum im Dezernat IV ist die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen im Vergleich zu den Vorjahren außerordentlich angestiegen. Dies ist aktuell auf die vermehrte Anzahl von Anliegen, welche die Verkehrsführung und Parksituation betreffen, zurückzuführen.

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

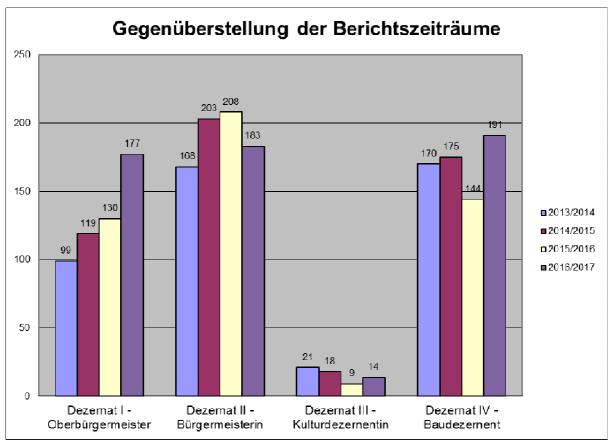


Schaubild V: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

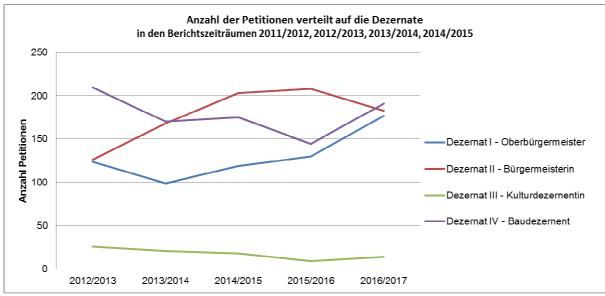


Schaubild VI: Petitionen je Dezernat in Darstellung eines Liniendiagramms

## 6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2016/2017 insgesamt 143 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild VII 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.

Außerdem wurden einige Anliegen in der Federführung des Büros des Oberbürgermeisters bearbeitet. Hierunter zählen neben der Bearbeitung von Anliegen, die die Organisationseinheit selbst betreffen, vor allem Petitionen, die nicht eindeutig einem anderem Amt / Eigenbetrieb zugewiesen werden konnten oder mehrere Anliegen aus verschiedenen Themenbereichen beinhaltet haben. Letztere wurden abschließend in der Federführung der Zentralen Petitionsstelle bearbeitet. Darüber hinaus liegt ein Schwerpunkt in der Bearbeitung oder Weiterleitung von Anfragen, die nicht in der Zuständigkeit der Stadtverwaltung liegen.

Der Eigenbetrieb "Koblenz-Touristik" hat sich im vergangenen Berichtsjahr hauptsächlich mit Eingaben, die sich mit den vielen Veranstaltungen in Koblenz (insbesondere der ENF-Tagung in der Rhein-Mosel-Halle) und den öffentlichen Toilettenanlagen beschäftigt.

Bei Anliegen des Amtes für Personal und Organisation handelt es sich u.a. um Personalangelegenheiten und Dienstaufsichtsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern.

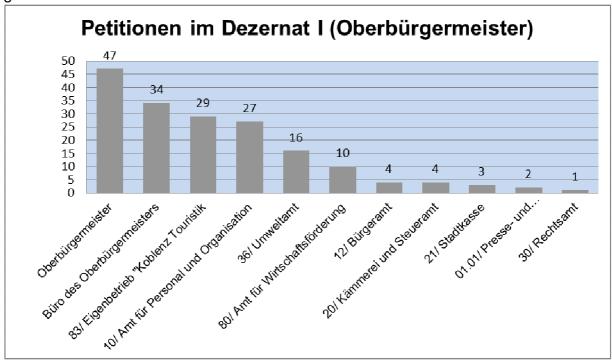


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat I

## 6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

Mit insgesamt 15 % (Anzahl: 89) aller Petitionen wurden durch das Ordnungsamt nicht nur die meisten Eingaben im Dezernat II, sondern auch die meisten Petitionen innerhalb der gesamten Stadtverwaltung bearbeitet. Dabei handelt es sich häufig um Beschwerden nach erteilten Verwarnungsgeldangeboten sowie 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.

Darüber hinaus gingen neben den Eingaben des Ordnungsamtes weitere 44 Petitionen im Bereich des Eigenbetriebes "Kommunaler Servicebetrieb Koblenz" im Hinblick auf verunreinigte Straßen und Flächen sowie der Müllentsorgung ein. Im Weiteren fielen Straßenausbesserungsmaßnahmen und die Installation von Absperrpfosten in deren Zuständigkeitsbereich.

Das noch im vergangenen Jahr am meisten konsultierte Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales konnte im jetzigen Berichtsjahr einen Rückgang von 44 Eingaben (< 45 %) verzeichnen. Dies resultiert insbesondere aus den rückläufigen Anliegen betreffend der Flüchtlingssituation.

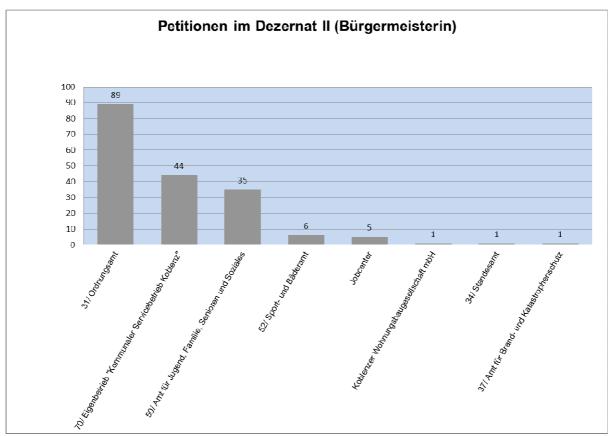


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat II

## 6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernentin)

Im Dezernat III ist nach wie vor eine konstant niedrige Anzahl an Petitionen zu erkennen. Sie beläuft sich in diesem Jahr auf insgesamt 14.

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

Die verbleibenden Petitionen bezogen sich auf das Kursangebot der Volkshochschule und zum anderen auf eine Rechercheanfrage in der Musikschule.

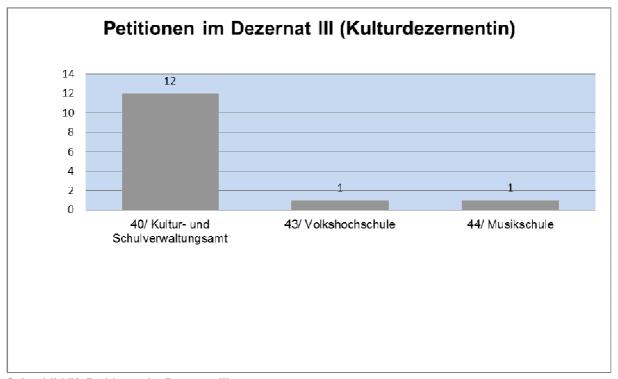


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat III

## 6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Die Fallzahlen der einzelnen Organisationseinheiten des Baudezernates sind nahezu identisch zum Vorjahreszeitraum geblieben. Beim Tiefbauamt ist jedoch wieder eine deutliche Steigerung auf das Niveau von 2014/2015 erkennbar.

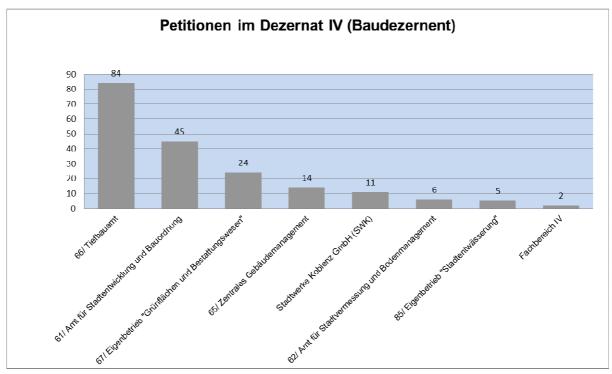


Schaubild X: Petitionen im Dezernat IV

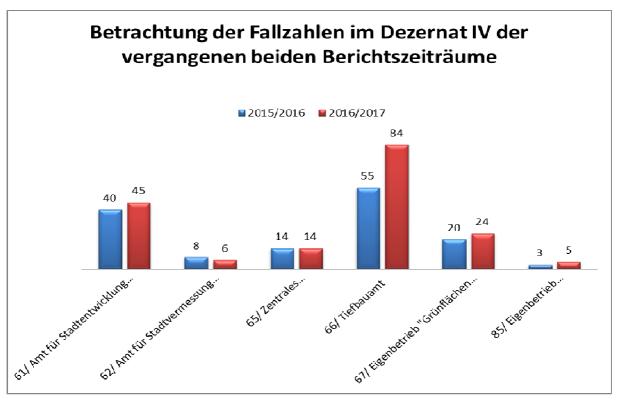


Schaubild XI: Betrachtung der Fallzahlen im Dezernat IV der vergangenen beiden Berichtszeiträume

Anzumerken ist, dass das Tiefbauamt im Vergleich zum Vorjahr einen deutlichen Zuwachs um 29 auf 84 Petitionen aufzuweisen hat. Somit handelt es sich hierbei um die Organisationseinheit mit den zweitmeisten Eingaben innerhalb der gesamten Stadtverwaltung. Die dem Tiefbauamt zugeteilten Eingaben erstreckten sich schwerpunktmäßig auf die vier Themenbereiche Verkehr, Straßen, Parken sowie den ÖPNV. 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.

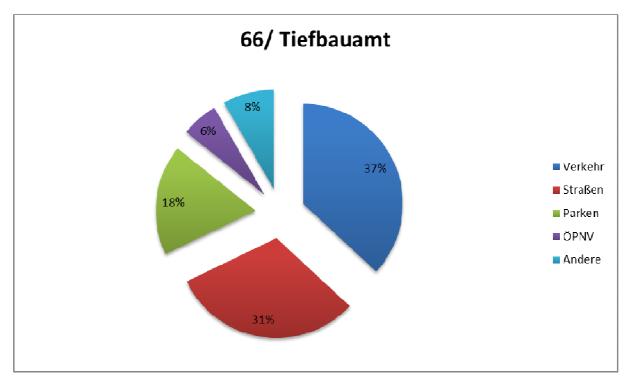


Schaubild XII: Themenschwerpunkte Tiefbauamt

Im Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung gab es neben Eingaben zu bauordnungsrechtlichen und verkehrsplanerischen Angelegenheiten (z.B. Öffentlicher Personennahverkehr, Fahrradverkehr, usw.) auch Petitionen zu bearbeiten, die denkmalpflegerische Aspekte tangierten.

Im Eigenbetrieb "Grünflächen und Bestattungswesen" wurden insbesondere Petitionen bearbeitet, die sich auf die in der Unterhaltung des Eigenbetriebes liegenden Grün- und Parkanlagen beziehen.

# 7. Petitionen je Monat

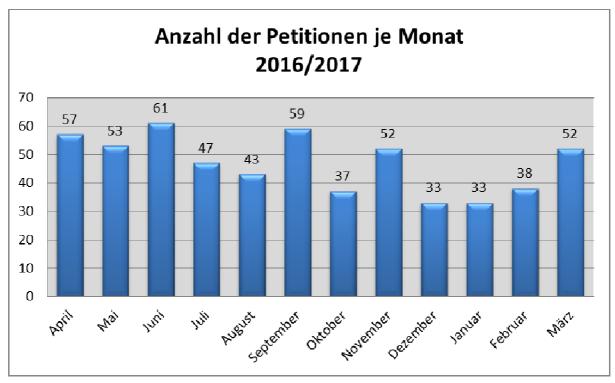
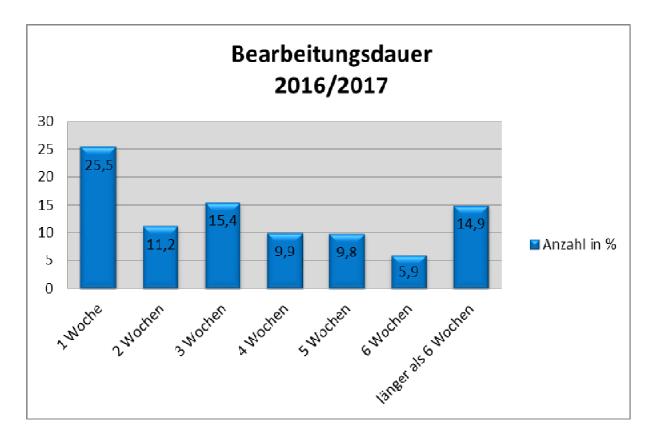


Schaubild XIII: Petitionen je Monat

Im aktuellen Berichtszeitraum waren mit 61 Eingaben die meisten Petitionseingänge im Juni 2016 zu verzeichnen (in den vergangen Berichtszeiträumen war dies der April bzw. der Mai). Die wenigsten Petitionen (33 Eingaben) sind hingegen wie auch im letzten Berichtszeitraum im Monat Dezember eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 47, dies sind rund 6,1 Prozentpunkte mehr als im vergangenen Berichtsjahr.

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

# 8. Bearbeitungsdauer der Eingaben



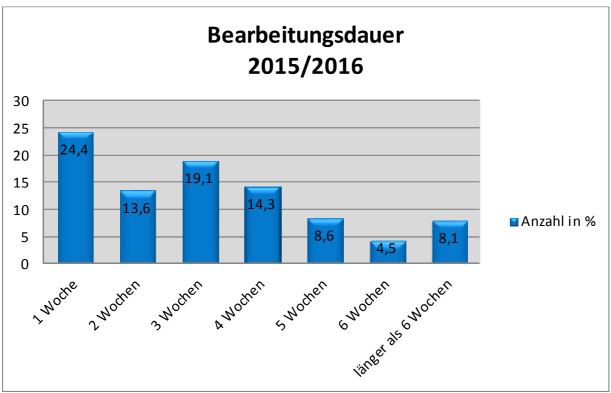


Schaubild XIV: Auswertung Bearbeitungsdauer (Berichtszeiträume 2015/2016 u. 2016/2017)

Über 50% aller Vorgänge konnten innerhalb der ersten drei Wochen nach Eingang der Petition beantwortet werden. Dies stellt trotz der schnellen Bearbeitungszeit ei-

nen Rückgang von rund 5 Prozentpunkten im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum dar.

Bemerkenswerte 25,5% aller Eingaben, mithin eine erneute Verbesserung von einem Prozentpunkt, 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 25,6%, was eine Verbesserung von 1,8 Prozentpunkten widerspiegelt.

Entgegen dem Positivtrend im letzten Jahr, ist in diesem Jahr ein erneuter Anstieg mit Blick auf diejenigen Eingänge, bei denen eine Beantwortung länger als sechs Wochen dauerte, zu vermerken. Lag dieser Anteil noch im Berichtszeitraum 2015/2016 bei 8,1%, so liegt dieser Anteil nun bei 14,9% (vgl. 2014/2015: 22,5%). Folglich ist hier eine negative Verlagerung von 6,8 Prozentpunkten eingetreten und es wird angestrebt, die Bearbeitungsdauer in den folgenden Jahren wieder auf das Vorjahresniveau anzuheben.

Insbesondere treten längere Bearbeitungszeiten aufgrund umfangreicher Abstimmungen mit anderen Behörden und städtischen Organisationseinheiten auf. Oftmals ist eine abschließende Bearbeitung von Vorgängen auch von noch ausstehenden politischen Entscheidungen oder ggf. Gerichtsurteilen abhängig.

Darüber hinaus ist weiterhin das Ziel, 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.

# 9. Auswertung seit Amtseintritt des Oberbürgermeisters

# 9.1 Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

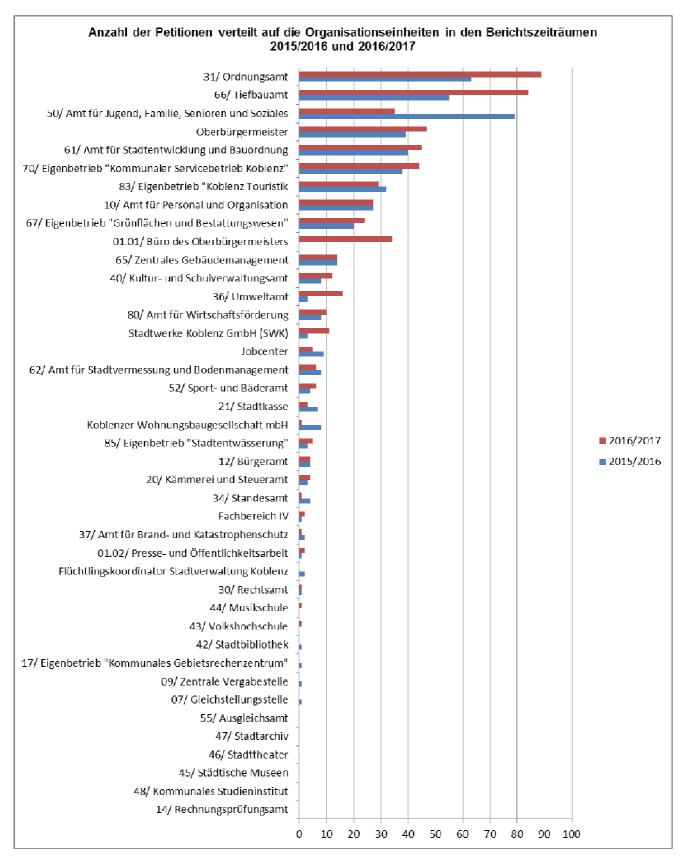


Schaubild XV: Petitionen je Organisationseinheit

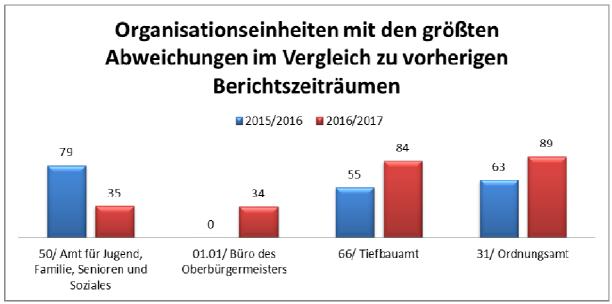


Schaubild XVI: Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen

# 9.2 Übersicht der Anzahl der Eingaben pro Petent 2010 - 2016

Das nachfolgende Schaubild betrachtet das Eingabeverhalten der Petenten. Immer noch wendet sich mit 76% die Mehrzahl der Petenten mit nur einem Anliegen an den Oberbürgermeister.

Aber auch ein beträchtlicher Anteil von 22%, 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. Die Höchstzahl der eingereichten Eingaben eines Petenten ist mit 32 Petitionen im Vergleich zum Vorjahr um 7 Eingaben gestiegen.

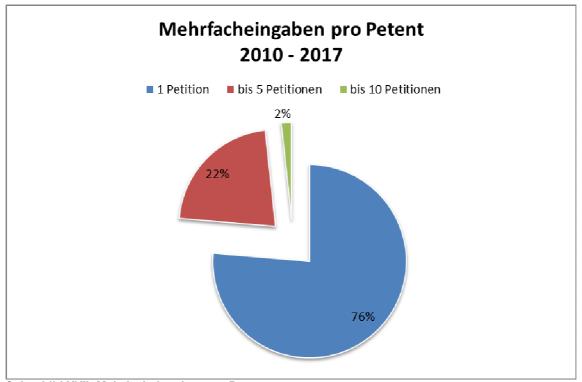


Schaubild XVII: Mehrfacheingaben pro Petent

# 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 den Dezernaten II (Bürgermeisterin) und IV (Baudezernent) zuzuordnen sind.

Themengebiete	Anteil in %
Ordnungsrecht	9,2
Soziales	8,9
Parken	8,6
Straßen	8,1
Bauen/Grundstücksangelegenheiten	7,7
Verkehr	7,5
Sonstiges	23,3

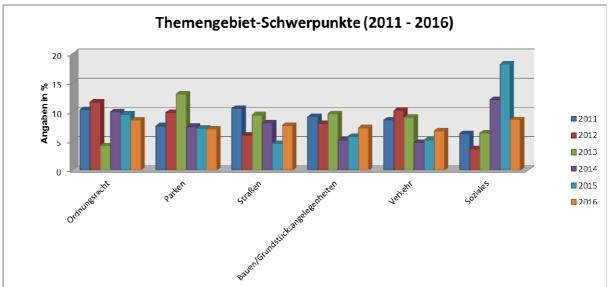


Schaubild XVIII: Betrachtung Themengebiet-Schwerpunkte seit 2011

## 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 konnte die Zentrale Petitionsstelle erfahren, dass es den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Fachämter ein Anliegen ist, die Eingaben schnell und sachorientiert zu bearbeiten.

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. So erreichte uns z.B. am 18.12.2016 folgende Rückmeldung:

"Lieber Herr Oberbürgermeister, sehr geehrte Damen und Herren,

für die intensive und umfassende Bearbeitung meines Antrags möchte ich mich bedanken.

Natürlich bedauere ich die negative Entscheidung, doch kam die begründete Ablehnung nicht ganz unerwartet, war mir doch bewusst, dass die Anwohner erhebliche Ärgernisse und Kosten bei einer Straßenumbenennung zu tragen hätten. Ich bin aber froh, das Thema einmal zur Diskussion gebracht zu haben."

Die einzelnen Schritte der elektronischen Vorgangsbearbeitung stellen sich dabei so dar, dass die Zentrale Petitionsstelle 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, vom Zeitpunkt der Digitalisierung des Dokuments 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 2016 – März 2017 (7. Bericht	sjahr)
Datum	Örtlichkeit	Anzahl Termine
Dienstag, 05. April 2016	Rathaus	8
Dienstag, 26. April 2016	Stolzenfels	5
Dienstag, 03. Mai 2016	Rathaus	7
Dienstag, 10. Mai 2016	Wallersheim + Lützel + Neuendorf	1
Freitag, 20. Mai 2016	Lay	3
Dienstag, 21. Juni 2016	Rathaus	4
Donnerstag, 30. Juni 2016	Rauental + Goldgrube + Moselweiß	2
Donnerstag, 7. Juli 2016	Karthause	6
Donnerstag, 25. August 2016	Metternich	6
Mittwoch, 28. September 2016	Güls	4
Freitag, 04. November 2016	Kesselheim (teils offene Bürgersprechstunde)	3
Mittwoch, 30. November 2016	Ehrenbreitstein + Niederberg + Asterstein	5
Donnerstag, 01. Dezember 2016	Rübernach	3
Donnerstag, 12. Januar 2017	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe + Horchheim / Horchheimer Höhe	1
24. Januar 2017	Rathaus	6
Dienstag, 07. Februar 2017	Arenberg + Immendorf	4
Dienstag, 14. März 2017	Bubenheim	3
Donnerstag, 23. März 2017	Lay	2
	Gesamtanzahl:	73

Bürgersprechstunden von April 2017 bis März 2018 (8. Berichtsjahr)				
Datum	Örtlichkeit			
Dienstag, 04. April 2017	Altstadt + Koblenz Süd und Mitte + Oberwerth			
Donnerstag; 27. April 2017	Rathaus			
Dienstag, 16. Mai 2017	Stolzenfels			
Dienstag, 06. Juni 2017	Wallersheim + Lützel + Neuendorf			
Dienstag, 15. August 2017	Lay			
Dienstag, 22. August 2017	Arzheim			
Dienstag, 05. September 2017	Rathaus			
Dienstag, 12. September 2017	Rauental + Goldgrube + Moselweiß			
Dienstag, 26. September 2017	Karthause			
Montag, 16. Oktober 2017	Ehrenbreitstein + Niederberg + Asterstein			
Dienstag, 07. November 2017	Metternich			
Dienstag, 14. November 2017	Güls			
Mittwoch, 10. Januar 2018	Kesselheim			
Donnerstag, 18. Januar 2018	Rübenach			
Dienstag, 06. Februar 2018	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe + Horchheim / Horchheimer Höhe			
Dienstag, 20. Februar 2018	Arenberg + Immendorf			
Dienstag, 06. März 2018	Rathaus			
Dienstag, 20. März 2018	Bubenheim			
Dienstag, 10. April 2018	Altstadt + Koblenz Süd und Mitte + Oberwerth			

<u>Hinweis:</u>
Die detaillierte Terminübersicht mit den Örtlichkeiten und Sprechzeiten kann unter <u>www.koblenz.de</u> eingesehen werden.

## Anlage 2

## Organigramm der Stadtverwaltung Koblenz (Dezernatsverteilungsplan)

#### Personalrat

Vorsitzender: Wilfried Portugall Sty. Vorsitzende: Anneliese Misof Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

Stand: 01.02.2017

## Dezernat I Oberbürgermeister

- Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig
- Vertreter Bürgermeisterin Marie-Theres Hammes-Rosenstein
   Vertreter Beigeordnete PD Dr. Margit Theis-Scholz

## 01.01/Büro des Oberbürgermeisters, Zentrale Steuerung, Ratsbüro

Leiter: Perry Metten-Golly Bernd Enkirch

## 01.02/ Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Thomas Knaak, Heiko Breitbarth, Uwe Weiland

## 07/ Gleichstellungsstelle

Leiterin: Gabriele Mickasch Stv. Lt.: Katharina Hoffmann

## 09/ Zentrale Vergabestelle

Leiterin: Vera Dott Stv. Lt.: Deborah Grimm

## 10/ Amt für Personal und Organisation

Leiter: Markus Weiler Stv. Leiter: Gerd Suderland, Ralf Jonas

#### 12/ Bürgeramt

Leiter/in.: Ilona Fuhr, Nicole Hirt, Günther Weinand

## 14/ Rechnungsprüfungsamt

Leiter: Harald Klein Stv. Leiter: Olaf Schaub

#### 17/ Eigenbetrieb "Kommunales Gebietsrechenzentrum"

Leiter: Hartmut Bürgstein Stv. Lt.: Klaus-Dieter Puderbach

## 20/ Kämmerei und Steueramt

Leiterin: Ute Brockmann-Kneip Stv. Leiter: Andreas Endres, Carsten Gelhard

## 21/ Stadtkasse

Leiter: Berthold Weiß Stv. Lt.: Elisabeth Rosenbach

### 30/ Rechtsamt

Leiter: Thomas Schleiffer Stv. Lt.: Klaus-Mario Diewitz

#### 36/ Umweltamt

Leiterin: Monika Effenberger Sty. Leiter: Michael Funk

## 48/ Kommunales

Studieninstitut (KSI) Leiter: Bert Flöck Stv. Lt.: Markus Weiler

#### 80/ Amt für Virtschaftsförde

Wirtschaftsförderung Leiter: Thomas Hammann Sty Lt: Mario Neuneier

#### 83/ Eigenbetrieb "Koblenz-Touristik"

Leiter: Claus Hoffmann Stv. Leiter: Thomas Wilbert

## Dezernat II Bürgermeisterin Marie-Theres Hammes-Rosenstein

- 1. Vertreter Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig
- 2. Vertreter Beigeordneter Bert Flöck

### 31/ Ordnungsamt

Leiter: Josef Hehl Stv. Leiter: Thomas Flöck. Dirk Urmersbach

#### 34/ Standesamt

Leiter: Rainer Adamy Stv. Leiter: Robert Michel

## 37/ Amt für Brand- und Katastrophenschutz

Leiter: Meik Maxeiner Stv. Leiter: Markus Obel

#### 50/ Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales

Leiterin: Martina Schüller Stv. Lt.: Gerd-Rüdiger Strunk, Peer Pabst

#### 52/ Sport- und Bäderamt

Leiter: Rüdiger Sonntag Stv. Leiter: Rolf Fiedler

#### 70/ Eigenbetrieb "Kommunaler Servicebetrieb Koblenz"

Leiter: Edgar Mannheim Stv. Leiter: Wolfgang Probst

## Dezernat III Kulturdezernentin

- PD Dr. Margit Theis-Scholz

  1. Vertreter Beigeordneter Bert Flöck
- 2. Vertreter Bgm. Marie-Theres Hammes-Rosenstein

# 40/ Kultur- und Schulverwaltungsamt

Leiter: Jürgen Karbach Stv. Leiter: Harry Hunz

#### 42/ Stadtbibliothek

Leiterin: Susanne Ott Stv. Leiter: Thomas Koch

#### 43/ Volkshochschule

Leiterin: Nicole Kuprian Stv. Leiter: Stefan Suderland

#### 44/ Musikschule

Leiter: Hans-Peter Lörsch Stv. Leiterin: Dorothea Buchwald

#### 45/ Städtische Museen

Leiterin Ludwig-Museum: Prof. Dr. Beate Reifenscheid-Ronnisch Leiter MRM: Dr. Matthias von der Bank

#### 46/ Stadttheater

Intendant: Markus Dietze Verwaltungsleiter: Michael Stein

#### 47/ Stadtarchiv

Leiter: Michael Koelges Stv. Leiterin: Dr. Petra Weiß

#### 55/ Ausgleichsamt

Restabwicklungsarbeiten über Jutta Haas (bei Amt 61)

### Dezernat IV Baudezernent Bert Flöck

- 1. Vertreter Beigeordnete PD Dr. Margit Theis-Scholz
- 2. Vertreter Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

## 61/ Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung

Leiter: Frank Hastenteufel Stv. Leiter: Helmut Wittgens

#### 62/ Amt für Stadtvermessung und Bodenmanagement

Leiter: Michael Heisser Stv. Leiter: Andreas Weckbecker

## 65/ Zentrales Gebäudemanagement

Leiter: Albert Diehl Sty. Leiter: Frank Bender, Hubert Kroh

## 66/ Tiefbauamt

Leiter: Markus Gerhards Stv. Leiter: Peter Schwarz

#### 67/ Eigenbetrieb "Grünflächen und Bestattungswesen"

Leiter: Andreas Drechsler Stv. Leiter: NN

## 85/ Eigenbetrieb "Stadtentwässerung"

Leiter: Bernhard Mohrs Stv. Leiter: Andreas Kaufmann