

PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2018 bis 31. März 2019



KOBLENZ
VERBINDET.

Büro des
Oberbürgermeisters



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 2018 bis 31. März 2019

(9. Berichtsjahr)

Stand: April 2019

Büro des Oberbürgermeisters – Zentrale Petitionsstelle

Erstellt von: Muhammed Koc

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

KOBLENZ
VERBINDET.

Die Petitionsstelle

**unter der Leitung des Oberbürgermeisters
David Langner**

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

Petitionswesen:

Herr Koc

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

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	13
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate	14
7. Petitionen je Monat	20
8. Bearbeitungsdauer der Eingaben	21
9. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten	22
10. Fazit	24

Schaubilder

Schaubild I	Eingangsarten
Schaubild II	Prozententwicklung digitale Eingaben
Schaubild III	Art der Petitionen
Schaubild IV	Verteilung der Petitionen auf die Dezernate
Schaubild V	Gegenüberstellung der Berichtszeiträume
Schaubild VI	Petitionen je Dezernat / Liniendiagramm
Schaubild VII	Petitionen im Dezernat I
Schaubild VIII	Petitionen im Dezernat II
Schaubild IX	Petitionen im Dezernat III
Schaubild X	Petitionen im Dezernat IV
Schaubild XI	Petitionen je Monat
Schaubild XII	Bearbeitungsdauer
Schaubild XIII	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XIV	Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen

Vorwort des Oberbürgermeisters



Liebe Bürgerinnen und Bürger, liebe Leserinnen und Leser, mit meiner Amtseinführung am 01.05.2018 ist es wie bei meinem Vorgänger eines meiner priorisierten Ziele, die Verbesserung der Servicequalität der Verwaltung weiterzuführen. Dass wir hierbei den richtigen Weg eingeschlagen haben, zeigen uns die jüngsten Umfragen des Koblenzer Bürgerpanels. Dabei gaben 89% aller Befragten an, mit der Servicequalität der Stadtverwaltung zufrieden zu sein. Ein großer Aspekt stellte die Etablierung eines Petitionsmanagements dar. Dass wir dies erfolgreich umsetzen konnten, zeigen mir das bis zuletzt entgegengebrachte Vertrauen und die nach wie vor hohe Frequentierung von Seiten der Bürgerinnen und Bürger, die sich seither mit

5.186 Anliegen an den Oberbürgermeister haben. Diese Anliegen wurden in der Verwaltung als förmliche Petitionen bearbeitet. Dazu kommt eine Vielzahl von E-Mails und Briefen ohne diese ausdrücklich als Petition zu werten. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der in diesem 9. Berichtsjahr (2018/2019) an mich gerichteten Bürgeranliegen stark angestiegen. Dies zeigt mir, dass die Menschen nach wie vor mit der Verwaltung und ihrem Oberbürgermeister in Kontakt treten möchten. Das Spektrum der Bitten, Anliegen, Anregungen und Beschwerden betraf dabei die verschiedensten Aufgabenbereiche.

Mit diesem Bericht informieren wir über die Anzahl und Arten der Petitionen, die Verteilung auf die Dezernate und Organisationseinheiten darstellen, aber auch die Bearbeitungszeit betrachten.

Eine bürgernahe und bürgerorientierte Dienstleistungsverwaltung liegt mir sehr am Herzen. 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 selbstverständlich 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.

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.



David Langner

1. Vorbemerkungen

Um den Anliegen und Hinweisen der Bürgerinnen und Bürger dauerhaft gerecht zu werden, etablierte die Stadt bereits im Jahr 2010 – unmittelbar nach Amtsantritt von Prof. Dr. Hofmann-Göttig – auf seine Initiative hin ein systematisches Petitionsmanagement.

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.

Auch nach Ende der Amtszeit des ehemaligen Oberbürgermeisters ist es deutlich, dass die damals neu geschaffenen Wege, mit dem Verwaltungschef in Kontakt zu treten, sich weiterhin bewähren.

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

Des Weiteren wurden die E-Mail-Adressen petitionen@stadt.koblenz.de als auch buergersprechstunde@stadt.koblenz.de eingerichtet. Darüber hinaus besteht auf der Homepage des Oberbürgermeisters unter www.david-langner.de die Möglichkeit, sich über ein weiteres Kontaktformular mit ihm auszutauschen.

Ferner finden seit nunmehr neun Jahren Bürgersprechstunden im Rathaus 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 erfolgt die zentrale Erfassung der Eingaben und die Vergabe einer zentralen Eingabenummer. Anschließend werden die Petitionen ausschließlich elektronisch an die jeweiligen Amts-, Werk- und Stabsstellenleitungen weitergeleitet. Dabei ist es auch unter ökologischen Gesichts-

punkten das Ziel, vom Zeitpunkt der Digitalisierung des Dokuments bis zur Unterschrift des Antwortschreibens durch die jeweilige Amtsleitung (evtl. durch den Oberbürgermeister) ein Ausdrucken des Vorgangs zu vermeiden.

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 Mitzeichnung bzw. zur Unterschrift vorgelegt und daran anschließend an die Petentinnen und Petenten versandt. Petenten, die sich via Internetformular oder E-Mail an den Oberbürgermeister wenden, erhalten Ihr Antwortschreiben auch auf elektronischem Weg. Durch den hohen Anteil an elektronischen Petitionen kann somit neben den Einsparungen bei den Druckkosten auch eine Reduzierung der Portokosten erreicht werden.

Die zum 01.01.2015 neu eingeführte 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 aus Gründen der Komplexität 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, Koblenzer Wohnbaugesellschaft usw.). Hierbei ist zu achten, dass der/die Petent/in ausdrücklich einer Weiterleitung seiner persönlichen Daten an dritte zustimmt. Selbstverständlich werden diese Daten nur zur Bearbeitung des Anliegens verwendet.

3. Organisation der Bürgersprechstunden

Die jährlich stattfindenden Rathaussprechstunden wurden durch die Pressestelle geplant und koordiniert.

Nach Vorplanung der auf ein Jahr verteilten Termine wurde 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 Bürgersprechstunden fanden in der Regel von 14 – 17 Uhr statt. Vor dem Hintergrund kurzer Wegzeiten finden die Bürgersprechstunden des neuen Oberbürgermeisters David Langner ausschließlich im Rathaus statt, da die in den Stadtteil-

sprechstunden vorgetragenen Anliegen oftmals keinen örtlichen Bezug zum jeweiligen Stadtteil vorwiesen.

Eine Übersicht über die durchgeführten Bürgersprechstunden ist in der **Anlage 1** abgebildet.

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

4. Eingangsarten

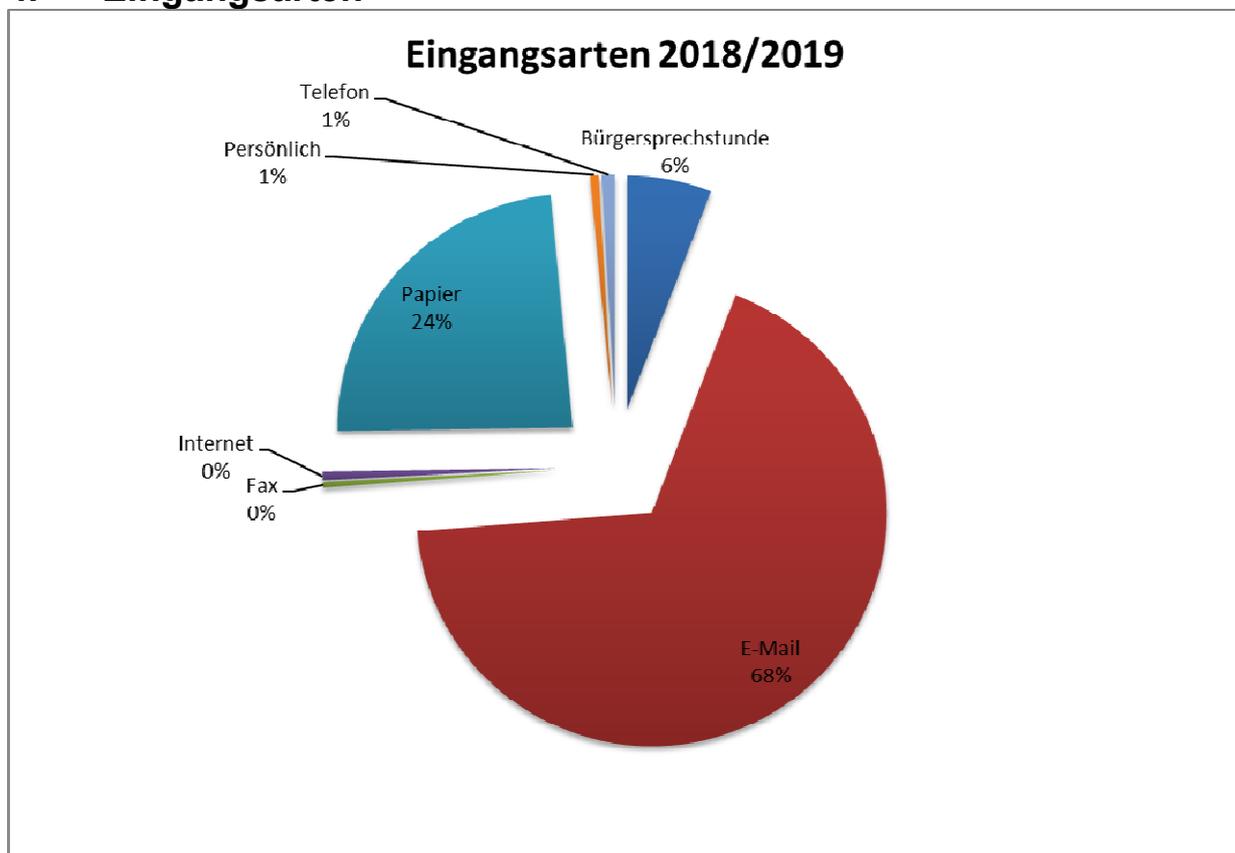


Schaubild I: Eingangsarten

Die Übermittlung der Anliegen hat sich seit der Einführung des Petitionswesens stark verändert: Wurden zu Beginn die meisten Eingaben noch per Post eingereicht, sind zuletzt mehr als zwei Drittel (68 %) der Petitionen auf elektronischem Wege an den Oberbürgermeister herangetragen worden. Man erkennt, dass das digitale Zeitalter auch vor dem Rathaus keinen Halt macht.

Das im E-Government-Konzept der Stadt Koblenz niedergeschriebene Ziel „der papierlosen Verwaltung“ spiegelt sich somit immer stärker in der Petitionsarbeit wider.

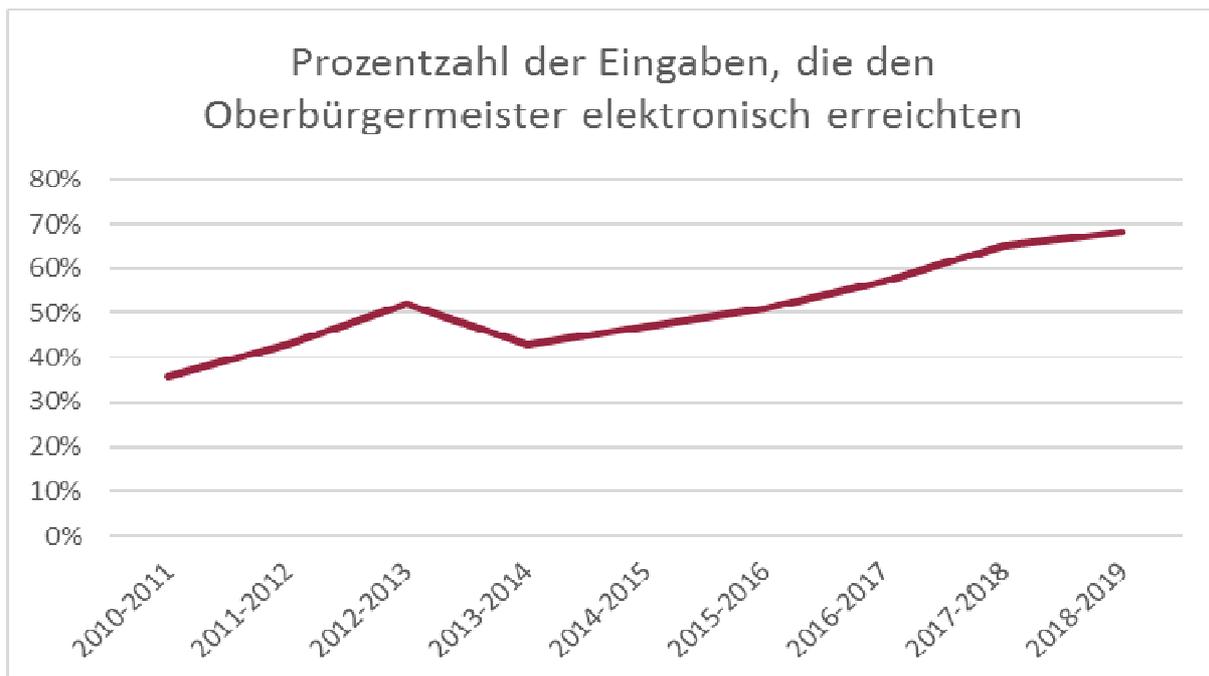


Schaubild II: Prozententwicklung digitale Eingaben

Vor dem Hintergrund der einfachen Kontaktaufnahme mit dem Oberbürgermeister auf dem elektronischen Weg ist die Inanspruchnahme des Angebotes der Bürgersprechstunden stark angestiegen. Traten im vergangenen Jahr 27 Bürgerinnen und Bürger (5 %) persönlich mit dem Oberbürgermeister in Kontakt, so fanden in diesem Berichtszeitraum 45 Termine (6 %) statt.

Die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangenen Eingaben stellt mit rund 24% (184 Eingaben) nach den elektronischen Eingängen den zweitgrößten Anteil aller Eingangsarten dar. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Eingaben in Papierform um 3 Prozentpunkten zurückgegangen.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2018 bis 31. März 2019 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 776, dies sind ganze 28 % mehr als im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 606). Noch vor zwei Jahren betrug die Zahl der Eingaben 564.

5. Art der Petitionen/Eingaben

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

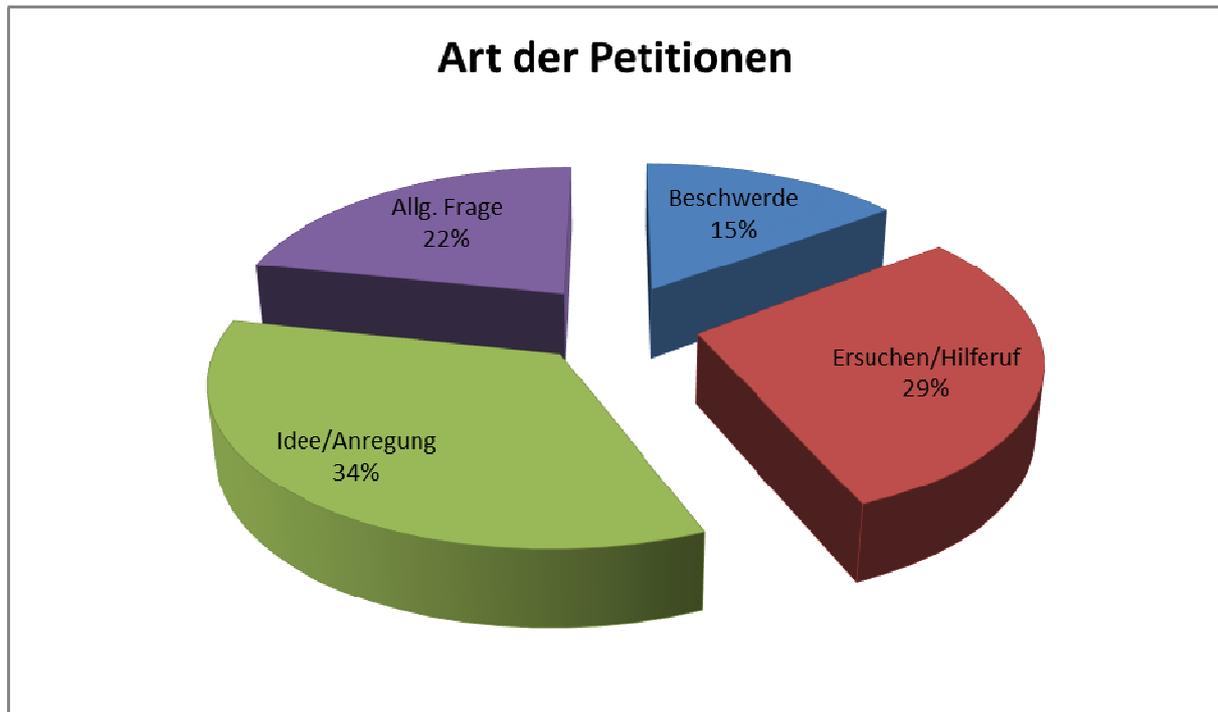


Schaubild III: Art der Petitionen

Die Auswertung des in Rede stehenden Berichtszeitraums hat ergeben, dass der Anteil der Beschwerden (15 %) sowie der Ideen und Anregungen (34 %) rückläufig sind.

Der Ersuchen und Hilferufe ist wiederum um 6 Prozentpunkte auf nunmehr 29 % angestiegen. 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 an die Verwaltung gesehen wird. 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) in Verbindung mit der Verringerung der Luftschadstoffe. Ein Hilferuf stellt ein dringendes Ersuchen des Bürgers in einer geschilderten Notlage dar, die evtl. durch schnelles Handeln der Verwaltung wieder abgewendet werden kann.

6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Das nachfolgende Schaubild IV veranschaulicht die Verteilung der Petitionen auf die vier Dezernate der Stadtverwaltung Koblenz. Auffällig ist, dass das von dem Baudezernenten geleitete Dezernat einen Anstieg um 51 % erfuhr, obwohl die Anzahl der Petitionen insgesamt „nur“ um 28 % stieg.

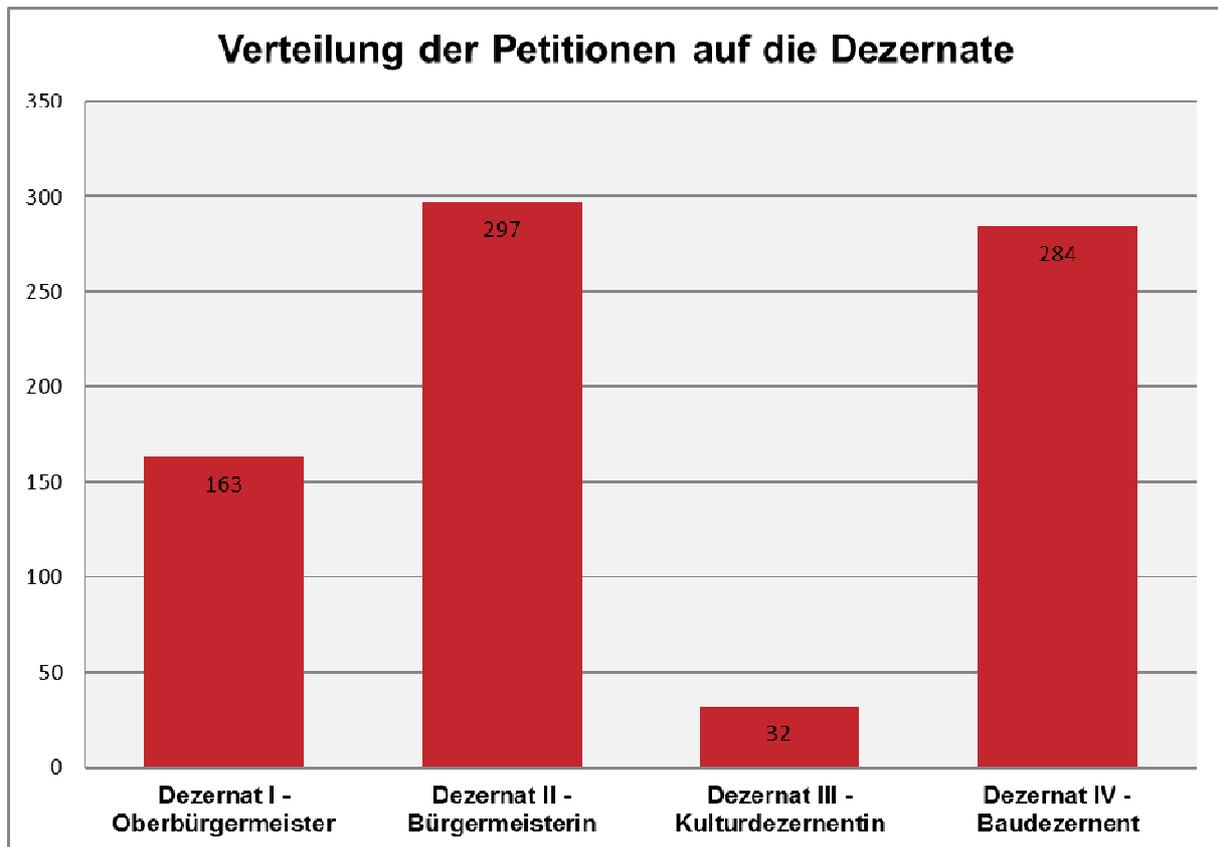


Schaubild IV: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Die nachfolgenden Schaubilder (V und VI), welche die vergangenen Berichtszeiträume gegenüberstellen und miteinander vergleichen, veranschaulichen, dass die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen im Dezernat II und IV im Vergleich zum Vorjahr deutlich angestiegen ist. Dies ist darauf zurückzuführen, dass mittlerweile auch die Kleinen Anfragen gegenüber dem Landtag, welche die Stadtverwaltung Koblenz betreffen, zentral in der Petitionsstelle erfasst und beantwortet werden. Diese Kleinen Anfragen tangieren häufig den Themenbereich Sicherheit und Ordnung. Des Weiteren nehmen aktuelle Thematiken wie z.B. der ÖPNV oder Radverkehr eine zunehmend größere Rolle ein.

In den übrigen Dezernaten ist hingegen eine nahezu gleichbleibende Anzahl zu verzeichnen.

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

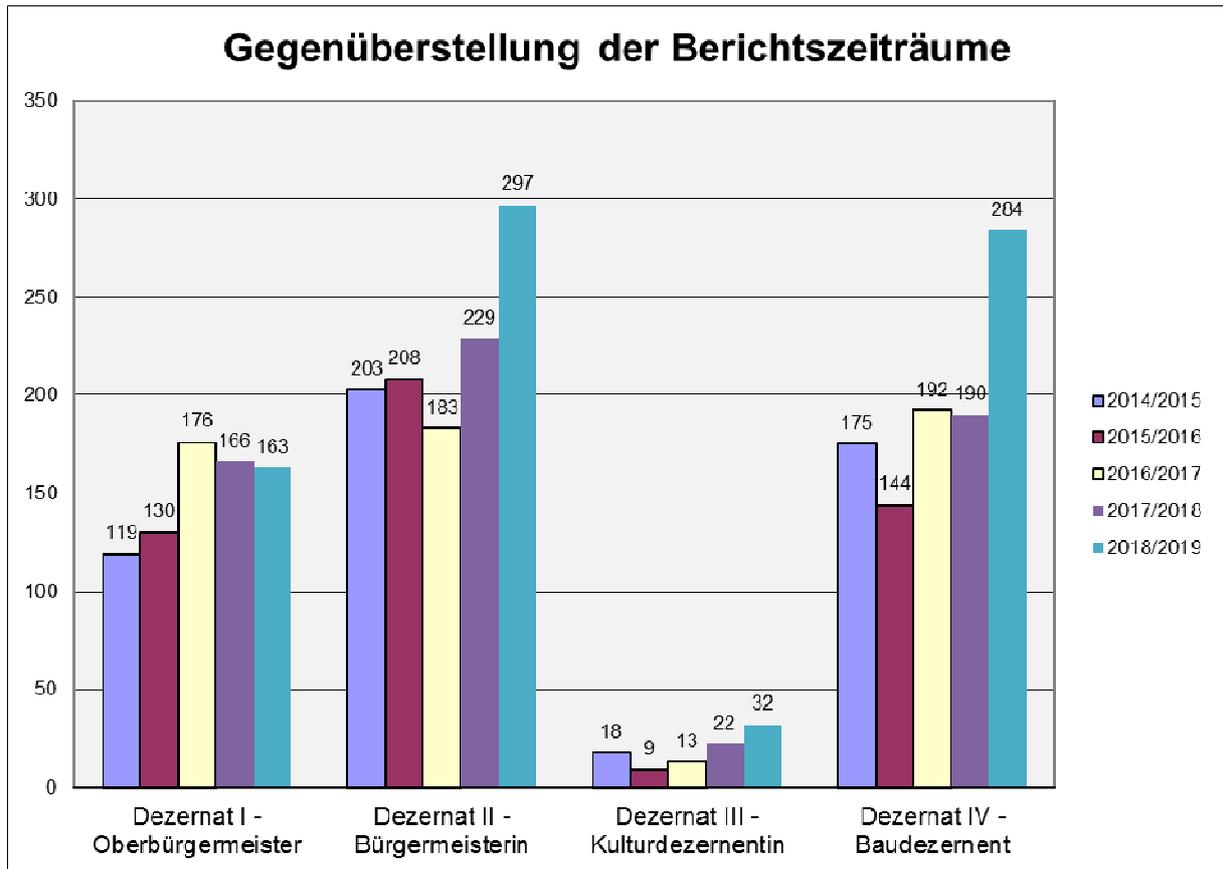


Schaubild V: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

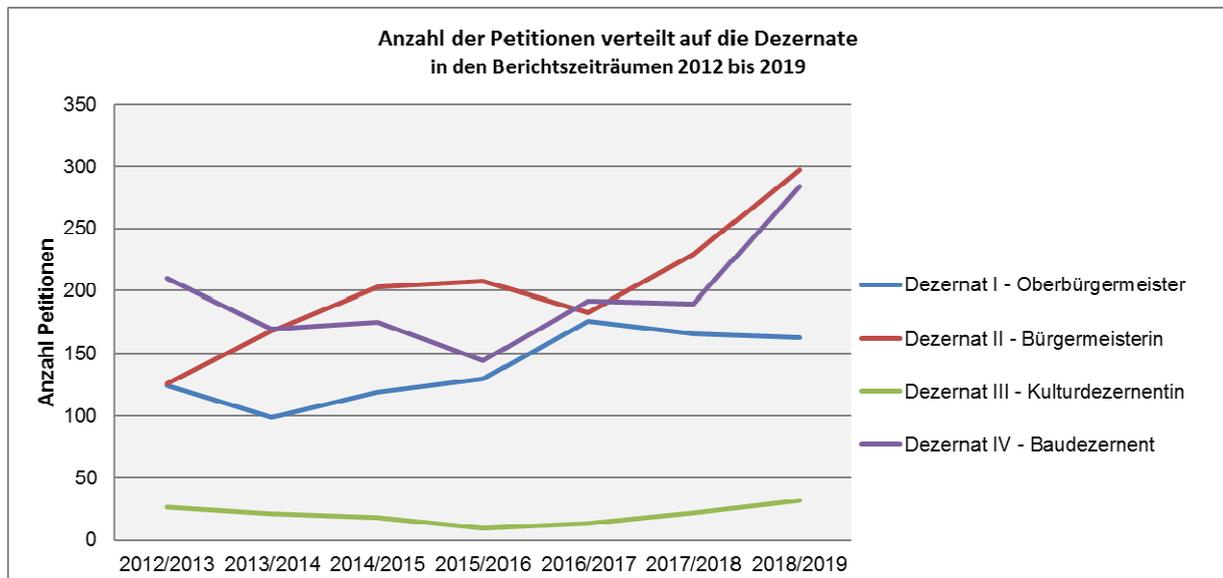


Schaubild VI: Petitionen je Dezernat in Darstellung eines Liniendiagramms

6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2018/2019 insgesamt 163 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild VII zeigt die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten. Besonders hervorzuheben ist der durch die verhältnismäßig hohen Terminvorgaben bedingte hohe Anteil derjenigen Eingaben, die durch Herrn Oberbürgermeister in seinen Bürgersprechstunden beantwortet werden konnten.

Außerdem wurden weiterhin viele 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 anderen 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.

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

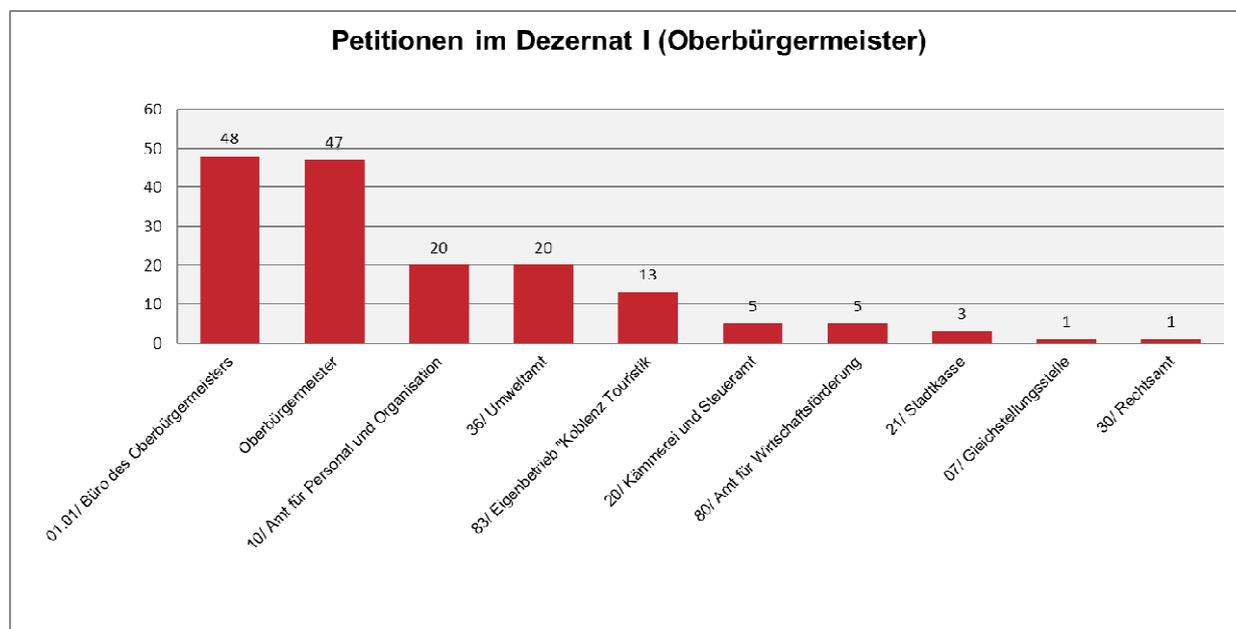


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat I

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

Mit insgesamt 20 % (Anzahl: 158) 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 sowie Geschwindigkeitskontrollen. Zusätzliche Eingaben ergaben sich durch eine organisatorische Umstrukturierung der Asylangelegenheiten vom Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales zum Ordnungsamt. Neben den üblichen Eingaben an das Ordnungsamt vermehrte sich durch aktuelle Geschehnisse die Anzahl der Kleinen Anfragen von Landtagsabgeordneten.

Darüber hinaus gingen neben den Eingaben des Ordnungsamtes weitere 58 Petitionen im Bereich des Eigenbetriebes „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ im Hinblick auf verunreinigte Straßen und Flächen sowie der Müllentsorgung ein. Des Weiteren fielen Straßenbeleuchtungsmaßnahmen und die Installation von Absperrpfosten in deren Zuständigkeitsbereich.

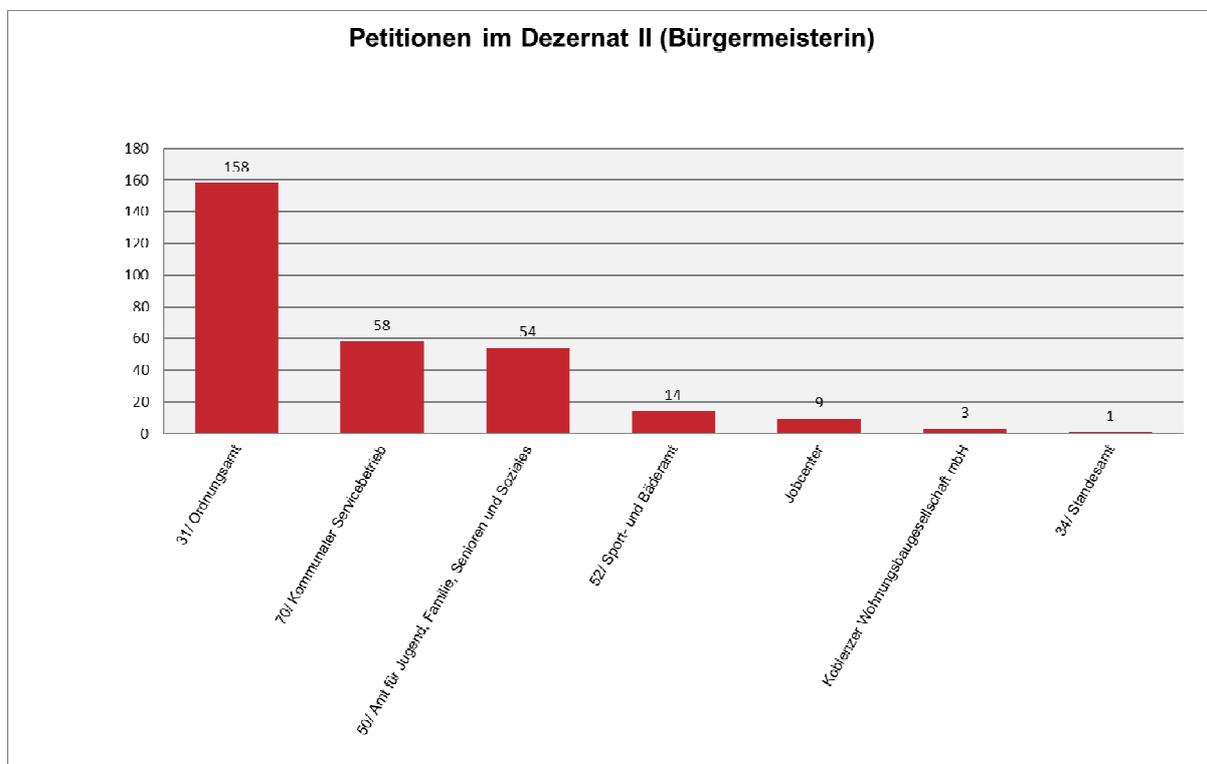


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat II

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernentin)

Auch im Dezernat III ist beim jährlich am meisten tangierte Kultur- und Schulverwaltungsamt ein Anstieg von 10 auf 16 Eingaben zu verzeichnen. Im Vergleich zum letzten Berichtsjahr ist die Anzahl der Eingaben im Dezernat III um 45% angestiegen.

Dies ist der Tatsache geschuldet, dass die Kultureinrichtungen der Stadt (Museen, Theater, Bibliothek und Archiv) mit insgesamt 16 Eingaben verhältnismäßig viele Petitionen zu verzeichnen hatten.

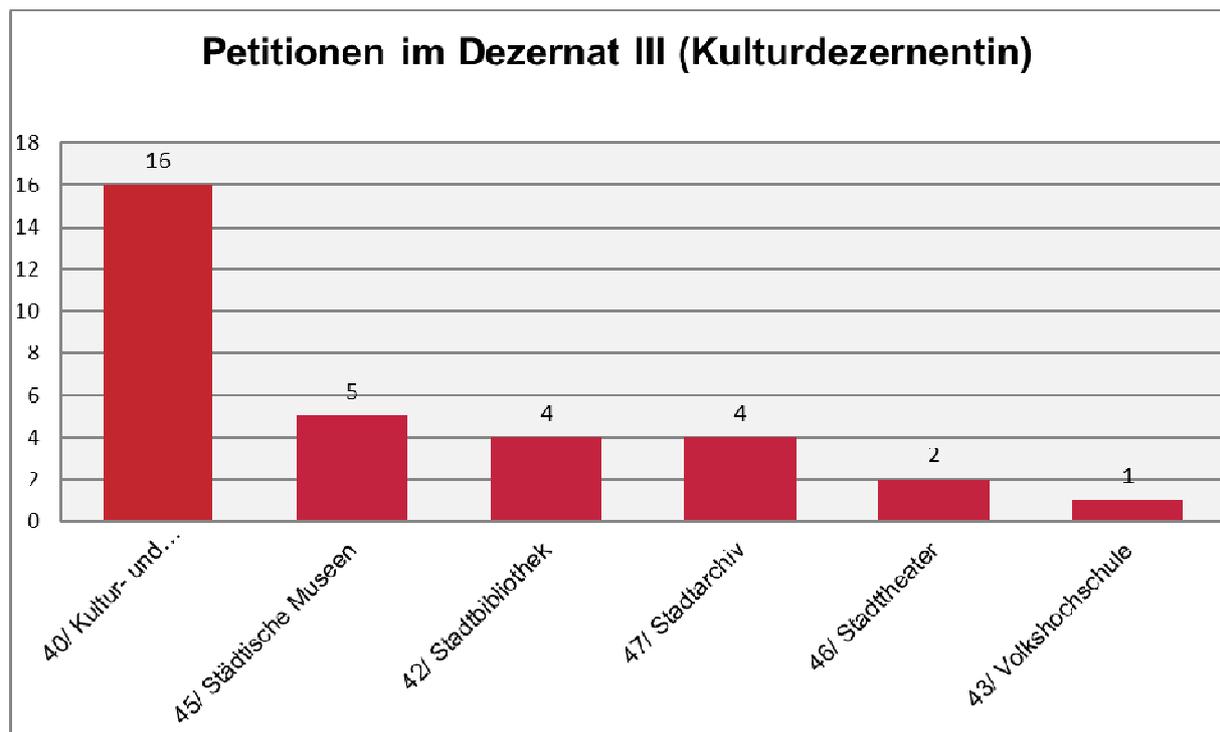


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum ist im Dezernat IV ein Anstieg von knapp 53 % zu verzeichnen.

Auffällig ist der starke Anstieg beim Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung. Hierbei gab es neben Eingaben zu bauordnungsrechtlichen Angelegenheiten und Fragen zum Öffentlichen Personennahverkehr auch Petitionen zu bearbeiten, die sich mit den Problemen im innerstädtischen Fahrradverkehr beschäftigen.

Des Weiteren spiegelt sich die stadtpolitische Diskussion über die Umbenennung von Straßennamen ebenfalls in der Statistik des Amtes für Stadtvermessung und Bodenmanagement wider.

Im Eigenbetrieb „Grünflächen und Bestattungswesen“ wurden neben Petitionen zu allgemeinen Friedhofsangelegenheiten, wie z.B. Fragen zur Namensfindung des Festungsplateaus und über den Zustand von Grabfeldern, auch Petitionen bearbeitet, die die nächtliche Schließung des Koblenzer Schlossparks betrafen.

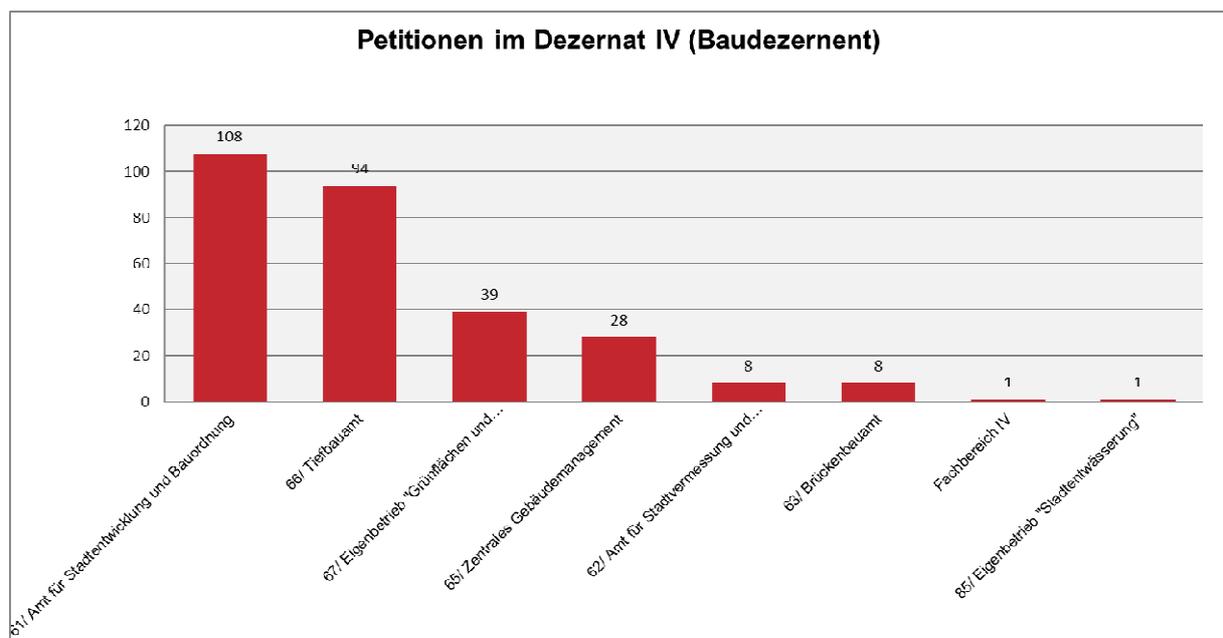


Schaubild X: Petitionen im Dezernat IV

7. Petitionen je Monat

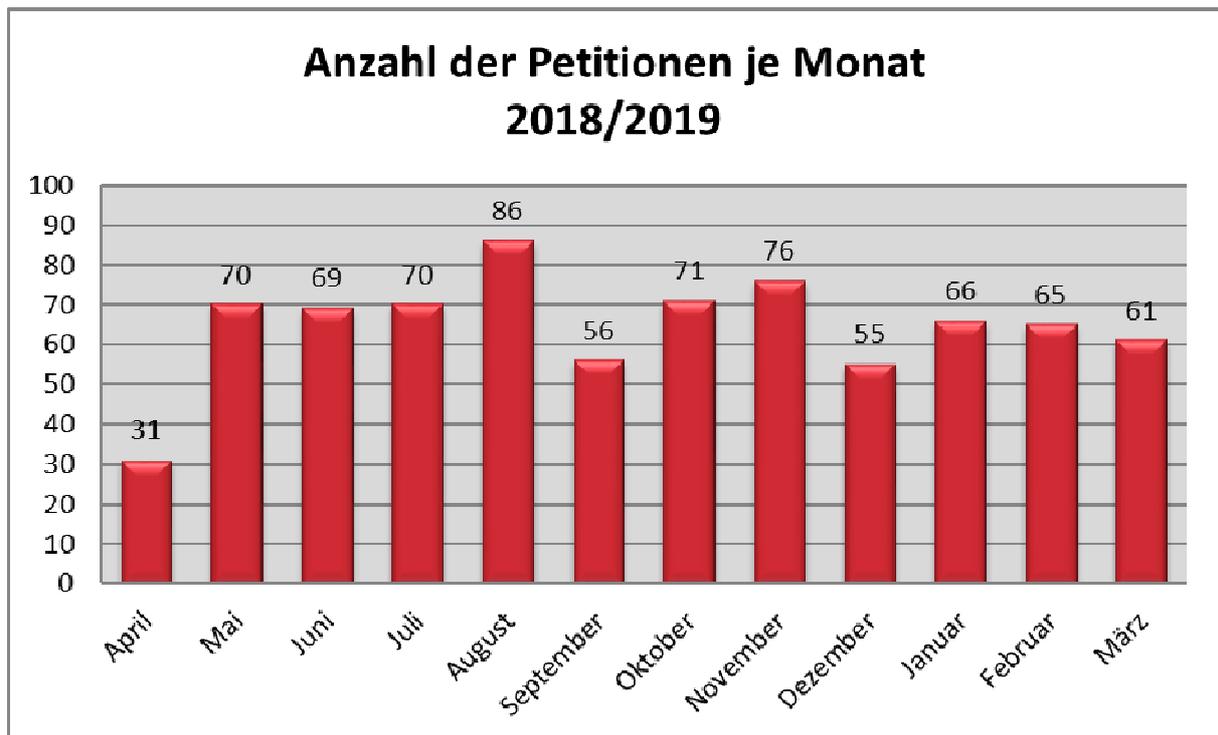


Schaubild XI: Petitionen je Monat

Im aktuellen Berichtszeitraum waren mit 86 Eingaben die meisten Petitionseingänge im August 2018 zu verzeichnen (in den vergangenen Berichtszeiträumen war dies ebenfalls der August bzw. der Juni). Die wenigsten Petitionen (31 Eingaben) sind hingegen im Monat April eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 65. Dies sind 14 mehr als im vergangenen Berichtsjahr (51 Eingaben).

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

8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

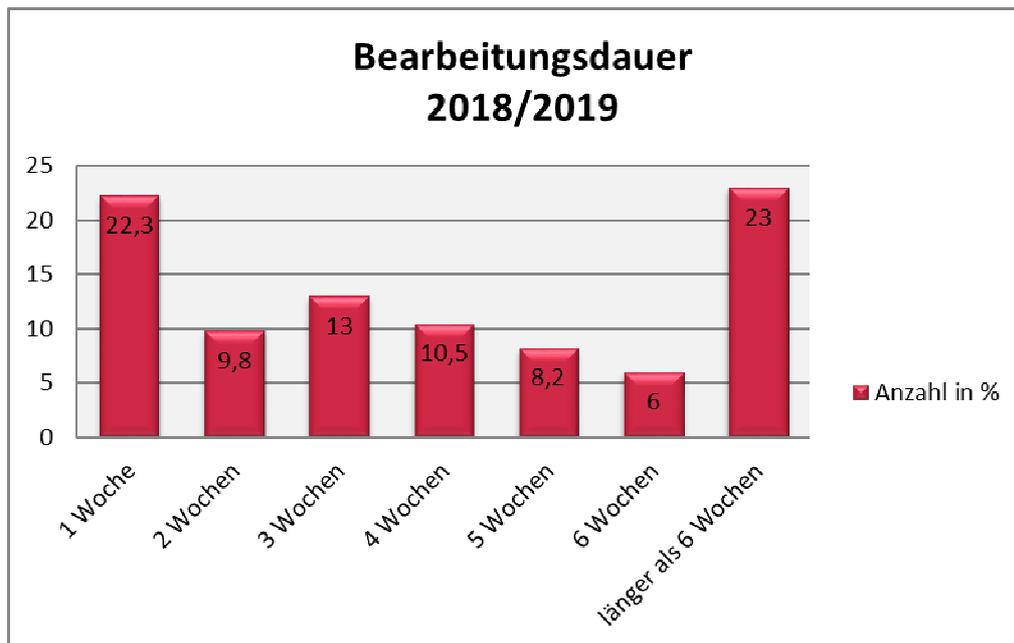


Schaubild XII: Auswertung Bearbeitungsdauer

Bei der Analyse der Bearbeitungsdauer der Eingaben lässt sich feststellen, dass bei 45 Prozent aller Vorgänge eine Beantwortung innerhalb der ersten drei Wochen nach Eingang der Eingabe erfolgen konnte. Hierin sind auch die Petitionen berücksichtigt, die direkt in der Bürgersprechstunde durch den Oberbürgermeister beantwortet wurden und daher keiner schriftlichen Beantwortung mehr bedurften.

Weitere knapp 25 Prozent der Eingaben wurden innerhalb der vierten bis sechsten Woche nach Erfassung beantwortet, womit fast 70 Prozent aller Eingaben innerhalb der ersten sechs Wochen nach Eingang erledigt werden konnten. 23 Prozent aller bisher beantworteten Fälle erforderten eine Bearbeitungszeit von mehr als sechs Wochen.

Gründe hierfür liegen neben krankheitsbedingten Personalengpässen und hoher Arbeitsbelastung, die hohe Anzahl der Petitionen (776 Eingaben im Berichtszeitraum 2018/2019, dies ist die höchste Anzahl an Petitionen in einem Berichtszeitraum), aber auch in erforderlichem Abstimmungsbedarf der bearbeitenden Ämter untereinander.

Hinzu kommt ferner, dass teilweise fehlende Unterlagen durch die Petenten nachgereicht werden mussten.

Aber auch der Dienstweg, bis die Petition den bearbeitenden Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin erreicht, nimmt zweifelsohne oftmals einige Tage in Anspruch.

Die Anzahl der sich noch in der Bearbeitung befindlichen Petitionen lag zum Stichtag 31.05.2019 bei 55 (7,2 %) Vorgängen.

9. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

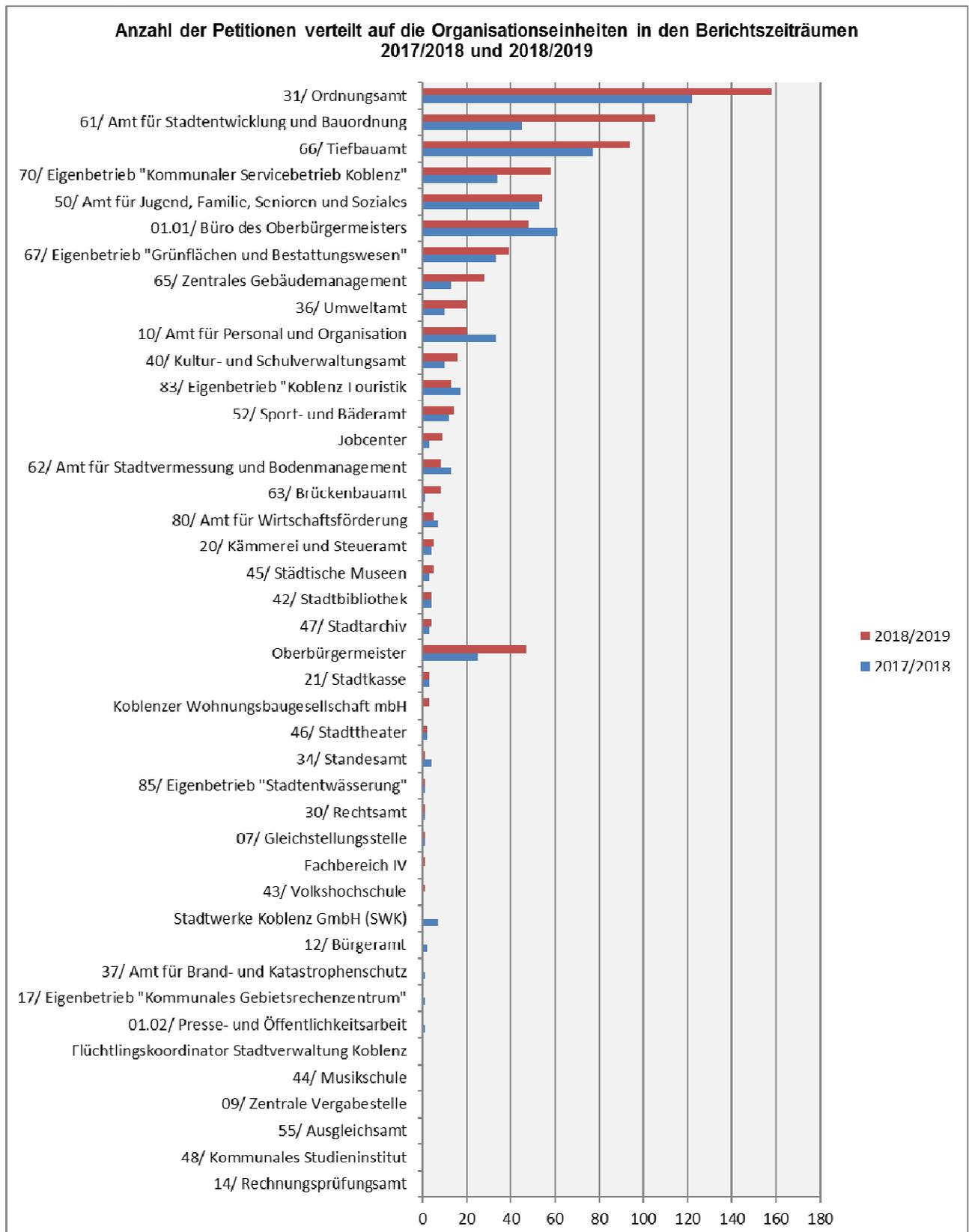


Schaubild XIII: Petitionen je Organisationseinheit

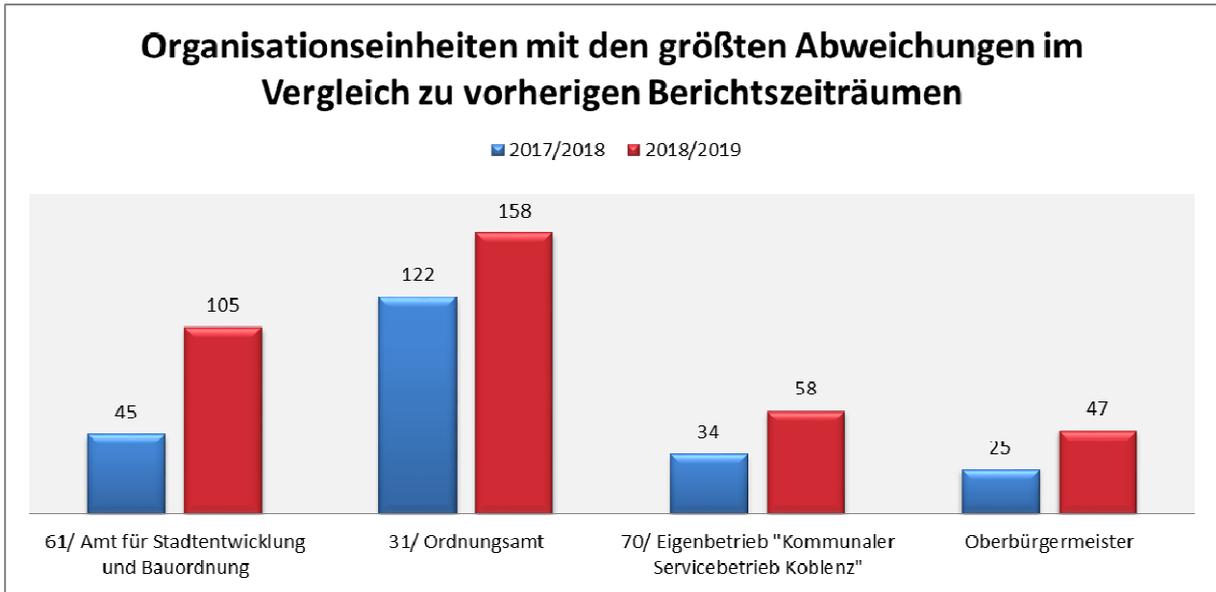


Schaubild XIV: Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen

10. Fazit

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 leistet das Ideen- und Beschwerdemanagement einen entscheidenden Beitrag, um ein teilweise als negativ empfundenen Image der Verwaltung zu verbessern und stattdessen von den Bürgerinnen und Bürgern als partnerschaftliche Serviceeinrichtung empfunden zu werden. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass das neue Ideen- und Beschwerdemanagement, wie hier aufgezeigt, durchaus einen Mehrwert für die Kommunikation zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung hat.

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 2018 bis März 2019 (9. Berichtsjahr)		
Datum	Örtlichkeit	Anzahl Termine
Dienstag, 10. April 2018	Altstadt, Mitte, Süd, Oberwerth	1
Dienstag, 19. Juni 2018	Rathaus	6
Dienstag, 07. August 2018	Rathaus	1
Dienstag, 02. Oktober 2018	Rathaus	6
Dienstag, 30. Oktober 2018	Rathaus	6
Dienstag, 27. November 2018	Rathaus	5
Dienstag, 11. Dezember 2018	Rathaus	5
Dienstag, 15. Januar 2019	Rathaus	6
Montag, 04. Februar 2019	Rathaus	3
Dienstag, 05. Februar 2019	Rathaus	4
Dienstag, 19. März 2019	Rathaus	2
Gesamtzahl:		45

Hinweis:

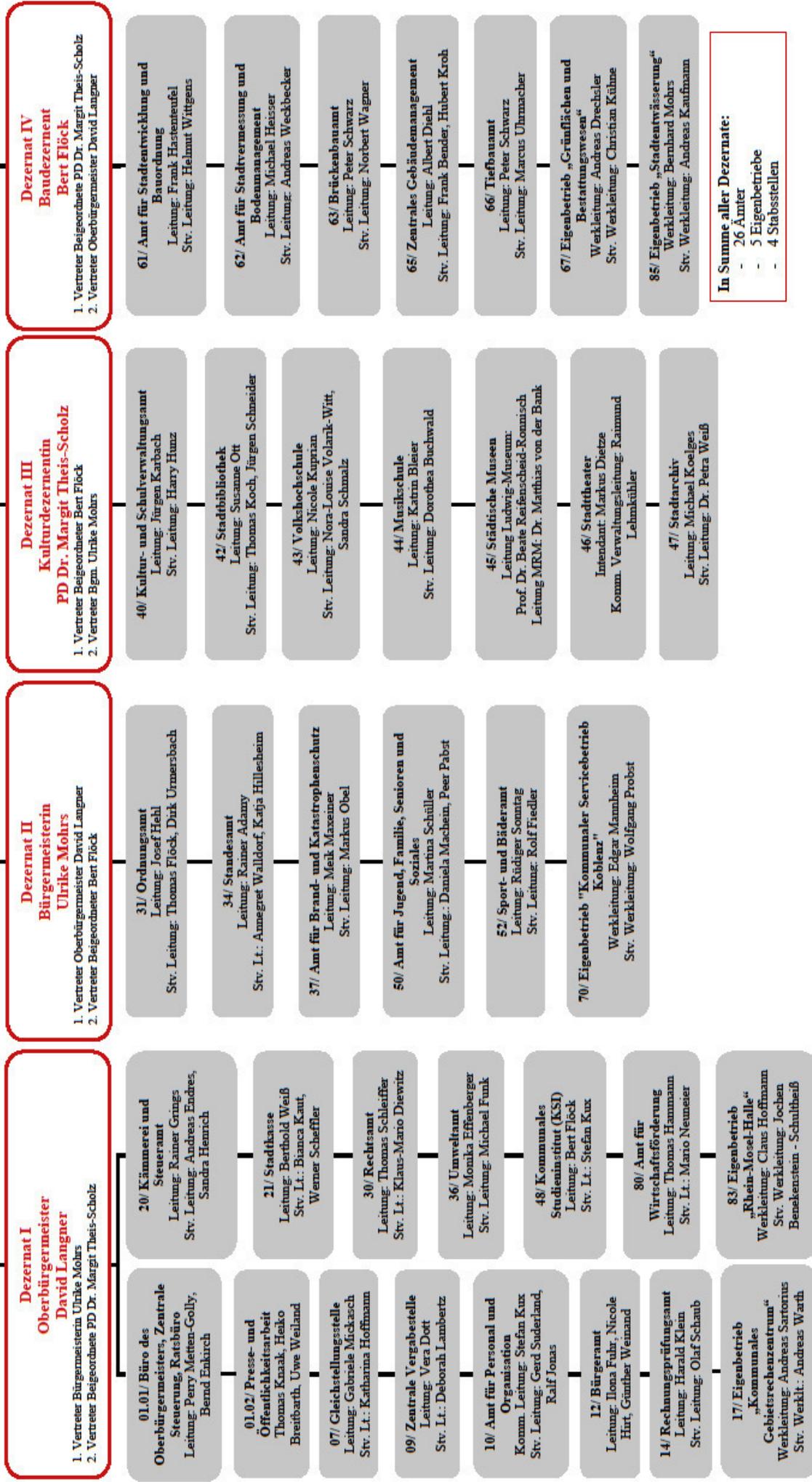
Die detaillierte Terminübersicht mit den Örtlichkeiten und Sprechzeiten kann unter www.koblenz.de eingesehen werden.

Organigramm der Stadtverwaltung Koblenz (Dezernatsverteilungsplan)

Personalrat
 Vorsitzender: Wilfried Fortnagall
 Stv. Vorsitzende: Anneliese Misof
 Schwerbehindertervertretung
 Brigitte Huhn

Oberbürgermeister
 David Langner

Stand: 01.05.2019



Rückmeldungen der Petenten im vergangenen Jahr

„Im Namen aller Anwohner bedanke ich mich herzlich für Ihre Zustimmung zu einer Zusatzbeschilderung unserer Beckenkampstraße! So dürfen wir uns alle sowohl mit unserer schönen Straße als auch mit dem Namensgeber derselben auf eine besondere Weise verbunden fühlen.“ - I.W. 25.04.2018

„Für das übersandte Schreiben danken wir Ihnen verbindlich; es freut uns, dass in der Angelegenheit eine gute Lösung angestrebt wird.“ - M.B. 15.06.2018

„Normalerweise meckern ja die Bürger von Koblenz über Ihre Stadtverwaltung, diesem Verhalten möchte ich hiermit eindringlich widersprechen. Das Straßenbauamt hat bereits am folgenden Tag meiner Eingabe reagiert! Die Gefahrenstelle wurde gekennzeichnet und heute bereits beseitigt und die Mauer gesichert. Dafür meinen herzlichen Dank für die prompte Erledigung meiner Bitte!“ - W.Z. 02.08.2018

„Ich möchte mich bei Ihnen sowie dem Verfasser recht herzlich für die sehr ausführliche und kompetente Antwort zu meiner Anfrage bedanken.“ - V.E. 21.08.2018

„Ihr Mitarbeiter hat meine Fragen sehr kompetent und umfangreich beantwortet und meinen Sohn und mich bei der Beantragung zur Umsetzung der neuen Rechtsvorschriften für gewerbliche Wohnimmobilienverwalter und zu einem Erweiterungsantrag sehr hilfreich unterstützt.“ - V.E. 26.02.2019