

PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2020 bis 31. März 2021

(11. Berichtsjahr)

Stand: Juni 2021

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	10
2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung.....	10
3. Organisation der Bürgersprechstunden	111
4. Eingangsarten.....	122
5. Art der Petitionen / Eingaben	144
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate	155
7. Petitionen je Monat	20
8. Bearbeitungsdauer der Eingaben	21
9. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen	23
Organisationseinheiten	
10. Fazit.....	25

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 2020/2021 sowie 2019/2020
Schaubild XIII	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XIV	Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen

Vorwort des Oberbürgermeisters



Liebe Bürgerinnen und Bürger, liebe Leserinnen und Leser, der nun vorgelegte Petitionsbericht für den Zeitraum vom 01. April 2020 bis 31. März 2021 bezieht sich ohne Zweifel auf einen sehr ungewöhnlichen Zeitraum. Die Corona-Pandemie hat nicht nur unseren Alltag, sondern auch unsere Arbeitsabläufe umstellen lassen. Dennoch ist Zweifelsohne weiterhin eines meiner priorisierten Ziele, die Verbesserung der Servicequalität der Verwaltung weiterzuführen. Dank technisch guter Ausrüstung und der hohen Flexibilität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung konnten die Eingaben der Petentinnen und Petenten weiterhin sorgfältig bearbeitet werden. 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 **6.931 Anliegen** an den Oberbürgermeister gerichtet 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. Auch in diesem Jahr ist im Vergleich zum Vorjahr die Anzahl der in diesem 11. Berichtsjahr an mich gerichteten Bürgeranliegen stark angestiegen. Dies zeigt mir, dass die Menschen weiterhin mit der Verwaltung und ihrem Oberbürgermeister in Kontakt treten möchten. Der Umfang der Eingaben betraf dabei die verschiedensten Aufgabenbereiche. Natürlich befasste sich in diesem Berichtszeitraum eine Vielzahl von Eingaben mit dem Thema Corona. Mit diesem Bericht informieren wir über die Anzahl und Arten der Petitionen, stellen die Verteilung auf die Dezernate und Organisationseinheiten dar, betrachten aber auch die Bearbeitungszeit.

Ich erkläre immer wieder, dass mir eine bürgernahe und bürgerorientierte Dienstleistungsverwaltung sehr am Herzen liegt. Mir geht es um die Verwirklichung des Anspruches auf einen begründeten Bescheid in angemessener Frist. Das im Grundgesetz und in der Verfassung des Landes Rheinland-Pfalz verbriefte Petitionsrecht nehme ich auch für die Kommunalverwaltung sehr ernst.

Mit dem Angebot der Bürgersprechstunden hat jede Koblenzerin und jeder Koblenzer die Möglichkeit, mir sein Anliegen auch persönlich vorzutragen. Anders als in einem Schreiben können in Gesprächen Hintergründe oftmals weitergehender erläutert und manche Probleme an Ort und Stelle geklärt werden. Aus den vielen Gesprächen mit den Bürgerinnen und Bürgern unserer Stadt weiß ich um die Bedeutung, Eingaben und Beschwerden an die zuständigen Stellen vortragen zu können, mit der Gewissheit, dass sich hiermit auch konstruktiv auseinandergesetzt wird.

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.



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.

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, den 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 elf 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. Nach der Übersendung einer Eingangsbestätigung (vorausgesetzt eine E-Mail-Adresse wurde bei der Eingabe angegeben) werden anschließend die Petitionen ausschließlich elektronisch

an die jeweiligen Amts-, Werk- und Stabsstellenleitungen weitergeleitet. Dabei ist es auch unter ökologischen Gesichtspunkten 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 beachten, dass der/die Petent/in ausdrücklich einer Weiterleitung seiner persönlichen Daten an dritte zustimmt. Diese Daten werden nur zur Bearbeitung der Eingabe 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

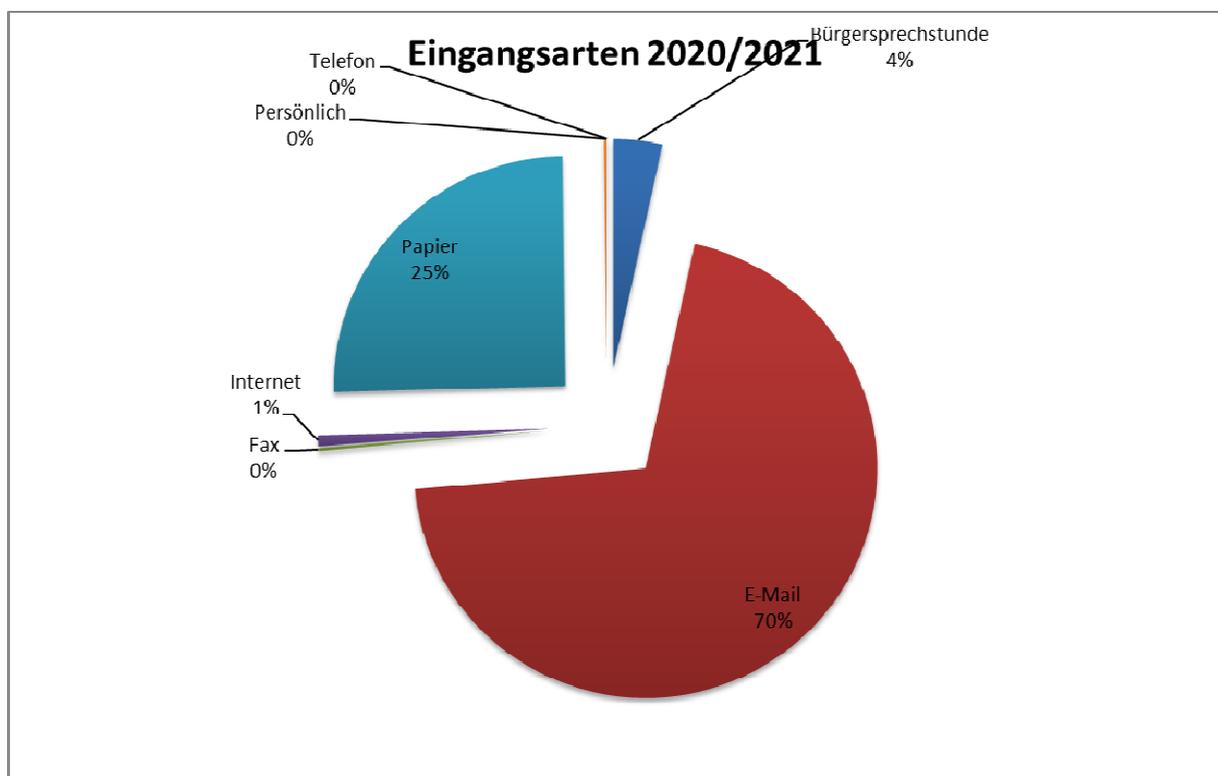


Schaubild I: Eingangsarten

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 fast drei Viertel (70 %) der Petitionen auf elektronischem Wege an den Oberbürgermeister herangetragen worden. Es verdeutlicht, dass das digitale Zeitalter auch vor der Verwaltung keinen Halt macht. Ebenso ist davon auszugehen, dass die Corona-Pandemie dazu geführt hat, dass ein Anstieg bei elektronischen Eingaben zu verzeichnen ist.

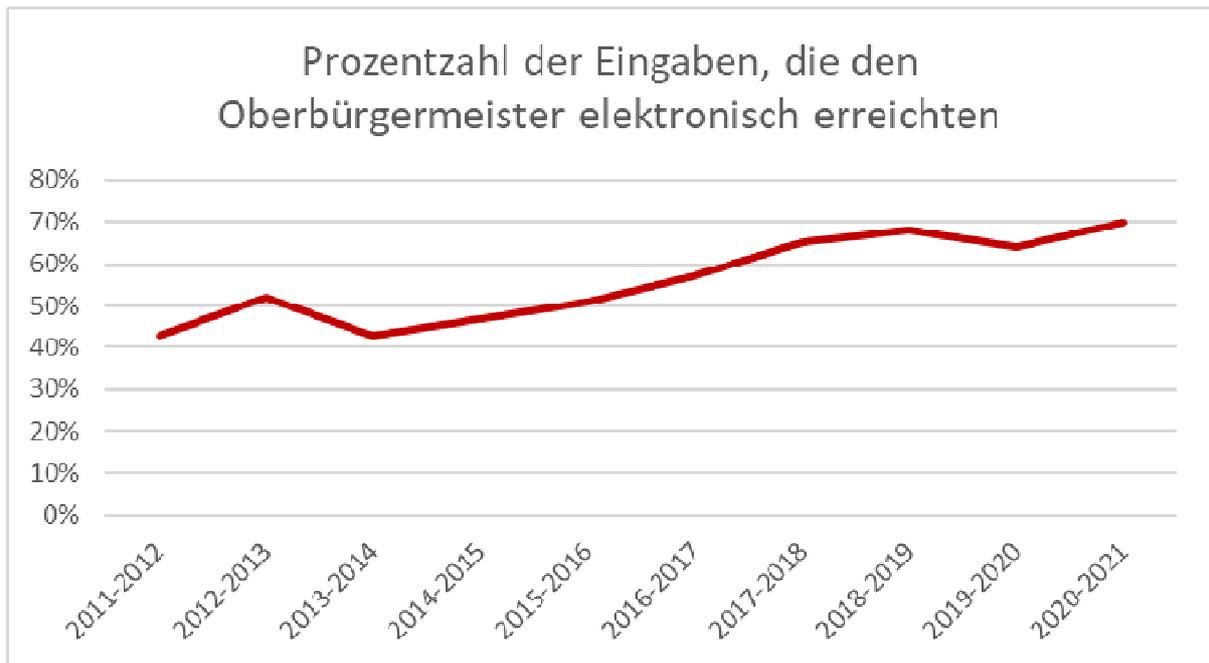


Schaubild II: Prozententwicklung digitale Eingaben

Vor dem Hintergrund der einfachen Kontaktaufnahme mit dem Oberbürgermeister auf dem elektronischen Weg ist die Inanspruchnahme des Angebotes der Bürgersprechstunden weiterhin angestiegen. Haben im vergangenen Jahr 54 Bürgerinnen und Bürger (6,5 %) das Angebot der Bürgersprechstunden wahrgenommen, so fanden in diesem Berichtszeitraum 29 Termine statt.

Die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangenen Eingaben stellt mit rund 25% (213 Eingaben) nach den elektronischen Eingängen den zweitgrößten Anteil aller Eingangsarten dar. Im Vergleich zum Vorjahr ist bei den Eingaben in Papierform ein Rückgang um 3 Prozentpunkte zu verzeichnen.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2020 bis 31. März 2021 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 844, dies sind 1 % mehr als im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 833). Noch vor zwei Jahren betrug die Zahl der Eingaben 776.

5. Art der Petitionen/Eingaben

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

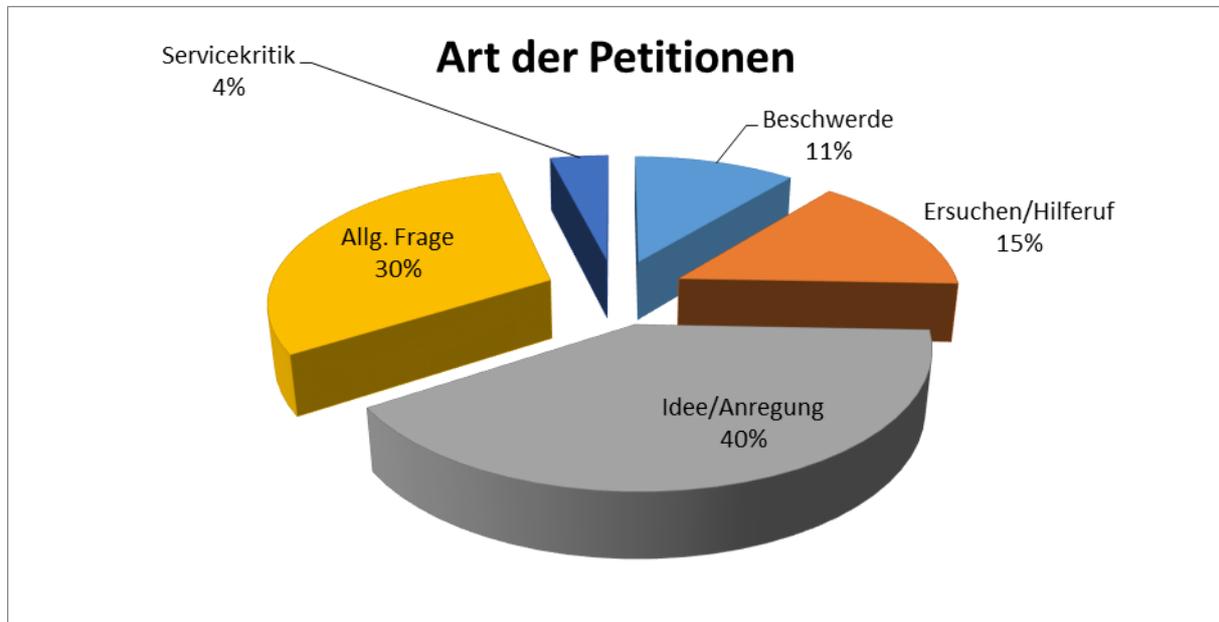


Schaubild III: Art der Petitionen

Die Auswertung des in Rede stehenden Berichtszeitraums hat ergeben, dass der Anteil der Beschwerden (11%) sowie der Ersuchen/Hilferufe (15 %) rückläufig ist.

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. Beim Anteil der allgemeinen Fragen sowie der Servicekritik ist hingegen ein Anstieg um 4 bzw. 1 Prozentpunkt festzustellen.

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 der hohe Anstieg an Eingaben im Dezernat der Bürgermeisterin um 65 neue Eingaben sowie der Rückgang im Baudezernat um 43 Eingaben.

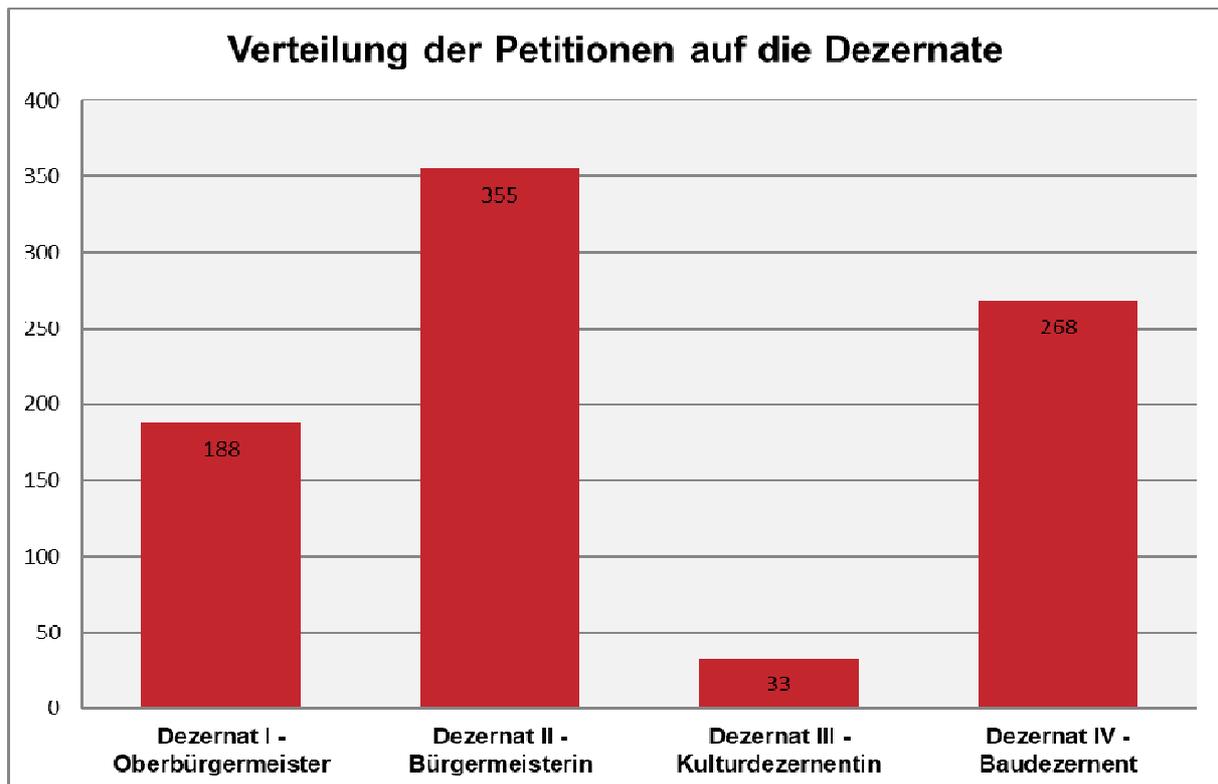


Schaubild IV: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Die nachfolgenden Schaubilder (V und VI), welche die vergangenen Berichtszeiträume gegenüberstellen und miteinander vergleichen, veranschaulichen, dass die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen vor allem im Dezernat II im Vergleich zum Vorjahr angestiegen ist. Dies ist darauf zurückzuführen, dass gerade Eingaben im mit Bezug zur Corona-Pandemie den Organisationseinheiten des Dezernates II zuzuordnen sind. Neben diesen Eingaben wurden häufig Petitionen zu Themen wie Kita-Plätzen oder Müllentsorgung eingereicht.

Beim Kulturdezernat ist ein Anstieg von 14 Eingaben zu verzeichnen. Im Bereich des Kulturdezernates nehmen Themen wie z.B. die Schülerbeförderung, Luftfilteranlagen für Schulen eine große Rolle ein.

In den übrigen Dezernaten sind hingegen nur leichte Veränderungen zu verzeichnen.

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

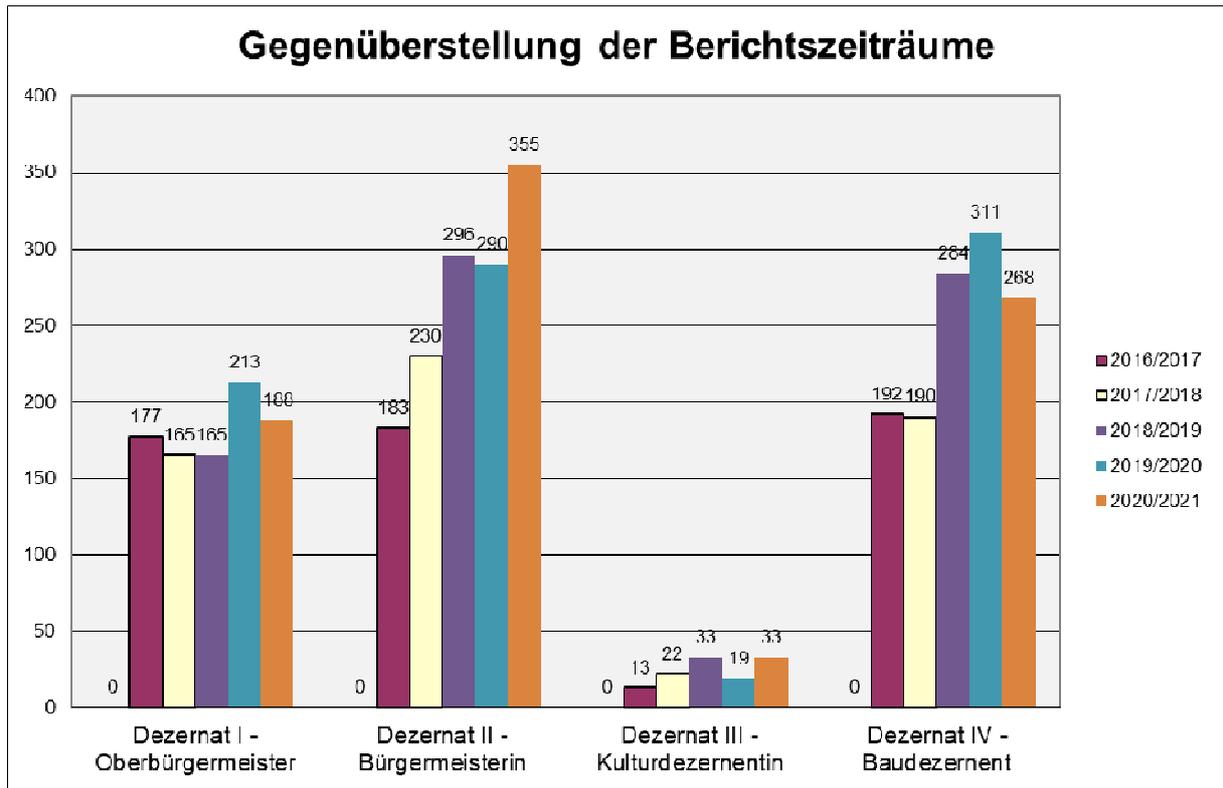


Schaubild V: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

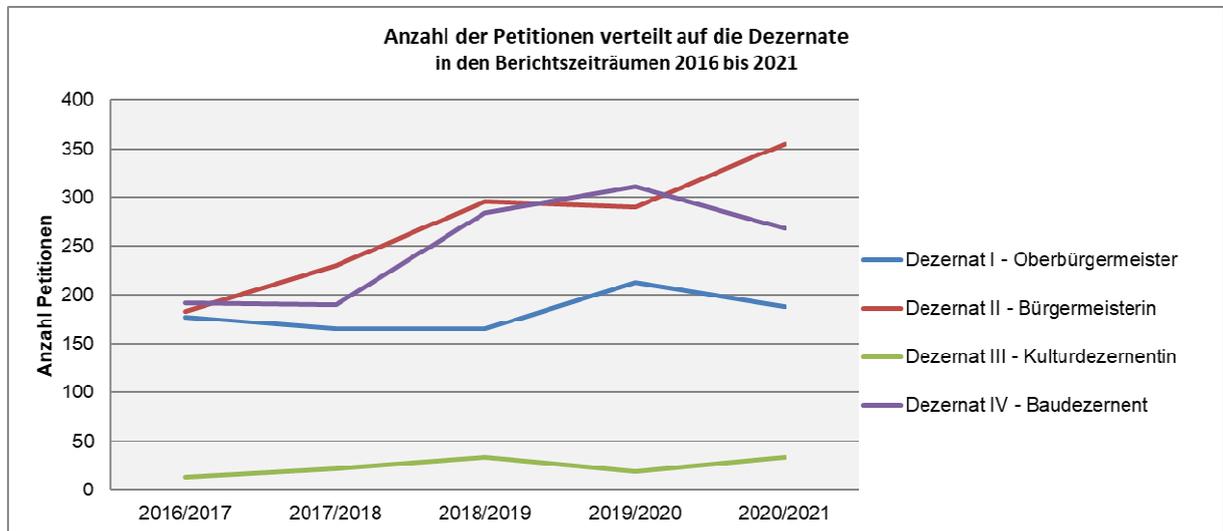


Schaubild VI: Petitionen je Dezernat in Darstellung eines Liniendiagramms

6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2020/2021 insgesamt 188 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild VII zeigt die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten. Besonders hervorzuheben ist der, durch die verhältnismäßig niedrigen Terminvorgaben bedingte, geringe 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 Umweltamtes handelt es sich u.a. um Eingaben zur Elektromobilität und Maßnahmen zum Klimaschutz.

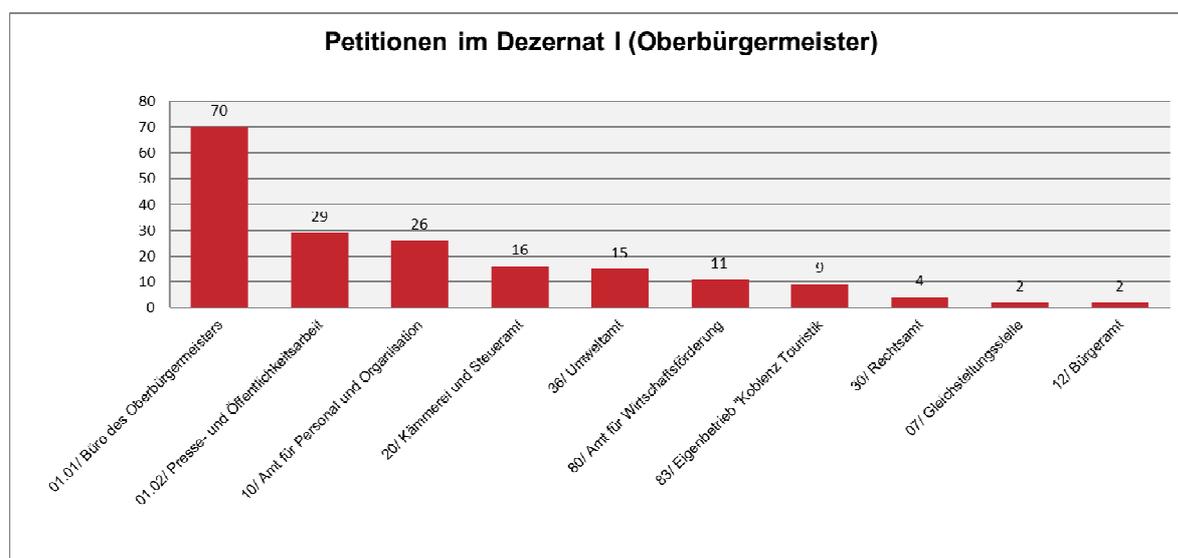


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat I

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

Mit insgesamt knapp 28 % (Anzahl: 230) aller Petitionen wurden durch das Ordnungsamt nicht nur erneut die meisten Eingaben im Dezernat II, sondern auch die meisten Petitionen innerhalb der gesamten Stadtverwaltung bearbeitet. Dabei handelt es sich in diesem Berichtszeitraum häufig um Eingaben zur Corona-Pandemie und den damit verbundenen Regelungen. Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren, wie auch im letzten Jahr, u.a. Beschwer-

den über das Parkverhalten im öffentlichen Verkehrsraum sowie Geschwindigkeitskontrollen. 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 41 Petitionen im Bereich des Eigenbetriebes „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ im Hinblick auf die Müllentsorgung im Stadtgebiet oder Fragen zu Straßenbeleuchtungen ein.

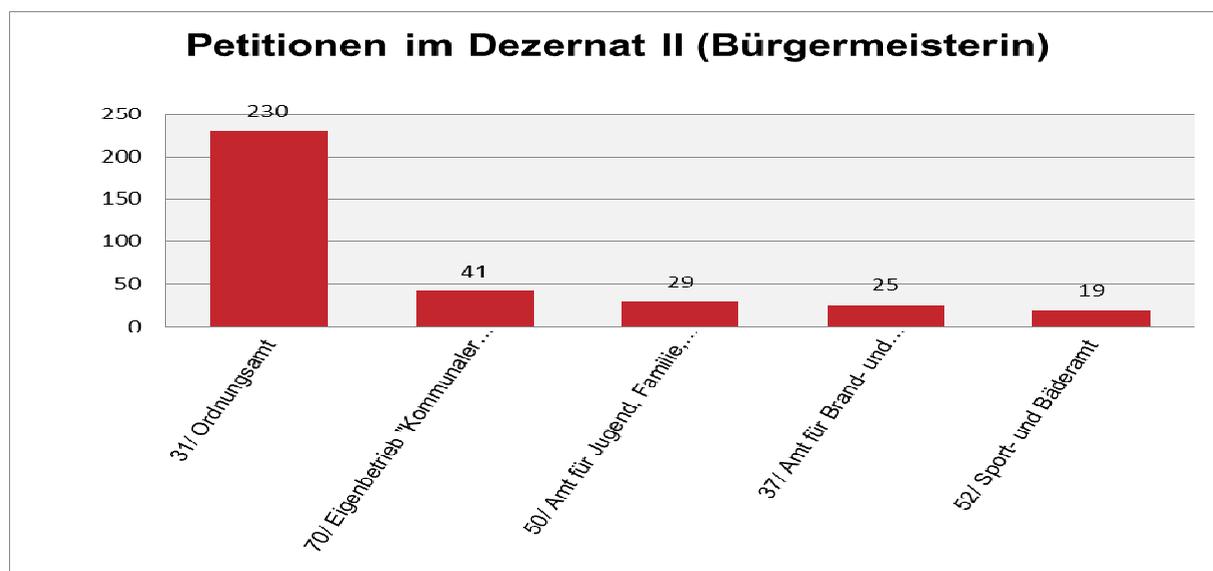


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat II

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernentin)

Beim Dezernat III ist ein Anstieg der Eingaben festzustellen. Beim jährlich am meisten tangierte Kultur- und Schulverwaltungsamt ist ein Anstieg von 14 auf 22 Eingaben zu verzeichnen. Im Vergleich zum letzten Berichtsjahr ist die Anzahl der Eingaben im Dezernat III um 73% angestiegen.

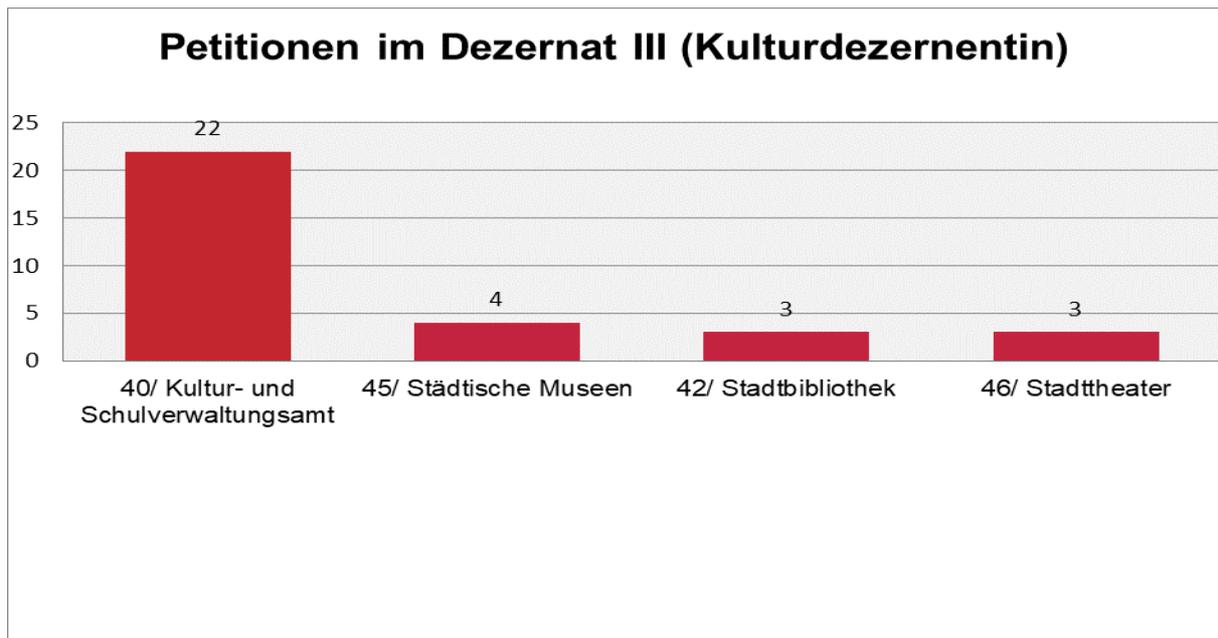


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum ist im Dezernat IV ein Rückgang von ungefähr 14 % zu verzeichnen.

Auffällige Veränderungen an der Anzahl an Eingaben sind im aktuellen Berichtszeitraum nicht festzustellen. Beim Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung gab es neben Fragen zum ÖPNV und Eingaben zu Bauvoranfragen auch Petitionen zu bearbeiten, die sich mit der Einrichtung von Motorradstellplätzen in der Kastorpfaffenstraße beschäftigten.

Die dem Tiefbauamt zugeteilten Eingaben erstreckten sich schwerpunktmäßig auf die Themenbereiche Verkehr, Straßen, Parken. 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.

Des Weiteren spiegelt sich die Thematik über die illegalen Mountainbike Strecken im Stadtwald ebenfalls in der Statistik des Amtes für Stadtvermessung und Bodenmanagement wider.

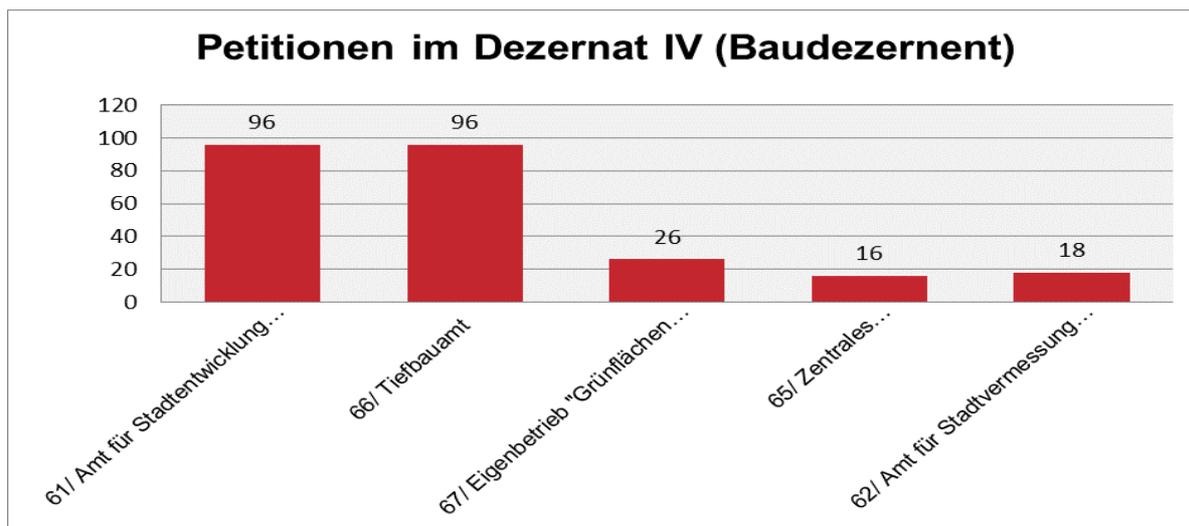


Schaubild X: Petitionen im Dezernat IV

7. Petitionen je Monat

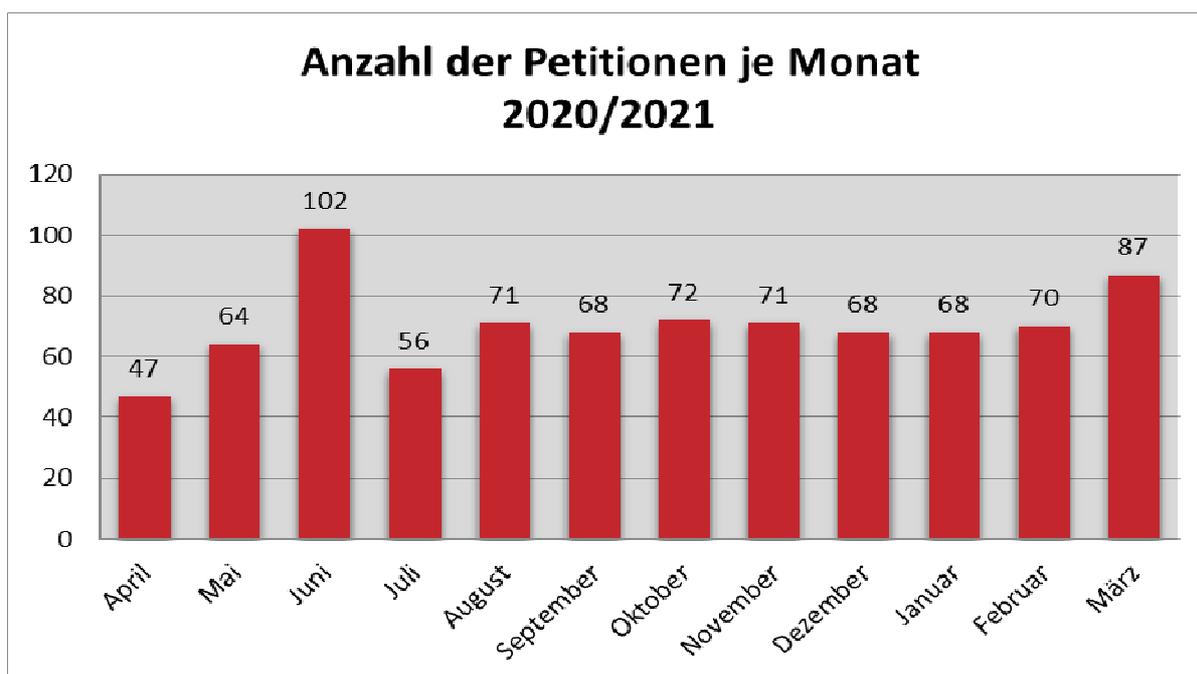


Schaubild XI: Petitionen je Monat

Im aktuellen Berichtszeitraum waren mit 102 Eingaben die meisten Petitionseingänge im Juni 2020 zu verzeichnen. Die wenigsten Petitionen (47 Eingaben) sind hingegen im ersten Monat des Berichtszeitraums (April) 2020 eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 70. Dies ist 1 mehr als im vergangenen Berichtsjahr (69 Eingaben).

Abgesehen von den verhältnismäßig hohen Eingaben in Bezug auf die Coronapandemie und den damit verbundenen Maßnahmen sind keine besonderen Umstände oder Vorfälle, welche die variablen monatlichen Eingänge begründen, bekannt.

8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

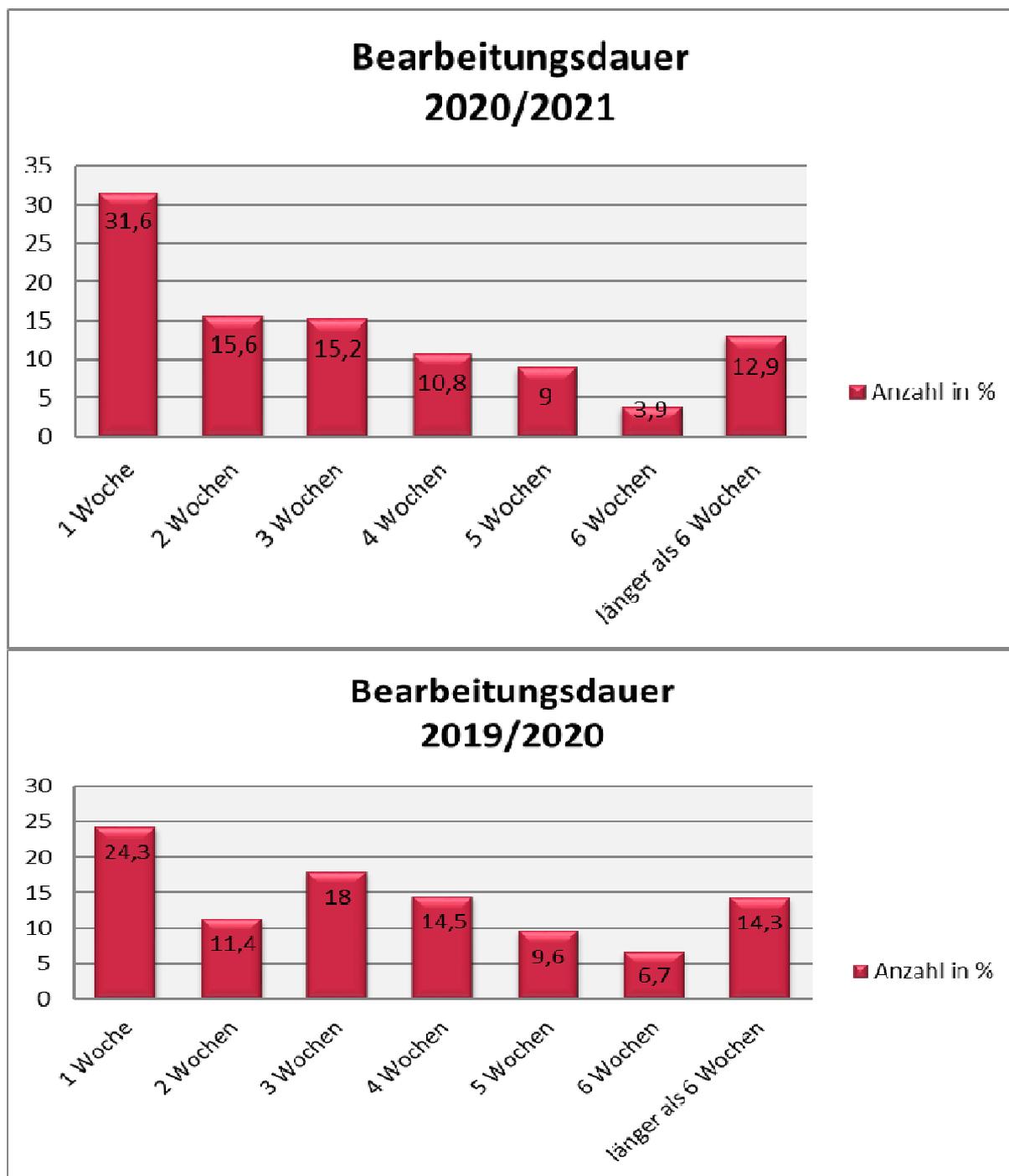


Schaubild XII: Auswertung Bearbeitungsdauer 2020/2021 sowie 2019/2020

Bei der Analyse der Bearbeitungsdauer der Eingaben lässt sich feststellen, dass bei knapp zwei Drittel 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 be-

antwortet wurden und daher keiner schriftlichen Beantwortung mehr bedurften. Weitere knapp 23,7 Prozent der Eingaben wurden innerhalb der vierten bis sechsten Woche nach Erfassung beantwortet, womit 86 Prozent aller Eingaben innerhalb der ersten sechs Wochen nach Eingang erledigt werden konnten. Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum ist eine beachtliche Verbesserung der Beantwortungsdauer zu erkennen. Wurden im letzten Berichtsjahr knapp 54 Prozent aller eingegangenen Eingaben innerhalb von 3 Wochen beantwortet, sind in diesem Jahr knapp 63 Prozent der Eingaben innerhalb der vorgegebenen Beantwortungszeit abschließend beantwortet. Gerade bei Eingaben und Fragen im Zusammenhang mit der Coronapandemie ist es von hoher Bedeutung diese möglichst zeitnah zu beantworten. 12,9 Prozent aller bisher beantworteten Fälle erforderten eine Bearbeitungszeit von mehr als sechs Wochen.

Gründe hierfür liegen neben krankheitsbedingten Personalengpässen und hoher Arbeitsbelastung, in der hohen Anzahl der Petitionen (844 Eingaben im Berichtszeitraum 2020/2021, dies ist die höchste Anzahl an Petitionen in einem Berichtszeitraum), aber auch im erforderlichen Abstimmungsbedarf der bearbeitenden Ämter untereinander.

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

Aber auch der Dienstweg, welcher sich vom Sachbearbeiter oder der Sachbearbeiterin über die Amtsleitung zur Dezernatsleitung und anschließend zum Oberbürgermeister erstreckt, nimmt zweifelsohne oftmals einige Tage in Anspruch.

9. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

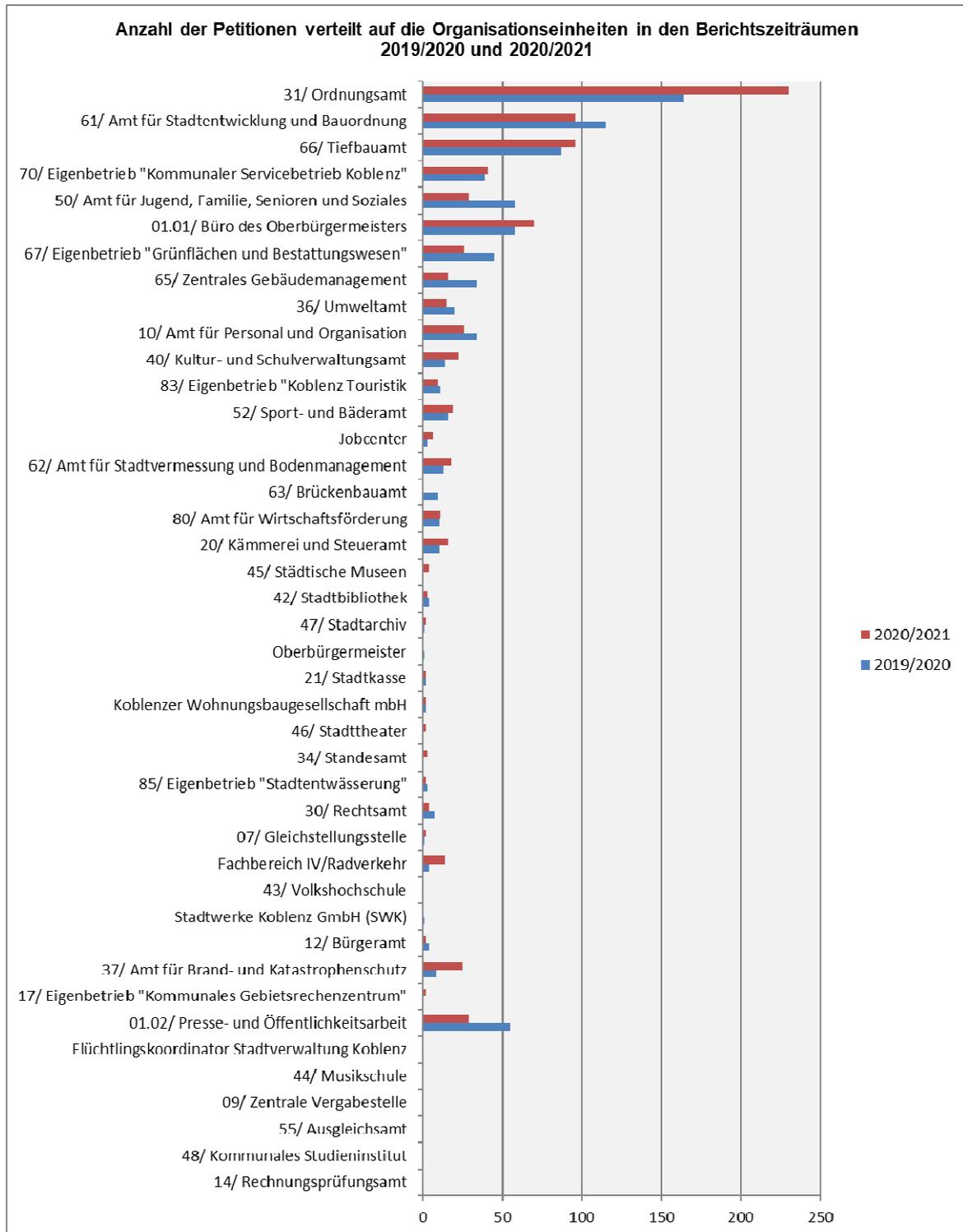


Schaubild XIII: Petitionen je Organisationseinheit

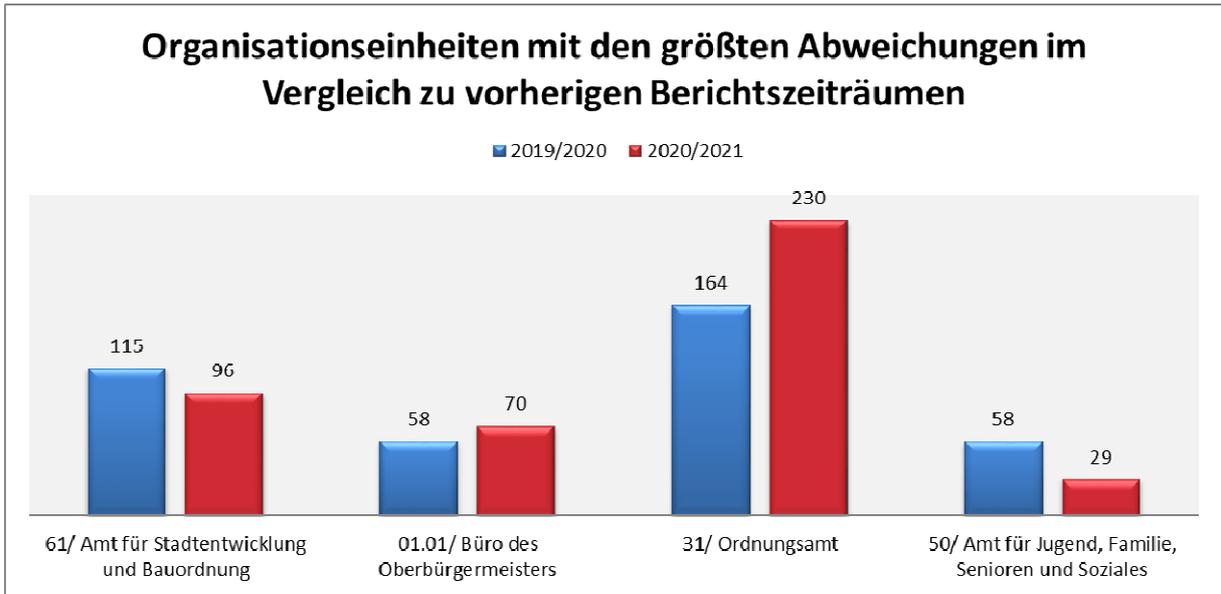


Schaubild XIV: Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen

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 erreichten uns folgende Rückmeldungen:

„Sehr geehrte Damen und Herren, ich bedanke mich recht herzlich für die Prüfungen meiner Eingabe und ihre Ausführungen dazu! Dennoch gebe ich zu, dass es mich persönlich doch gefreut hätte, wenn ein Tempo 30 zeitnah am Kinderhaus des RheinMoselCampus hätte ausgewiesen werden können. Eventuell kann in Zukunft erneut eine Geschwindigkeitskontrolle mithilfe eines mobilen Blitzers durchgeführt werden.“

- F.O. 14.04.2020

„Herzlichen Dank für die Antwort. Dass die Person sich nicht erinnern kann, hatte ich mir gedacht. Ich habe damals im Bekanntenkreis die Sache erzählt und es waren tatsächlich 2 Personen dabei, die mit der Person die gleiche Erfahrung gemacht hatten. Nichts desto trotz habe ich mich gefreut eine Antwort zu bekommen. Da sieht man, dass Anliegen der Bürger ernst genommen werden.“

- B.E. 08.11.2020

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 2020 bis März 2021 (11. Berichtsjahr)		
Datum	Örtlichkeit	Anzahl Termine
Dienstag, 05. Mai 2020	Rathaus	3
Dienstag, 02. Juni 2020	Rathaus	4
Mittwoch, 19. August 2020	Rathaus	2
Dienstag, 22. September 2020	Rathaus	4
Dienstag, 27. Oktober 2020	Rathaus	2
Dienstag, 17. November 2020	Rathaus	5
Dienstag, 08. Dezember 2020	Rathaus	2
Dienstag, 16. Februar 2021	Rathaus	4
Dienstag, 16. März 2021	Rathaus	3
Gesamtzahl:		29

Hinweis:

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

Organigramm der Stadtverwaltung Koblenz (Dezernatsverteilungsplan)

