

# PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2021 bis 31. März 2022



**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 2021 bis 31. März 2022**

**(12. Berichtsjahr)**

**Stand: September 2022**

**Büro des Oberbürgermeisters – Zentrale Petitionsstelle**

**Erstellt von: Muhammed Koc**

**Dieser Petitionsbericht kann unter [www.koblenz.de](http://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](mailto: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](mailto:Buergersprechstunde@Stadt.Koblenz.de)

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Oberbürgermeisters.....	7
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 .....	19
8. Bearbeitungsdauer der Eingaben .....	20
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 2021/2022 sowie 2020/2021
Schaubild XIII .....	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XIV .....	Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen



## Vorwort des Oberbürgermeisters



Liebe Bürgerinnen und Bürger, liebe Leserinnen und Leser, im nun vorgelegten Petitionsbericht für den Zeitraum vom 01. April 2021 bis 31. März 2022 findet das Thema Corona-Pandemie und deren Bewältigung eine facettenreiche Fortsetzung. Auch unter diesen Umständen ist es Zweifelsohne weiterhin eines meiner priorisierten Ziele, die Verbesserung der Servicequalität der Verwaltung weiterzuführen. Dank technisch aktueller Ausrüstung und des hohen Engagements 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 **7.678 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 12. Berichtsjahr an mich gerichteten Bürgeranliegen auf einem hohen Niveau geblieben. 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. Auch in diesem Jahr war Corona eines der häufigsten Themen in den Eingaben. 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 von großer Bedeutung ist. 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 gut arbeitende 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](http://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](mailto:petitionen@stadt.koblenz.de) als auch [buergersprechstunde@stadt.koblenz.de](mailto:buergersprechstunde@stadt.koblenz.de) eingerichtet. Darüber hinaus besteht auf der Homepage des Oberbürgermeisters unter [www.david-langner.de](http://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](http://www.koblenz.de)) informiert. Außerdem erfolgt regelmäßig eine Veröffentlichung in der örtlichen Presse.

#### 4. Eingangsarten

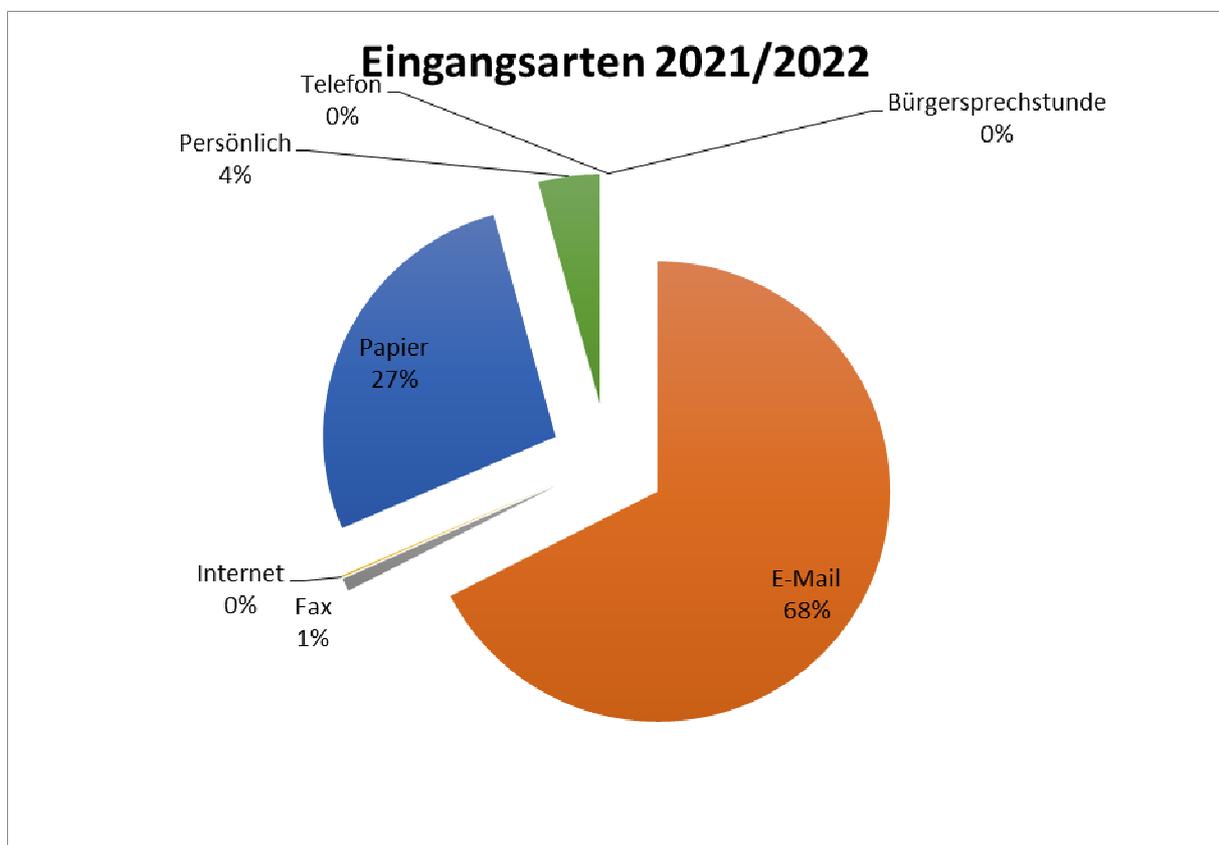
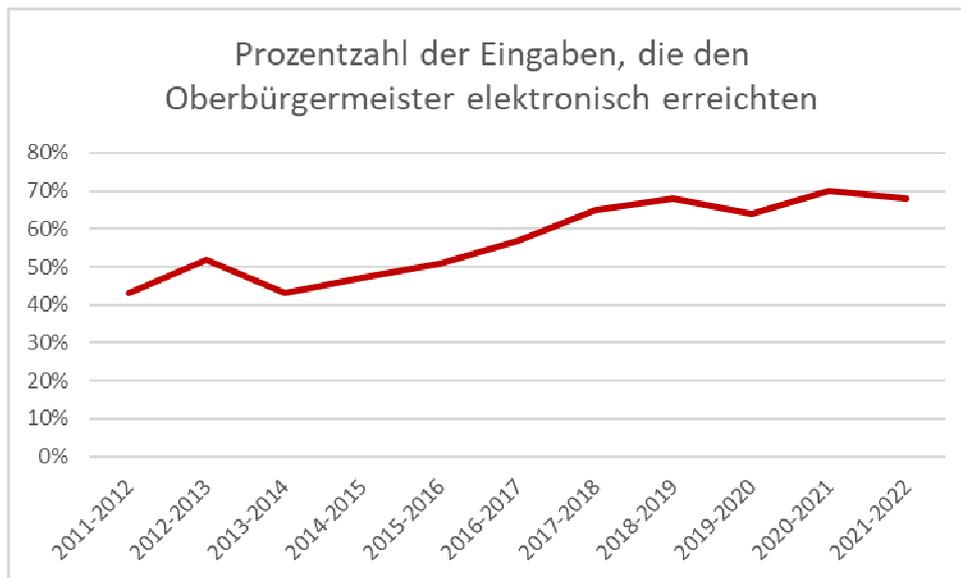


Schaubild I: Eingangsarten

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 über zwei Drittel (68 %) der Petitionen auf elektronischem Wege an den Oberbürgermeister herangetragen worden. Es verdeutlicht, dass das digitale Zeitalter sich auch in der Verwaltung etabliert hat.



**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 29 Bürgerinnen und Bürger (3,4 %) das Angebot der Bürgersprechstunden wahrgenommen, so fanden in diesem Berichtszeitraum 31 Termine statt.

Die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangenen Eingaben stellt mit rund 27% (203 Eingaben) nach den elektronischen Eingängen den zweitgrößten Anteil aller Eingangsarten dar. Im Vergleich zum Vorjahr ist bei den Eingaben in Papierform ein Anstieg um 2 Prozentpunkte zu verzeichnen.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2021 bis 31. März 2022 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 747, dies sind 12 % weniger als im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 844). Noch vor zwei Jahren betrug die Zahl der Eingaben 833.

## 5. Art der Petitionen/Eingaben

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

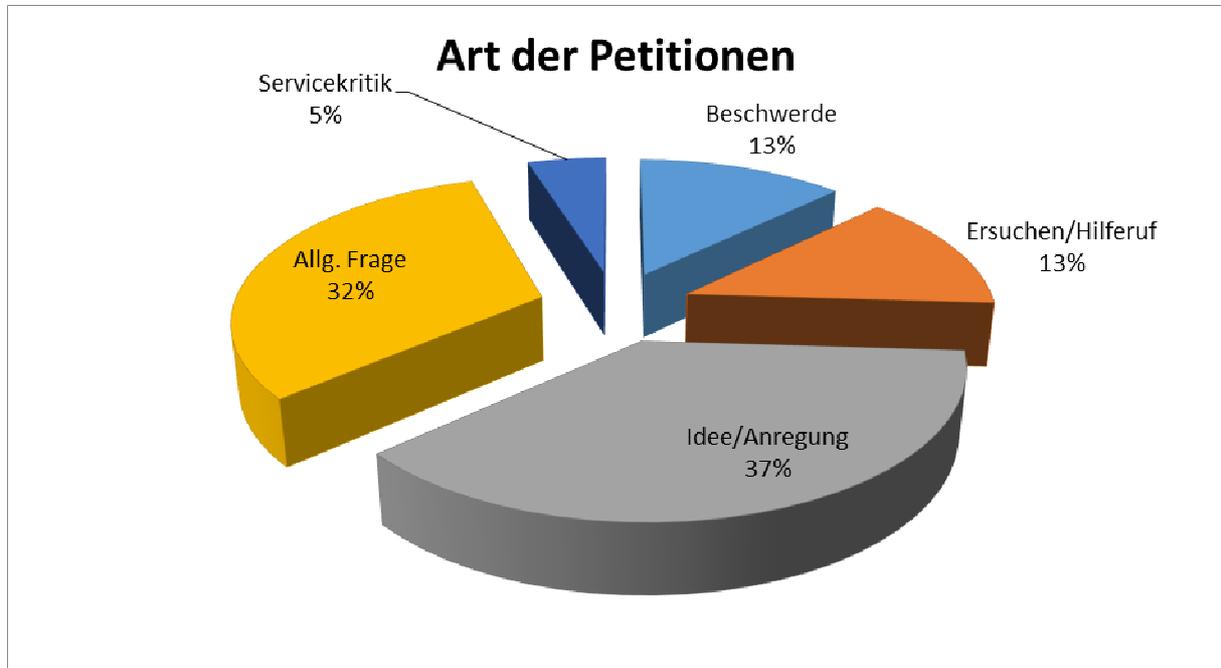


Schaubild III: Art der Petitionen

Die Auswertung des in Rede stehenden Berichtszeitraums hat ergeben, dass der Anteil der Ideen/Anregungen (37 %) sowie der Ersuchen/Hilferufe (13 %) 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 2 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 Rückgang an Eingaben im Dezernat der Bürgermeisterin um 59 Eingaben.

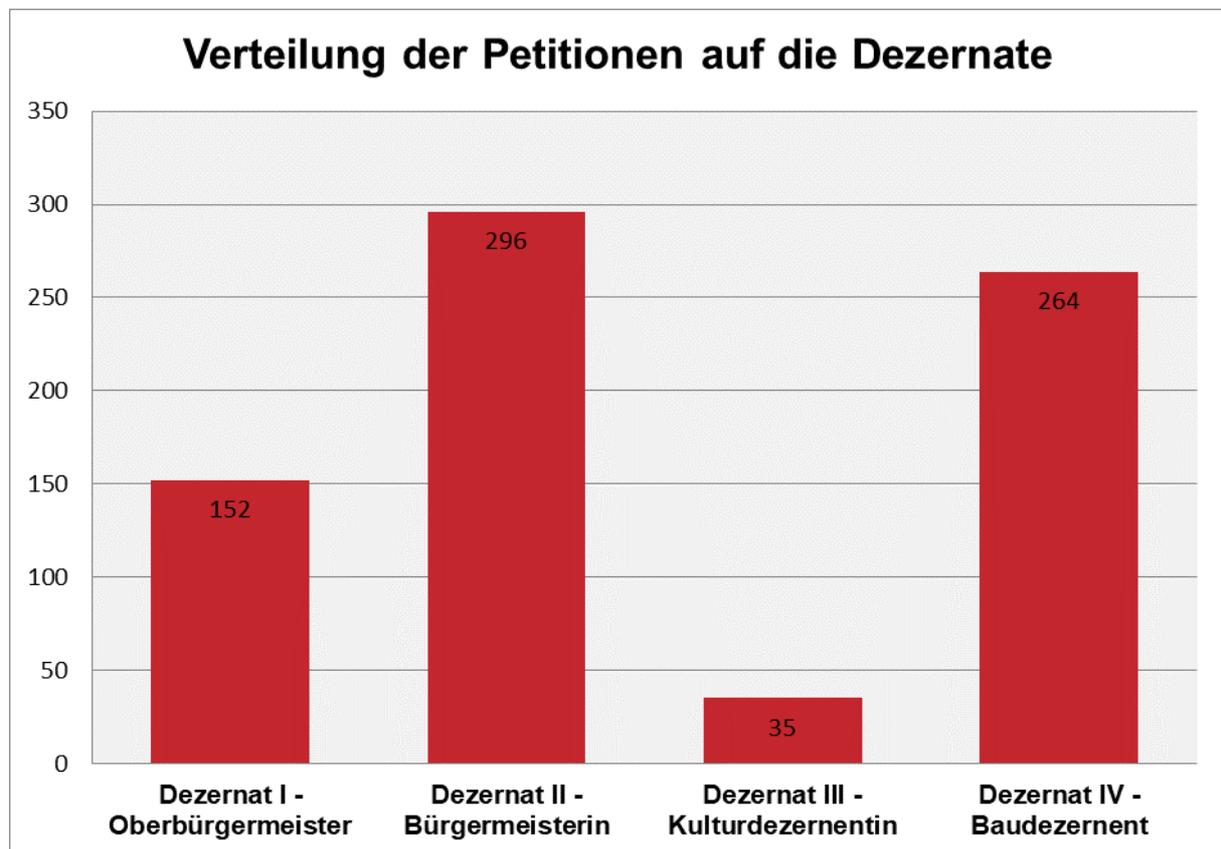


Schaubild IV: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

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 zurückgegangen ist. Dies ist darauf zurückzuführen, dass sich gerade Eingaben im mit Bezug zur Corona-Pandemie im Vergleich zum Vorjahr verringert haben. Neben diesen Eingaben wurden häufig Petitionen zu Themen wie Kita-Plätzen oder Müllentsorgung eingereicht.

Beim Kulturdezernat ist ein Anstieg von 2 Eingaben zu verzeichnen. Im Bereich des Kulturdezernates nehmen Themen wie z.B. die Schülerbeförderung, Luftfilteranlagen für Schulen eine große Rolle ein.

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

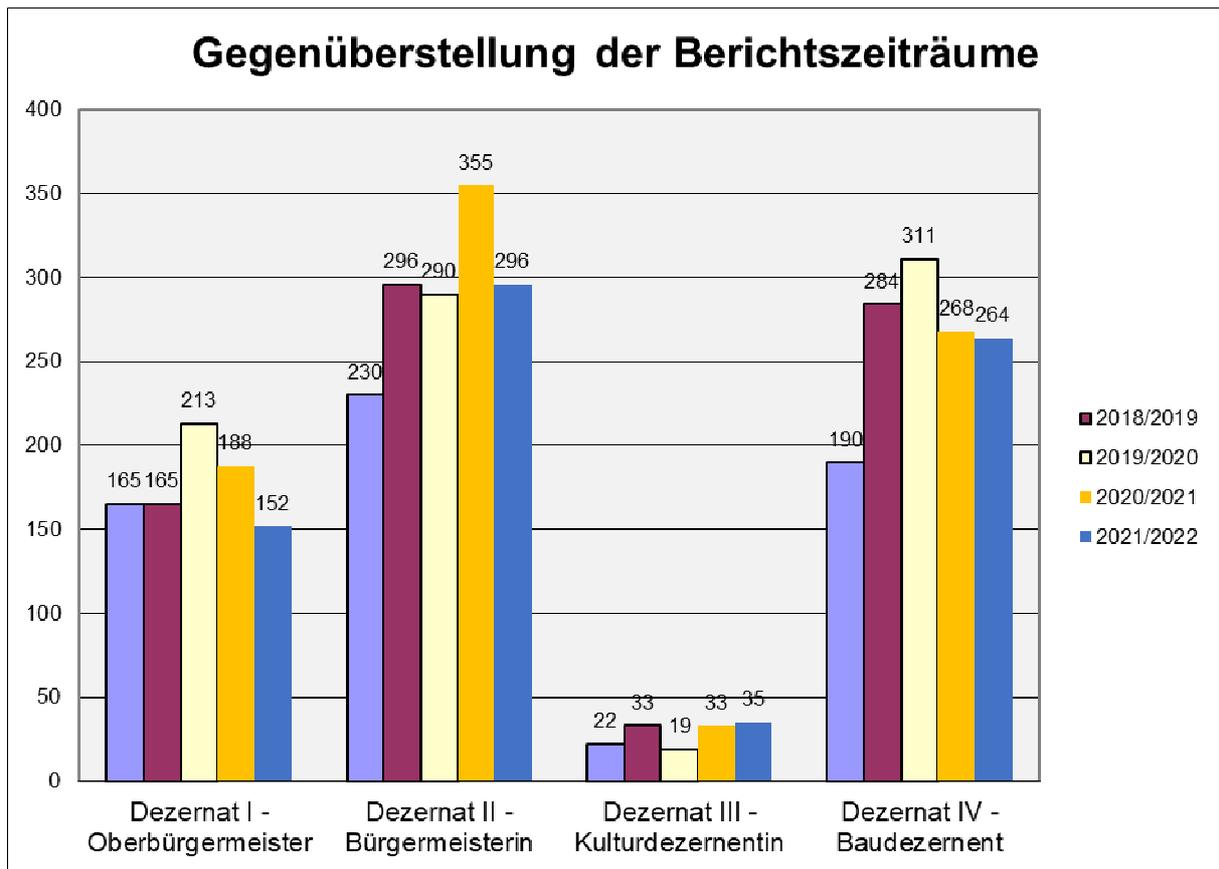


Schaubild V: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

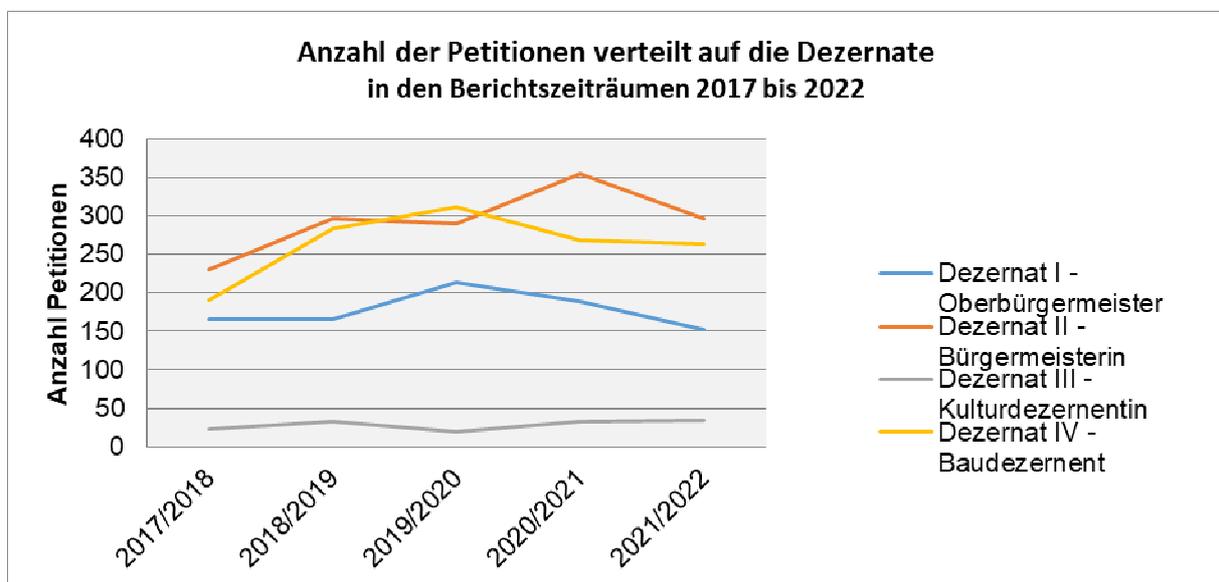


Schaubild VI: Petitionen je Dezernat in Darstellung eines Liniendiagramms

## 6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2021/2022 insgesamt 152 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild VII zeigt die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten. Besonders hervorzuheben ist weiterhin der, durch die verhältnismäßig niedrigen Terminvergaben 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.

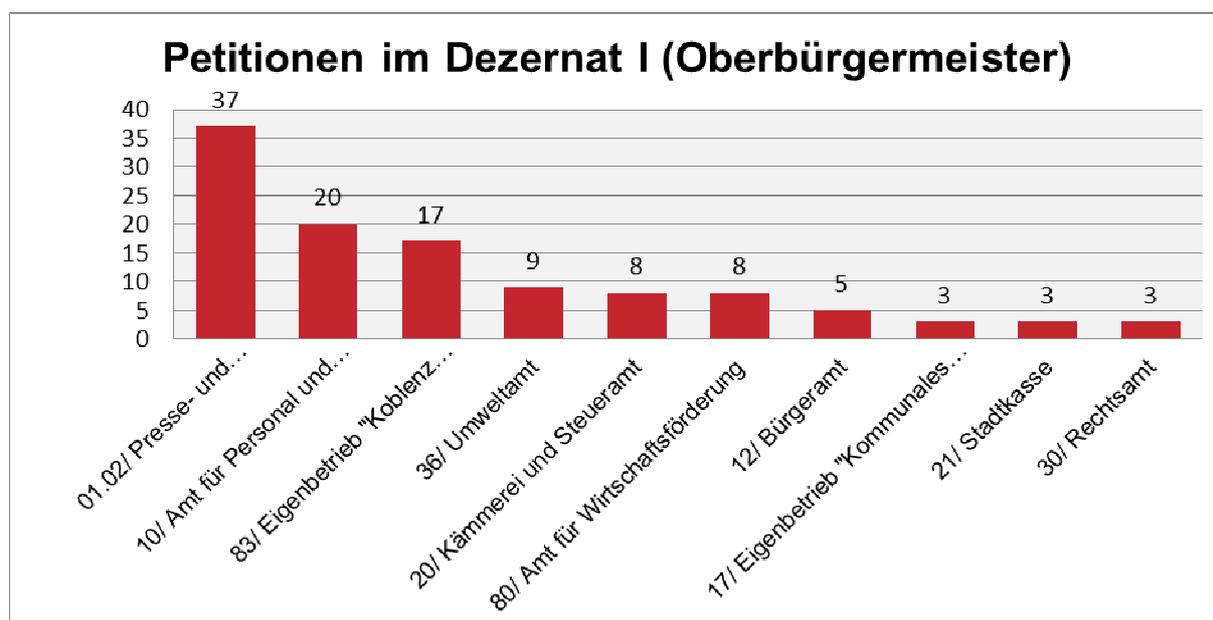


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat I

## 6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

Mit insgesamt 23 % (Anzahl: 174) 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 Verwarnungsgeldern. Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren, wie auch im letzten Jahr, u.a. Eingaben Geschwindigkeitskontrollen. Neben den üblichen Eingaben an das Ordnungsamt blieb die Anzahl der Kleinen Anfragen von Landtagsabgeordneten auf einem konstanten Niveau.

Darüber hinaus gingen neben den Eingaben des Ordnungsamtes weitere 37 Petitionen im Bereich des Amtes für Jugend, Familie, Senioren und Soziales im Hinblick auf Fragen zu Sozialhilfen oder Kita-Plätzen ein.

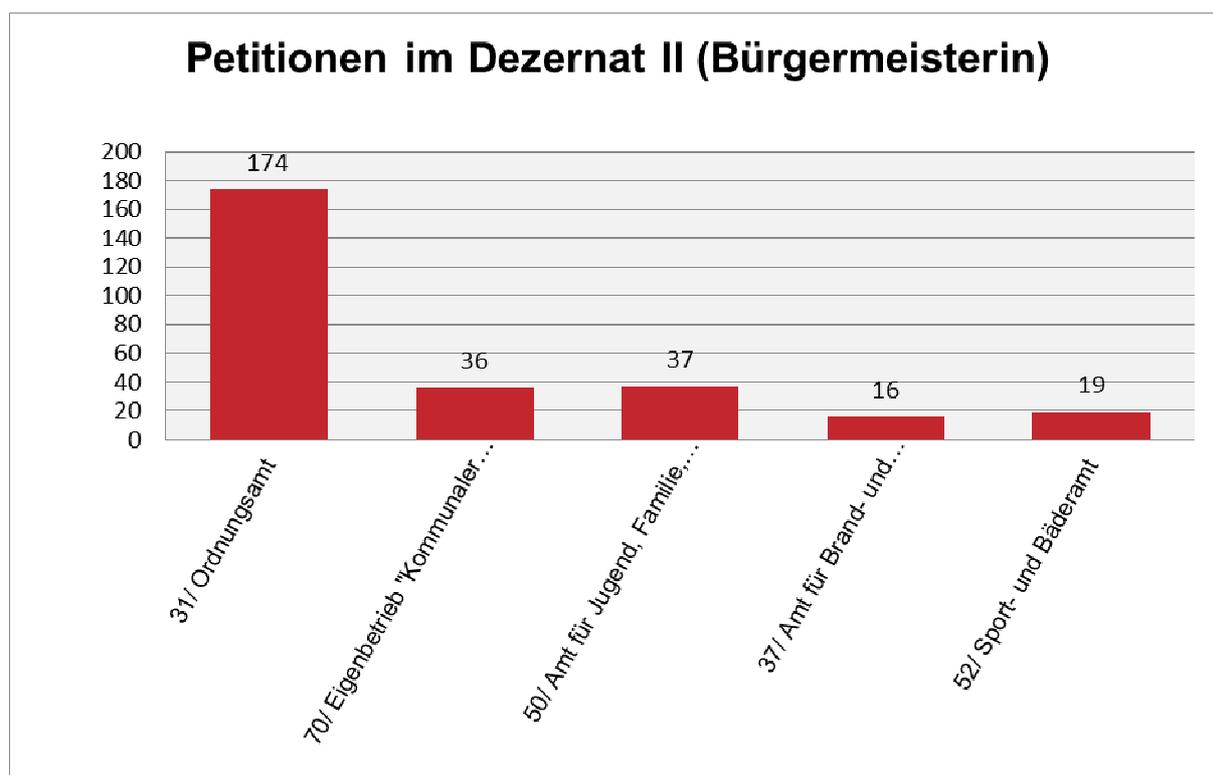


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat II

## 6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernentin)

Beim Dezernat III ist ein leichter Anstieg der Eingaben festzustellen. Beim jährlich am meisten tangierte Kultur- und Schulverwaltungsamt ist ein Anstieg von 22 auf 26 Eingaben zu verzeichnen. Im Vergleich zum letzten Berichtsjahr ist die Anzahl der Eingaben im Dezernat III um 6% angestiegen.

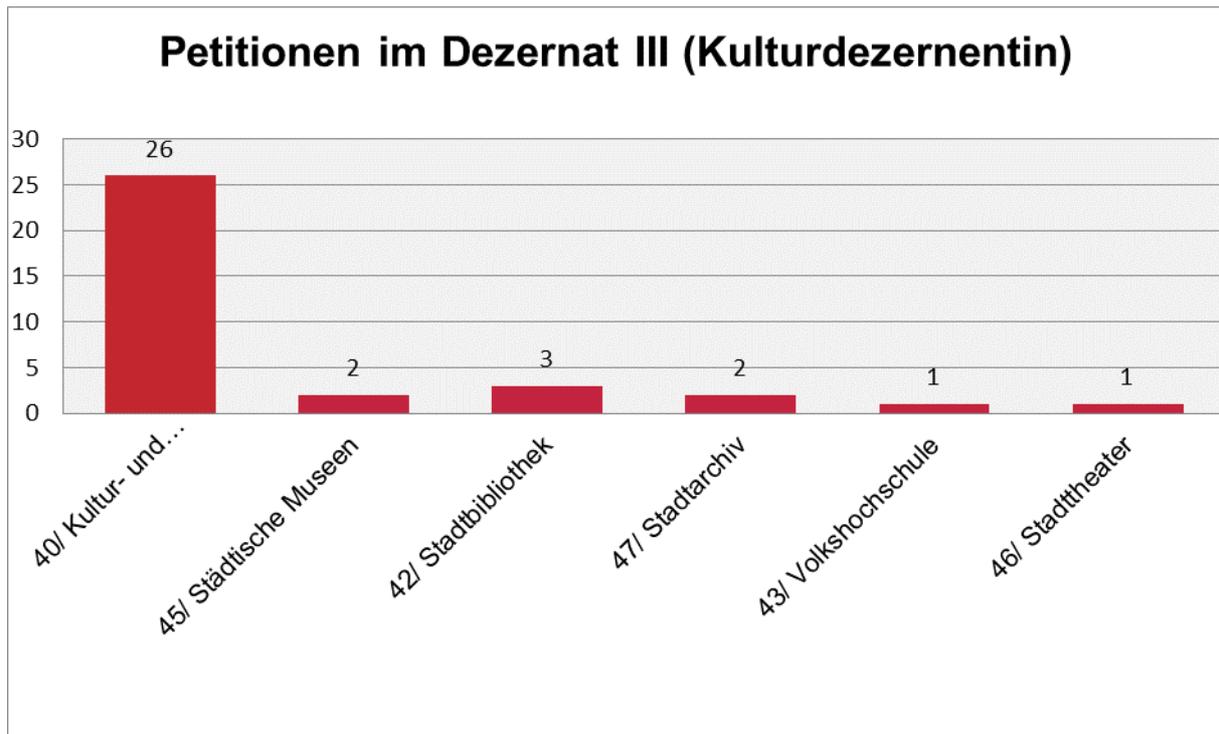


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat III

#### 6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum ist im Dezernat IV ein Rückgang von ungefähr 1 % 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 Stadtentwicklung 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 Eingaben 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 der Stadtwald ebenfalls häufig in der Statistik des Amtes für Stadtvermessung und Bodenmanagement wider.

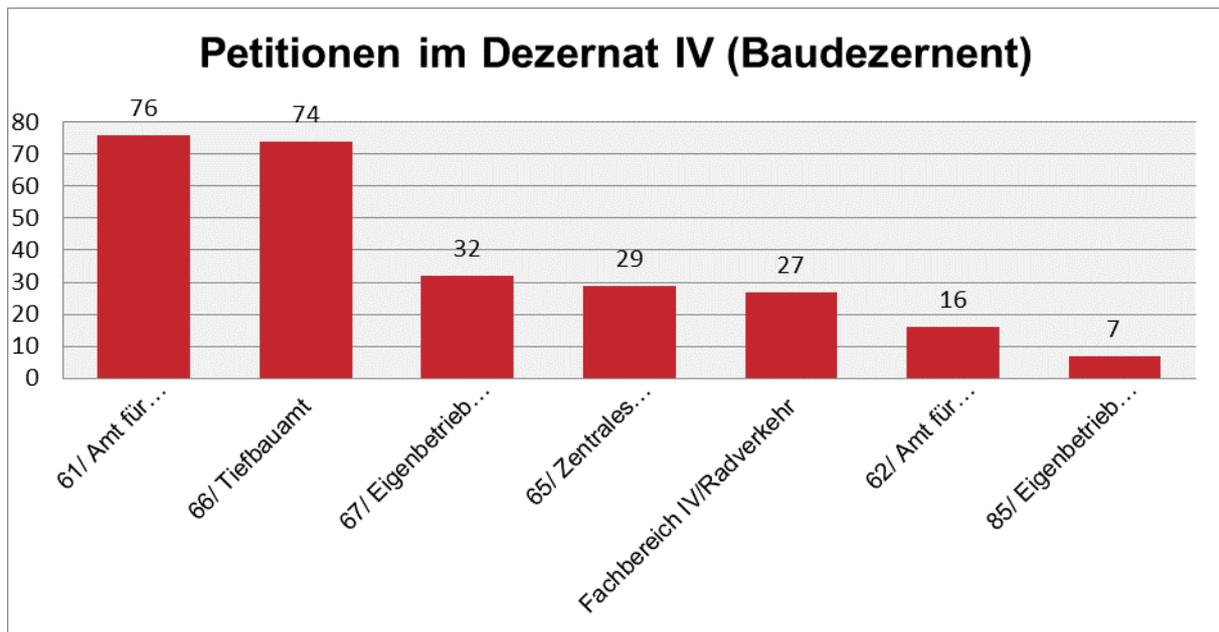


Schaubild X: Petitionen im Dezernat IV

## 7. Petitionen je Monat

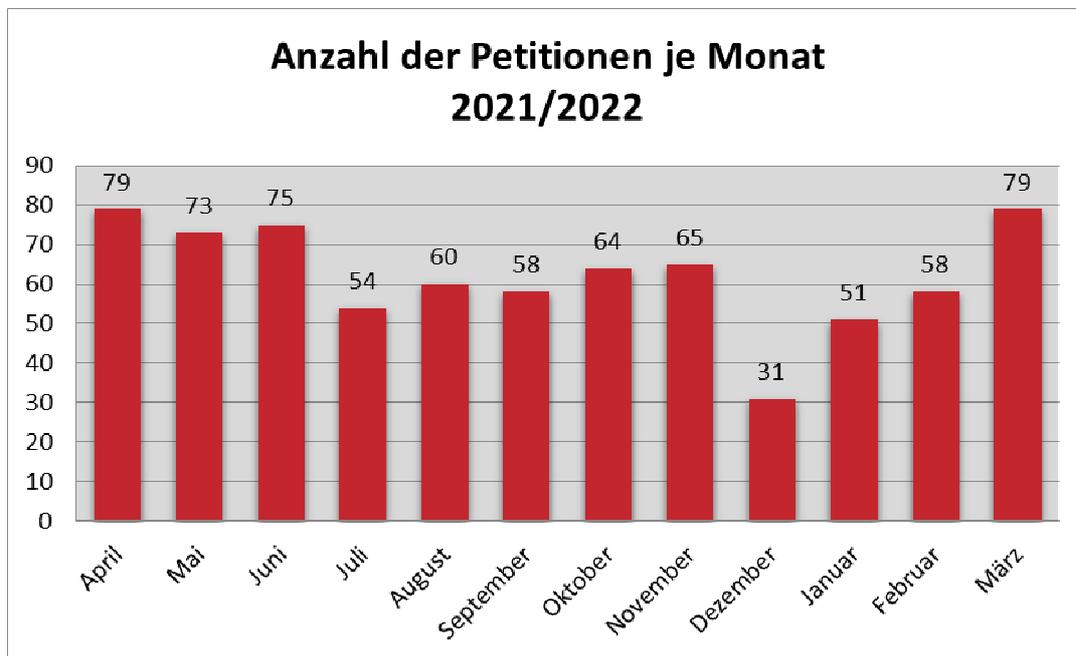


Schaubild XI: Petitionen je Monat

Im aktuellen Berichtszeitraum waren mit jeweils 79 Eingaben die meisten Petitions-eingänge im April 2021 und März 2022 zu verzeichnen. Die wenigsten Petitionen (31 Eingaben) sind hingegen im Dezember 2021 eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 62. Dies sind 8 weniger als im vergangenen Berichtsjahr (70 Eingaben).

## 8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

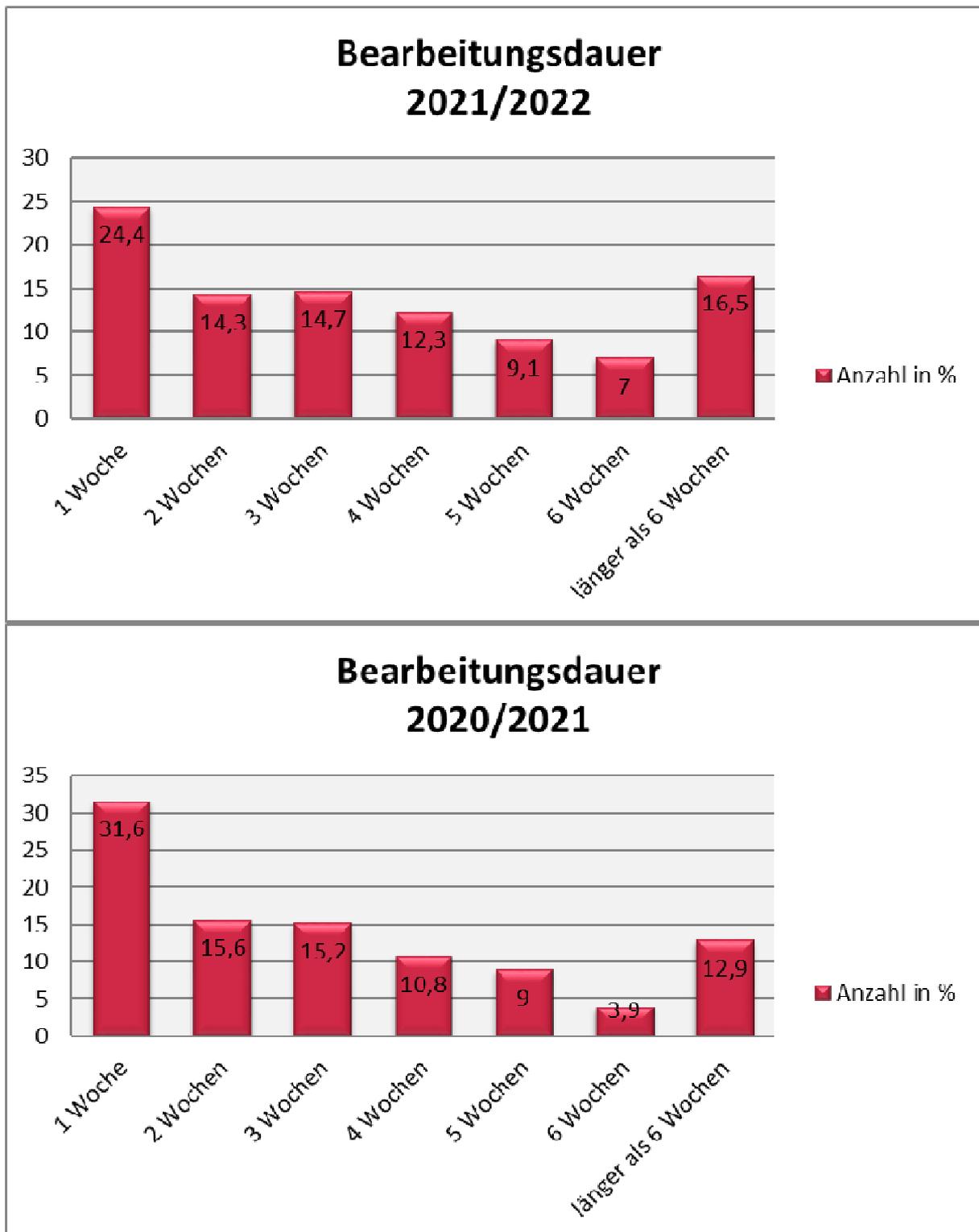


Schaubild XII: Auswertung Bearbeitungsdauer 2020/2021 sowie 2021/2022

Bei der Analyse der Bearbeitungsdauer der Eingaben lässt sich feststellen, dass bei über der Hälfte 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

28,4 Prozent der Eingaben wurden innerhalb der vierten bis sechsten Woche nach Erfassung beantwortet, womit knapp 82 Prozent aller Eingaben innerhalb der ersten sechs Wochen nach Eingang erledigt werden konnten. Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum ist ein ähnliches Niveau bei der Beantwortungsdauer zu erkennen. 16,5 Prozent aller bisher beantworteten Fälle erforderten eine Bearbeitungszeit von mehr als sechs Wochen.

Gründe hierfür liegen neben krankheitsbedingten Personalengpässen und hoher Arbeitsbelastung, 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

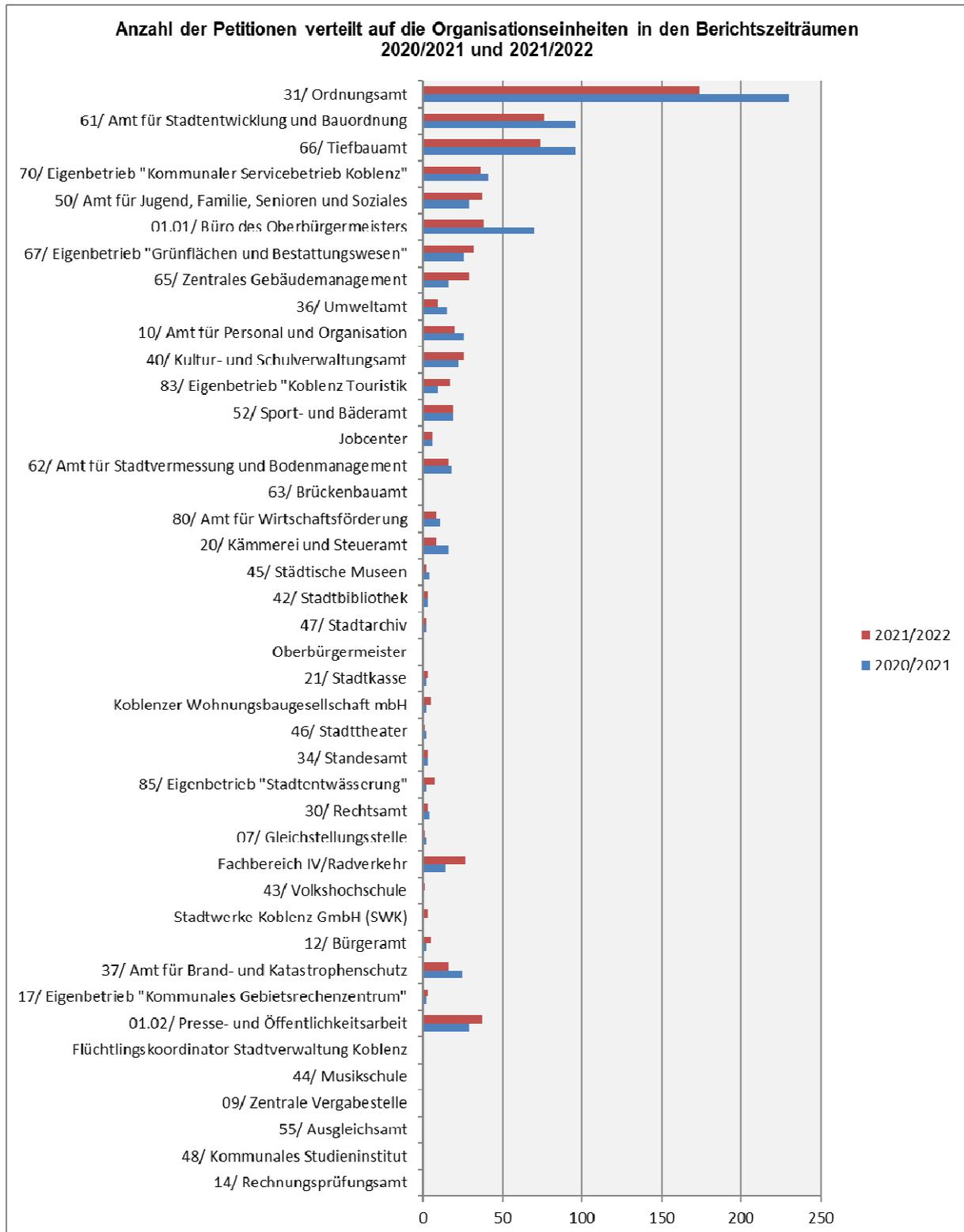
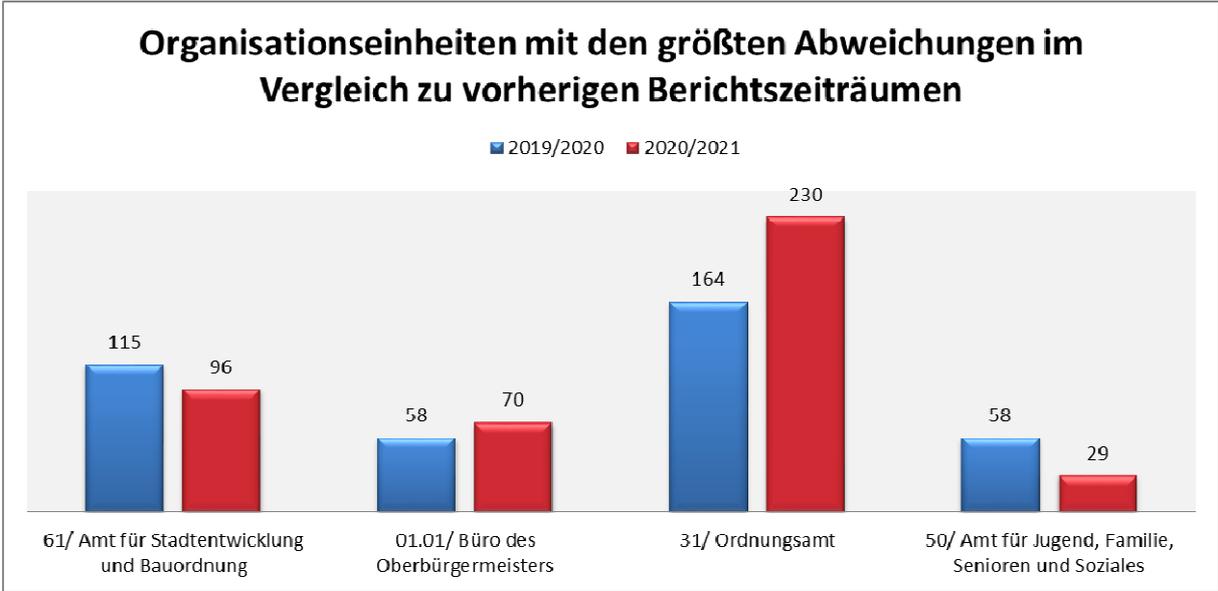


Schaubild XIII: Petitionen je Organisationseinheit



**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 geehrter Herr ...,  
zunächst möchte ich mich für die Bearbeitung und Beurteilung meiner Petition herzlich bedanken.  
Ich bin sehr erfreut darüber, dass mein Anliegen Gehör gefunden und zu einem Ergebnis geführt hat.*

*Vielen Dank dafür. „  
- A.K. 15.08.2021*

*„Guten Morgen Herr ...,*

*zunächst einmal herzlichen Dank für Ihre schnell und ausführliche Antwort. Ich war echt erstaunt, wie zeitnah die Grünfläche gereinigt wurde. Und Inzwischen wurden die Bänke sogar von den Schmierereien entfernt.  
Es sieht wieder ordentlich aus.“  
- H.L. 06.03.2022*

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.

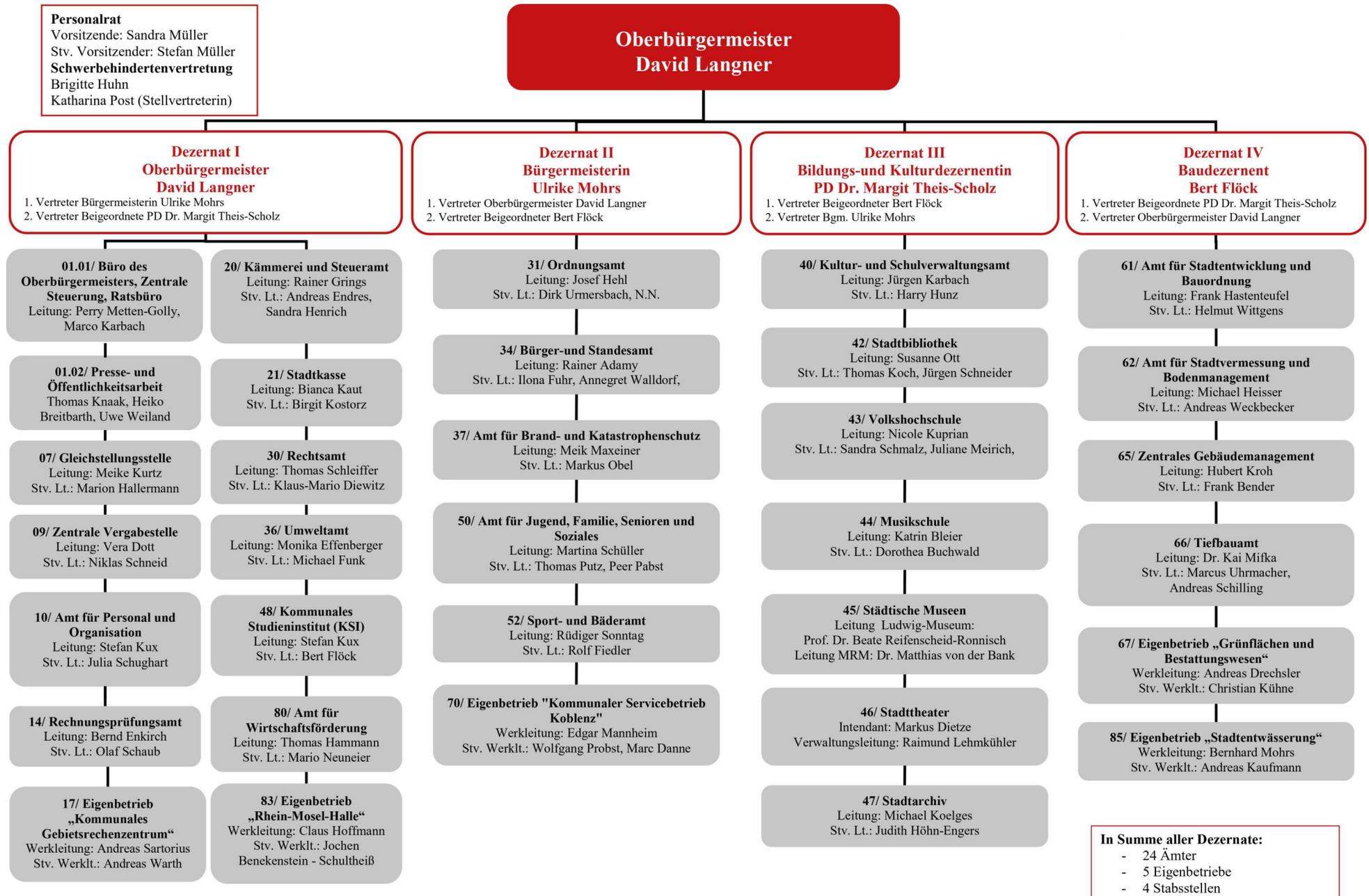
## Anlage 1

<b>Bürgersprechstunden von April 2021 bis März 2022 (12. Berichtsjahr)</b>		
<b>Datum</b>	<b>Örtlichkeit</b>	<b>Anzahl Termine</b>
Dienstag, 13. April 2021	Rathaus	2
Dienstag, 11. Mai 2021	Rathaus	5
Mittwoch, 09. Juni 2021	Rathaus	5
Dienstag, 06. Juli 2021	Rathaus	2
Dienstag, 31 August 2021	Rathaus	4
Dienstag, 28. September 2021	Rathaus	3
Dienstag, 26. Oktober 2021	Rathaus	3
Dienstag, 11. Januar 2022	Rathaus	1
Dienstag, 01. Februar 2022	Rathaus	3
Dienstag, 01. März 2022	Rathaus	3
<b>Gesamtzahl:</b>		<b>31</b>

### Hinweis:

Die detaillierte Terminübersicht mit den Örtlichkeiten und Sprechzeiten kann unter [www.koblenz.de](http://www.koblenz.de) eingesehen werden.

## Organigramm der Stadtverwaltung Koblenz (Dezernatsverteilungsplan)





## Rückmeldungen der Petenten im vergangenen Jahr

*„Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,*

*gestern haben wir die Sondernutzungserlaubnis erhalten. Wir danken Dir und Deinem Team für die Unterstützung zur Bewältigung der bürokratischen Hürden.. Wir freuen uns und packen es jetzt an.*

*In der Hoffnung, dass sich auch in diesen Krisenzeiten weiter Licht am Ende des Tunnels zeigt, wünschen wir Dir und Deinen Mitarbeitern weiterhin alles Gute und verbleiben mit freundlichen Grüßen.“*

*W.B. 30.05.2021*

*„Sehr geehrte Damen und Herren,*

*herzlichen Dank für die Hilfe in dieser Sache. Und vor allem auch ein herzliches Dankeschön an die Mitarbeiter der Verwaltung, die Herren ... und ....*

*Ich hatte nette Gespräche und das Thema konnte gelöst werden.*

*Viele Grüße“*

*L.D. 25.05.2021*