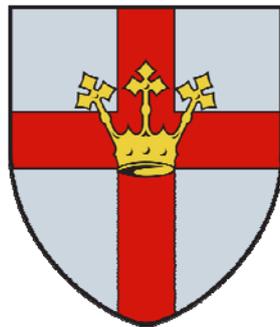


Petitionsbericht

der

Stadtverwaltung Koblenz



Berichtszeitraum
01.05.2010 – 31.03.2011





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

Stand: 31. März 2011

**Stadtverwaltung Koblenz
Haupt- und Personalamt – Zentrale Petitionsstelle**

**Auskunft erteilen: Markus Weiler
Gerd Suderland
Christian Nick
Tel: (0261) 129-1220 /1222 /1224
Fax: (0261) 129-1200
E-Mail: Petitionen@Stadt.Koblenz.de**

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



**KOBLENZ – Magnet am Deutschen Eck
Die Stadt zum Bleiben**

www.koblenz.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Oberbürgermeisters.....	7
1. Vorbemerkungen	8
2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung.....	9
3. Organisation der Bürgersprechstunden	9
4. Eingangsarten.....	10
5. Art der Petitionen	10
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate	12
6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)	12
6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)	14
6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent).....	15
6.4 Dezernat IV (Baudezernent).....	16
7. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten....	17
8. Eingaben je Monat.....	18
9. Bearbeitungsdauer der Eingaben	18
10. Fazit und Ausblick.....	20

Schaubilder

Schaubild I	Eingangsarten
Schaubild II	Art der Petitionen
Schaubild III	Verteilung der Petitionen auf die Dezernate
Schaubild IV	Petitionen im Dezernat I
Schaubild V	Petitionen im Dezernat II
Schaubild VI	Petitionen im Dezernat III
Schaubild VII	Petitionen im Dezernat IV
Schaubild VIII	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild IX	Eingaben je Monat
Schaubild X	Bearbeitungsdauer

Vorwort des Oberbürgermeisters



Seit Beginn meiner Amtszeit im Mai letzten Jahres haben sich über 600 Bürgerinnen und Bürger mit mehr als 700 Petitionen an mich gewandt. Dazu kommen ungezählte E-Mails und Briefe, die bearbeitet wurden, ohne sie förmlich als Petition zu bewerten. Dies ist eine sehr beachtliche Anzahl, die zeigt, dass die Menschen den Dialog mit der Verwaltung suchen.

Das Spektrum der Bitten, Anliegen, Anregungen und Beschwerden umfasste dabei die verschiedensten Aufgabenbereiche.

Die Fortschreibung des ersten Petitionsberichts, die Sie nun in den Händen halten, informiert über die Anzahl und Arten der Petitionen, ferner darüber, wie sich diese thematisch auf die Dezernate und Organisationseinheiten verteilen und sie gibt Auskunft über deren Bearbeitungsdauer.

Ich habe die Absicht, diesen Bericht fortzuentwickeln und turnusgemäß zu berichten. Den Petitionsbericht werde ich nun jährlich nach dem Stichtag 31.03. vorlegen.

Ich habe wiederholt erklärt, dass mir eine bürgernahe und bürgerorientierte Verwaltung 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 mündlich 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 dürfen, mit der Gewissheit, dass sich hiermit auch konstruktiv auseinandergesetzt wird. Ein demokratisches Allgemeinwesen benötigt die Bürgerinnen und Bürger, ihre Anregungen und auch ihre Kritik, um im wahren Wortsinn „vom Volk regiert“ zu sein.

Mein Motto lautet: Wir sind für die Bürgerinnen und Bürger da und nicht umgekehrt. Und: Gehe mit dem anderen so um, wie du möchtest, dass mit dir selbst umgegangen wird. Eine gute Verwaltung hat nicht immer Recht. Sie ist vielmehr in der Lage, Fehler zu erkennen und zu korrigieren.

Vielen Petentinnen und Petenten konnte ich bislang mit tatkräftiger Unterstützung meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhelfen. Ohne ihr Engagement und ihren Einsatz könnte das Petitionswesen nicht erfolgreich praktiziert werden. Ihnen gilt ein herzliches Dankeschön.

In diesem Sinne wünsche ich mir für die Zukunft weiterhin eine erfolgreiche Arbeit im Zusammenhang mit den vorgetragenen Bürgeranliegen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joachim Hofmann-Göttig'. The signature is written in a cursive style with a large, sweeping flourish at the end.

Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

1. Vorbemerkungen

Mit der Amtseinführung des neuen Oberbürgermeisters der Stadt Koblenz, Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig, zum 01.05.2010 stand die Stadtverwaltung Koblenz vor der Aufgabe ein bürgernahes Ideen- und Beschwerdemanagement aufzubauen.

Ziel war und ist es, den Bürgerinnen und Bürgern, die sich hierbei in der Regel direkt an den Oberbürgermeister wenden, möglichst zeitnah und unbürokratisch eine Antwort auf ihre Eingaben geben zu können. Im Sinne einer bürgernahen Verwaltung soll dabei auch auf eine bürgernahe Sprache ohne unnötige Rechtsverweise und eine klare, nachvollziehbare Argumentation geachtet werden.

Auch um den Oberbürgermeister direkt erreichen zu können, wurden bei der Stadtverwaltung Koblenz neue elektronische Zugangswege geschaffen. 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.

Weiterhin wurden für öffentliche Auftritte des Oberbürgermeisters Petitionskarten (siehe **Anlage 1**) entworfen, die alle Informationen enthalten, um sich schnell schriftlich oder per E-Mail an den Oberbürgermeister wenden zu können. So wurde beispielsweise auch die neue E-Mail-Adresse petitionen@stadt.koblenz.de eingerichtet.

Ein weiteres wesentliches Element des neuen Beschwerdemanagements – neben der schriftlichen und elektronischen Eingabe – ist in den regelmäßig stattfindenden Bürgersprechstunden zu sehen. Neben den bisherigen Sprechstunden im Rathaus gibt es nun auch regelmäßig Sprechstunden des Oberbürgermeisters in den einzelnen Stadtteilen, die reges Interesse finden.

In dieser Fortschreibung des ersten Petitionsberichts vom Oktober 2010 soll nun der gesamte Zeitraum seit der Amtseinführung des Oberbürgermeisters am 1. Mai 2010 bis zum 31. März 2011 betrachtet werden, um Erkenntnisse über das erste Petitionsjahr gewinnen zu können.

Eine Eingabe einer Bürgerin/eines Bürgers kann mehrere Petitionen (Ideen und Anregungen, Ersuchen und Beschwerden sowie Fragen) enthalten, die dann von den verschiedenen Stellen der Verwaltung bearbeitet werden.

2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung

Eingaben erreichen den Oberbürgermeister entweder schriftlich per Brief, E-Mail und Fax, mündlich in den Bürgersprechstunden oder werden persönlich bei der zentralen Petitionsstelle vorgetragen und dann weitergeleitet.

Nach dem Eingang der Eingaben bei dem Oberbürgermeister der Stadt Koblenz leitet dieser sie der zentralen Petitionsstelle beim Haupt- und Personalamt zu. Dort erfolgen die zentrale Erfassung der Petitionen und die Vergabe einer zentralen Eingabenummer. Anschließend werden die Petitionen über die zuständige Dezernentin bzw. die zuständigen Dezernenten an die jeweiligen Amts- bzw. Werkleitungen weitergeleitet.

Der Entwurf eines Antwortschreibens wird dann wieder über das Haupt- und Personalamt dem Oberbürgermeister zur Unterschrift vorgelegt und daran anschließend an die Petentinnen und Petenten versandt.

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.

Näheres zum Verfahrensablauf ist der **Anlage 2** zu entnehmen.

3. Organisation der Bürgersprechstunden

Bei seinem Amtsantritt formulierte Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig das Ziel, neben den bereits stattfindenden Rathaussprechstunden auch einmal jährlich in jedem Stadtteil eine Bürgersprechstunde abzuhalten.

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zentralen Petitionsstelle.

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

Im Berichtszeitraum fanden insgesamt 29 Rathaus- und Stadtteilsprechstunden statt, in denen 175 Anliegen vorgetragen wurden. Eine Übersicht über den ersten Zyklus der Rathaus- und Stadtteilsprechstunden und die zukünftig stattfindenden ist in der **Anlage 3** 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 Presse.

4. Eingangsarten

Beim Eingang der Eingaben, die an den Oberbürgermeister persönlich adressiert sind, wird zwischen den Kategorien Brief, E-Mail, Fax sowie Bürgersprechstunde unterschieden. Ferner besteht, wie bereits oben dargestellt, die Möglichkeit der Vorsprache bei der zentralen Petitionsstelle.

Die Mehrzahl der Eingaben erreichte den Oberbürgermeister mit einer Zahl von 263 Eingaben auf schriftlichem Wege. Am zweithäufigsten wurde der elektronische Weg per E-Mail gewählt (257 Eingaben). Es folgen die Bürgersprechstunde mit 175 Anliegen und das Fax mit acht Eingängen.

Ferner sprachen acht Bürgerinnen und Bürger bei der Zentralen Petitionsstelle des Haupt- und Personalamtes vor.

Für den Berichtszeitraum 1. Mai 2010 bis 31. März 2011 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 711.

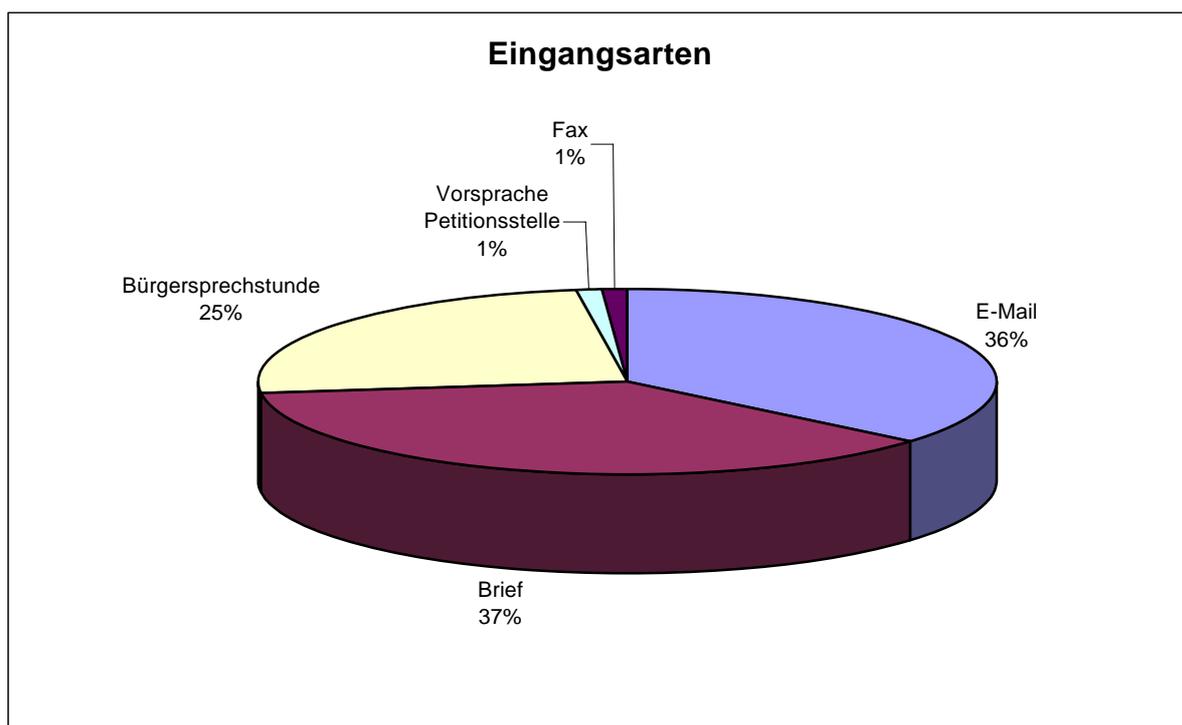


Schaubild I: Eingangsarten

5. Art der Petitionen

Bei der Art der Petitionen wurde zwischen Beschwerden, Ersuchen/Hilferufen, Ideen/Anregungen und allgemeine Fragen unterschieden. Dabei spiegelt die Summe der Nennungen allerdings nicht die Gesamtzahl der Petitionen wieder, da hier Mehrfachnennungen möglich sind. So werden Beschwerden z.B. häufig gleichzeitig mit einem dementsprechenden Ersuchen verbunden.

Ein Ersuchen grenzt sich hier von einer Anregung dadurch ab, dass das Ersuchen an ein persönliches Anliegen der Petentinnen und Petenten gebunden ist, wohingegen eine Anregung nur als genereller Denkanstoß an die Verwaltung gesehen wird. Ein Hilferuf stellt ein dringendes Ersuchen des Bürgers in einer geschilderten Notlage dar, die evtl. durch schnelles Handeln der Verwaltung wieder abgewendet werden kann.

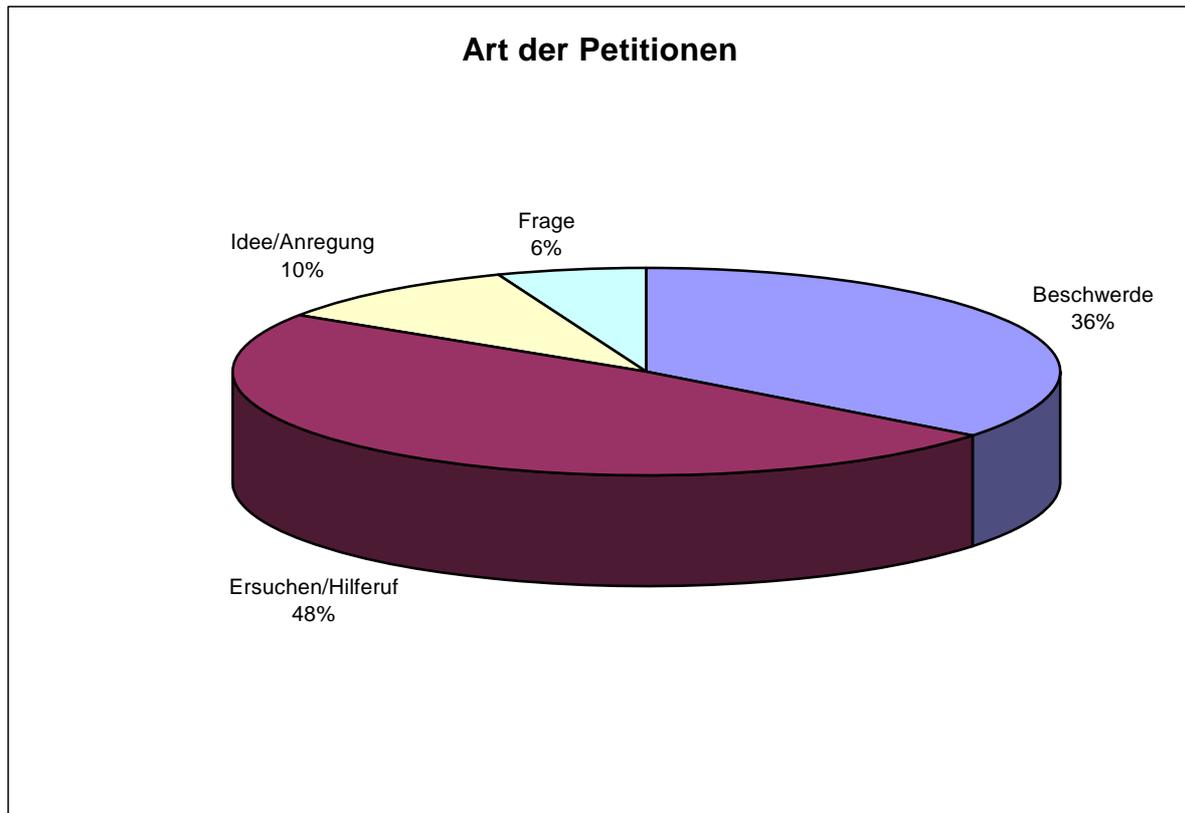


Schaubild II: Art der Petitionen

6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Betrachtet man die Anzahl der Petitionen verteilt auf die Dezernate, so zeigt sich, dass mit 312 Petitionen das Baudezernat mit Abstand die meisten Vorgänge bearbeitet hat. Es folgen das Dezernat II mit 210 Petitionen, das Dezernat I mit 151 Petitionen und das Dezernat III mit 24 Petitionen.

Die Aufteilung der einzelnen Ämter der Stadtverwaltung Koblenz auf die Dezernate ist der **Anlage 4** zu entnehmen.

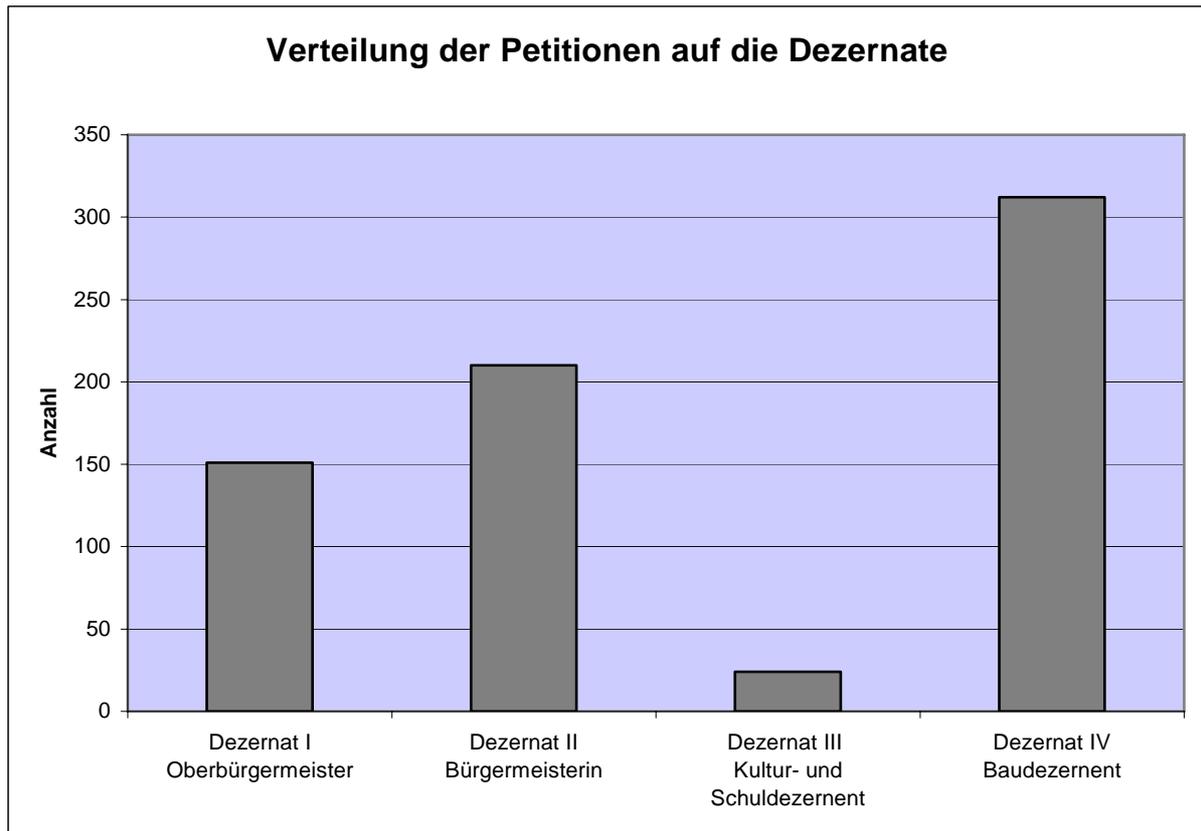


Schaubild III: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Bei dem Schaubild des Dezernates I sind aus Gründen der Übersichtlichkeit nur die Organisationseinheiten dargestellt, die bisher Petitionen bearbeitet haben. Es zeigt sich, dass innerhalb des Dezernates I das Haupt- und Personalamt mit 40 Eingaben die meisten Vorgänge zu bearbeiten hatte.

Hierbei handelte es sich überwiegend um Ersuchen um eine Anstellung bei der Stadtverwaltung Koblenz und vereinzelt um Beschwerden über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Bereiche der Stadtverwaltung.

Einen weiteren Schwerpunkt bei der Bearbeitung von Eingaben bei dem Haupt- und Personalamt stellen solche Eingaben dar, die direkt durch die Petitionsstelle beantwortet oder weitergeleitet werden. Dies ist z.B. bei Unzuständigkeit der

Stadtverwaltung der Fall. So richteten sich z.B. einige Eingaben an die ARGE/ Jobcenter oder die EVM.

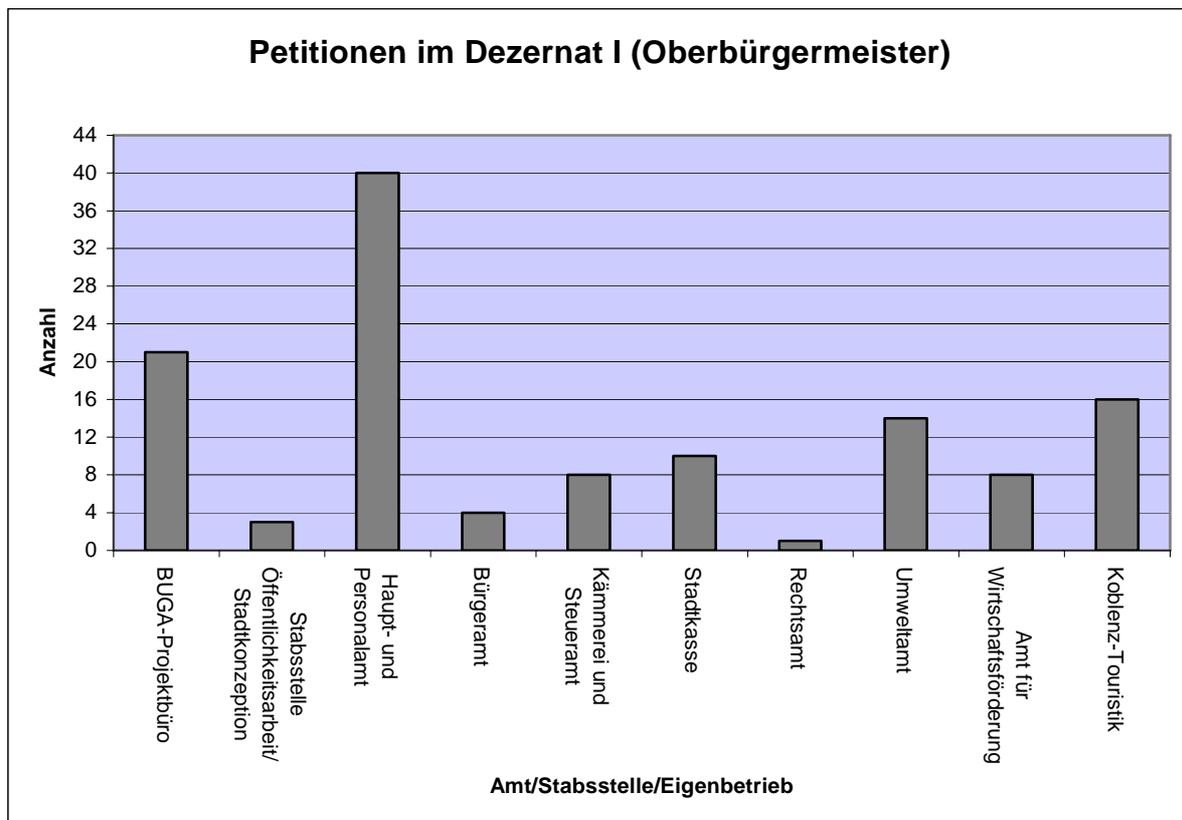


Schaubild IV: Petitionen im Dezernat I

Darüber hinaus handelte es sich in vier Fällen um eine standardisierte Postkarte, die zur Berücksichtigung ökologischer und sozialer Belange bei öffentlichen Beschaffungsmaßnahmen aufrufen und dementsprechend von der Beschaffungsstelle des Haupt- und Personalamtes bearbeitet wurden.

Auch das BUGA-Projektbüro hatte bisher eine größere Anzahl an Eingaben, oft in Abstimmung mit der BUGA GmbH, zu bearbeiten. So ging es u. a. um den Einsatz von Greifvögeln zur Kaninchenjagd auf den Flächen der stattfindenden Bundesgartenschau (BUGA) am Schloss oder die Fahrradtauglichkeit des Schrägaufzugs zur Festung Ehrenbreitstein.

Für den Eigenbetrieb Koblenz-Touristik galt es u.a. nach der Katastrophe auf der Love-Parade in Duisburg auf Bedenken im Rahmen des Sicherheitskonzeptes für „Rhein in Flammen“ einzugehen.

Auch beschwerte sich eine Seniorin, die eine Tageskarte für die BUGA erworben hatte und diese zum Kauf einer Dauerkarte später eintauschen wollte, dass ihr dies verwehrt wurde. Hier wurden die Vorverkaufsstellen darauf hingewiesen, dies zukünftig zu gestatten und der Petentin wurde als „Wiedergutmachung“ eine CD durch die Koblenz-Touristik übersandt.

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

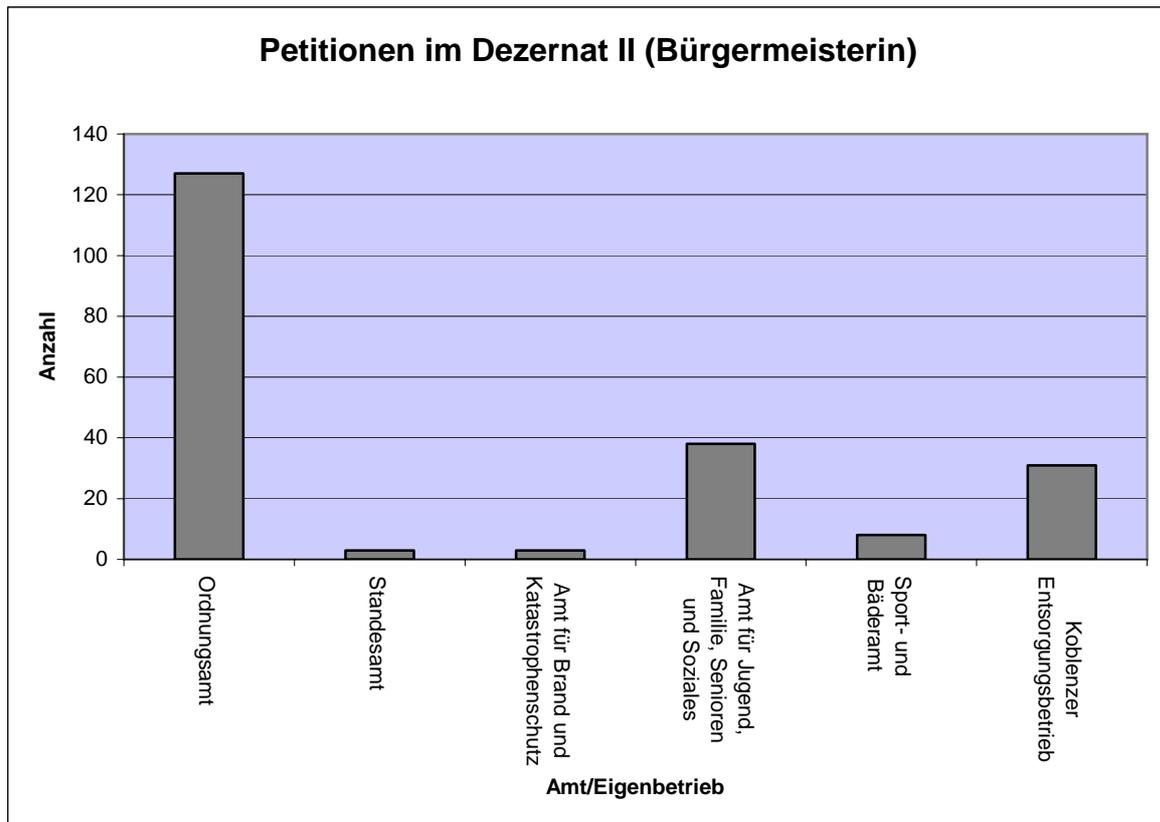


Schaubild V: Petitionen im Dezernat II

Betrachtet man die Petitionen im Dezernat II näher, so stellt man fest, dass das Ordnungsamt mit 127 Petitionen hier die meisten Vorgänge zu bearbeiten hatte.

Dabei handelte es sich häufig um Ersuchen nach verstärkten Geschwindigkeitskontrollen in Wohngebieten und Beschwerden nach erteilten Verwarnungsgeldangeboten.

Darüber hinaus sprachen sich in einigen Fällen die Petenten gegen eine Verlegung des Wochenmarktes auf den Münzplatz aus. Diese Anregungen waren mit Anlass dafür, dass die Verwaltung das Konzept nochmals überprüfte und in Abstimmung mit dem Ältestenrat die Verlegung des Marktes aussetzte.

Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren u.a. Lärmbelästigungen, Verschmutzungen, Einbürgerungsangelegenheiten oder auch die Bitte um verstärkte Kontrolle von Anwohnerparkplätzen.

Das Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales wurde u.a. gebeten auf allen Koblenzer Spielplätzen Schilder anzubringen, die auf das dort bestehende Rauchverbot hinweisen. Diese Anregung wurde nachfolgend durch den Eigenbetrieb Grünflächen und Bestattungswesen umgesetzt.

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent)

Im Dezernat III betrafen die Petitionen lediglich zwei Ämter.

In den Zuständigkeitsbereich des Stadttheaters fiel eine Petition. Den Petenten ging es dabei um die Erhöhung der Eintrittspreise sowie die Neuordnung der Platzkategorien zur Spielzeit 2010/2011.

Daneben galt es, im Kultur- und Schulverwaltungsamt 23 Anliegen zu bearbeiten. Bei den hier bearbeiteten Petitionen handelte es sich in der Mehrzahl der Fälle um Ersuchen für Fahrtkostenzuschüsse und Fahrtkostenübernahmen zur Schülerbeförderung sowie Beschwerden über die Parkraumbewirtschaftung der Parkplätze für Lehrerinnen und Lehrern an den Schulen oder auch ein fehlendes Ganztagesangebot an Koblenzer Gymnasien.

Ferner gingen auch Beschwerden über nicht funktionierende und kalte Duschen in Schulsporthallen ein, wobei diese Mängel dann schnell behoben werden konnten.

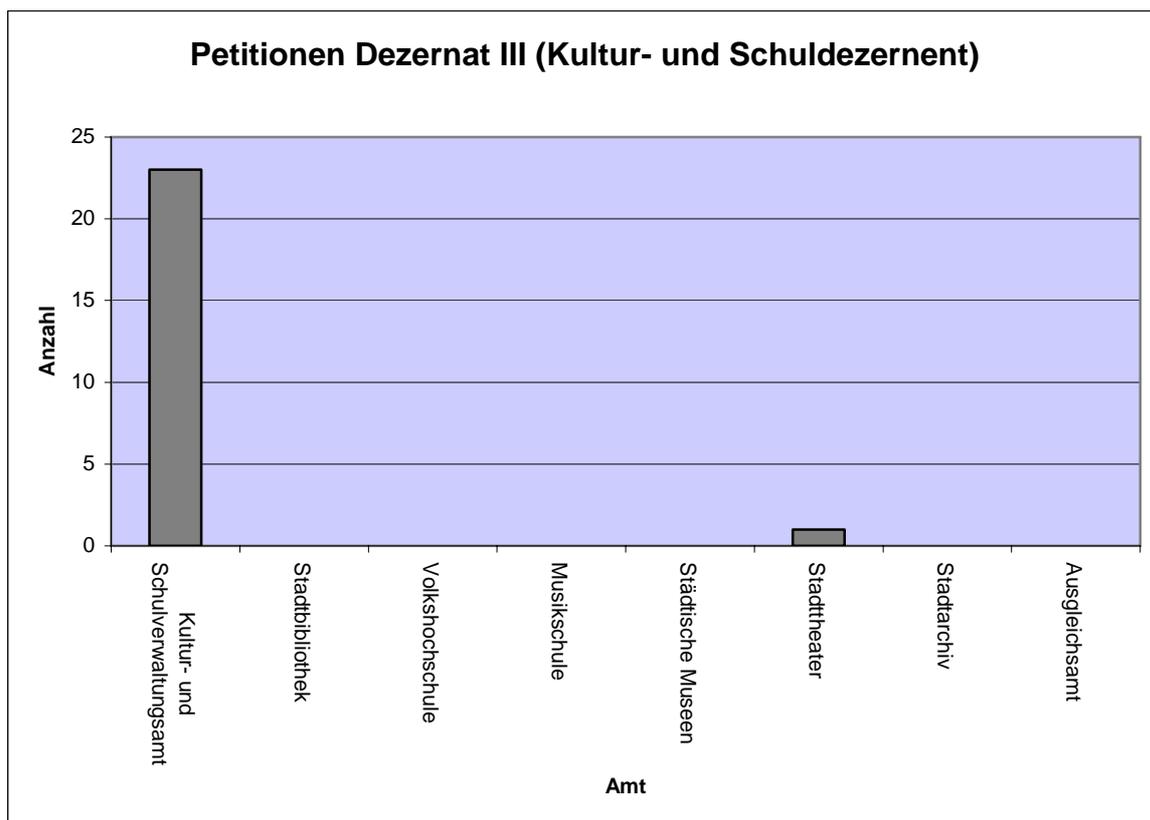


Schaubild 6: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Mit 156 Petitionen, die in den Aufgabenbereich des Tiefbauamtes fallen, stellt dieses Amt nicht nur im Dezernat IV, sondern auch bezogen auf die Gesamtverwaltung das am meisten angesprochene Amt dar.

Hervorzuheben sind hierbei insbesondere Beschwerden über die derzeit angespannte Parkplatzsituation in der Innenstadt aufgrund der aktuellen Vielzahl an Baustellen, aber auch generelle Beschwerden über den Straßenzustand und die allgemeine Verkehrssituation in Koblenz.

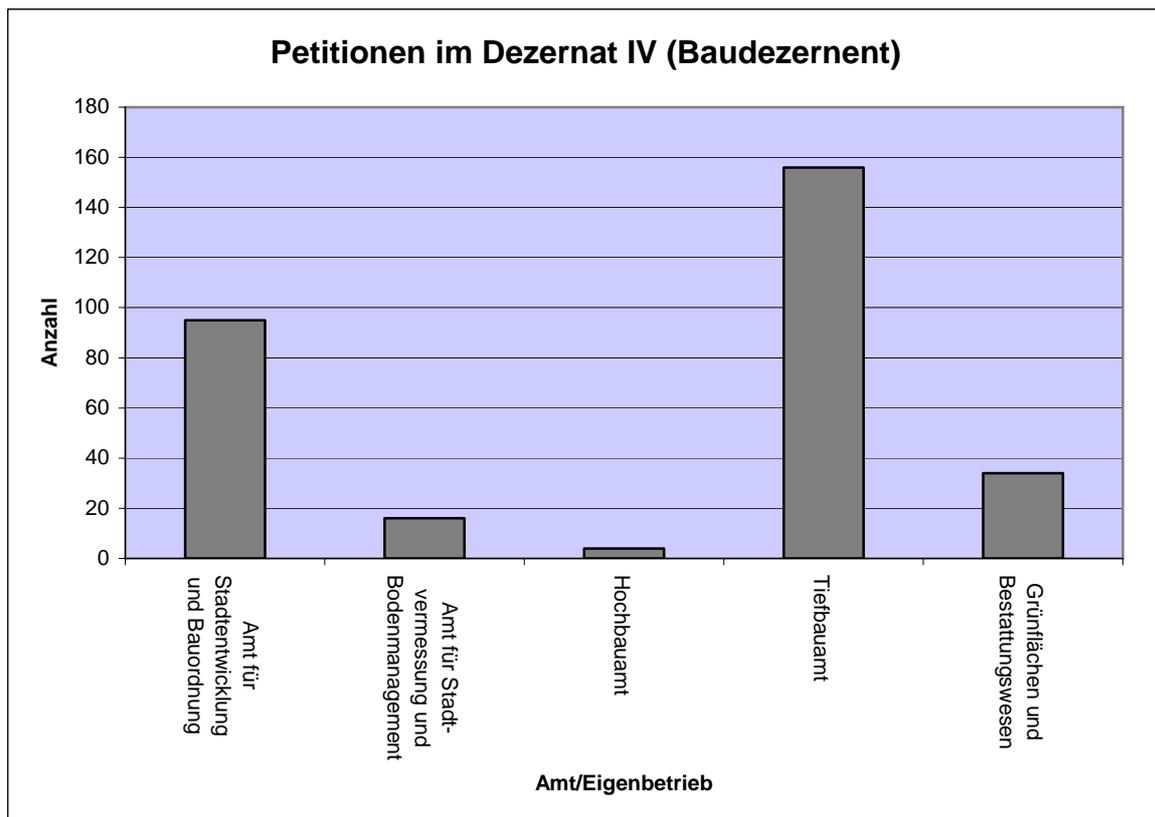


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat IV

Auch das Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung hatte neben Eingaben zu privaten bauordnungsrechtlichen Angelegenheiten und vielen weiteren Anliegen planungstechnische Fragen des Anwohnerparkens zu bearbeiten.

Daneben ging es auch in mehreren Fällen um den geplanten Neubau des Koblenzer Tierheimes. Hier wurde sich sowohl für den Erhalt des alten Standortes eingesetzt, als auch eine Vielzahl an neuen Standortvorschlägen unterbreitet.

An den Eigenbetrieb Grünflächen- und Bestattungswesen wurde u.a. der Wunsch herangetragen, auf dem Hauptfriedhof eine Gedenkplakette für den in Koblenz geborenen und im Jahr 1917 dort begrabenen Generalmajor der US Armee Peter Joseph Osterhaus an dessen Grab anzubringen. Da das Grab allerdings nicht mehr existiert, wird zusammen mit dem Petenten nach einer alternativen Lösung gesucht.

7. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

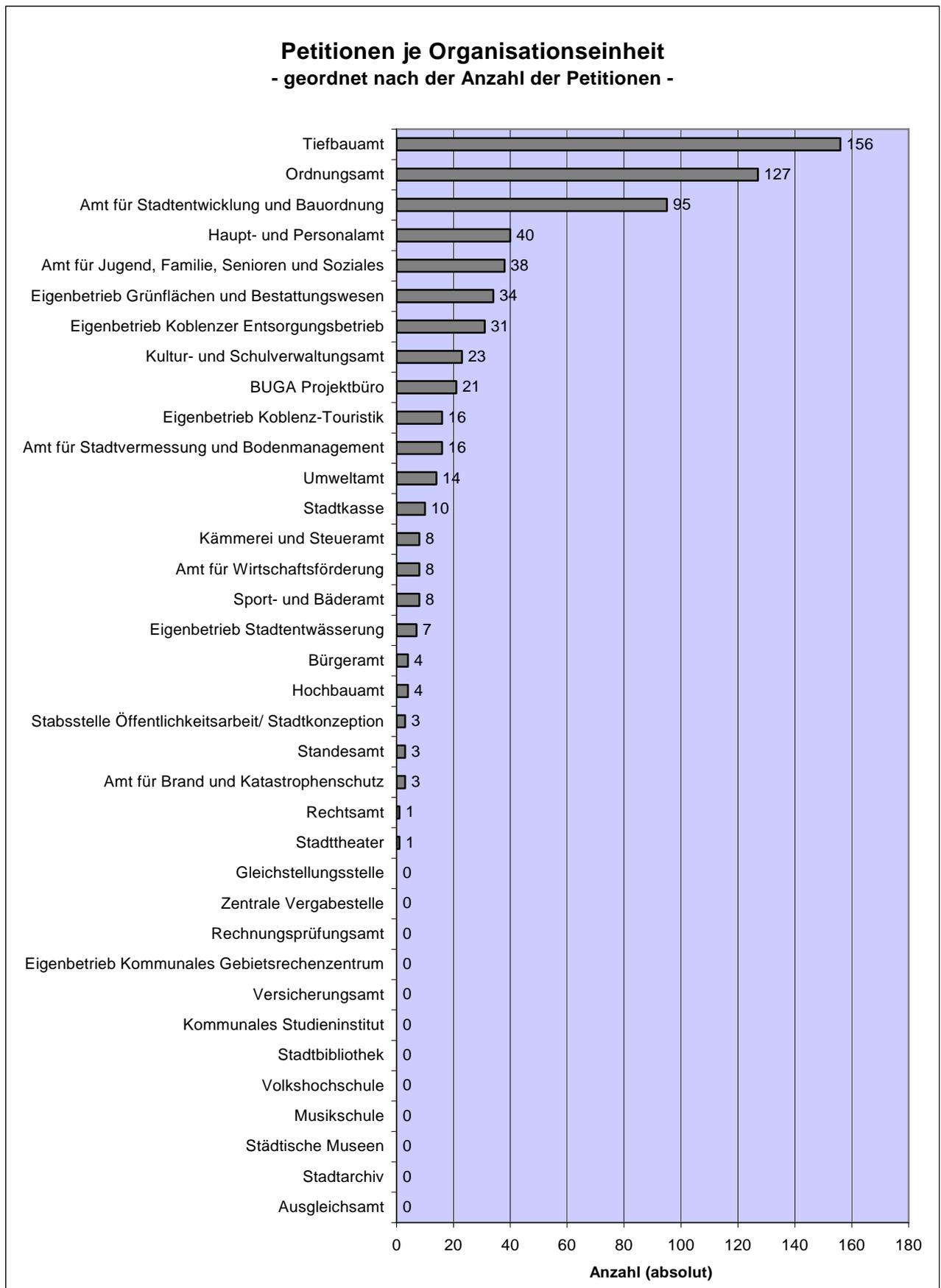


Schaubild VIII: Petitionen je Organisationseinheit

8. Eingaben je Monat

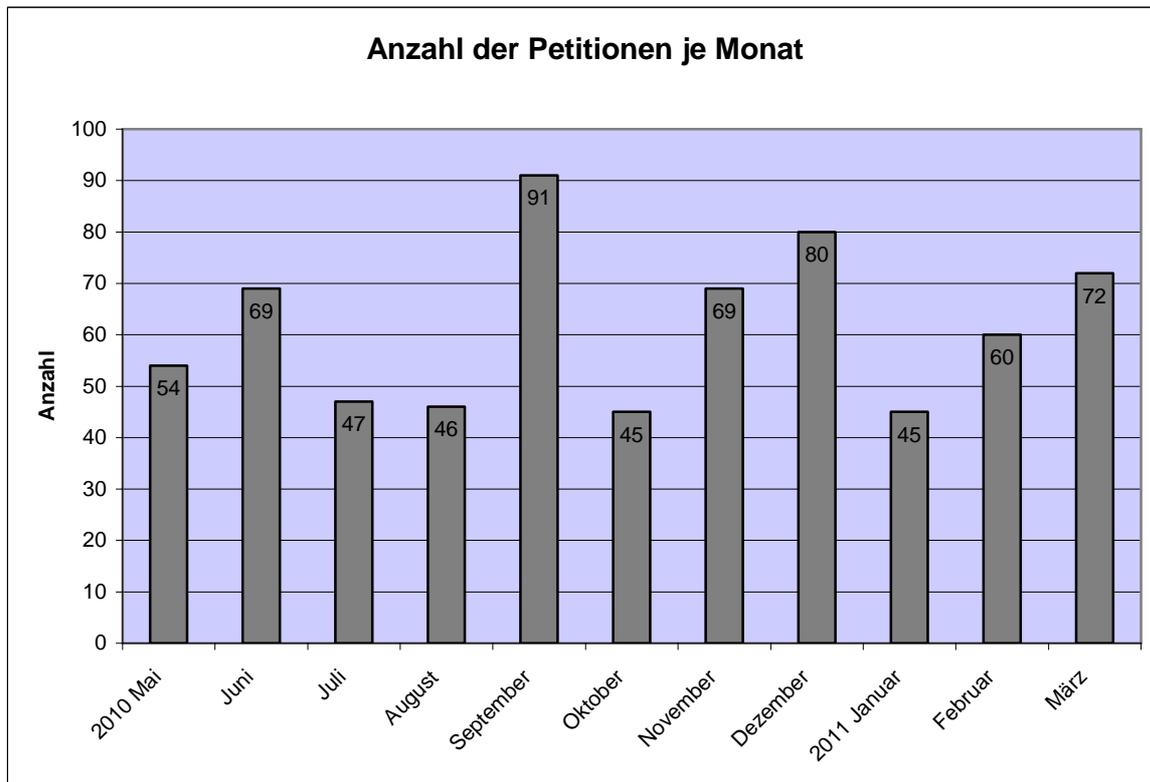


Schaubild IX: Eingaben je Monat

Betrachtet man die Anzahl der Eingaben auf die Monate des Berichtszeitraums verteilt, so lässt sich feststellen, dass das neue Ideen- und Beschwerdemanagement direkt im ersten Monat gut von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen wurde und dass nach einem noch stärker frequentierten Monat Juni die Anzahl der Eingaben über die Sommermonate etwas rückläufig war.

Der starke Anstieg im Monat September ist u.a. auf das in diesem Monat konzentrierte Angebot von sechs Bürgersprechstunden (in Rathaus und Stadtteilen) zurückzuführen. Hier sprachen insgesamt 31 Bürger vor. Im Oktober ging die Anzahl der Eingaben wieder auf das Niveau der Vormonate zurück. Während der zwei Wochen dauernden Herbstferien gingen insgesamt nur neun Eingaben ein.

Die niedrigere Anzahl an Petitionen im Januar 2011 ist darauf zurückzuführen, dass in diesem Monat nur eine Stadtteilsprechstunde stattfand.

9. Bearbeitungsdauer der Eingaben

Bei der Analyse der Bearbeitungsdauer der Eingaben lässt sich feststellen, dass bei knapp 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 40 Prozent der Eingaben wurden innerhalb der vierten bis sechsten Woche nach Erfassung beantwortet, womit 85 Prozent aller Eingaben innerhalb der ersten sechs Wochen nach Eingang erledigt werden konnten. Nur 15 Prozent aller bisher beantworteten Fälle erforderten eine Bearbeitungszeit von mehr als sechs Wochen. Gründe hierfür liegen neben krankheitsbedingten Personalengpässen und hoher Arbeitsbelastung, insbesondere im Baudezernat durch die aktuelle Baustellensituation, aber auch in erforderlichem Abstimmungsbedarf der bearbeitenden Ämter untereinander oder auch mit politischen Gremien. Hinzu kommt ferner, dass teilweise fehlende Unterlagen durch die Petenten nachgereicht werden mussten. Allerdings kommt es in Einzelfällen auch zu Verzögerungen im Verwaltungsablauf. So wurde z.B. eine Eingabe erst nach über drei Monaten wegen Unklarheiten bei der Zuständigkeit an das zuständige Amt weitergegeben. Aber auch der Dienstweg, bis die Petition den bearbeitenden Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin erreicht, nimmt zweifelsohne oftmals einige Tage in Anspruch. Diese Verwaltungsabläufe gilt es weiter zu optimieren.

Die Anzahl der sich noch in der Bearbeitung befindlichen Petitionen liegt aktuell bei 89 Vorgängen.

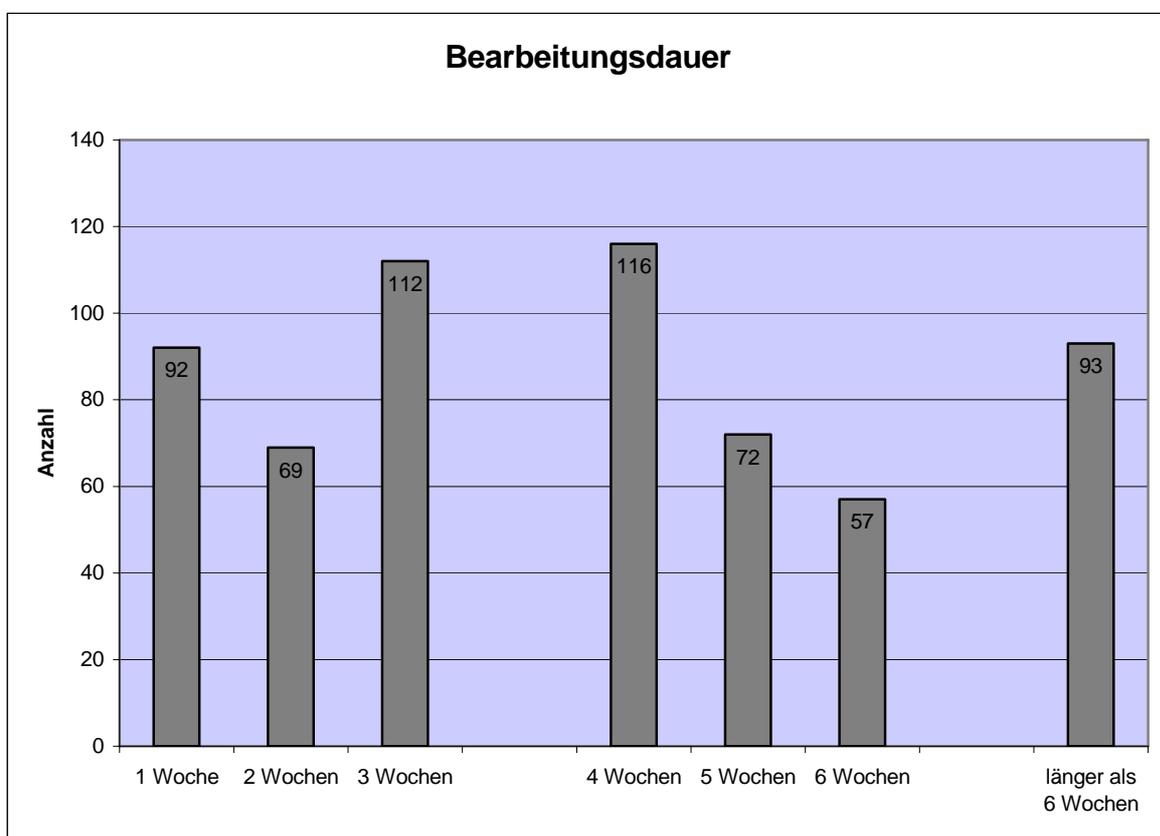


Schaubild X: Bearbeitungsdauer

10. Fazit und Ausblick

Betrachtet man die dargestellten Ergebnisse dieser Fortschreibung des ersten Petitionsberichts in der Gesamtschau, so lässt sich abschließend feststellen, dass der Grundgedanke eines Ideen- und Beschwerdemanagements, nämlich die Optimierung der Bürgerzufriedenheit, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung Koblenz einen hohen Stellenwert genießt.

In vielen Gesprächen konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Haupt- und Personalamts erfahren, dass es den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Fachämter ein Anliegen ist, die Eingaben schnell und sachorientiert zu bearbeiten, auch wenn dies im Hinblick auf das Ergebnis nicht immer im Sinne der Bürgerinnen und Bürger möglich ist. In jedem Falle ist es aber 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.

Dabei ist es das Ziel der Verwaltung, die im ersten Bericht genannten Verbesserungsvorschläge kontinuierlich umzusetzen und so eine noch schnellere und sachorientiertere Beantwortung der Anfragen zu erreichen.

So wurde beschlossen, auf dem Gebiet des Petitionswesens die ersten Schritte in Richtung einer elektronischen Vorgangsbearbeitung zu gehen.

D.h. die gesamte Bearbeitung der Eingaben erfolgt ohne Medienbrüche und die Anfragen können auf elektronischem Wege zeitnah die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter erreichen.

Die einzelnen Schritte der elektronischen Vorgangsbearbeitung stellen sich dabei so dar, dass die Zentrale Petitionsstelle des Haupt- und Personalamtes die Eingaben in das System einpflegt und diese von dort auf einem elektronischen Dienstweg den zuständigen Stellen zugeleitet werden.

Dabei ist es auch unter ökologischen Gesichtspunkten das Ziel von dem Zeitpunkt der Digitalisierung des Dokuments beim Haupt- und Personalamt bis zur Unterschrift des Antwortschreibens durch den Oberbürgermeister ein Ausdrucken des Vorgangs zu vermeiden.

Dazu soll der Petent künftig das Antwortschreiben des Oberbürgermeisters nicht mehr grundsätzlich per Brief erhalten, sondern vielmehr auf dem Weg, auf dem er sich mit seinem Anliegen an den Oberbürgermeister wandte.

Hier ergibt sich nicht zuletzt durch den hohen Anteil an E-Mail-Petitionen ein wirtschaftlicher Vorteil dadurch, dass die Kosten für Porto und Papier reduziert werden können.

Zum 01. April 2011 wurde nun die zweimonatige Pilotphase zur Einführung eines Dokumentenmanagementsystems mit dem Tiefbauamt und dem Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales gestartet, um erste Erkenntnisse über die Praktikabilität eines solchen Systems zu sammeln.

Hierauf wird in künftigen Petitionsberichten weiter einzugehen sein.

Anlage 1

Als

Oberbürgermeister der Stadt Koblenz

ist es mir ein besonderes Anliegen, Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern zentral entgegen zu nehmen. Hierbei kann es sich handeln um:

- Ideen & Anregungen,
- Ersuchen & Fragestellungen,
- Beschwerden.

Bitte haben Sie Verständnis, dass förmliche Rechtsbehelfe und sonstige fristgebundene Eingaben hiervon nicht umfasst sein können. Diese müssen fristgerecht unmittelbar an die jeweils zuständige Stelle gerichtet werden.

Die auf der Rückseite genannten Ansprechpartner werden Ihre Eingabe gerne entgegennehmen und deren Bearbeitung sicherstellen.

Dies gilt natürlich auch für an mich unmittelbar übergebene Eingaben.



Ihr

Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

Für die Entgegennahme Ihrer Eingabe stehen Ihnen bei der

Stadt Koblenz

folgende Ansprechpartner zur Verfügung:

- Markus Weiler Telefon 0261 / 129 - 1220
- Gerd Suderland Telefon 0261 / 129 - 1222
- Christian Nick Telefon 0261 / 129 - 1224

- E-Mail-Adresse: petitionen@stadt.koblenz.de

- Unsere Anschrift: Stadtverwaltung Koblenz
Haupt- und Personalamt
Rathaus II
Gymnasialstraße 1
56068 Koblenz



KOBLENZ - Magnet am Deutschen Eck

Die Stadt zum Bleiben.

www.koblenz.de

Anlage 2

Verfahrensablauf Petitionsbearbeitung

Stand: 30.09.2010

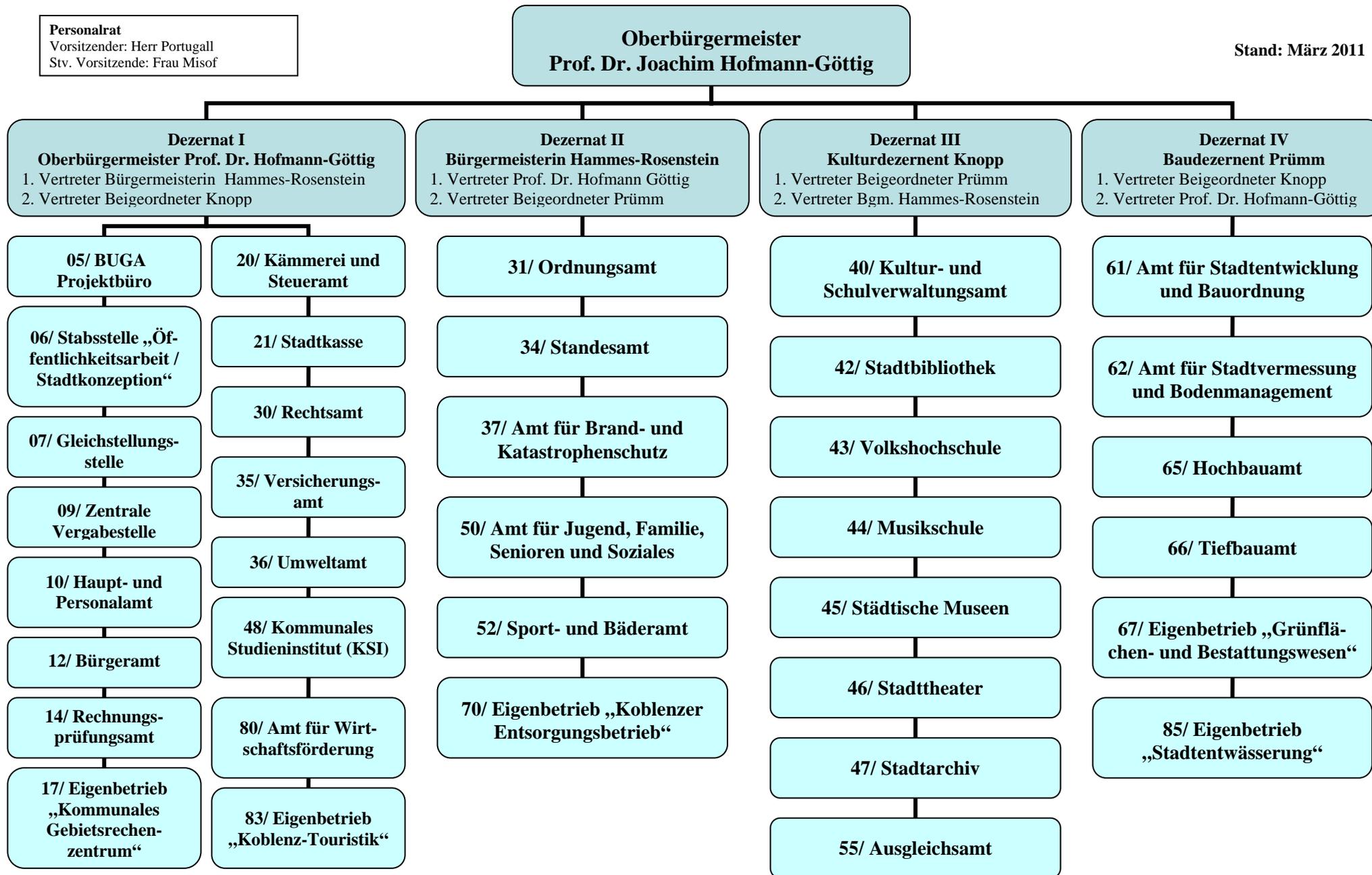
	Schritt	Handelnde	Tätigkeit
Zuständigkeit	1	Petent	Einreichen der Petition (z.B. mittels E-Mail, Schreiben, Internet, Bürgersprechstunde)
	2	Oberbürgermeister	Einsehen der Petition Entscheidung ob Petition verfolgt wird Weiterleiten an Haupt- und Personalamt
	3	Haupt- und Personalamt	Erfassen der Petition Entscheidung über Zuständigkeit, a.d.D weiterleiten; (bei Zuständigkeit Dezernat 1 erfolgt die Weiterleitung direkt an die zuständige OE) Überwachen der Antwortfristen, ggf. Erinnerung bzw. Klärung; Erstellen von Petitionsvermerken im Nachgang zu den Rathaus- und Stadtteilsprechstunden; Erstellen eines jährlichen Petitionesberichtes
	4	zuständiges Dezernat	weiterleiten an zuständige Organisationseinheit/Bearbeitung/Rückgabe wegen Unzuständigkeit
	5	zuständige Organisationseinheit	weiterleiten an zuständige Abteilung/Bearbeitung/Rückgabe wegen Unzuständigkeit
	6	zuständige Abteilung	weiterleiten an zuständige Sachgebiet/Bearbeitung/Rückgabe wegen Unzuständigkeit
	7	zuständiges Sachgebiet	weiterleiten an zuständigen Sachbearbeiter Feststellung Zuständigkeit/Rückgabe wegen Unzuständigkeit
Bearbeitung	8	zuständiges Sachgebiet	Bearbeitung durch Sachbearbeiter Genehmigung und Weiterleitung an Abteilung durch den Sachgebietsleiter/Änderung oder Rückgabe an Vorgänger
	9	zuständige Abteilung	Bearbeitung, Genehmigung und Weiterleitung an Organisationseinheit/Änderung oder Rückgabe an Vorgänger
	10	zuständige Organisationseinheit	Bearbeitung, Genehmigung und Weiterleitung an Dezernenten/ Änderung oder Rückgabe an Vorgänger
	11	zuständiger Dezernent	Bearbeitung, Genehmigung und Weiterleitung an Haupt- und Personalamt/ Änderung oder Rückgabe an Vorgänger
	12	Haupt- und Personalamt	Qualitätssicherung und Plausibilitätsprüfung aus gesamtstädtischer Sicht Keine fachliche Prüfung!
	13	Oberbürgermeister	Bei Zustimmung Freigabe mittels Unterschrift, weiterleiten an Haupt- und Personalamt
	14	Haupt- und Personalamt	Versenden des Antwortschreibens an den Petenten

Anlage 3

Übersicht Bürgersprechstunden 2010/2011

Bürgersprechstunden im ersten Petitionsjahr (Mai 2010 – März 2011)			
18.05.2010	Karthause	15.09.2010	Niederberg
27.05.2010	Rathaus	21.09.2010	Metternich
01.06.2010	Goldgrube	28.09.2010	Asterstein
02.06.2010	Kesselheim	05.10.2010	Rathaus
10.06.2010	Güls	06.10.2010	Moselweiß
10.06.2010	Rübenach	26.10.2010	Pfaffendorf und Pfaffendorfer Höhe
15.06.2010	Ehrenbreitstein	02.11.2010	Horchheim und Horchheimer Höhe
22.06.2010	Stolzenfels	16.11.2010	Rathaus
24.06.2010	Südstadt	21.12.2010	Altstadt und Mitte
24.08.2010	Oberwerth	18.01.2011	Arzheim
26.08.2010	Raumental	15.02.2011	Arenberg
01.09.2010	Rathaus	22.02.2011	Bubenheim
08.09.2010	Lützel	01.03.2011	Immendorf
09.09.2010	Neuendorf	15.03.2011	Lay
14.09.2010	Wallerheim		

Bürgersprechstunden im zweiten Petitionsjahr (April 2011 – März 2012)			
13.04.2011	Rathaus	03.11.2011	Moselweiß
17.05.2011	Wallersheim	15.11.2011	Pfaffendorf/Pfaffendorfer Höhe Horchheim/Horchheimer Höhe
07.06.2011	Kesselheim	22.11.2011	Metternich
28.06.2011	Güls	29.11.2011	Asterstein
04.08.2011	Karthause	06.12.2011	Rathaus
11.08.2011	Rathaus	17.01.2012	Arenberg und Immendorf
16.08.2011	Stolzenfels	24.01.2012	Arzheim
23.08.2011	Rübenach	31.01.2012	Bubenheim
06.09.2011	Raumental und Goldgrube	07.02.2012	Altstadt, Süd und Mitte
13.09.2011	Lützel und Neuendorf	14.02.2012	Oberwerth
04.10.2011	Ehrenbreitstein und Niederberg	28.02.2012	Lay
19.10.2011	Rathaus		



- Rückmeldungen der Petenten -

*„Lassen Sie mich auf diesem Wege
einmal sehr herzlichen Dank aussprechen.“*

„...ich danke Ihnen für die schnelle Antwort.“

*„Ein herzliches Danke auch allen anderen, die dazu
beigetragen haben diesen Zustand wieder herzustellen!“*

*„Wir waren heute alle positiv überrascht
über die schnelle und unbürokratische Antwort.“*

*„Vielen Dank für Ihre Antwort und
dass Sie sich der Sache angenommen haben.“*