

PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2012 bis 31. März 2013



KOBLENZ
VERBINDET.

Haupt- und
Personalamt



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
für den Zeitraum 01.04.2012 bis 31.03.2013
(3. Berichtsjahr)**

Stand: 31. März 2013

**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
VERBINDET.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Oberbürgermeisters.....	7
1. Vorbemerkungen	8
2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung.....	8
3. Organisation der Bürgersprechstunden	9
4. Eingangsarten.....	9
5. Art der Petitionen	10
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate	11
6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)	13
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. Petitionen 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	Gegenüberstellung der Berichtszeiträume
Schaubild V	Petitionen im Dezernat I
Schaubild VI	Petitionen im Dezernat II
Schaubild VII	Petitionen im Dezernat III
Schaubild VIII	Petitionen im Dezernat IV
Schaubild IX	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild X	Petitionen je Monat
Schaubild XI	Bearbeitungsdauer

Vorwort des Oberbürgermeisters



Seit Beginn meiner Amtszeit am 1. Mai 2010 haben sich die Koblenzer Bürgerinnen und Bürger mit nunmehr über **1.700 Anliegen** an mich gewandt, die in der Verwaltung als förmliche Petition bearbeitet wurden. Dazu kommen ungezählte E-Mails, Briefe und Gästebucheinträge, die bearbeitet wurden, ohne sie ausdrücklich als Petition zu bewerten. Dies ist eine sehr beachtliche Anzahl, die zeigt, dass die Menschen den Dialog mit der Verwaltung und ihrem Oberbürgermeister suchen.

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

Mit diesem Bericht wollen wir über die Anzahl und Arten der Petitionen informieren, die Verteilung auf die Dezernate und Organisationseinheiten darstellen, aber auch die Bearbeitungszeit betrachten und den Vergleich zu den Vorjahren suchen.

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

Mit dem Angebot der Bürgersprechstunden hat jede Koblenzerin und jeder Koblenzer die Möglichkeit, mir sein Anliegen auch persönlich vorzutragen. Anders als in einem Schreiben können in Gesprächen Hintergründe oftmals weitergehender erläutert und manche Probleme an Ort und Stelle geklärt werden.

Aus den vielen Gesprächen mit den Bürgerinnen und Bürgern unserer Stadt weiß ich um die Bedeutung, Eingaben und Beschwerden an die zuständigen Stellen vortragen zu können, 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.

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 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, which appears 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 von Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig zum 01.05.2010 stand die Stadtverwaltung Koblenz vor der Aufgabe ein bürgernahes Ideen- und Beschwerdemanagement zentral aufzubauen.

Ziel war und ist es, den Bürgerinnen und Bürgern, die sich hierbei in der Regel 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.

In den seit diesem Zeitpunkt vergangenen drei Jahren haben sich die damals neu geschaffenen Wege, den Oberbürgermeister zu erreichen, bewährt.

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.

Auch wurde die E-Mail-Adresse petitionen@stadt.koblenz.de eingerichtet und auf der Homepage des Oberbürgermeisters besteht unter www.hofmann-goettig.de die Möglichkeit über ein Gästebuch mit ihm zu kommunizieren.

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

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/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 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-, Werk- und Stabsstellenleitungen 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.

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 den Stadtteilen 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 Mitarbeiter der zentralen Petitionsstelle, die im Anschluss daran, sofern das Anliegen schon bekannt ist, die Fachämter zur Vorbereitung des Oberbürgermeisters um eine Stellungnahme bitten.

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

Nachdem im ersten Jahr noch insgesamt 29 Bürgersprechstunden stattfanden, wurden im darauf folgenden Berichtszeitraum, aufgrund der Vielzahl der Termine des Oberbürgermeisters im Jahr der Bundesgartenschau, die Sprechstunden für einige Stadtteile zusammengefasst. Im Berichtsjahr 2012/2013 wurden 19 Bürgersprechstunden durchgeführt, in denen insgesamt 84 Anliegen vorgetragen wurden.

Damit bleibt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen nach einem deutlichen Rückgang vom ersten auf das zweite Berichtsjahr von 175 auf 85 Anliegen im Vergleich zum Vorjahr nahezu konstant.

Im kommenden Jahr werden wieder insgesamt 19 Bürgersprechstunden im Rathaus und den Stadtteilen angeboten.

Eine Übersicht über die durchgeführten Sprechstunden und die zukünftig stattfindenden ist in der **Anlage 1** abgebildet.

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

4. Eingangsarten

Beim Eingang der Eingaben, die meist an den Oberbürgermeister persönlich adressiert sind, wird zwischen den Kategorien Brief, E-Mail, Internet, Fax, Telefon sowie

Bürgersprechstunde unterschieden. Ferner besteht, wie bereits oben dargestellt, die Möglichkeit der Vorsprache bei der zentralen Petitionsstelle.

Die Mehrzahl der Eingaben erreichte den Oberbürgermeister in diesem Jahr mit einer Zahl von 254 Eingaben auf elektronischem Wege (E-Mail und Internet Formular).

Am zweithäufigsten gingen schriftliche Eingaben ein (144 Eingaben). Es folgen die Bürgersprechstunden mit 84 Anliegen und das Fax mit einem Eingang.

Darüber hinaus wurden vier Eingaben telefonisch eingereicht und es sprachen drei Bürgerinnen und Bürger bei der Zentralen Petitionsstelle des Haupt- und Personalamtes vor.

Für den Berichtszeitraum 1. April 2012 bis 31. März 2013 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 490 (Vorjahreszeitraum 557).

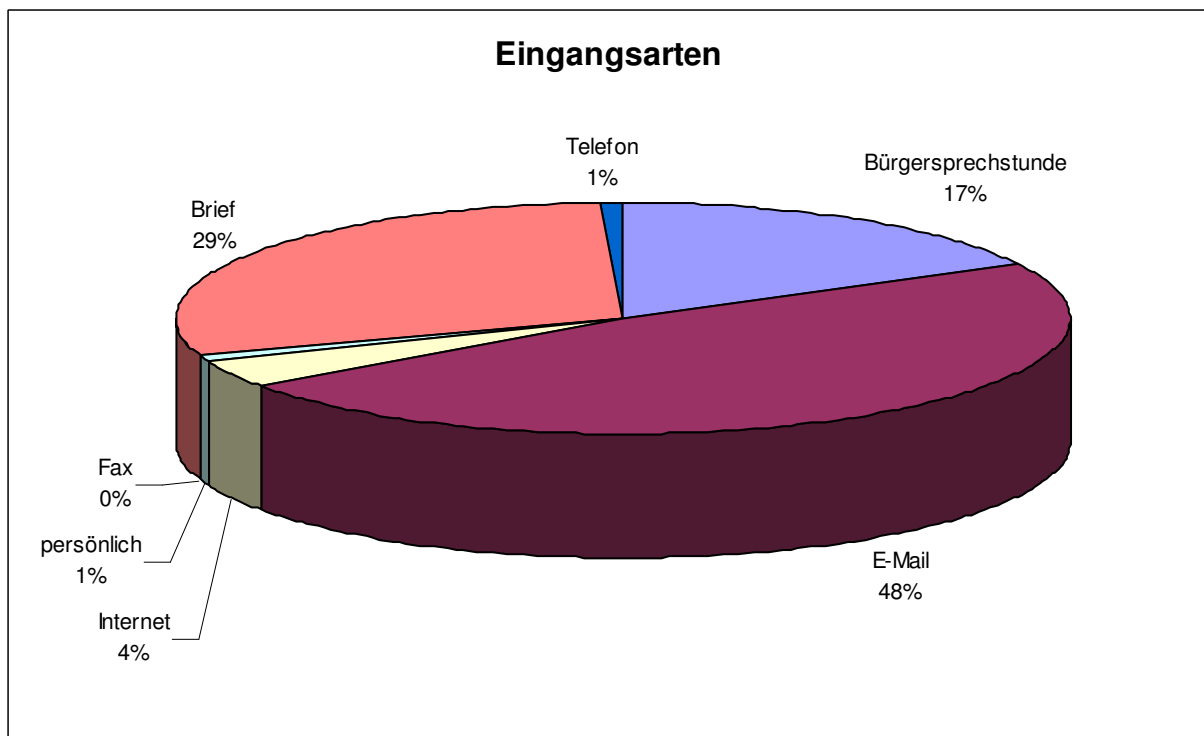


Schaubild I: Eingangsarten

Im Vergleich zu den Vorjahren ist hier bei den Petitionen, die per E-Mail eingereicht wurden, ein weiterer Zuwachs von 9 % zum Vorjahreszeitraum zu verzeichnen, womit zwischenzeitlich über die Hälfte aller Eingaben (52 %) auf elektronischem Weg eingereicht werden. Demgegenüber steht ein Minus von 9 % bei den Eingängen per Post.

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 Mehr-

fachnennungen möglich sind. So werden Beschwerden z.B. häufig gleichzeitig mit einem dementsprechenden Ersuchen verbunden.

Ein Ersuchen grenzt sich hier von einer Anregung dadurch ab, dass das Ersuchen an ein persönliches Anliegen der Petentinnen und Petenten gebunden ist, wohingegen eine Anregung nur als genereller Denkanstoß oder Vorschlag an die Verwaltung gesehen wird.

Ein Hilferuf stellt ein dringendes Ersuchen des Bürgers in einer geschilderten Notlage dar, die evtl. durch schnelles Handeln der Verwaltung wieder abgewendet werden kann.

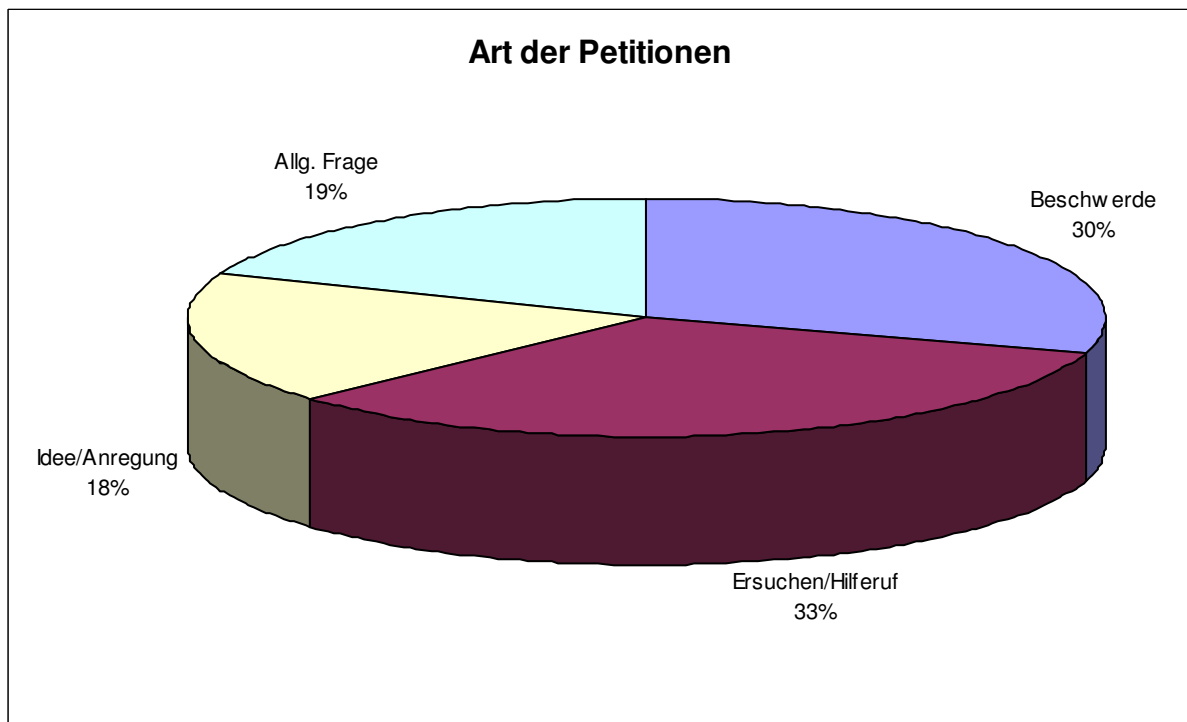


Schaubild II: Art der Petitionen

Wie auch in den Vorjahren zeigt sich, dass es sich bei ca. 1/3 aller Eingaben um Beschwerden handelt. Der Anteil allgemeiner Fragen steigerte sich nach einer Verdoppelung zwischen dem ersten und zweiten Berichtsjahr nochmals um 6 %, wohingegen der Anteil von Ersuchen/Hilferufen sich um 6 % reduzierte.

Auch steigerte sich der Anteil der Ideen und Anregungen von 14 % auf 18 %, worin sich der Wunsch einer aktiven Beteiligung vieler Koblenzerinnen und Koblenzer an den Vorgängen in Stadt und Verwaltung widerspiegelt.

6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Betrachtet man die Anzahl der Petitionen verteilt auf die Dezernate, so zeigt sich, dass auch in diesem Jahr das Baudezernat mit 210 Petitionen mit Abstand die meisten Vorgänge bearbeitet hat. Es folgen das Dezernat II mit 126 Petitionen, das Dezernat I mit 124 Petitionen und das Dezernat III mit 26 Petitionen.

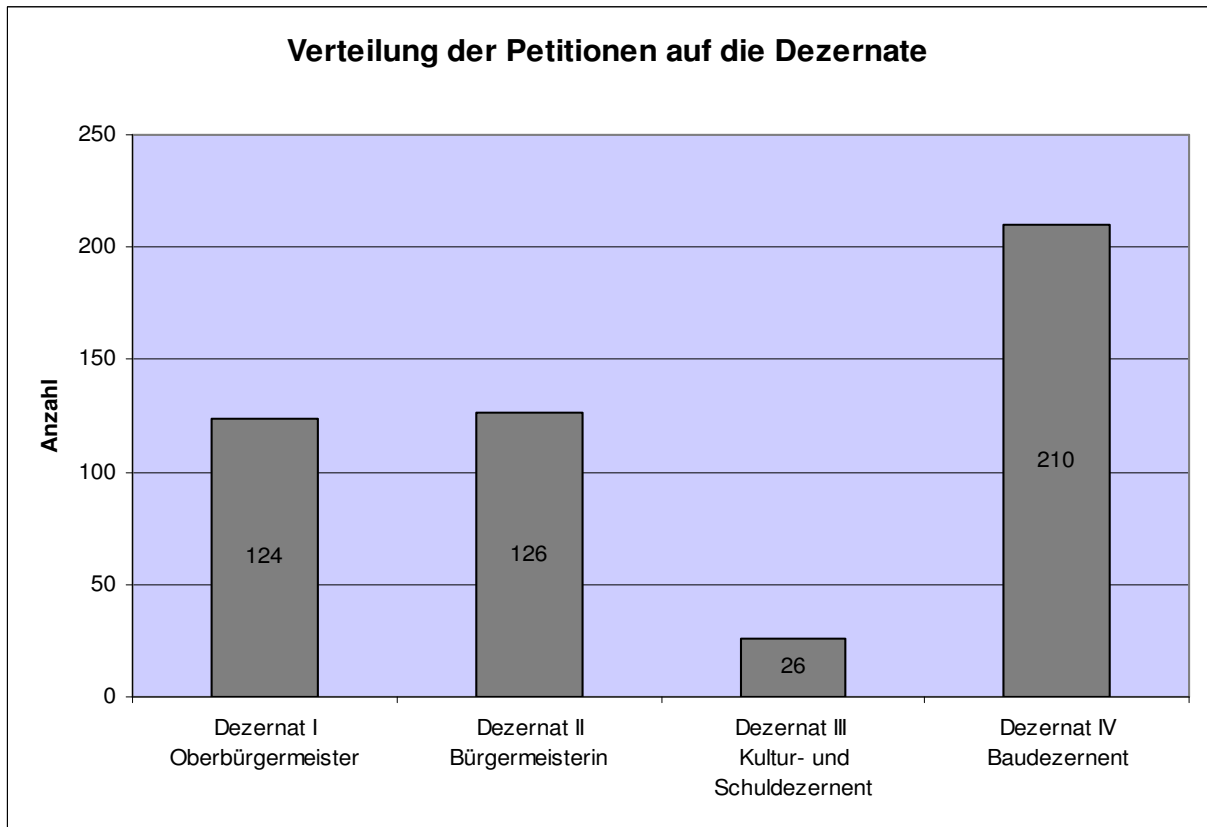


Schaubild III: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

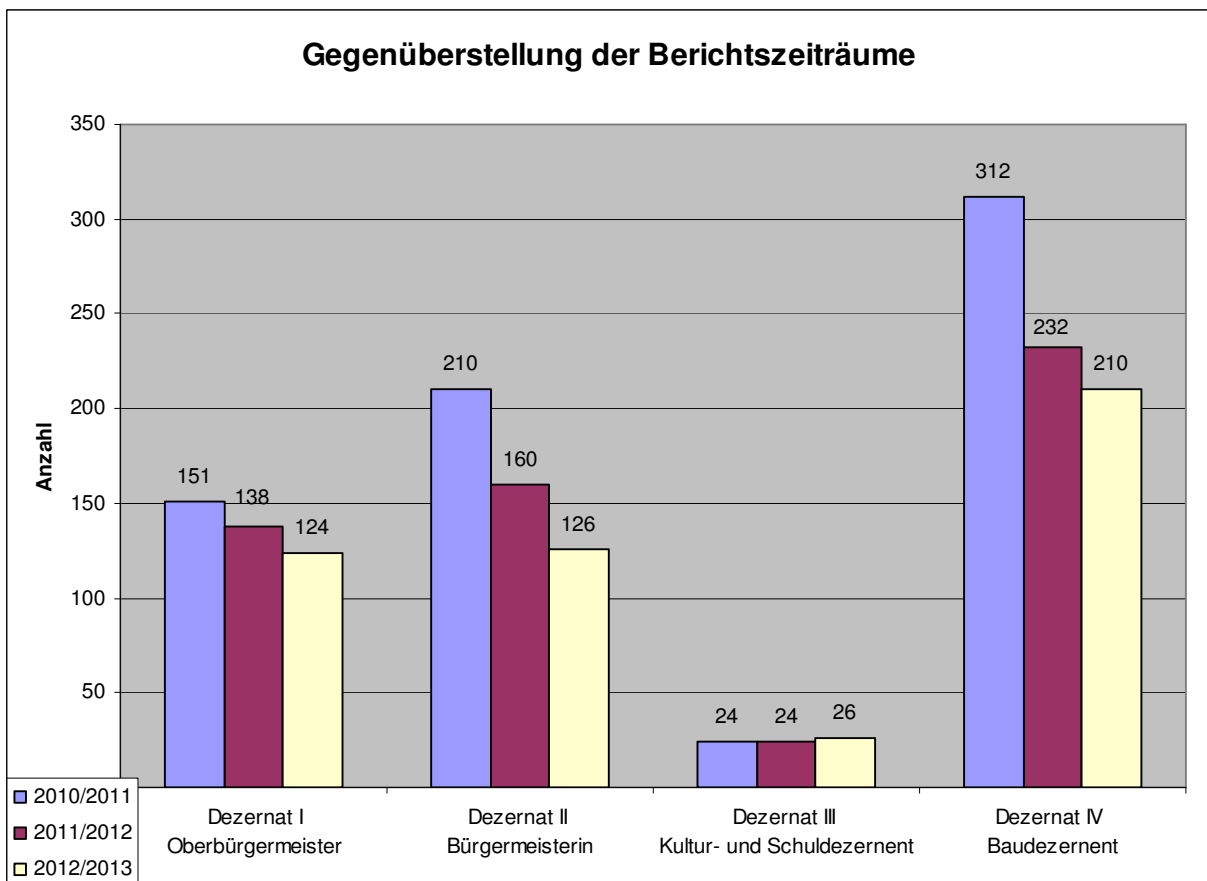


Schaubild IV: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

Sieht man die die Berichtsjahre im Vergleich, so zeigt sich, dass die Anzahl der Petitionen in drei von vier Dezernaten rückläufig ist. Nur im Bereich des Kultur- und Schuldezernenten zeigt sich eine Konstanz auf niedrigem Niveau.

Im Dezernat IV ging die Zahl der Petitionen im Vergleich zum ersten Petitionsbericht aus dem Jahr 2011 um ca. ein Drittel zurück, im Dezernat II sogar um 40 %.

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

6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Bei dem Schaubild des Dezernates I sind aus Gründen der Übersichtlichkeit nur die Organisationseinheiten dargestellt, die im Berichtsjahr Petitionen bearbeitet haben. Es zeigt sich, dass innerhalb des Dezernates I das Haupt- und Personalamt mit 29 Eingaben wie im Vorjahr die meisten Vorgänge zu bearbeiten hatte.

Dabei handelte es sich u.a. um Personalangelegenheiten und Dienstaufsichtsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern.

Darüber hinaus liegt ein Schwerpunkt in der Bearbeitung oder Weiterleitung von Anfragen, die nicht in der Zuständigkeit der Stadtverwaltung liegen.

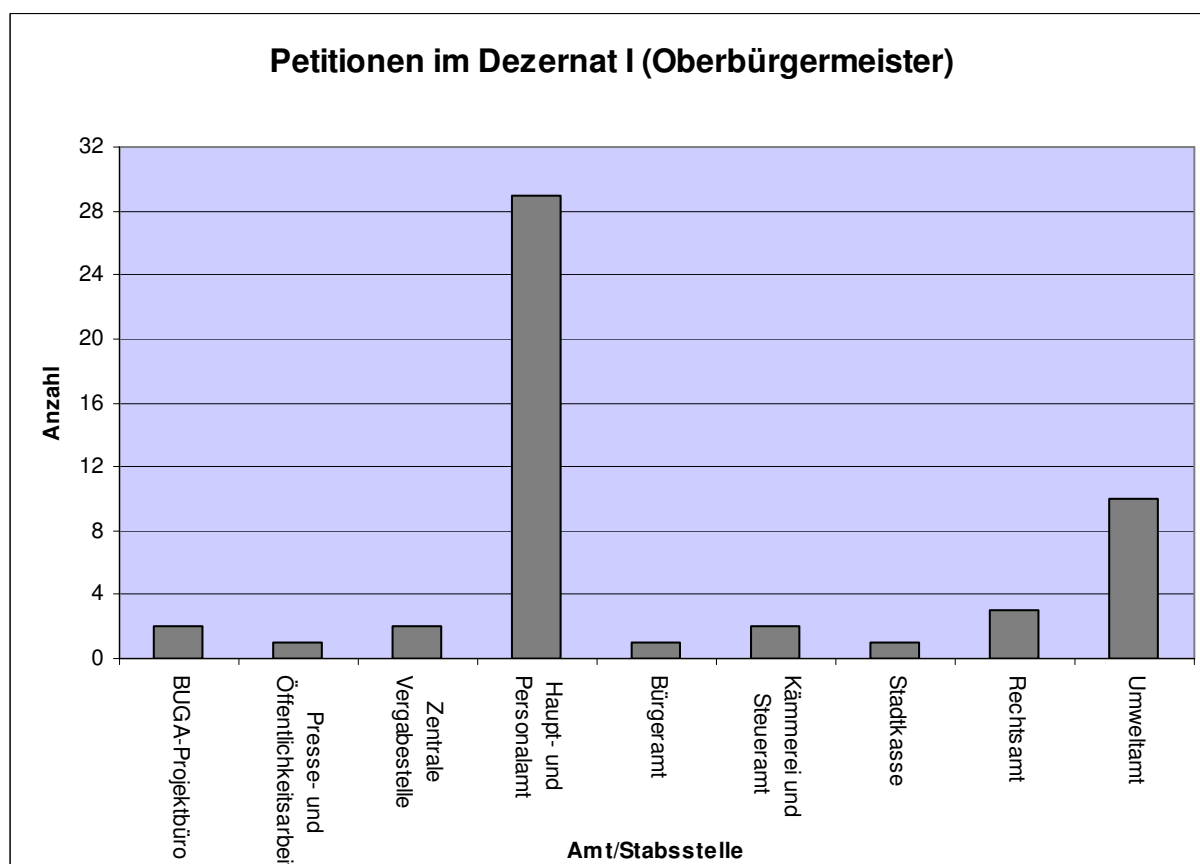


Schaubild V: Petitionen im Dezernat I

6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

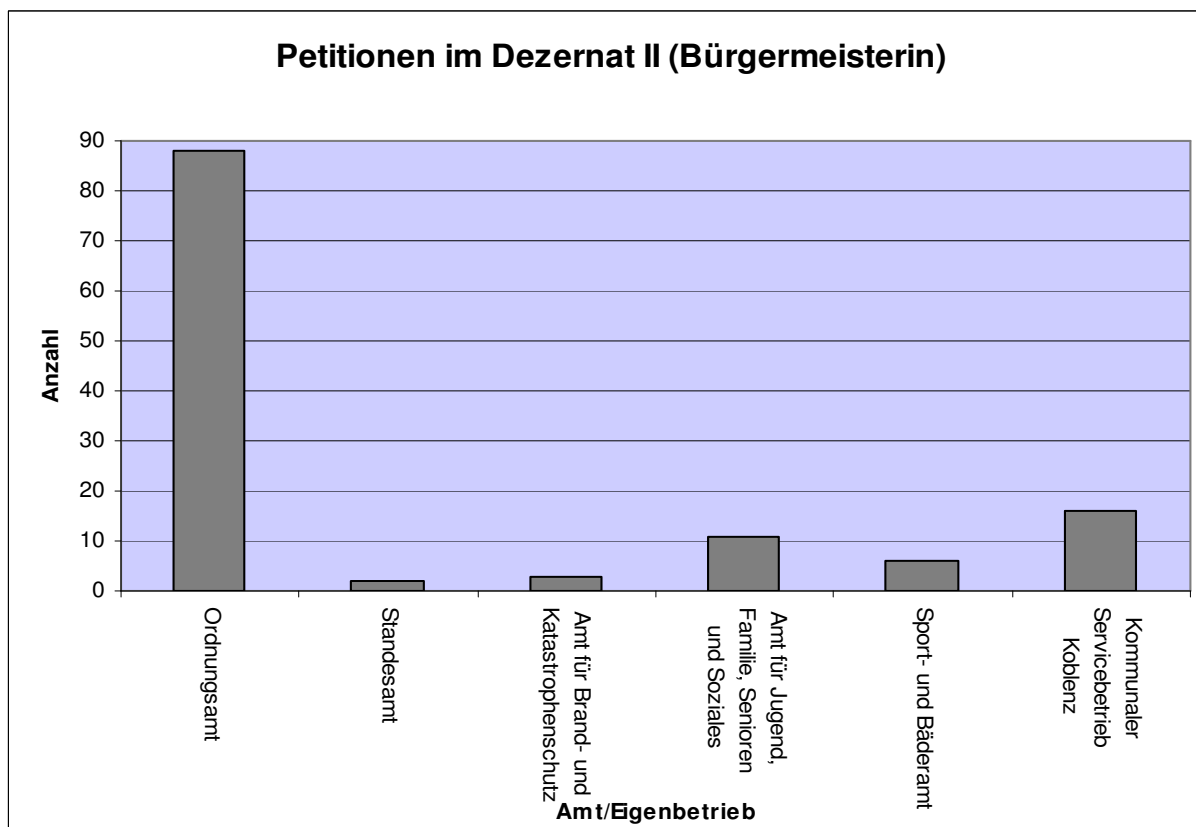


Schaubild VI: Petitionen im Dezernat II

Betrachtet man die Petitionen im Dezernat II näher, so stellt man fest, dass das Ordnungsamt mit 88 Petitionen hier die meisten Vorgänge zu bearbeiten hatte.

Dabei handelte es sich häufig um Beschwerden nach erteilten Verwarnungsgeldangeboten und aufgrund von Lärmbelästigungen.

Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren wie auch im letzten Jahr u.a. Beschwerden über das Parkverhalten im öffentlichen Verkehrsraum, Lärmbelästigungen, Verschmutzungen, Einbürgerungsangelegenheiten oder Ersuchen nach verstärkten Geschwindigkeitskontrollen.

Beim Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales ging es u.a. um Fragen zum Anspruch auf einen Kindergartenplatz, aber auch um Nachfragen zu Antragsbearbeitungsständen und Beschwerden über städtische Bedienstete.

Den Eigenbetrieb „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ (ehemals Koblenzer Entsorgungsbetrieb) betrafen z.B. Fragen zur Sauberkeit des Bahnhofsvorplatzes und Beschwerden über die frühen Einsatzzeiten der Kehrmaschinen.

6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernent)

Im Dezernat III wurden nur in vier Ämtern Petitionen bearbeitet.

Mit 22 Eingaben hatte das Kultur- und Schulverwaltungsamt hier die meisten Anliegen zu bearbeiten. Es handelte sich dabei um Fragen zum baulichen Zustand von Schulen bis hin zu Problemen bei der Kostenübernahme im Rahmen der Schülerbeförderung.

Darüber hinaus wurden auch Anfragen zu Parkmöglichkeiten auf Schulhöfen sowie zur Schulbuchausleihe beantwortet.

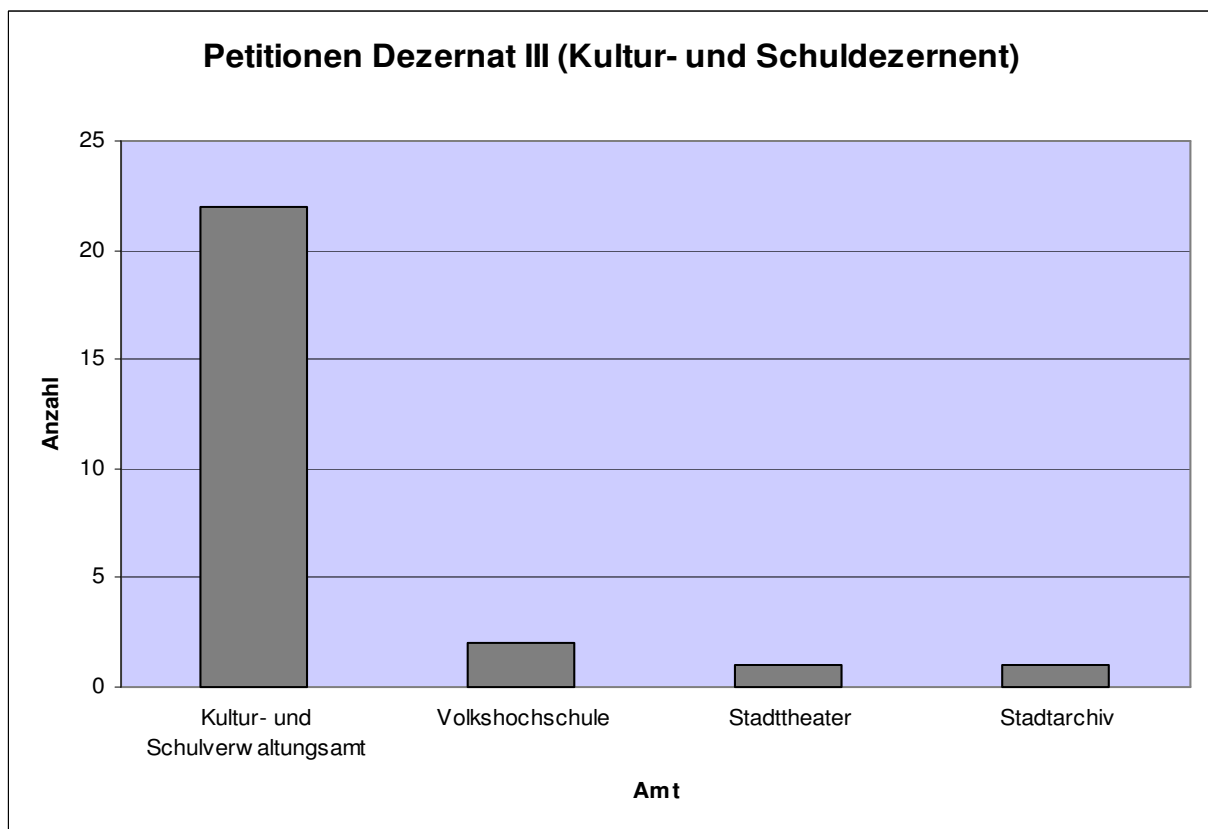


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat III

6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Mit 103 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.

Themenschwerpunkte sind hier nach wie vor, wenn auch in geringerer Anzahl gegenüber den vergangenen Jahren, Beschwerden zur Parkplatzsituation im innerstädtischen Bereich sowie Fragen zu allgemeinen Verkehrsregelungen und -führungen. Zu bemerken ist hier, dass im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum die Anzahl der Beschwerden über den allgemeinen Straßenzustand und Baustellen abgenommen haben.

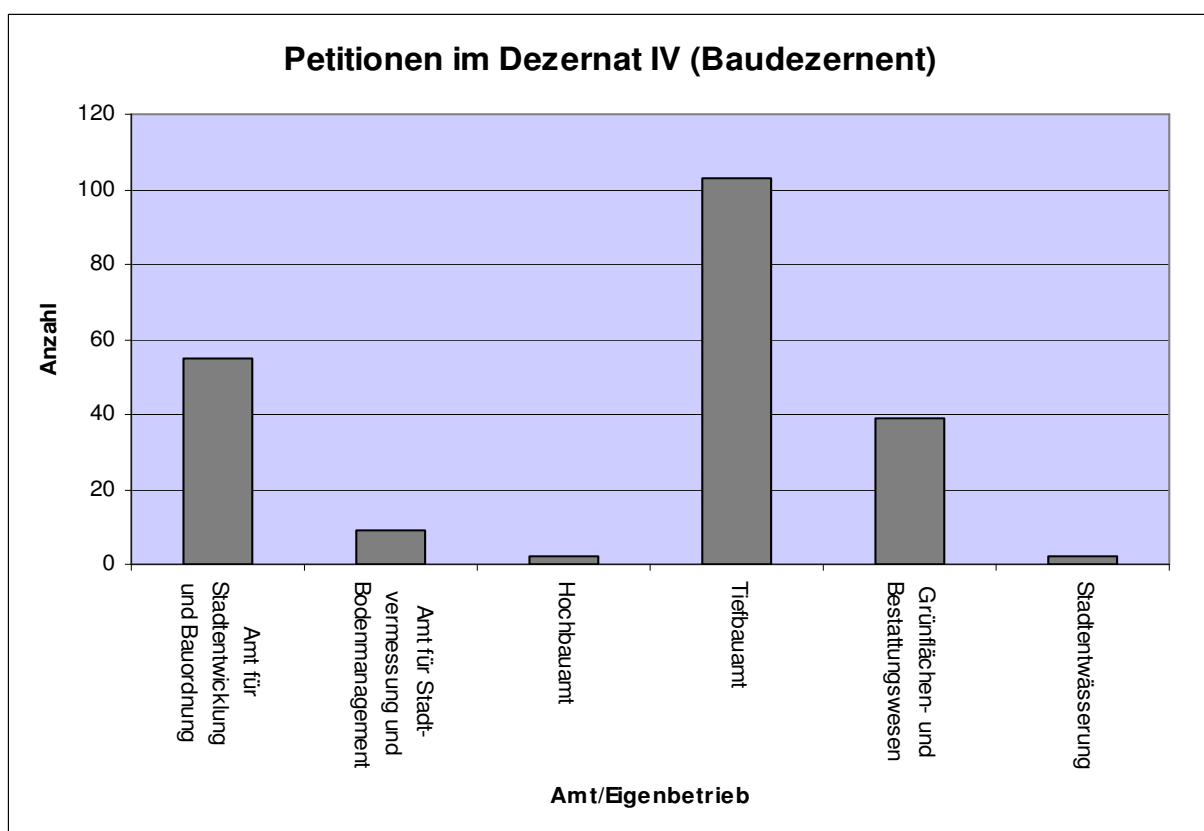


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat IV

Im Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung gab es neben Eingaben zu bauordnungsrechtlichen Angelegenheiten und der Einrichtung der Fußgängerzone im Entenpfuhl auch Petitionen zu bearbeiten, die sich mit den Problemen im innerstädtischen Fahrradverkehr beschäftigten.

Dem Amt für Stadtvermessung- und Bodenmanagement wurden u.a. Vorschläge für Straßenbenennungen gemacht und es galt Fragen bei Grundstücksveräußerungen zu klären.

7. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

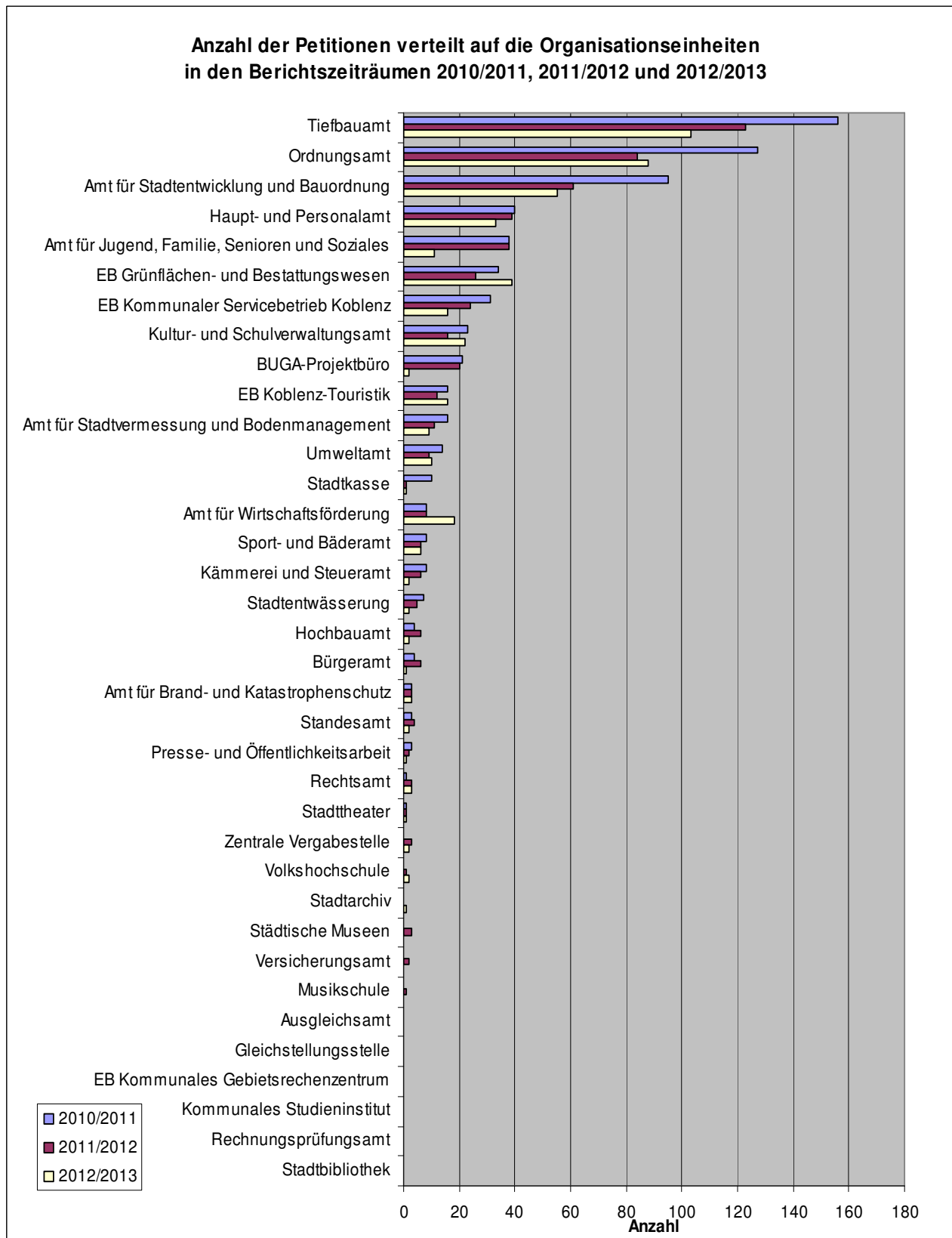


Schaubild IX: Petitionen je Organisationseinheit

8. Petitionen je Monat

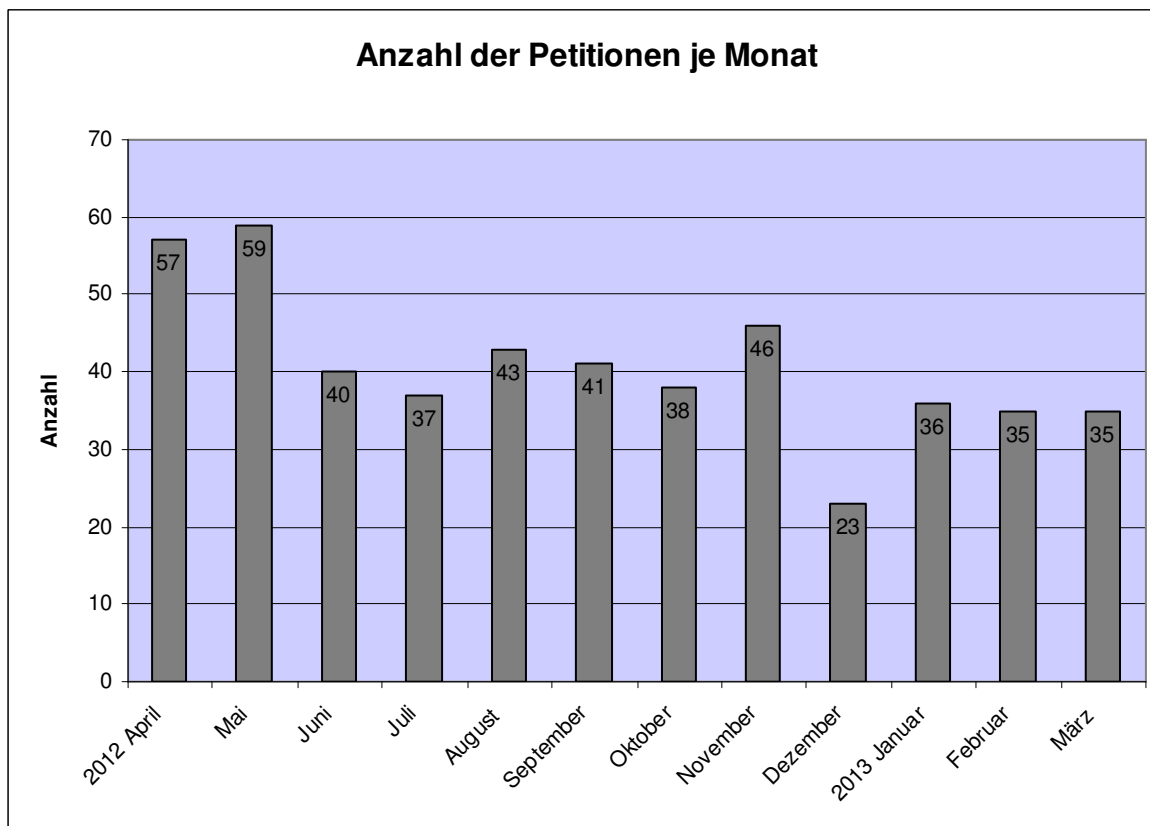


Schaubild X: Petitionen je Monat

Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 40,83, wobei besondere Anlässe für die Abweichung nach oben in den Monaten April und Mai sowie im Dezember nach unten, nicht erkennbar sind.

Entscheidenden Einfluss auf die Anzahl der Petitionen je Monat hat die Anzahl der stattfindenden Bürgersprechstunden, allerdings fanden in April und Mai, wie in anderen Monaten auch, zwei Sprechstunden statt und auch im Dezember wurde eine Rathaussprechstunde durchgeführt.

9. Bearbeitungsdauer der Eingaben

Bei der Analyse der Bearbeitungsdauer der Eingaben lässt sich feststellen, dass bei 48 % 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 32 % der Eingaben wurden innerhalb der vierten bis sechsten Woche nach Erfassung beantwortet, womit 80 % aller Eingaben innerhalb der ersten sechs Wochen nach Eingang erledigt werden konnten.

Dieser Wert liegt 3 % unter dem des Vorjahreszeitraumes, als noch rund 83 % aller Eingaben innerhalb von sechs Wochen beantwortet werden konnten.

Rund 40 % der Eingaben mit einer Bearbeitungszeit von über sechs Wochen fallen in den Bereich des Tiefbauamtes. Dies kann zum einen auf eine angespannte personelle Situation zurückzuführen sein, zum anderen aber auch auf den häufig erforderlichen, umfangreichen Abstimmungsbedarf mit anderen Behörden und städtischen Ämtern.

Wie auch schon im Vorjahresbericht dargestellt, kommt es allerdings nach wie vor in Einzelfällen zu Verzögerungen im Verwaltungsablauf. So nimmt der Dienstweg, bis die Petition den bearbeitenden Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin erreicht, zweifelsohne oftmals einige Tage in Anspruch.

Die Zahl der noch in Bearbeitung befindlichen Petitionen lag zum Stichtag 31.03.2013 bei 40 Fällen und damit auf dem Niveau des Vorjahres.

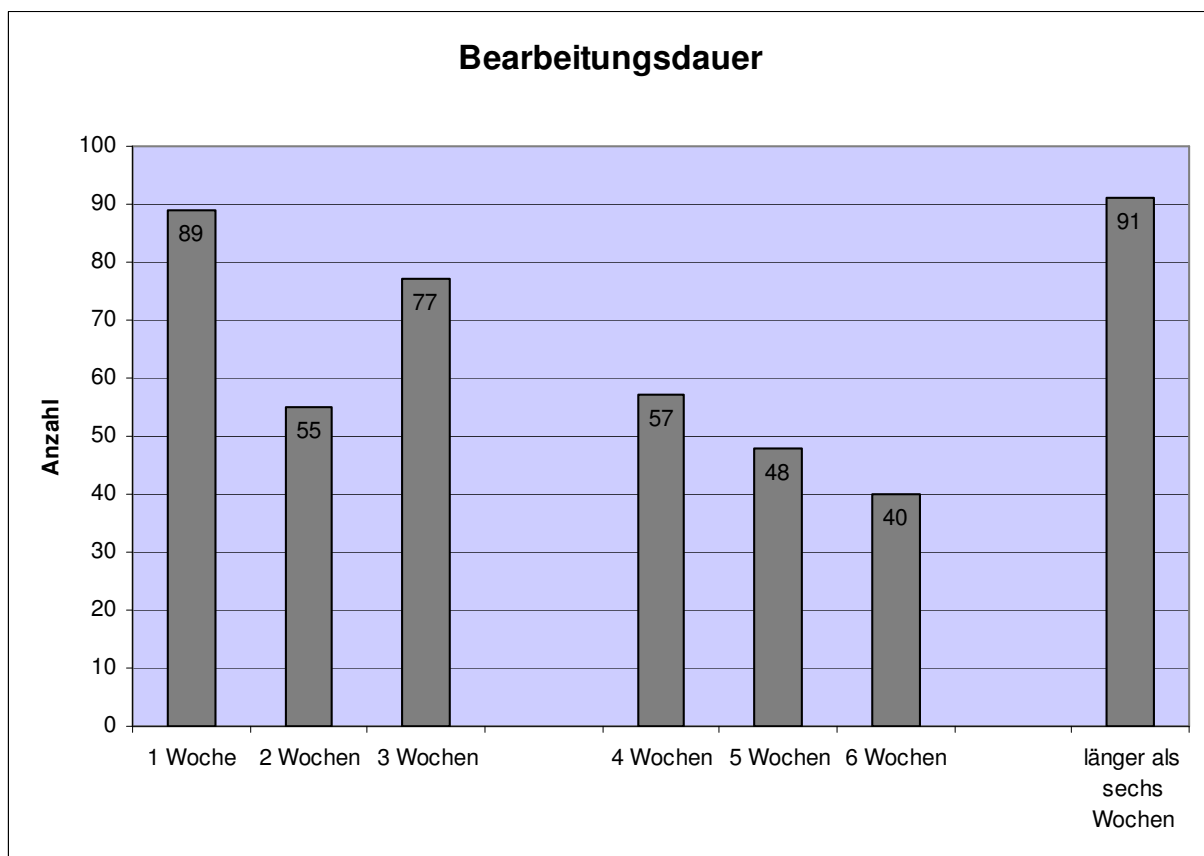


Schaubild XI: Bearbeitungsdauer

10. Fazit und Ausblick

Angesichts der dargestellten Ergebnisse lässt sich festhalten, dass wie auch schon im Vorjahr, 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.

Dies zeigt auch die folgende Rückmeldung eines Petenten auf ein Antwortschreiben des Ordnungsamtes:

„Sehr geehrter Herr Prof. Dr. Hofmann-Göttig,

für Ihr oben genanntes Antwortschreiben auf mein Schreiben vom 30.04.2012 danke ich Ihnen recht herzlich.

Wenn wir auch bezüglich des Falschparkens sicher nicht einer Meinung werden, habe ich mich über Ihr ausführliches und persönliches Schreiben sehr gefreut. Es zeigt mir, dass Sie mein Schreiben durchaus ernst genommen und nicht durch allgemein übliche Standardformulierungen beantwortet haben.

Dafür nochmals meinen herzlichen Dank.“

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 im letzten Petitionsbericht dargestellte Pilotnutzung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) im Ordnungsamt, im Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales sowie im Tiefbauamt zur Optimierung der Verwaltungsabläufe konnte im vergangenen Jahr nicht ausgeweitet werden.

Die vom Land Rheinland-Pfalz lizenzkostenfrei zur Verfügung gestellte Anwendung „Mach Information Manager“, weist nach wie vor Mängel auf, die eine Vergrößerung des Anwenderkreises innerhalb der Verwaltung erschweren.

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, analog dem normalen Postweg, 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.

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 2012 – März 2013 (3. Berichtsjahr)	
03.04.2012	Rathaus
17.04.2012	Arzheim
24.04.2012	Wallersheim
08.05.2012	Stolzenfels
29.05.2012	Karthause
05.06.2012	Güls
12.06.2012	Rübenach
26.06.2012	Rauental und Goldgrube
15.08.2012	Rathaus
21.08.2012	Lützel und Neuendorf
06.09.2012	Pfaffendorf /Pfaffendorfer Höhe, Horchheim / Horchheimer Höhe
25.09.2012	Asterstein
23.10.2012	Arenberg und Immendorf
20.11.2012	Bubenheim
04.12.2012	Rathaus
10.01.2013	Lay
21.02.2013	Altstadt, Süd und Mitte
26.02.2013	Oberwerth
12.03.2013	Moselweiß

Bürgersprechstunden von April 2013 – März 2014 (4. Berichtsjahr)	
09.04.2013	Metternich
18.04.2013	Rathaus
30.04.2013	Arzheim
16.05.2013	Wallersheim
04.06.2013	Stolzenfels
11.06.2013	Kesselheim
02.07.2013	Karthause
20.08.2013	Rathaus
29.08.2013	Güls
19.09.2013	Rübenach
01.10.2013	Rauental, Goldgrube und Moselweiß
24.10.2013	Lützel und Neuendorf
21.11.2013	Pfaffendorf / Pfaffendorfer Höhe, Horchheim / Horchheimer Höhe
03.12.2013	Rathaus
14.01.2014	Ehrenbreitstein, Niederberg und Asterstein
28.01.2014	Arenberg und Immendorf
18.02.2014	Bubenheim
18.03.2014	Lay
08.04.2014	Altstadt, Süd und Mitte

Hinweis:

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

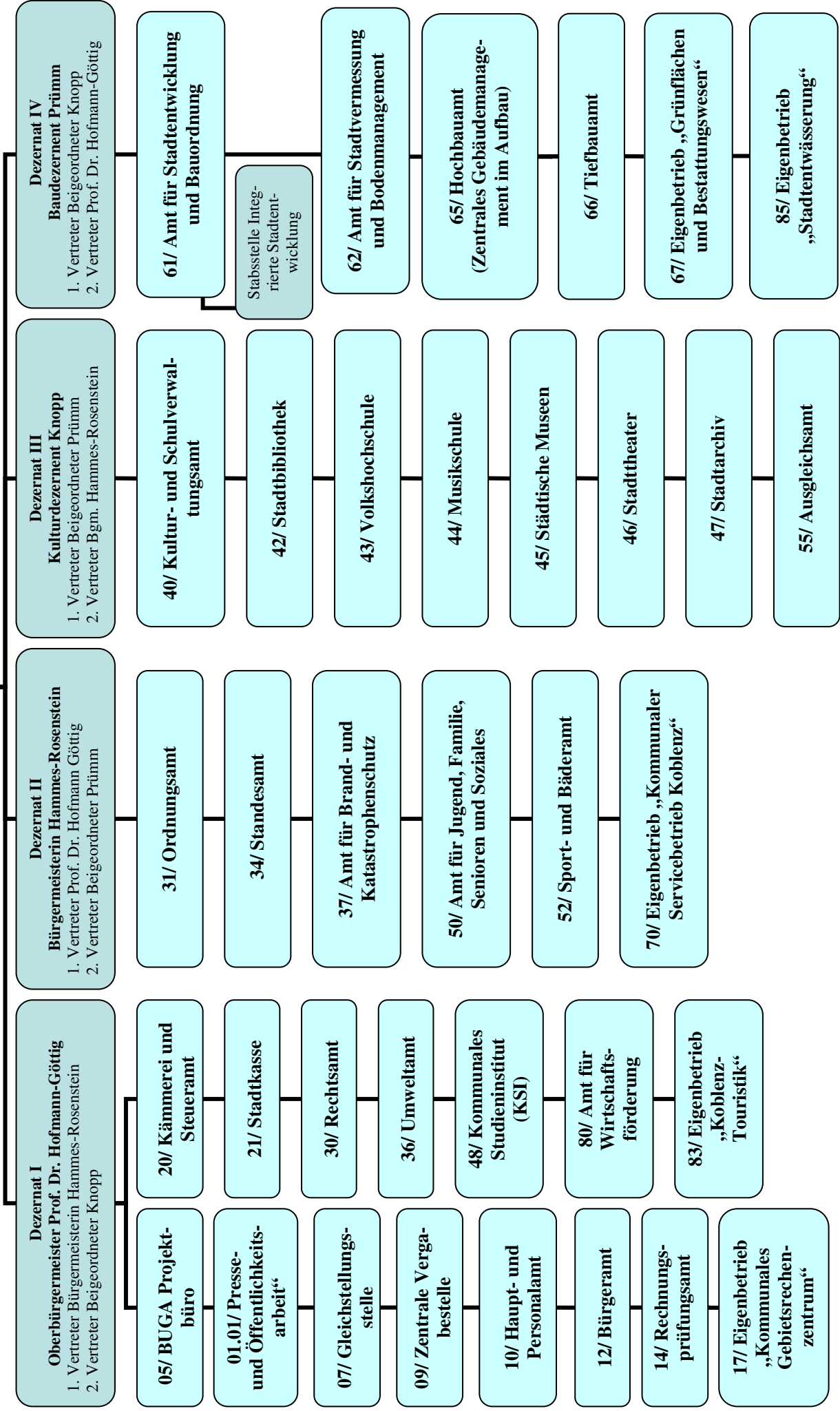
Organigramm der Stadtverwaltung Koblenz

Stand: April 2013

Anlage 2

Personalrat
 Vorsitzender: Wilfried Portugall
 Stv. Vorsitzende: Anneliese Misof

Oberbürgermeister
Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig



- Rückmeldungen der Petenten im vergangenen Jahr -

„Ein herzliches Dankeschön für die Rückmeldungen bzgl. meiner E-Mail! Ein solches Feedback hätte ich nicht erwartet!“

„Diese freundliche und kompetente Art der Betreuung, die in der heutigen Zeit nicht selbstverständlich ist, ist der Grund dafür, dass man sich als Koblenzer wohlfühlen kann“

*„Für die ausführliche Antwort auf unsere Anfrage an den Oberbürgermeister bedanken wir uns.
Es ist gut, dass die Angelegenheit jetzt zufriedenstellend geregelt ist.“*

„Vielen Dank für diese sehr aufschlussreiche Informationen. Ich danke insbesondere für die Ausführlichkeit - das hat Mühe gemacht und ich weiß das sehr zu schätzen.“