

Vorlage Nr. 031/12

Betreff: **Bericht über das Beschwerdemanagement aus dem unmittelbaren Bereich der Bürgermeisterin**

Status: **öffentlich**

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss	31.01.2012	Berichterstattung durch:	Frau Dr. Kordfelder Herrn Hermeling					
TOP	Abstimmungsergebnis					z. K.	vertagt	verwiesen an:
	einst.	mehr.	ja	nein	Enth.			

Betroffene Produkte

01	Politische Gremien
----	--------------------

Betroffenes Leitbildprojekt/Betroffene Maßnahme des IEHK

Fehlanzeige

Finanzielle Auswirkungen

<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> einmalig	<input type="checkbox"/> jährlich	<input type="checkbox"/> einmalig + jährlich
Ergebnisplan		Investitionsplan		
Erträge		Einzahlungen		
Aufwendungen		Auszahlungen		
Finanzierung gesichert				
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	durch		
<input type="checkbox"/>	Haushaltsmittel bei Produkt / Projekt			
<input type="checkbox"/>	Mittelumschichtung aus Produkt / Projekt			
<input type="checkbox"/>	sonstiges (siehe Begründung)			

mittelstandsrelevante Vorschrift

Ja Nein

Beschlussvorschlag/Empfehlung:

Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt den Bericht über das Beschwerdemanagement aus dem unmittelbaren Bereich der Bürgermeisterin für das Jahr 2011 zur Kenntnis.

Begründung:

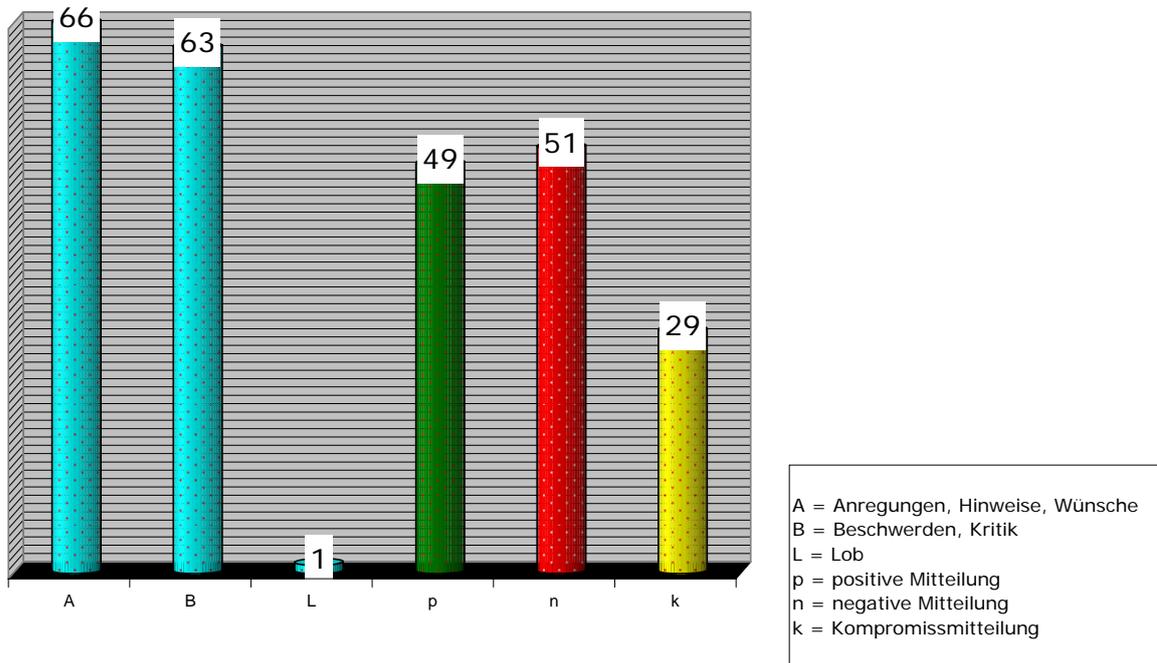
Die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Rheine haben verschiedene Möglichkeiten, sich mit Fragen, Wünschen, Hinweisen, Anregungen, Lob, Mängeln, Beschwerden, Kritik, etc. an die Verwaltung zu wenden. In der Regel tragen sie diese den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den entsprechenden Fachbereichen vor, die sie dann auch eigenverantwortlich erledigen.

In einer bürgerfreundlichen Stadt wie Rheine haben die Einwohnerinnen und Einwohner aber auch die Möglichkeit, sich mit ihren Anliegen direkt an die Bürgermeisterin zu wenden. Dieses geschieht hauptsächlich durch

- Briefe
- E-Mails
- „Gelbe Hinweiskarten“ über den im Rathausfoyer aufgestellten Bürgerbriefkasten oder
- persönliche Vorsprachen in der Bürgersprechstunde.

Im Jahre 2011 wurde die Bürgermeisterin im Rahmen des Beschwerdemanagements insgesamt 130 mal von Einwohnerinnen und Einwohnern unmittelbar kontaktiert.

Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2011
Gesamtübersicht



Hierin enthalten sind nicht die vielen Anrufe aus der Bevölkerung, die mit einem vertretbaren Verwaltungsaufwand statistisch nicht erfasst werden können.

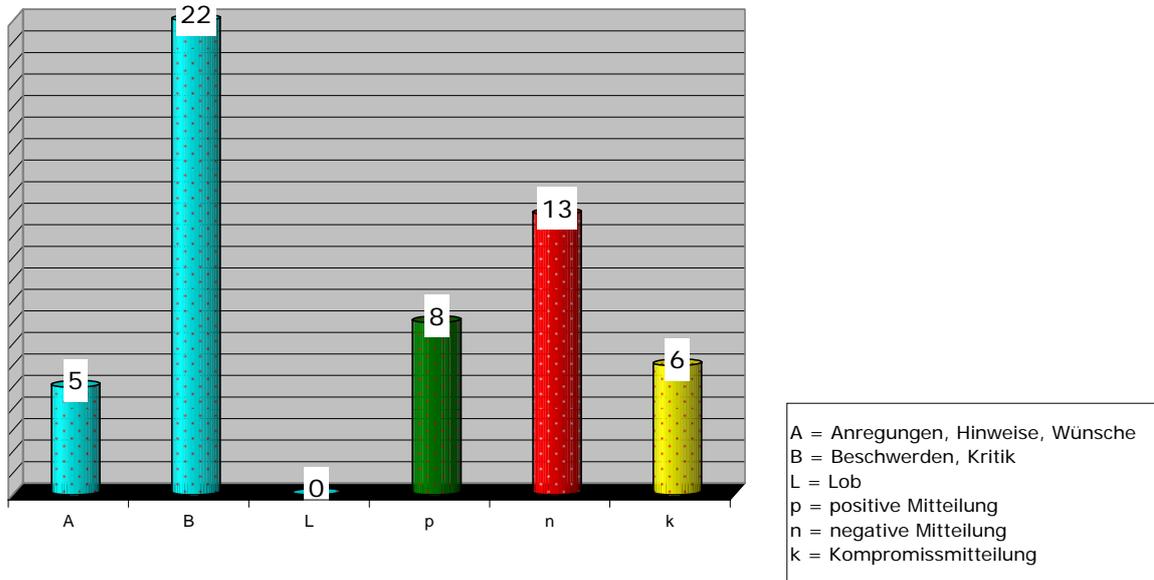
Gleiches gilt für die im Jahre 2011 eingegangenen 442 E-Mails eines einzelnen Bürgers, der sich in der Regel - ohne persönlich betroffen zu sein – zu verschiedenen Themenfeldern ständig gegenüber der Bürgermeisterin geäußert hat.

Auch die bei der Bürgermeisterin eingehenden Anliegen, die in den Zuständigkeitsbereich der Beteiligungsgesellschaften (Stadtwerke, Technische Betriebe, EWG, Wohnungsgesellschaft) fallen, sind in der o. g. Statistik nicht enthalten, denn sie werden an die Beteiligungsgesellschaften zur eigenverantwortlichen Bearbeitung und Beantwortung weitergeleitet.

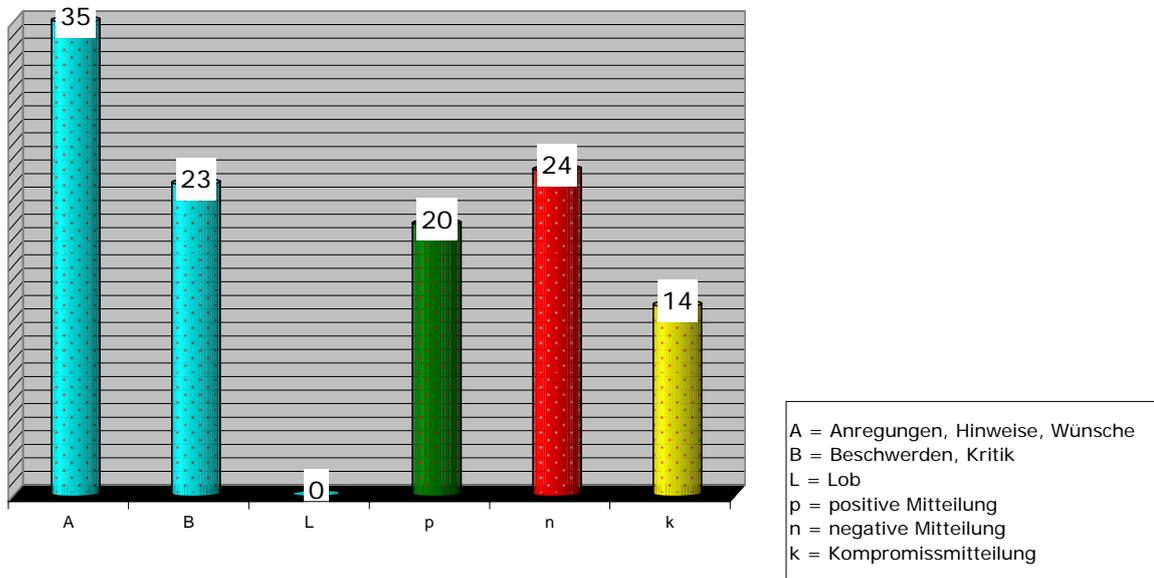
Wie aus dem o. g. Diagramm ersichtlich ist, konnten 49 Anliegen der Einwohner/innen positiv – also in deren Sinne – entschieden werden. In 51 Fällen erfolgte eine Ablehnung und in 29 Fällen kam es zu einer Kompromisslösung.

Diese Anliegen wurden auf die folgende Art und Weise sowie mit den dargestellten Ergebnissen an die Bürgermeisterin herangetragen:

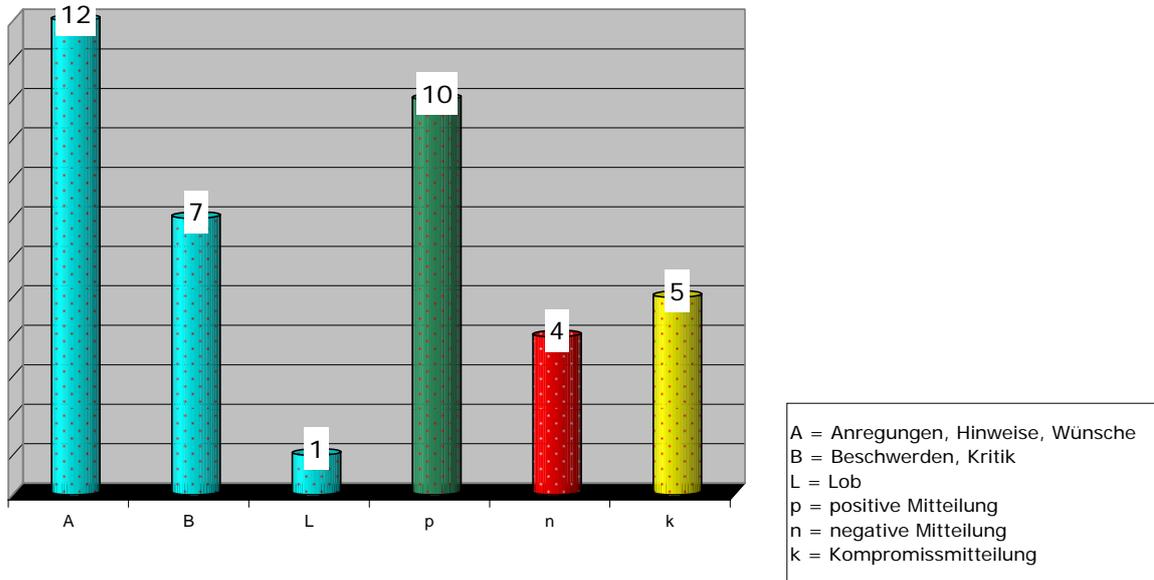
Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2011
BM-Schriftverkehr (Briefe)



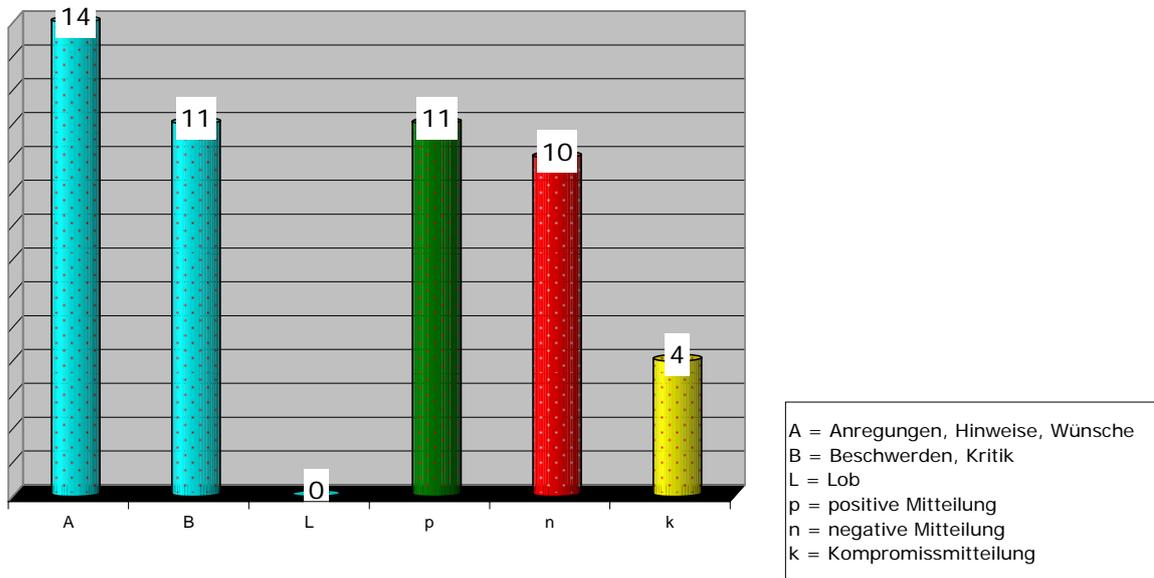
Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2011
Bürgermails (E-Mails)



Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2011
Bürgerbriefkasten (gelbe Hinweiskarten)

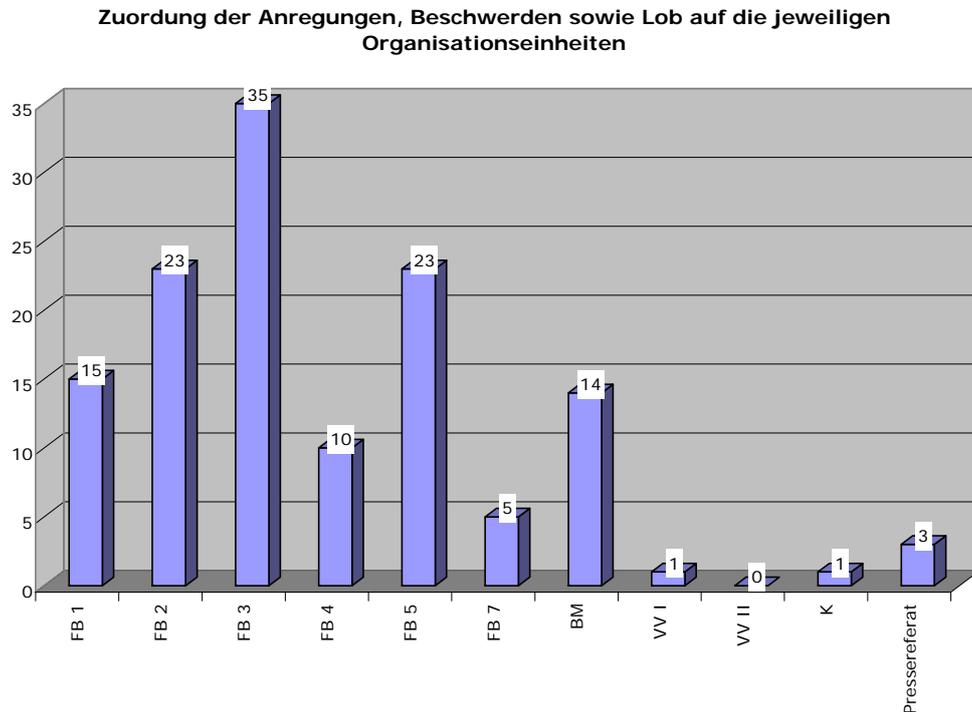


Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2011
Bürgersprechstunde



Schwerpunkte der an die Bürgermeisterin herangetragenen Anliegen der Einwohner/innen waren Straßenverkehrsangelegenheit, Verwarn- und Bußgeldangelegenheiten für Ordnungswidrigkeiten, Mängelhinweise bei städt. Gebäuden und Einrichtungen, Vandalismus, Breitbandausbau, Sozial- und Jugendhilfeangelegenheiten, Nachbarschaftsstreitigkeiten, Schülerfahrtkostenerstattungen, Ausbau von Straßen und Folgenutzungen von Bundeswehrliegenschaften.

Sie lassen sich von der Zuständigkeit her den nachstehenden Organisationseinheiten der Verwaltung wie folgt zuordnen:



In der Bürgersprechstunde werden die meisten Angelegenheiten sofort geklärt, ohne dass es einer weiteren schriftlichen Stellungnahme bedarf. Darüber hinaus erhalten die Einwohner/innen in der Regel innerhalb einer Woche eine verbindliche Antwort durch die Bürgermeisterin zu den vorgetragenen Anliegen.

Es kann aber auch schon mal vorkommen, dass bei umfassenden und fachbereichsübergreifenden Sachverhalten ein interner Prüfungs- und Meinungsbildungsprozess erforderlich wird, wie z. B. bei den Straßenverkehrsangelegenheiten, die im Arbeitskreis Verkehr beraten und entschieden werden, sodass eine Antwort allein schon aufgrund der Terminierung der Sitzungen des AK Verkehr bis zu einem Monat dauern kann; dieses ist aber die Ausnahme.