

Vorlage Nr. 056/13

Betreff: **Bericht über das Beschwerdemanagement aus dem unmittelbaren Bereich der Bürgermeisterin für das Jahr 2012**

Status: **öffentlich**

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss			29.01.2013		Berichterstattung durch:		Frau Dr. Kordfelder Herrn Hermeling	
TOP	Abstimmungsergebnis					z. K.	vertagt	verwiesen an:
	einst.	mehr.	ja	nein	Enth.			

Betroffene Produkte

02	Verwaltungsführung, Informations- und Öffentlichkeitsarbeit
----	---

Betroffenes Leitbildprojekt / Betroffene Maßnahme des IEHK

Fehlanzeige

Finanzielle Auswirkungen

☐ Ja ☒ Nein ☐ einmalig ☐ jährlich ☐ einmalig + jährlich	
Ergebnisplan Erträge Aufwendungen	Investitionsplan Einzahlungen Auszahlungen
Finanzierung gesichert ☐ Ja ☐ Nein durch ☐ Haushaltsmittel bei Produkt / Projekt ☐ Mittelum-schichtung aus Produkt / Projekt ☐ 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 2012 zur Kenntnis.

Begründung:

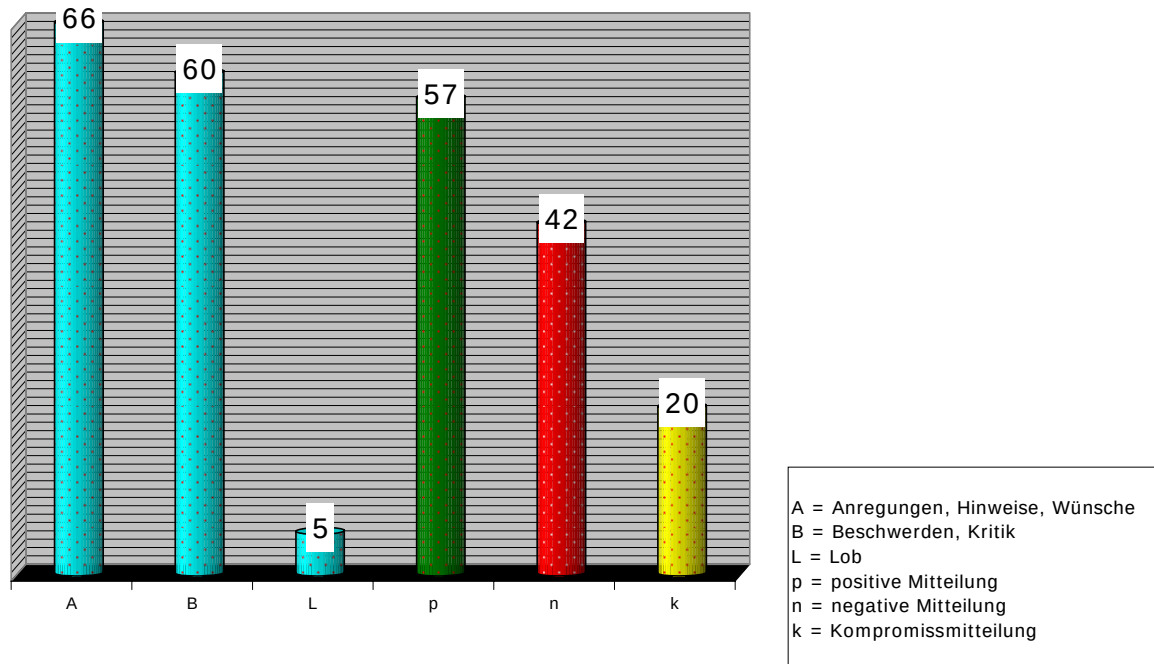
Die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Rheine haben verschiedene Möglichkeiten, sich mit Fragen, Wünschen, Hinweisen, Anregungen, Lob, Mängeln, Beschwerden, Kritik, etc. an die Verwaltung zu wenden. In der Regel tragen sie diese den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den entsprechenden 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 2012 wurde die Bürgermeisterin im Rahmen des Beschwerdemanagements insgesamt 131 (Vorjahr 130) mal von Einwohnerinnen und Einwohnern unmittelbar kontaktiert.

Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2012
Gesamtübersicht



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

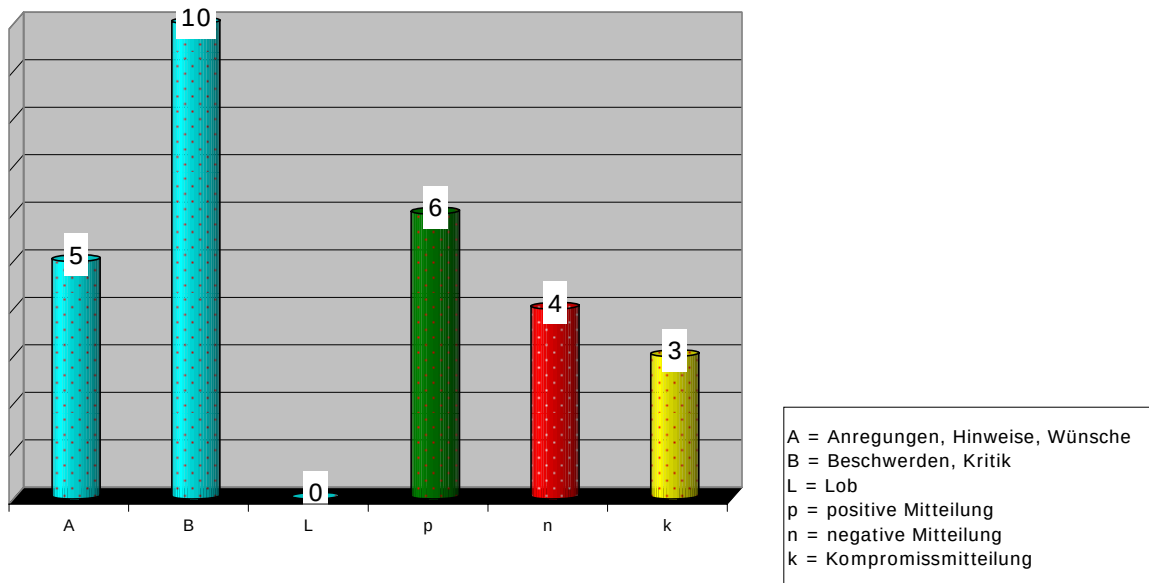
Gleiches gilt für die im Jahre 2012 eingegangenen 476 (Vorjahr 442) E-Mails eines einzelnen Bürgers, der sich in der Regel - ohne persönlich betroffen gewesen zu sein – zu verschiedenen Themenfeldern ständig gegenüber der Bürgermeisterin geäußert hat.

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.

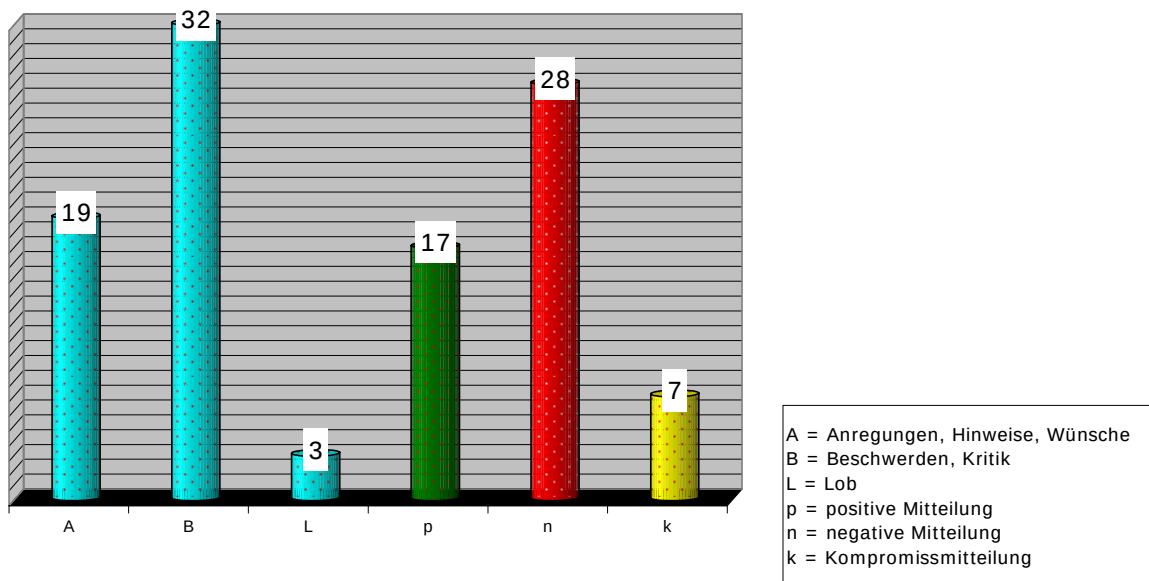
Wie aus dem o. g. Diagramm ersichtlich ist, konnten 57 (Vorjahr 49) Anliegen der Einwohner/innen positiv – also in deren Sinne – entschieden werden. In 42 (Vorjahr 51) Fällen erfolgte eine Ablehnung und in 20 (Vorjahr 29) Fällen kam es zu einer Kompromisslösung. (*Anmerkung: Die sich ergebene rechnerische Differenz zu der Gesamtzahl der Kontakte ergibt sich aufgrund anonymer und zurückgezogener Einwendungen oder der Lobe, auf die nicht reagiert wurde.*)

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

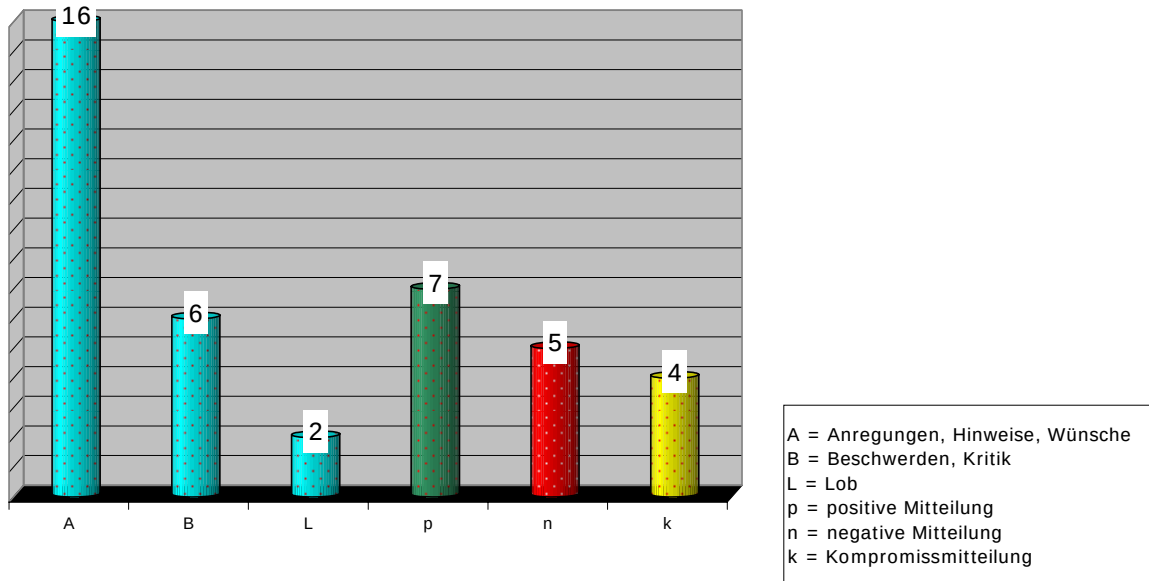
Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2012
BM-Schriftverkehr (Briefe)



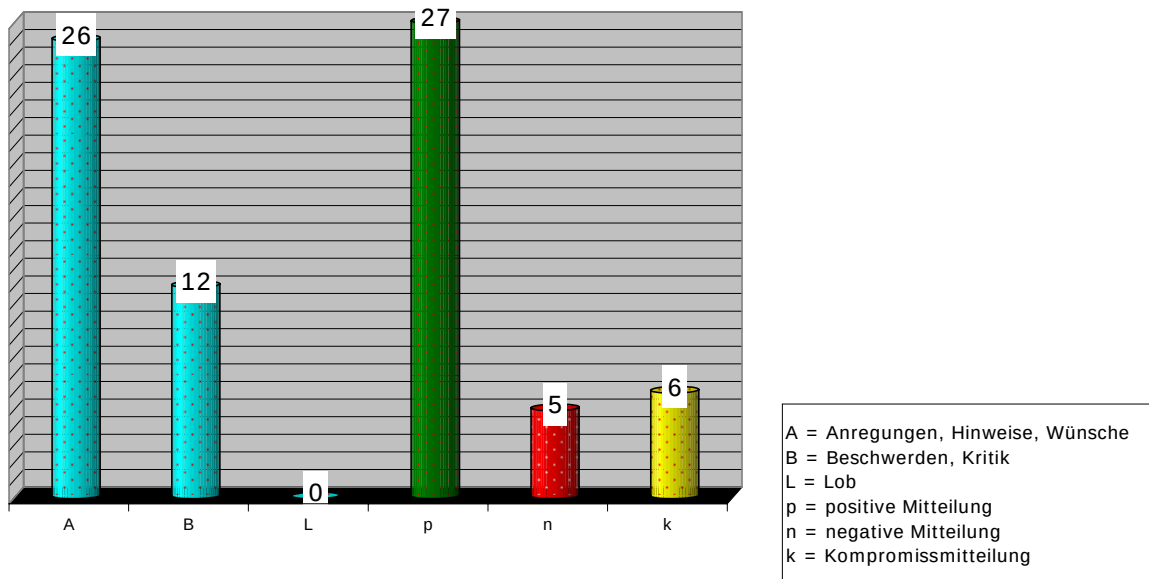
Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2012
Bürgermails (E-Mails)



Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2012
Bürgerbriefkasten (gelbe Hinweiskarten)

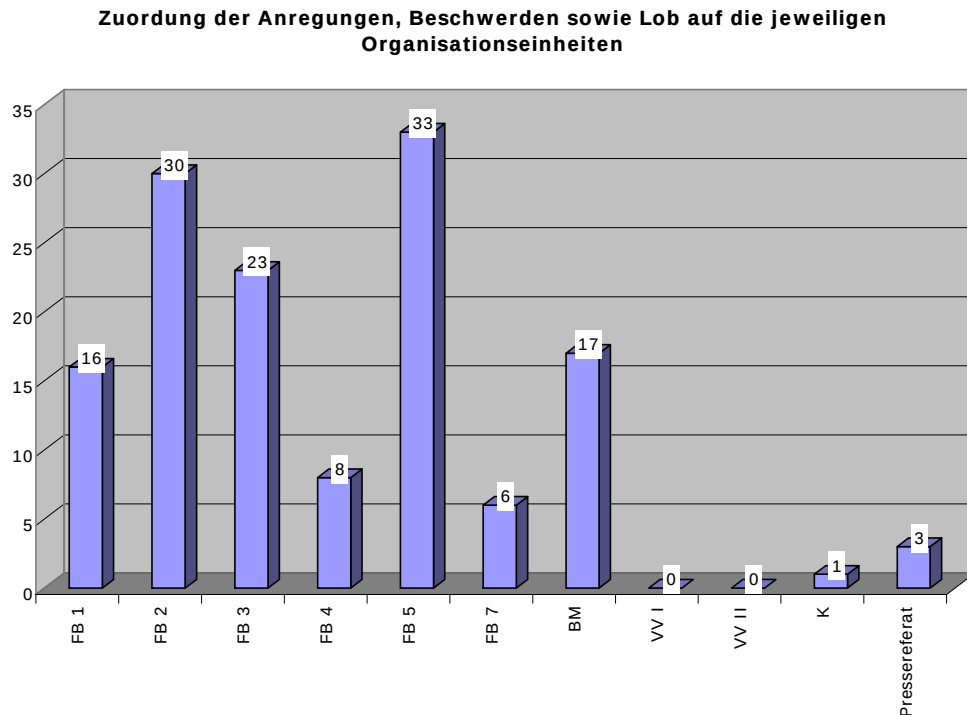


Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2012
Bürgersprechstunde



Schwerpunkte der an die Bürgermeisterin herangetragenen Anliegen der Einwohner/innen waren Straßenverkehrsangelegenheit, Verwarn- und Bußgeldangelegenheiten für Ordnungswidrigkeiten, Mängelhinweise bei städt. Gebäuden und Einrichtungen, Sozial- und Jugendhilfeangelegenheiten, Nachbarschaftsstreitigkeiten (Ruhestörung), Schülerfahrtkostenerstattungen, Verbesserung von Spielmöglichkeiten für Kinder, Bewirtschaftung von Vereinsheimen, Wohnungssuche, Zuschussanträge, Natur- und Umweltschutz, Ausbau und Umbenennung von

Straßen, Beschwerden über Mitarbeiter/innen, Erhalt der Bundeswehr in Bentlage sowie 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.