

Vorlage Nr. 115/14

Betreff: **Bericht über das Beschwerdemanagement aus dem unmittelbaren Bereich der Bürgermeisterin für das Jahr 2013**

Status: **öffentlich**

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss	25.02.2014	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

<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 2013 zur Kenntnis.

Begründung:

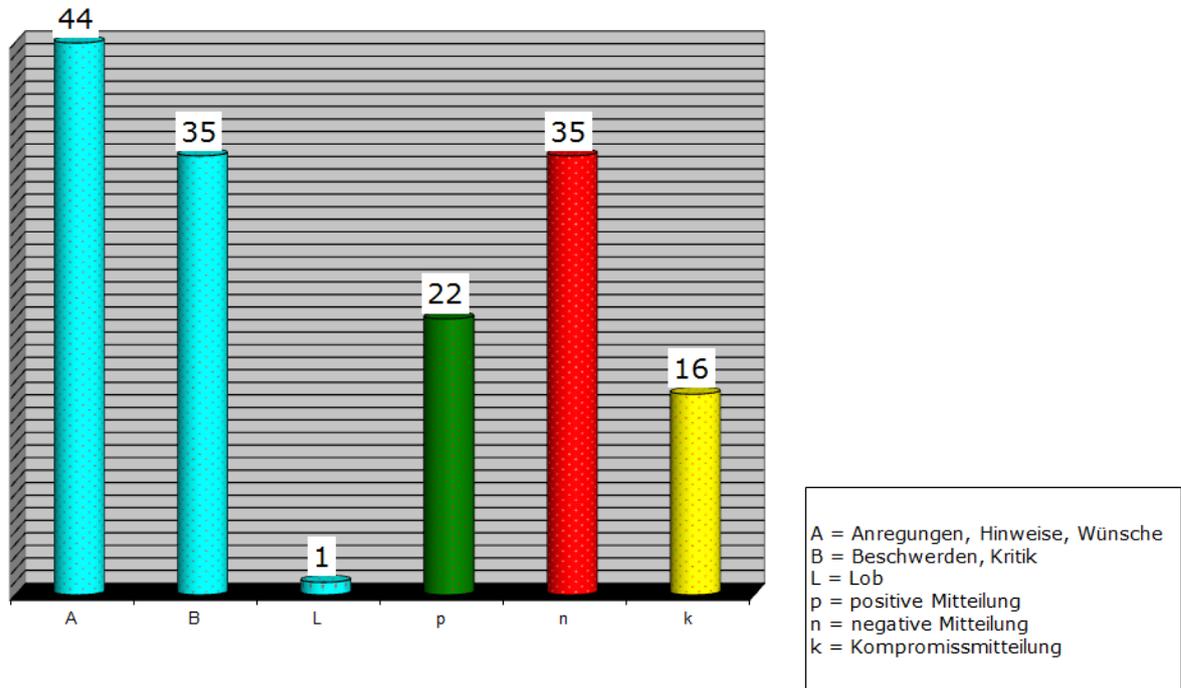
Die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Rheine haben verschiedene Möglichkeiten, sich mit Fragen, Wünschen, Hinweisen, Anregungen, Lob, Mängeln, Beschwerden, Kritik, etc. an die Verwaltung zu wenden. In der Regel tragen sie diese den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den entsprechenden 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 2013 wurde die Bürgermeisterin im Rahmen des Beschwerdemanagements insgesamt 80 (Vorjahr 131) mal von Einwohnerinnen und Einwohnern unmittelbar kontaktiert.

Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2013
Gesamtübersicht



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

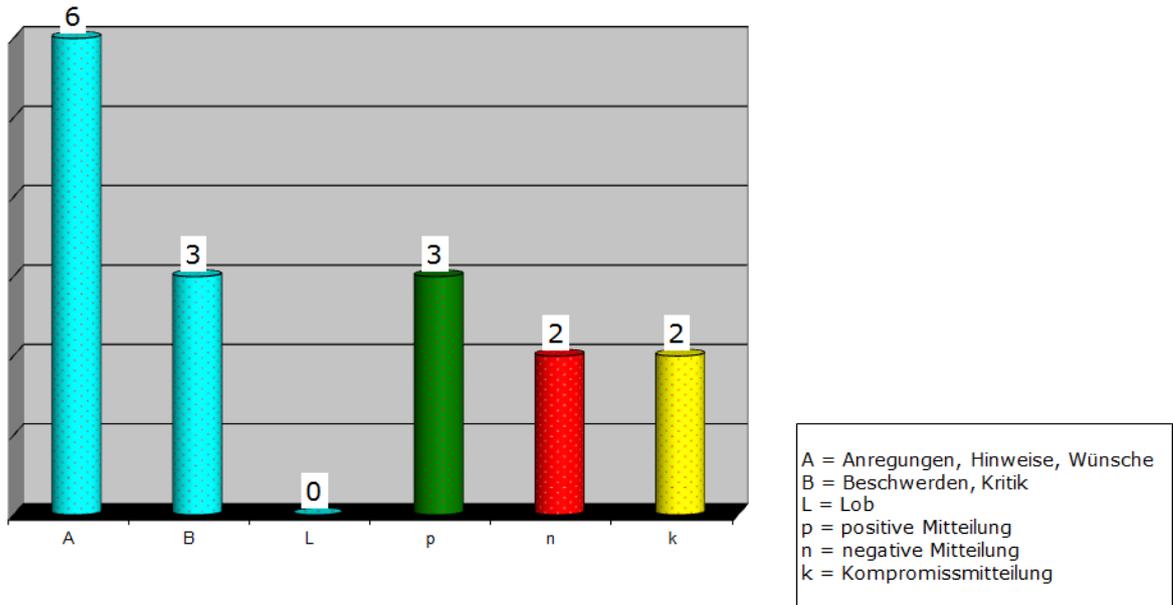
Gleiches gilt für die im Jahre 2013 eingegangenen 380 (Vorjahr 476) E-Mails eines einzelnen Bürgers, der sich in der Regel - ohne persönlich betroffen gewesen zu sein - zu verschiedenen Themenfeldern ständig gegenüber der Bürgermeisterin geäußert hat.

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

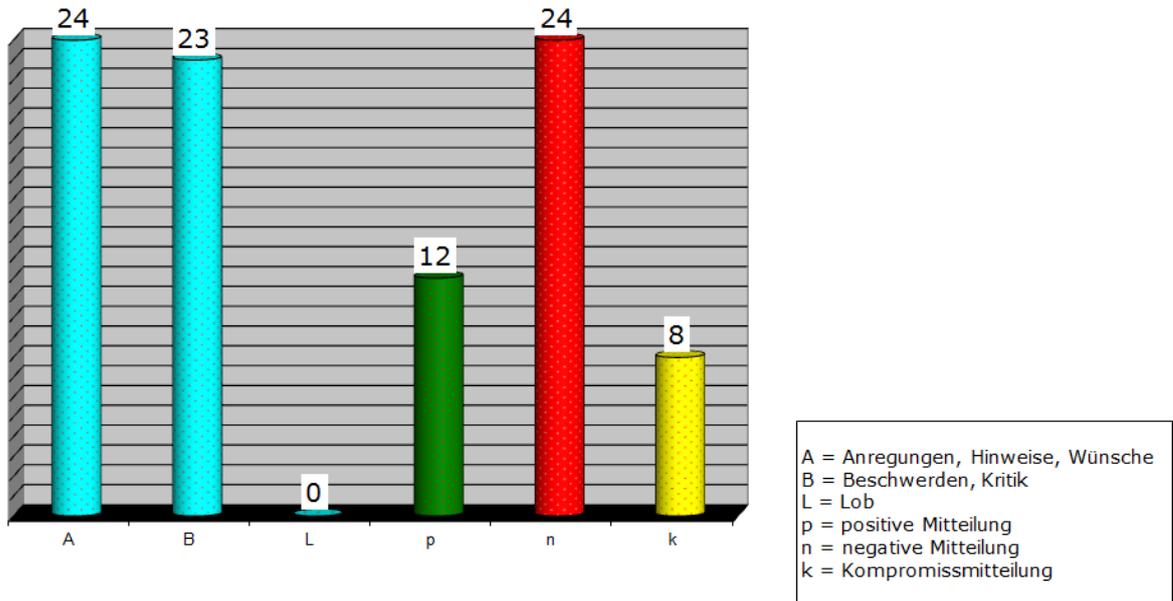
Wie aus dem o. g. Diagramm ersichtlich ist, konnten 22 (Vorjahr 57) Anliegen der Einwohner/innen positiv - also in deren Sinne - entschieden werden. In 35 (Vorjahr 42) Fällen erfolgte eine Ablehnung und in 16 (Vorjahr 20) Fällen kam es zu einer Kompromisslösung. (*Anmerkung: Die sich ergebene rechnerische 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:

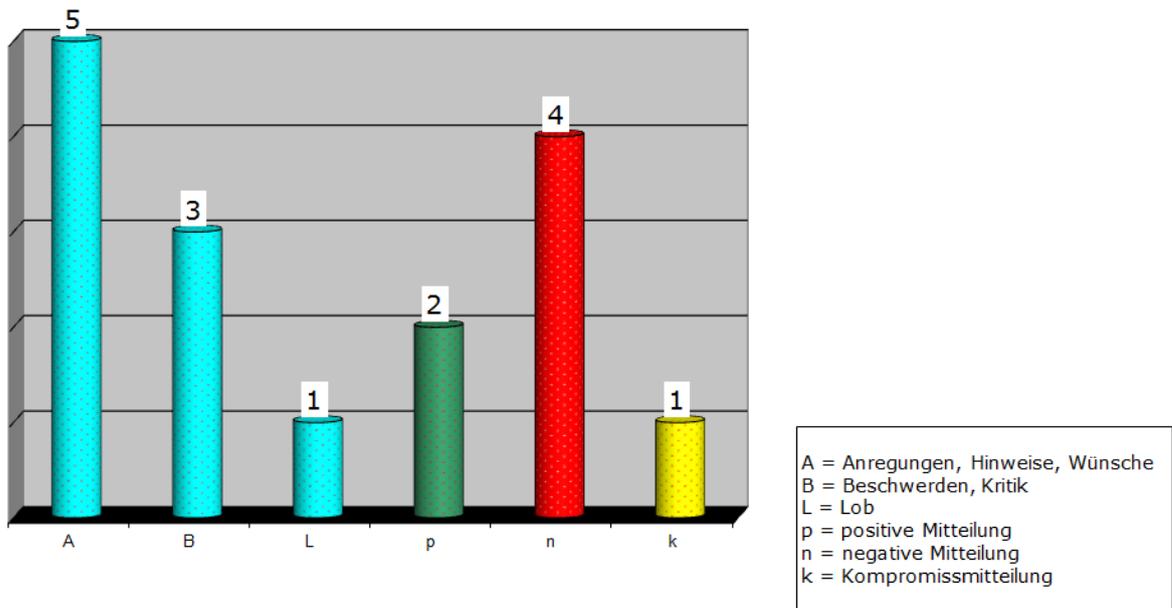
Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2013
BM-Schriftverkehr (Briefe)



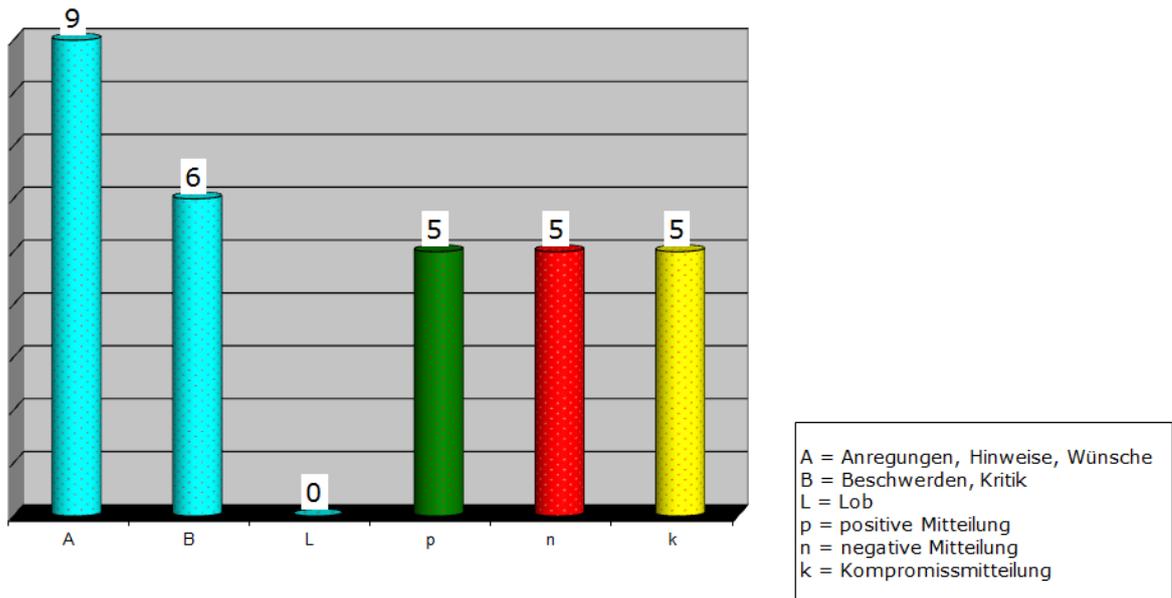
Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2013
Bürgermails (E-Mails)



Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2013
Bürgerbriefkasten (gelbe Hinweiskarten)

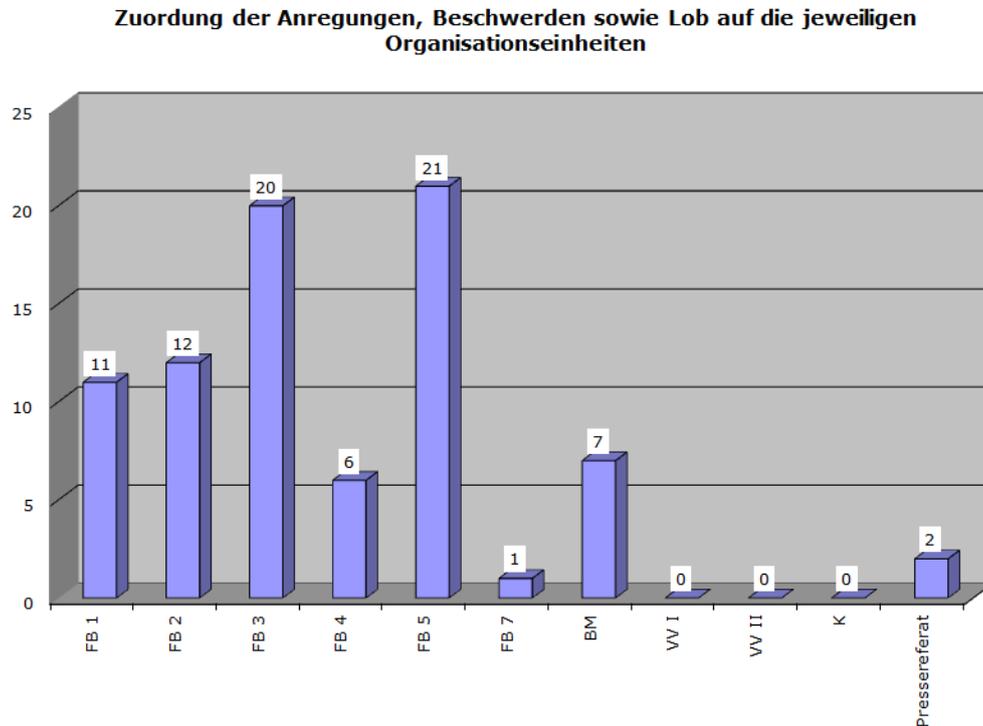


Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2013
Bürgersprechstunde



Schwerpunkte der an die Bürgermeisterin herangetragenen Anliegen der Einwohner/innen waren Straßenverkehrsangelegenheit, Sozial- und Jugendhilfeangelegenheiten, Natur- und Umweltschutz, Wohnungssuche, Ausbau und Umbenennung von Straßen, Beschwerden über Mitarbeiter/innen, Unterstützungswünsche bei Veranstaltungen, Ansiedlungswünsche von Geschäften, Schulangelegenheiten, Mängelhinweise bei städt. Gebäuden und Einrichtungen, Lärmbelästigungen sowie Nachbarschaftsstreitigkeiten.

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



In der Bürgersprechstunde werden viele 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.