

Stellungnahme / Antwort

zu Antrag-/Anfrage Nr. **AF/0054/2011**

der Stadtratssitzung am 16.06.2011

Punkt: 38 ö.S.

Betr.: Anfrage der FDP-Fraktion zum Petitionswesen

Stellungnahme/Antwort des Oberbürgermeisters:

Zu Beginn meiner Amtszeit im Mai 2010 habe ich ein zentrales Petitionswesen sowie auch eine jährliche Stadtteilsprechstunde in den Stadtteilen ins Leben gerufen.

Es ist mir wichtig, ein offenes Ohr für die Bürgerinnen und Bürger zu haben und dass sie auf ihre Anfragen innerhalb einer angemessenen Frist eine begründete Antwort erhalten.

Die Koordinierung dieser neuen Aufgaben wurde dem Haupt- und Personalamt übertragen.

Zu den Fragen nehme ich wie folgt Stellung:

- 1. Sieht die Stadtverwaltung derzeit noch Verbesserungsbedarf für das Ideen- und Beschwerdemanagement? Wenn ja, welchen? Wie wird dieser Verbesserungsbedarf adressiert?*

Verbesserungsbedarf für das Ideen- und Beschwerdemanagement sehe ich in der weiteren Automatisierung der Abläufe. Weitere Ansatzpunkte wären die Erschließung neuer Kommunikationswege, wie z.B. über soziale Netzwerke oder aber beispielsweise auch eine Auswertung der Eingaben unter organisatorischen Gesichtspunkten zur Verbesserung der Verwaltungsabläufe.

Allerdings ist mit den aktuell begrenzten personellen Ressourcen ein weiterer Ausbau nur bedingt möglich.

- 2. Im Zeitraum Mai 2010 bis März 2011 waren laut Petitionsbericht ca. 10 % der Bürgereingaben Anregungen. Beabsichtigt die Stadtverwaltung, die Rolle des Petitionswesens als Ideenmanagement zu stärken? Wenn ja, mit welchen Maßnahmen soll dies erreicht werden?*

Eine Stärkung des Petitionswesens als Ideenmanagement ist aus meiner Sicht durchaus wünschenswert, jedoch wären hierzu weitere personelle Ressourcen erforderlich.

3. Welche Öffentlichkeitsarbeit betreibt die Stadtverwaltung, um die Möglichkeiten des Petitionswesens unter den Bürgern bekannt zu machen?

Um die Möglichkeiten des Petitionswesens bei den Bürgerinnen und Bürgern bekannt zu machen, werden derzeit verschiedene Kommunikationswege benutzt.

Internetauftritt:

Hier besteht die Möglichkeit unter der Rubrik Verwaltung & Politik / Oberbürgermeister / Petitionen einen E-Mail Link zu nutzen, dort sind auch die Telefonnummern der Ansprechpartner des Haupt- und Personalamtes aufgeführt, damit die Bürgerinnen und Bürger ggf. unmittelbaren Kontakt aufnehmen können.

Ferner besteht die Möglichkeit, über die Schaltfläche „Kontakt“ an den Oberbürgermeister direkt eine E-Mail zu senden.

Petitionskarten:

Bereits seit Mai des letzten Jahres führe ich bei Terminen die sog. „Petitionskarten“ mit mir und verteile diese bei Bedarf.

Darauf sind die Ansprechpartner des Haupt- und Personalamtes mit Telefonnummern sowie die E-Mail Adresse petitionen@stadt.koblenz.de genannt.

Bürgersprechstunden:

Die Rathaus- und Stadtteilsprechstunden werden im Jahresüberblick auf der Homepage der Stadt und vor jedem Termin nochmals in der örtlichen Presse angekündigt.

Ferner bietet die Radiobürgersprechstunde bei „Antenne Koblenz“ einer breiten Hörerschaft die Möglichkeit, das Petitionswesen zu nutzen.

Darüber hinaus steht der im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellte Petitionsbericht auf der Homepage der Stadt zum Download zur Verfügung.

4. Kann die Stadtverwaltung aus ihren bisherigen Erfahrungen mit dem Petitionswesen mögliche Hinderungsgründe seitens der Bürger erkennen, daran teilzunehmen? Wenn ja, welche? Welche Mittel betrachtet die Stadtverwaltung als geeignet, diese Teilnahmehindernisse zu reduzieren?

Aus den bisherigen Erfahrungen sind keine Hinderungsgründe seitens der Bürgerinnen und Bürger zu erkennen, an dem Verfahren teilzunehmen.

Insbesondere stehen mit Brief, E-Mail, Internetformular, Fax, Telefon und persönlicher Vorsprache alle gängigen Kommunikationswege zur Verfügung.

5. *Laut des ersten Petitionsberichtes waren im Zeitraum Mai 2010 bis Oktober 2010 im Hauptamt ca. 1,05 Vollzeitstellen mit der Bearbeitung der Petitionen befasst. Lässt sich abschätzen, wie hoch der Aufwand in den Fachstellen gewesen ist?*

Eine genaue Abschätzung des Mehraufwandes in den Fachämtern ist nicht möglich, da das Aufkommen der Petitionen in der Verteilung auf die einzelnen Ämter sehr unterschiedlich ist. Es ist aber festzustellen, dass sich die Petitionen zu bestimmten Themen sehr stark konzentrieren. Hier ist bei einigen Ämtern ein spürbarer Mehraufwand seit der Einführung des Petitionswesens angefallen, da teilweise erheblich mehr Bürgeranfragen als zuvor bearbeitet werden müssen. Dabei sind aber auch temporäre Häufungen zu vorübergehenden Themen festzustellen (wie z.B. BUGA).

6. *Laut des ersten Petitionsberichtes waren im Zeitraum Mai 2010 bis Oktober 2010 38% (74 Manntage) des im Zusammenhang mit dem Petitionswesen anfallenden Arbeitsaufwandes direkt abhängig von der Fallzahl. Wie gedenkt die Stadtverwaltung mit einem etwaigen Anstieg des Bearbeitungsaufwandes aufgrund gestiegenen Petitionseingangs umzugehen?*

Zurzeit ist kein Anstieg der Fallzahlen zu verzeichnen. Es gibt lediglich z.B. durch Urlaubszeit oder die Terminierung der Stadtteilsprechstunden bedingte Schwankungen. Ein Anstieg der Fallzahlen würde zusätzliche personelle Ressourcen erfordern bzw. könnte durch den dann erreichten Automatisierungsgrad kompensiert werden.

7. *Welche Konsequenzen wird die Einführung der Petitionssoftware für den Bearbeitungsaufwand sowie die über die Petitionen zur Verfügung stehenden Informationen haben?*

Hier möchte ich zunächst darauf hinweisen, dass es sich bei der Software, die zur Zeit zur Automatisierung der Petitionsabläufe genutzt wird, um ein Pilotprojekt in einer ersten Phase zur Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems handelt. Das Petitionswesen bietet sich dafür an, da es verwaltungsweit angewendet wird und an kein anderes Fachverfahren gekoppelt ist.

Mit der Einführung des Dokumentenmanagement-Systems ist zunächst in den Fachämtern mit einem etwas höheren Bearbeitungsaufwand bei den Petitionen zu rechnen.

Wie die ersten Erfahrungen aber zeigen, reduziert sich der Bearbeitungsaufwand nach einer Gewöhnung an das System unter das bisherige Niveau, da z.B. schon automatisch Daten in die jeweiligen Schreiben eingefügt werden.

Die aus meiner Sicht größten Vorteile des Dokumentenmanagement-Systems liegen in seinen kurzen elektronischen Laufwegen. Dadurch erreicht die Eingabe viel schneller die zuständigen Sachbearbeiter/innen und die Petitionen können dementsprechend im Regelfall schneller beantwortet werden.

8. *Steht die Stadtverwaltung im Austausch mit anderen Kommunen, um Erfahrungen bzgl. des Petitionswesens auszutauschen? Wenn ja, wie sieht dieser Erfahrungsaustausch aus? Welche Städte sind der Stadtverwaltung bekannt, deren Petitionswesen bereits einen hohen Reifegrad erreicht hat?*

In der Einführungsphase des Petitionswesens wurde durch das Haupt- und Personalamt der Austausch mit mehreren rheinland-pfälzischen Kommunen sowie der Stadt Arnsberg/Nordrhein-Westfalen gesucht.

Dadurch konnten die Erfahrungen dieser Kommunen auf die Koblenzer Verhältnisse und Bedürfnisse angepasst werden.

Die technische Unterstützung des Petitionswesens in Form eines Pilotprojektes für ein Dokumentenmanagement-System wird von dem Städtetag Rheinland-Pfalz begleitet. Dieser informiert die anderen Kommunen über die Entwicklung. Zuletzt erfolgte ein Informationsaustausch für Vertreter des Kreises Neuwied, die auch an der Thematik Dokumentenmanagement-System Interesse bekundet haben.