

Auswertung aus dem Beschwerdemanagement

Zeitraum: 01.2007 – 03.2007

- Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.) *
- Art des Anliegens / nach Dienststellen *
- Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert *
- Art des Anliegens / Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen) *
- Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft *
- Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert *
- Thema des Anliegens (Altenpflegeheime, Verkehr, Wohnung usw.) *
- Art der Erledigung durch die Bürgerberatung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)
- Laufzeit bei der zuständigen Stelle (bis 2 Wochen, 3 Wochen usw.)
- Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

* Mehrfachnennungen bei 1 Anliegen möglich

Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.)

Bitte	352	28.41 %
Beschwerde - Sonstige	206	16.63 %
Hilfeersuchen	202	16.30 %
Kritik	149	12.03 %
Auskunftswunsch	119	9.60 %
ausschließliche Meinungsäußerung	67	5.41 %
Information/Unterrichtung	54	4.36 %
Angebote /Dienstleistung	38	3.07 %
Anregung	25	2.02 %
Beschwerde - Erreichbarkeit	14	1.13 %
Dank	7	0.56 %
Beschwerde - Umgangston	4	0.32 %
Beschwerde - Diskriminierung	2	0.16 %
Sonstiges		0.00 %
Beschwerde über Dritte		0.00 %
Beschwerde - Öffnungszeiten		0.00 %
Summe	1239	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

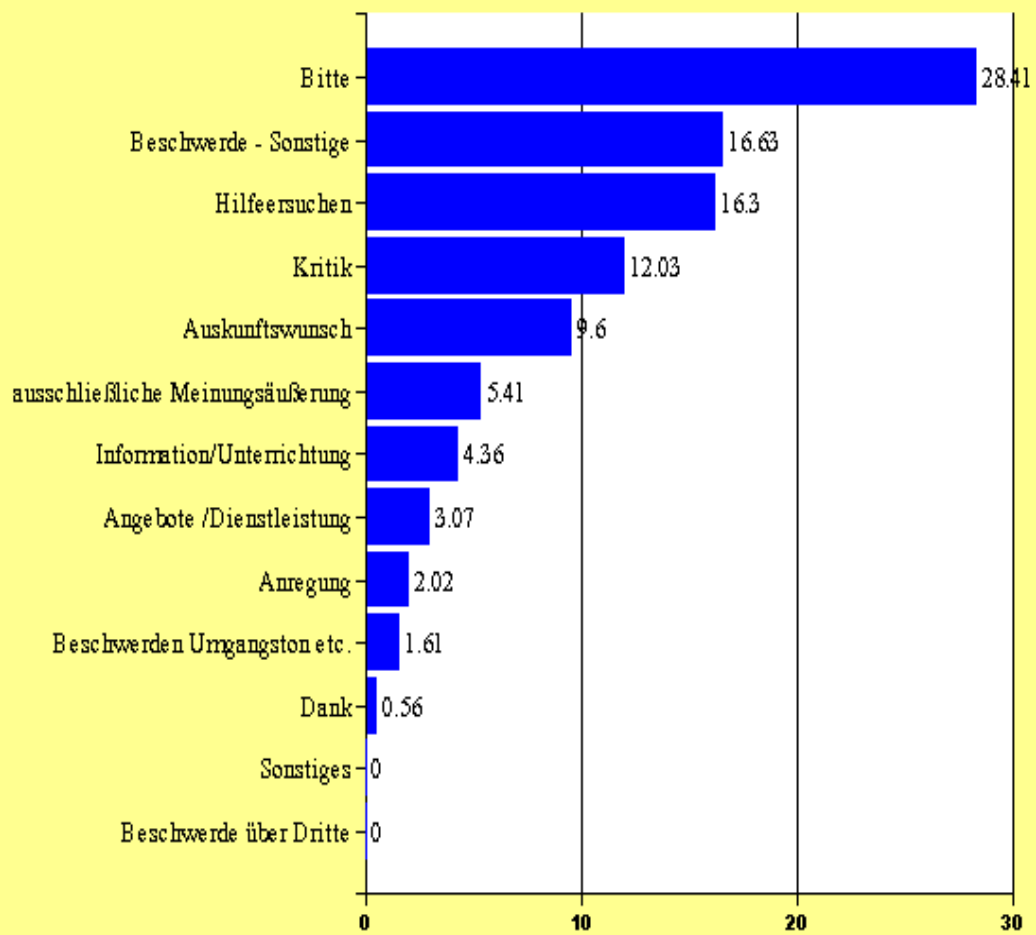
Die Anzahl der Bitten sind gegenüber dem IV. Quartal 2006 wieder gesunken auf 28,41 % (49,42 %). Der hohe Wert aus dem IV. Quartal 2006 ist bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

Auffällig:

Hilfeersuchen sind angestiegen auf 16,30 % (11,52 %). Kritik ist angestiegen auf 12,03 % (5,14 %). Die klassischen Beschwerden insgesamt sind ebenso angestiegen auf 20 (16).

Im Einzelnen:

- Erreichbarkeit 14 (12)
- Umgangston 4 (4)
- Diskriminierung 2 (0)
- Öffnungszeiten 0 (0).



Art des Anliegens / nach Dienststellen

	Stadtspitze	%	Direktorium	%	Bau-ref.	%	Komm.-ref.	%	KVR	%	Kultur-ref.	%	Plan.-ref.	%	POR	%	RAW	%	RGU	%	Schul- und Kultus-ref.	%	Sozial-ref.	%	Stadtkämmerei	%	SWM GmbH	%	Wohnbau-ges.	%	ARGE	%	Sonst.	%	Summe	%	
Hilfersuchen	5	3.47	72	29.27	2	2.27	1	2.70	16	9.58					1	3.70					5	9.80	86	43.00	4	20.00	6	6.98	15	44.12					213	15.91	
Bitte	25	17.36	33	13.41	32	36.36	16	43.24	69	41.32	11	47.83	29	37.18	12	44.44	9	26.47	37	48.68	27	52.94	53	26.50	2	10.00	23	26.74	8	23.53	2	66.67	10	40.00	398	29.72	
Beschwerde - Öffnungszeiten																																				0	
Beschwerde - Erreichbarkeit			1	0.41	1	1.14			10	5.99															1	5.00					1	33.33				14	1.05
Beschwerde - Umgangston							1	2.70	1	0.60			1	1.28												1	1.16									4	0.30
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.69	1	0.41																									1	2.94						3	0.22
Beschwerde - Sonstige	1	0.69	46	18.70	15	17.05	3	8.11	38	22.75	1	4.35	8	10.26	6	22.22	6	17.65	13	17.11	2	3.92	27	13.50	5	25.00	25	29.07	4	11.76			8	32.00	208	15.53	
Beschwerde über Dritte																																				0	
Anregung	1	0.69	3	1.22	3	3.41	1	2.70	1	0.60	3	13.04	3	3.85	1	3.70	2	5.88	1	1.32	1	1.96	1	0.50			2	2.33					2	8.00	25	1.87	
Auskunftswunsch	7	4.86	37	15.04	5	5.68	6	16.22	18	10.78	1	4.35	16	20.51	1	3.70	4	11.76	6	7.89	6	11.76	14	7.00	4	20.00	5	5.81	1	2.94			1	4.00	132	9.86	
Dank	1	0.69	3	1.22					1	0.60	1	4.35	1	1.28																						7	0.52
Angebote /Dienstleistung	1	0.69	6	2.44	6	6.82	1	2.70	2	1.20	4	17.39	1	1.28	5	18.52	5	14.71	4	5.26	3	5.88	5	2.50	2	10.00										45	3.36
Kritik	47	32.64	15	6.10	20	22.73	6	16.22	7	4.19	1	4.35	13	16.67	1	3.70	8	23.53	3	3.95	4	7.84	5	2.50	2	10.00	19	22.09	3	8.82			4	16.00	158	11.80	
ausschließliche Meinungsäußerung	49	34.03	13	5.28	1	1.14			2	1.20			3	3.85					1	1.32			1	0.50			1	1.16								71	5.30
Information/Unterrichtung	6	4.17	16	6.50	3	3.41	2	5.41	2	1.20	1	4.35	3	3.85					11	14.47	3	5.88	8	4.00			4	4.65	2	5.88						61	4.56
Sonstiges																																				0	
Summe	144	%	246	%	88	%	37	%	167	%	23	%	78	%	27	%	34	%	76	%	51	%	200	%	20	%	86	%	34	%	3	%	25	%	1339	100.00 %	

Zusammenfassende Festellung:

Die Dienststellen mit den meisten Anliegen sind:

- Direktorium (Stadtspitze)
- Sozialreferat (Direktorium)
- KVR (Sozialreferat).

Die wenigsten Anliegen betrafen in absoluten Zahlen:

- Kulturreferat 23 (POR 24)
- Stadtkämmerei 20 (Wohnungsbaugesellschaften 22)
- ARGE 3 (ARGE 6).

Die klassischen Beschwerden teilen sich in:

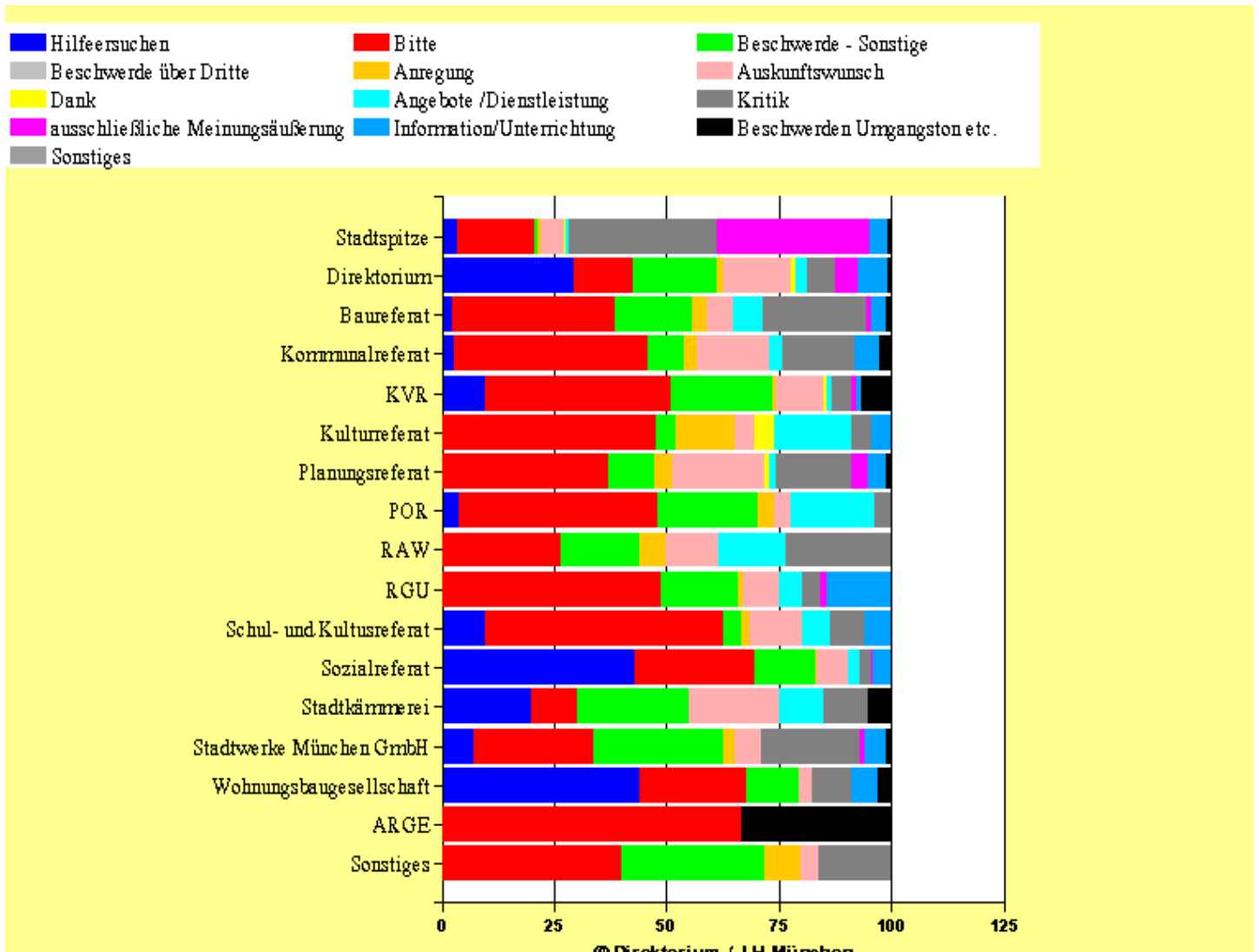
- Erreichbarkeit, insgesamt 14 (1 x Direktorium, 1 x Baureferat, 10 x KVR, 1 x Stadtkämmerei, 1 x ARGE)
- Umgangston, insgesamt 4 (1 x Kommunalreferat, 1 x KVR, 1 x Planungsreferat, 1 x SWM)
- Diskriminierung, insgesamt 3 (1 x Stadtspitze, 1 x Direktorium, 1 x Wohnungsbaugesellschaften).

Auffällig:

Die klassischen Beschwerden über das Kreisverwaltungsreferat sind wieder angestiegen auf insgesamt 11 (6).

Kritik ist angestiegen bei der Stadtspitze auf 47 (15), ausschließliche Meinungsäußerung auf 49 (15).

Auskunftswunsch beim Direktorium ist angestiegen auf 37 (22). Kritik ist angestiegen beim Baureferat auf 20 (13). Bitten sind beim RGU angestiegen auf 37 (24), allgemeine Beschwerden sind angestiegen beim Sozialreferat auf 27 (14).



Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	%	Frau	%	Mann/Frau	%	Familie	%	Gruppe	%	Unterschriftsliste	%	Sonstiges	%	Summe	%
Hilfeersuchen	70	13.04	110	27.85	6	10.34	11	45.83	5	2.43					202	16.56
Bitte	162	30.17	111	28.10	20	34.48	6	25.00	47	22.82					346	28.36
Beschwerde - Öffnungszeiten															0	
Beschwerde - Erreichbarkeit	11	2.05	3	0.76											14	1.15
Beschwerde - Umgangston	2	0.37	1	0.25			1	4.17							4	0.33
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.19													1	0.08
Beschwerde - Sonstige	106	19.74	69	17.47	20	34.48	3	12.50	5	2.43					203	16.64
Beschwerde über Dritte															0	
Anregung	15	2.79	9	2.28											24	1.97
Auskunftswunsch	53	9.87	40	10.13	5	8.62			19	9.22					117	9.59
Dank	6	1.12	1	0.25											7	0.57
Angebote /Dienstleistung	17	3.17	3	0.76					18	8.74					38	3.11
Kritik	60	11.17	31	7.85	5	8.62	3	12.50	47	22.82					146	11.97
ausschließliche Meinungsäußerung	19	3.54	7	1.77	1	1.72			40	19.42					67	5.49
Information/Unterrichtung	15	2.79	10	2.53	1	1.72			25	12.14					51	4.18
Sonstiges															0	
Summe	537	%	395	%	58	%	24	%	206	%	0	%	0	%	1220	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der Männer sind:

- Bitten 30,17 % (25,62 %)
- Allgemeine Beschwerden 19,74 % (19,70 %)
- Hilfeersuchen 13,04 % (13,55 %).

Die Reihung entspricht dem IV. Quartal 2006.

Spitzenreiter bei den Anliegen der Frauen sind:

- Bitten 28,10 % (30,86 %)
- Hilfeersuchen 27,85 % (25,43 %)
- Allgemeine Beschwerden 17,47 % (17,43 %).

Die Reihung im IV. Quartal 2006 war gleich.

Auffällig:

Hilfeersuchen kamen wieder weitaus mehr von Frauen als von Männern 27,85 % / 13,04 % (25,43 % / 13,55 %).

Bitten kamen diesmal mehr von Männern als von Frauen 30,17 % / 28,10 % (im IV. Quartal 2006 Frauen 30,86 % / Männer 25,62 %).

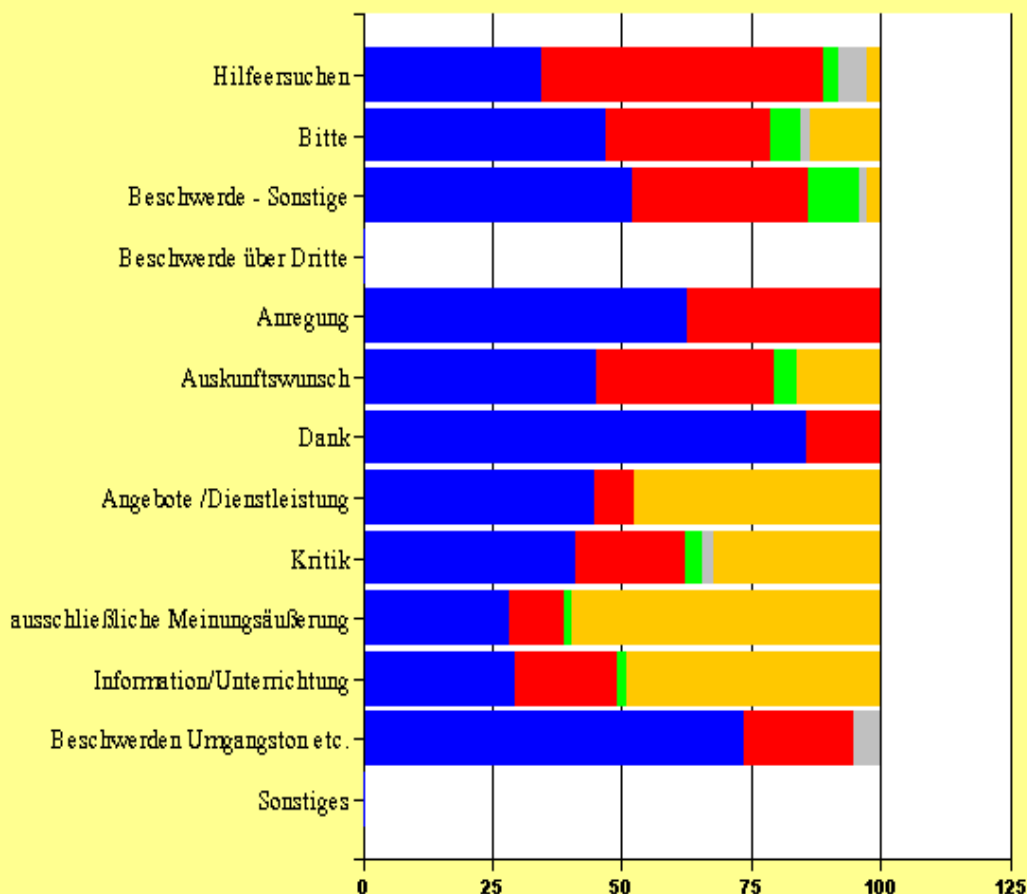
Die klassischen Beschwerden gibt es mehr von Männern als von Frauen (in absoluten Zahlen: Männer 14, Frauen 4).

Im IV. Quartal 2006 waren 8 Beschwerden von Männern und 8 Beschwerden von Frauen zu verzeichnen.

Kritik kam wieder mehr von Männern als von Frauen 11,17 % / 7,85 % (8,13 %, 6,86 %).

Angaben in Prozent

■ Mann ■ Frau ■ Mann/Frau ■ Familie ■ Gruppe ■ Unterschriftsliste
■ Sonstiges



Art des Anliegens / Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

	ganz entsprochen	%	teilweise entsprochen	%	nicht entsprochen	%	Summe	%
Hilfersuchen	54	27.69	90	46.15	51	26.15	195	17.12
Bitte	81	23.82	151	44.41	108	31.76	340	29.85
Beschwerde - Öffnungszeiten							0	
Beschwerde - Erreichbarkeit	9	64.29	4	28.57	1	7.14	14	1.23
Beschwerde - Umgangston			3	75.00	1	25.00	4	0.35
Beschwerde - Diskriminierung			1	100.00			1	0.09
Beschwerde - Sonstige	74	36.82	69	34.33	58	28.86	201	17.65
Beschwerde über Dritte							0	
Anregung	8	34.78	7	30.43	8	34.78	23	2.02
Auskunftswunsch	76	64.96	22	18.80	19	16.24	117	10.27
Dank	7	100.00					7	0.61
Angebote /Dienstleistung	16	42.11	10	26.32	12	31.58	38	3.34
Kritik	58	39.73	21	14.38	67	45.89	146	12.82
Information/Unterricht ung	35	66.04	2	3.77	16	30.19	53	4.65
Sonstiges							0	
Summe	418	%	380	%	341	%	1139	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Hilfersuchen konnte wieder überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 73,84 % (73,08 %).
Bitten konnte überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 68,23 % (84,66 % - bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB im Dezember 2006).
Allgemeinen Beschwerden konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 71,15 % (81,77 %).

Erledigungsstatus bei den klassischen Beschwerden:

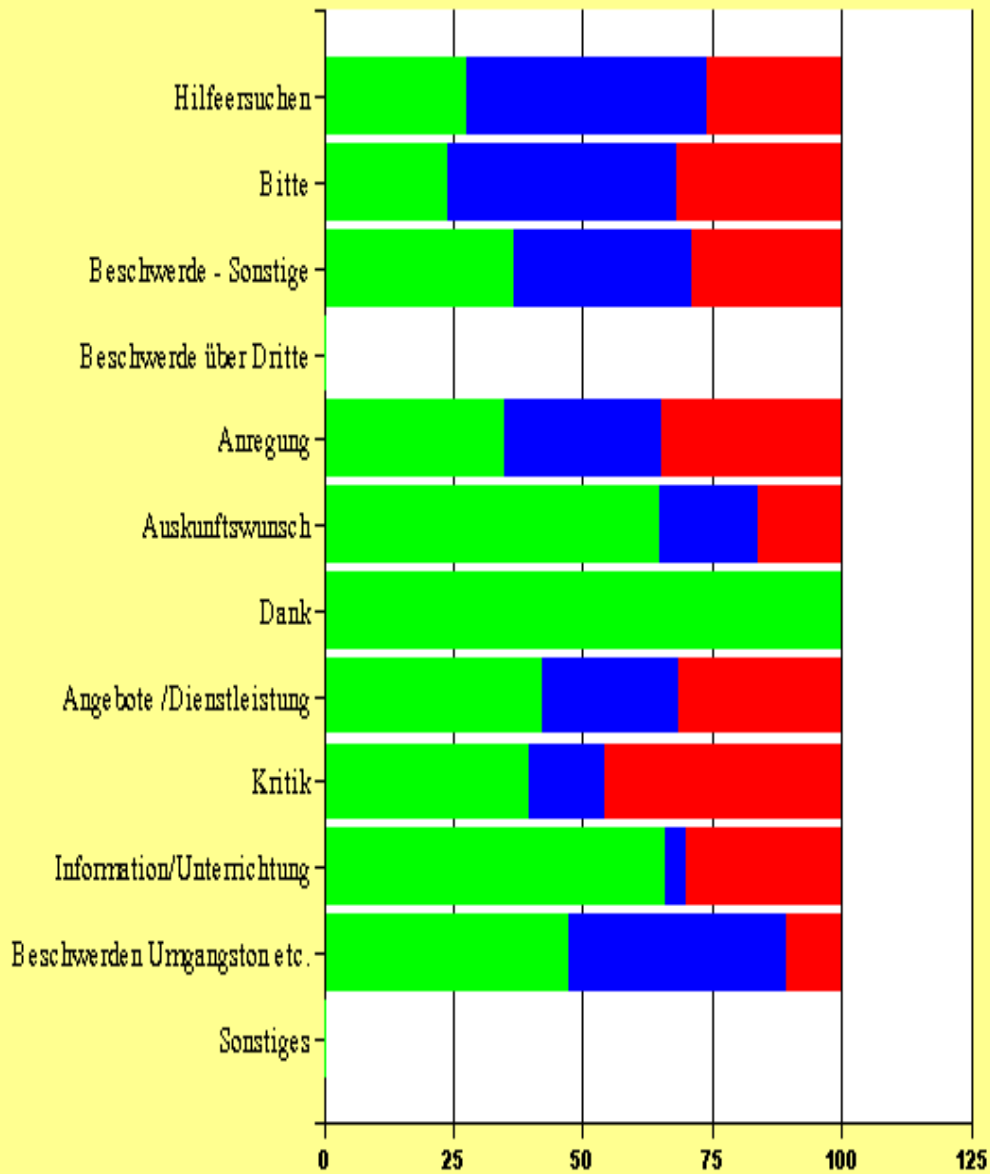
- Erreichbarkeit 9 x ganz entsprochen, 4 x teilweise entsprochen, 1 x nicht entsprochen
- Umgangston 3 x teilweise entsprochen, 1 x nicht entsprochen
- Diskriminierung 1 x teilweise entsprochen

Auffällig:

Auskunftswünschen konnte in 83,76 % ganz bzw. teilweise entsprochen werden (84,47 %).
 Kritik konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 54,11 % (64,79 %).

Angaben in Prozent

■ ganz entsprechen ■ teilweise entsprechen ■ nicht entsprechen



Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft

Direktorium	228	19.02 %
Sozialreferat	189	15.76 %
KVR	153	12.76 %
Stadtspitze	95	7.92 %
Stadtwerke München GmbH	82	6.84 %
Baureferat	77	6.42 %
Planungsreferat	71	5.92 %
RGU	69	5.75 %
Schul- und Kultusreferat	47	3.92 %
Kommunalreferat	36	3.00 %
RAW	31	2.59 %
Wohnungsbaugesellschaft	30	2.50 %
POR	27	2.25 %
Sonstiges	23	1.92 %
Stadtkämmerei	19	1.58 %
Kulturreferat	19	1.58 %
ARGE	3	0.25 %
Summe	1199	100.00 %

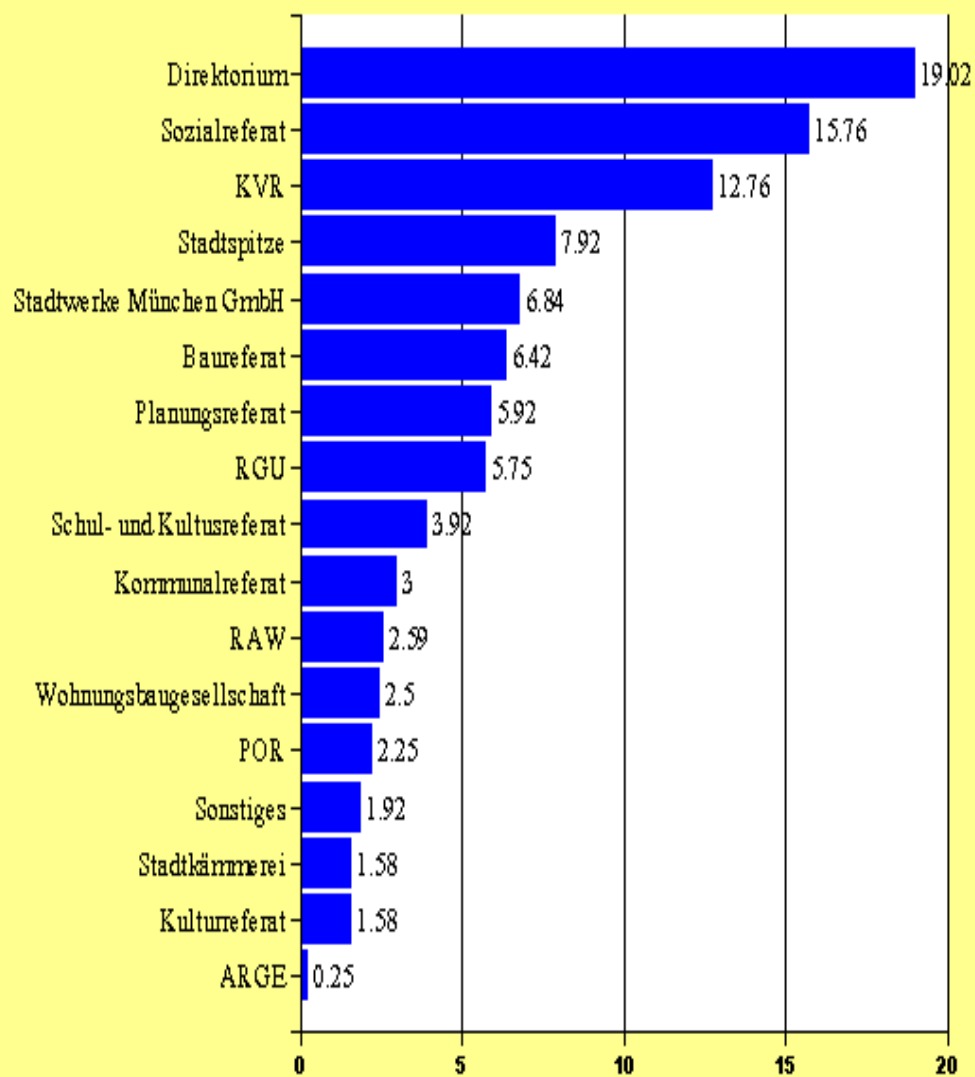
Zusammenfassende Festellung:

Reihung der „gefragtesten“ Referate:

- Direktorium (Stadtspitze)
- Sozialreferat (Direktorium)
- KVR (Sozialreferat).

Auffällig:

Die Anliegen an die SWM sind angestiegen auf 6,84 % (3,43 %). Die Anliegen an das Baureferat sind gestiegen auf 6,42 % (4,67 %).



© Direktorium / LH-München

Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	Frau	Mann/Frau	Familie	Gruppe	Unterschriftsliste	Sonstiges	Summe
Alten- / Pflegeheime	3				1			4
ASD	2	1						3
Ausländerthemen	5		1		2			8
Einbürgerung/Staatsangeh.	1	1						2
Aufenthaltsangel. EU								0
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	10	4		1				15
Behinderte	2	2						4
Bestattung	5	8						13
Bewerbung	10	8						18
Bezirksausschüsse		1	2					3
Denkmäler/Gedenktafeln	2							2
Dienstaufsichtsbeschwerde	4	3						7
Energieversorgung	21	11	17	3				52
Finanzen	14	8			4			26
Finanzielle Unterstützung	16	27	2	1	7			53
Freizeit / Bäder	7	3						10
Fremdenverkehr	7	6	1		7			21
Gaststätten	2				2			4
Gesundheit / Krankenhäuser	9	4	1		7			21
Grünanlagen / Spielplätze	12	14			1			27
Grundstücke/Räume	11	9	1		8			29
Hartz IV	5	7		1				13
Interne Personalangelegenheiten	4	7	1		3			15
Jugendhilfe	5	3						8
Kinderbetreuung	12	13	4	4	5			38
Kultur	15	8			3			26
LBK	4	1	2					7
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	2	3			1			6
nicht erkennbar/verwirrt	15	11			1			27
ÖPNV	39	20			1			60
Ordnungsangelegenheiten	52	19	1		3			75
Planung / Stadtentwicklung	27	13	4	1	56			101
Sauberkeit der Stadt	14	7						21
Schule	8	8	2	2	16			36
Sozialhilfe	28	30	2	2	5			67
Sport	10		1	1	3			15
Strassen / Wege	35	28	2		2			67
Tiere	7	6						13
Toiletten	3	4						7

Umwelt	32	13	2	1	6			54
Verkehr	65	24	3		4			96
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	23	16			26			65
Wohnung	51	80	11	9	2			153
Sonstiges	14	14			5			33
Summe	613	445	60	26	181	0	0	1325

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen der Männer sind:

- Verkehr (Planung/Stadtentwicklung)
- Ordnungsangelegenheiten (Ordnungsangelegenheiten)
- Wohnung (Wohnung).

Spitzenreiter bei den Themen der Frauen sind:

- Wohnung (Wohnung)
- Sozialhilfe (Sozialhilfe)
- Straßen/Wege (Kinderbetreuung).

Große Unterschiede gibt es zwischen Männern und Frauen bei folgenden Themen:

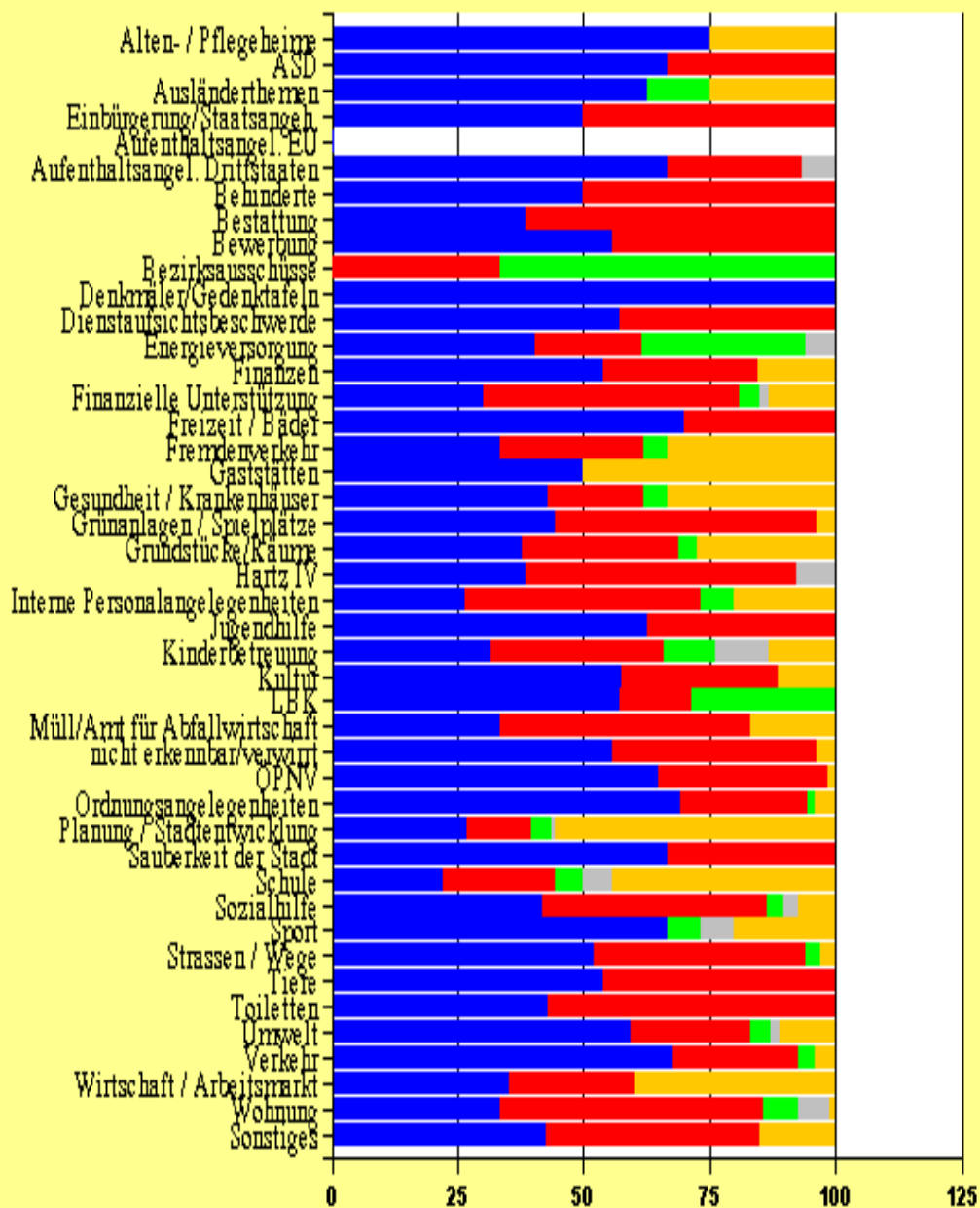
- Energieversorgung (M 21 / F 11)
- Finanzielle Unterstützung (M 16 / F 27)*
- Kultur (M 15 / F 8)
- ÖPNV (M 39 / F 20)*
- Ordnungsangelegenheiten (M 52 / F 19)*
- Umwelt (M 32 / F 13)
- Verkehr (M 65 / F 24)
- Wohnung (M 51 / F 80).

* Diese Themen waren auch im IV. Quartal 2006 in Bezug auf die großen Unterschiede auffällig.

Auffällig:

Das Thema Kinderbetreuung ist nunmehr von Männern und Frauen fast gleich angesprochen worden, M 12 / F 13 (M 3 / F 24 !).

Angaben in Prozent



Thema des Anliegens (Altenpflegeheime, Verkehr, Wohnung usw.)

Wohnung	154	11.45 %
Planung / Stadtentwicklung	101	7.51 %
Verkehr	99	7.36 %
Ordnungsangelegenheiten	75	5.58 %
Strassen / Wege	69	5.13 %
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	68	5.06 %
Sozialhilfe	67	4.98 %
ÖPNV	60	4.46 %
Umwelt	55	4.09 %
Finanzielle Unterstützung	54	4.01 %
Energieversorgung	53	3.94 %
Kinderbetreuung	40	2.97 %
Schule	36	2.68 %
Sonstiges	33	2.45 %
Grundstücke/Räume	30	2.23 %
nicht erkennbar/verwirrt	27	2.01 %
Kultur	27	2.01 %
Grünanlagen / Spielplätze	27	2.01 %
Finanzen	27	2.01 %
Gesundheit / Krankenhäuser	22	1.64 %
Sauberkeit der Stadt	21	1.56 %
Fremdenverkehr	21	1.56 %
Bewerbung	18	1.34 %
Sport	15	1.12 %
Interne Personalangelegenheiten	15	1.12 %
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	15	1.12 %
Tiere	13	0.97 %
Hartz IV	13	0.97 %
Bestattung	13	0.97 %
Freizeit / Bäder	10	0.74 %
LBK	8	0.59 %
Jugendhilfe	8	0.59 %
Ausländerthemen	8	0.59 %
Toiletten	7	0.52 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	7	0.52 %
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	6	0.45 %
Gaststätten	4	0.30 %
Bezirksausschüsse	4	0.30 %
Behinderte	4	0.30 %
Alten- / Pflegeheime	4	0.30 %

ASD	3	0.22 %
Denkmäler/Gedenktafeln	2	0.15 %
Einbürgerung/Staatsangeh.	2	0.15 %
Aufenthaltsangel. EU		0.00 %
Summe	1345	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter:

- Wohnung (finanzielle Unterstützung)
- Planung/Stadtentwicklung (Wohnung)
- Verkehr (Ordnungsangelegenheiten).

Am wenigsten bzw. gar nicht waren folgende Themen angesprochen:

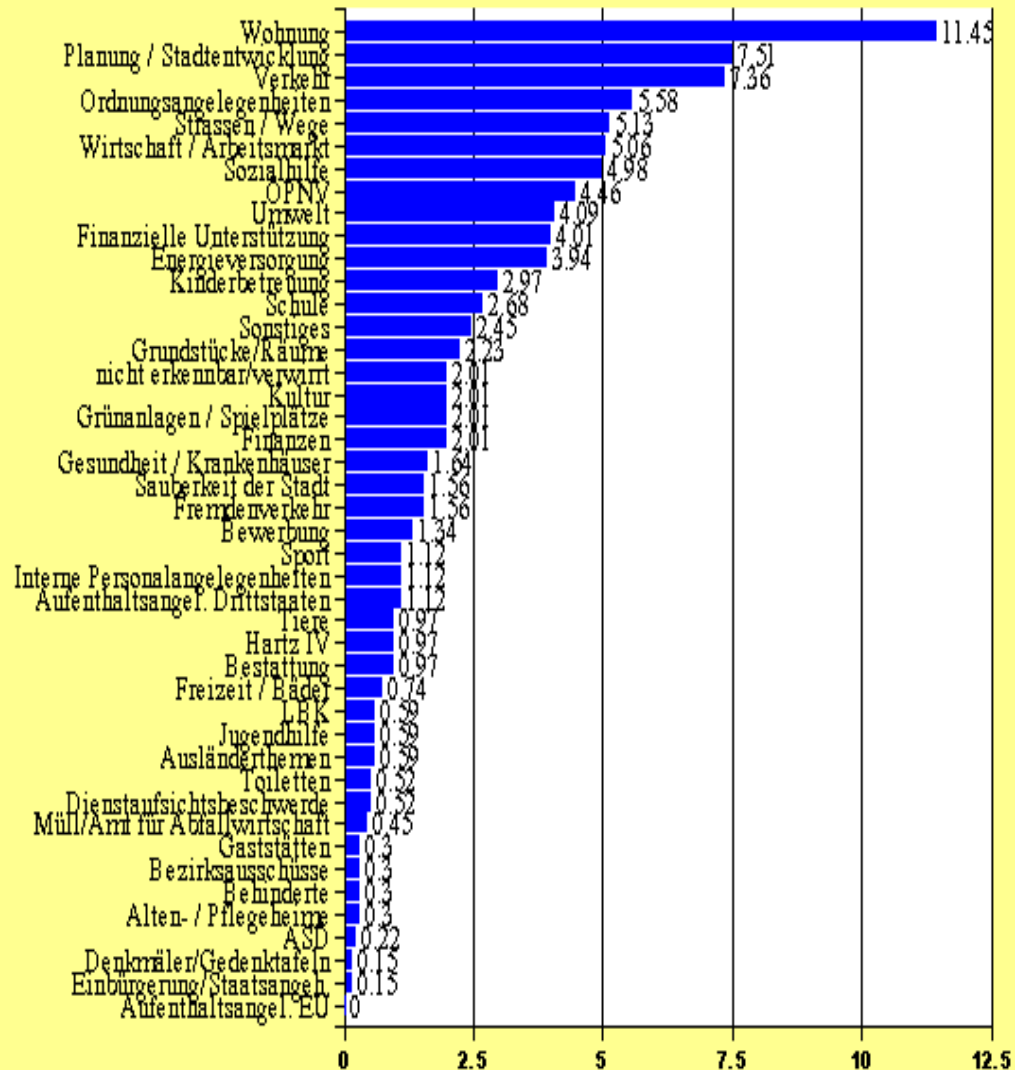
- Denkmäler/Gedenktafeln (Einbürgerung/Staatsangehörigkeit)
- Einbürgerung/Staatsangehörigkeit (Behinderte)
- Aufenthaltsangelegenheiten EU (ASD).

Angestiegen sind die Werte bei den Themen:

- Straßen/Wege 5,13 % (3,44 %)
- Verkehr 7,36 % (3,24 %)
- ÖPNV 4,46 % (1,96 %)
- Wohnung 11,45 % (7,62 %)
- Grünanlagen/Spielplätze 2,01 % (0,81 %).

Gesunken sind die Werte bei dem Thema:

- Kultur 2,01 % (4,32 %)



Art der Erledigung durch die Bürgerberatung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)

Endgültige Antwort	291	25.80 %
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	21	1.86 %
Kenntnisnahme	109	9.66 %
Weiterleitung / Berichts-anforderung	163	14.45 %
Weiterleitung / Erledigung	544	48.23 %
Summe	1128	100.00 %

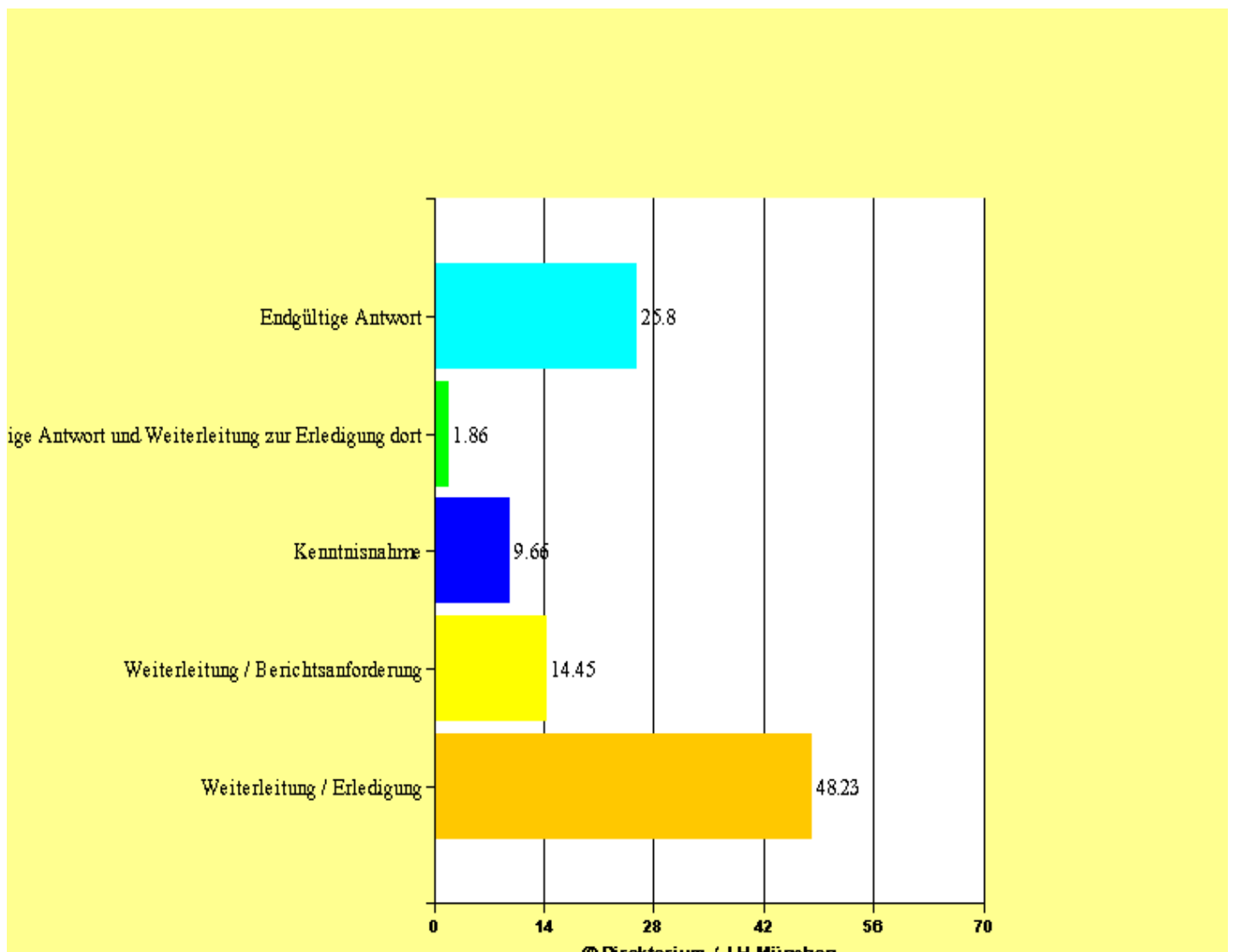
Zusammenfassende Festellung:

Das Direktorium beantwortet weiterhin viele Angelegenheiten selbst 25,80 % (IV. Quartal 2006 53,58 %, bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB, III. Quartal 2006 27,38 %).

Auffällig:

Die Weiterleitung mit Berichts-anforderung ist angestiegen auf 14,45 % (10,73 %).

Die Weiterleitung/Erledigung ist angestiegen auf 48,23 % (27,92 % IV. Quartal 2006, 36,26 % III. Quartal 2006).



Laufzeit bei der zuständigen Stelle (bis 2 Wochen, 3 Wochen usw.)

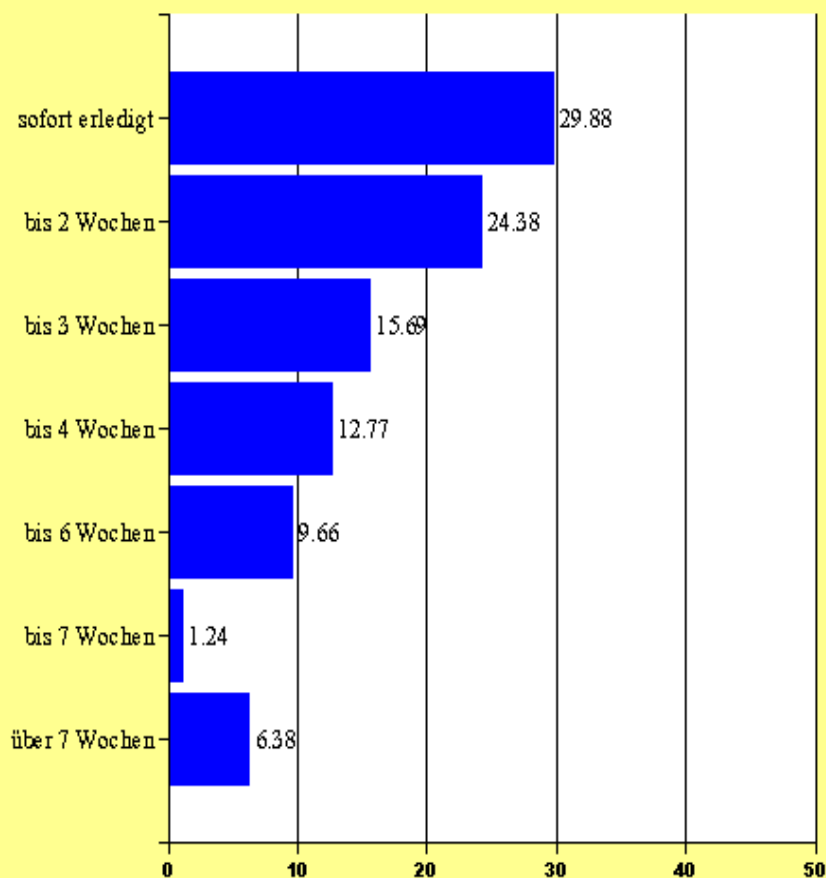
sofort erledigt	337	29.88 %
bis 2 Wochen	275	24.38 %
bis 3 Wochen	177	15.69 %
bis 4 Wochen	144	12.77 %
bis 6 Wochen	109	9.66 %
bis 7 Wochen	14	1.24 %
über 7 Wochen	72	6.38 %
Summe	1128	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Sofort erledigt wurden 29,88 % (18,65 %).

Innerhalb von 4 Wochen wurden erledigt 82,72 % (90,72 %).

Innerhalb von 6 Wochen wurden erledigt 92,38 % (94,37 %).



Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

ganz entsprochen	392	35.73 %
teilweise entsprochen	366	33.36 %
nicht entsprochen	339	30.90 %
Summe	1097	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Ganz bzw. teilweise entsprochen wurde den Anliegen in insgesamt 69,09 %
(80,91 % IV. Quartal 2006, 67,59 % III. Quartal 2006).

Nicht entsprochen wurde in 30,90 % (32,41 % IV. Quartal 2006, 32,41 % III. Quartal 2006).

