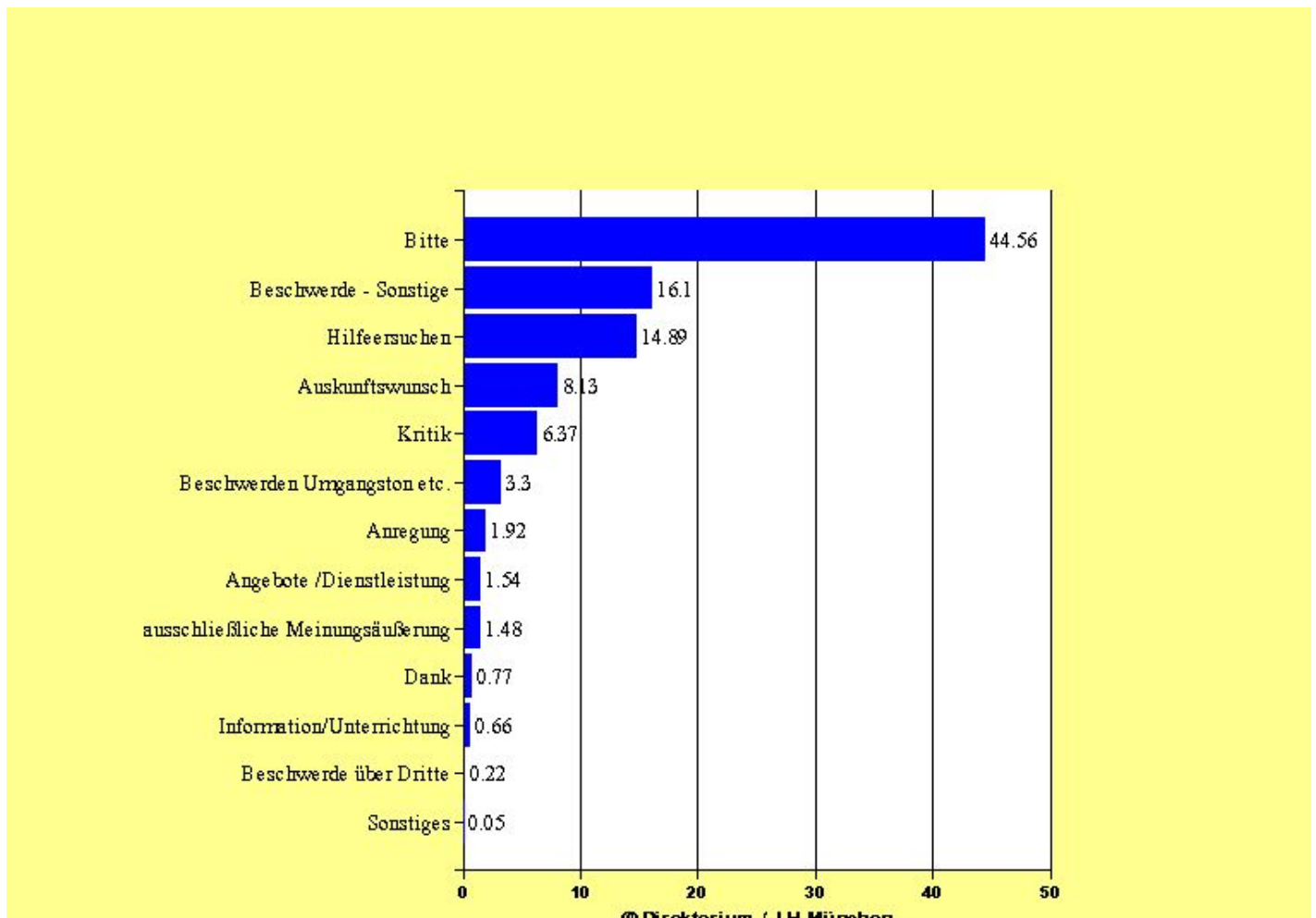


## Nachfolgend finden Sie einzelne Grafiken aus dem Beschwerdemanagement für das abgelaufene Vierteljahr (April – Juni 2005):

- 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)

### Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.)



### Zusammenfassende Feststellung:

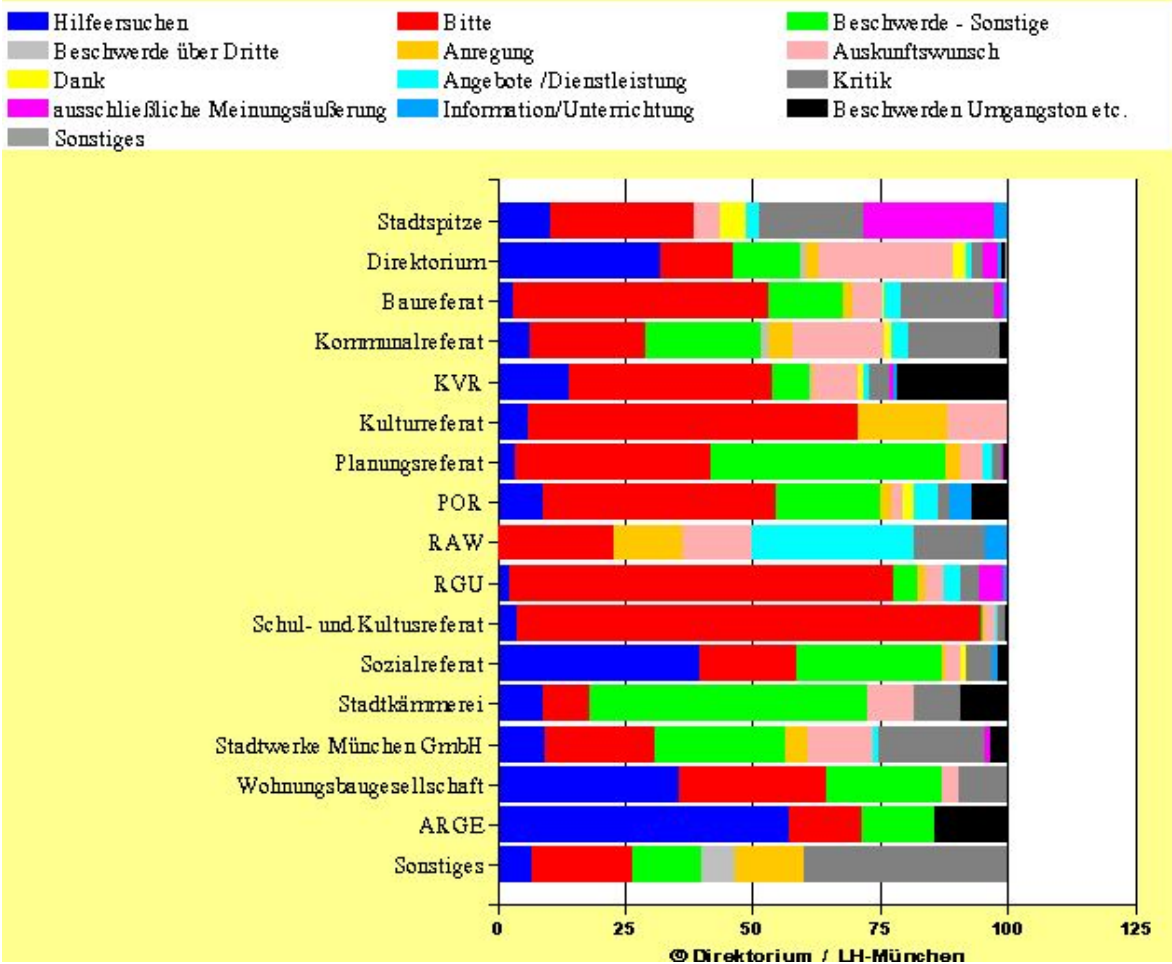
Die Anzahl der Bitten und Hilfeersuchen sind gegenüber dem I. Quartal 2005 deutlich erhöht auf 59,45 % (50,88 %).

Die Reihung hat sich verändert: Bitten, allgemeine Beschwerden, Hilfeersuchen (Bitten, Hilfeersuchen, allgemeine Beschwerden).

### Auffällig:

Die Beschwerden wegen der Erreichbarkeit sind angestiegen auf 2,80 % (1,07 %), in tatsächlichen Fällen 51 (12).

## Art des Anliegens / nach Dienststellen



### Zusammenfassende Festellung:

Die Dienststellen mit den meisten Anliegen sind:

- Schul- und Kultusreferat – Sozialreferat - Direktorium.

Im I. Quartal war die Reihung

- Direktorium – Sozialreferat - Baureferat.

Die klassischen Beschwerden teilen sich auf:

- Erreichbarkeit 1 x Direktorium, 1 x Kommunalreferat, 43 x KVR, 1 x POR,  
2 x Schulreferat, 3 x Sozialreferat, 1 x Stadtkämmerei, 1 x SWM, 1 x ARGE (insgesamt 54)
- Öffnungszeiten 1 x Direktorium
- Umgangston 1 x Planungsreferat, 1 x POR, 1 x Sozialreferat, 2 x SWM (insgesamt 5)
- Diskriminierung 2 x POR, 1 x Sozialreferat (insgesamt 3).

*Auffällig:*

Die Anzahl der klassischen Beschwerden in absoluten Zahlen sind deutlich angestiegen auf 64 (18).

Beim KVR sind die Beschwerden wegen Erreichbarkeit nun auf 43 angestiegen (3!). Beim KVR sind außerdem die Anzahl der Bitten und Hilfeersuchen in absoluten Zahlen gestiegen auf 106 (47).

Die Anzahl der Bitten sind beim Schulreferat angestiegen auf 468 (28). Dies ist zu erklären aus den Beschwerden betreffend die Friedrich-List-Wirtschaftsschule.

Beim Planungsreferat ergibt sich ein höherer Wert bei allgemeinen Beschwerden 45,93 % (11,84 %). Dies ist zu erklären aus Beschwerden über die Planungsmaßnahme Ackermannbogen.

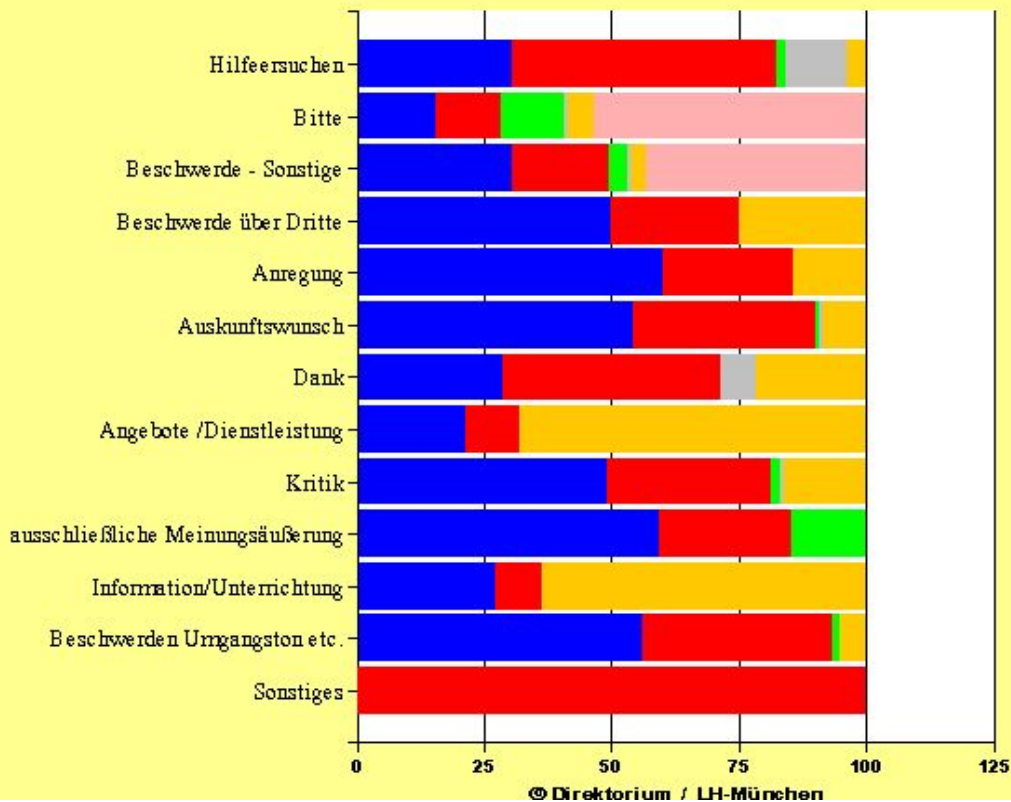
Beim RGU ergibt sich ein höherer Wert bei Bitten 75,38 % (43,48 %). Dies ist zu erklären aus den Beschwerden über die Feinstaubbelastung.

Beim Sozialreferat sind allgemeine Beschwerden deutlich mehr geworden 28,42 % (8,14 %).

## Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

Angaben in Prozent

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



### Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Männer* sind:

- Bitten 24,56 % (27,81 %)
- Allgemeine Beschwerden 17,35 % (27,61 %)
- Hilfeersuchen 15,98 % (15,78 %).

Die Reihung entspricht dem I. Quartal 2005.

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Frauen* sind:

- Hilfeersuchen 31,94 % (33,90 %)
- Bitten 23,38 % (28,33 %)
- Allgemeine Beschwerden 12,96 % (14,53 %).

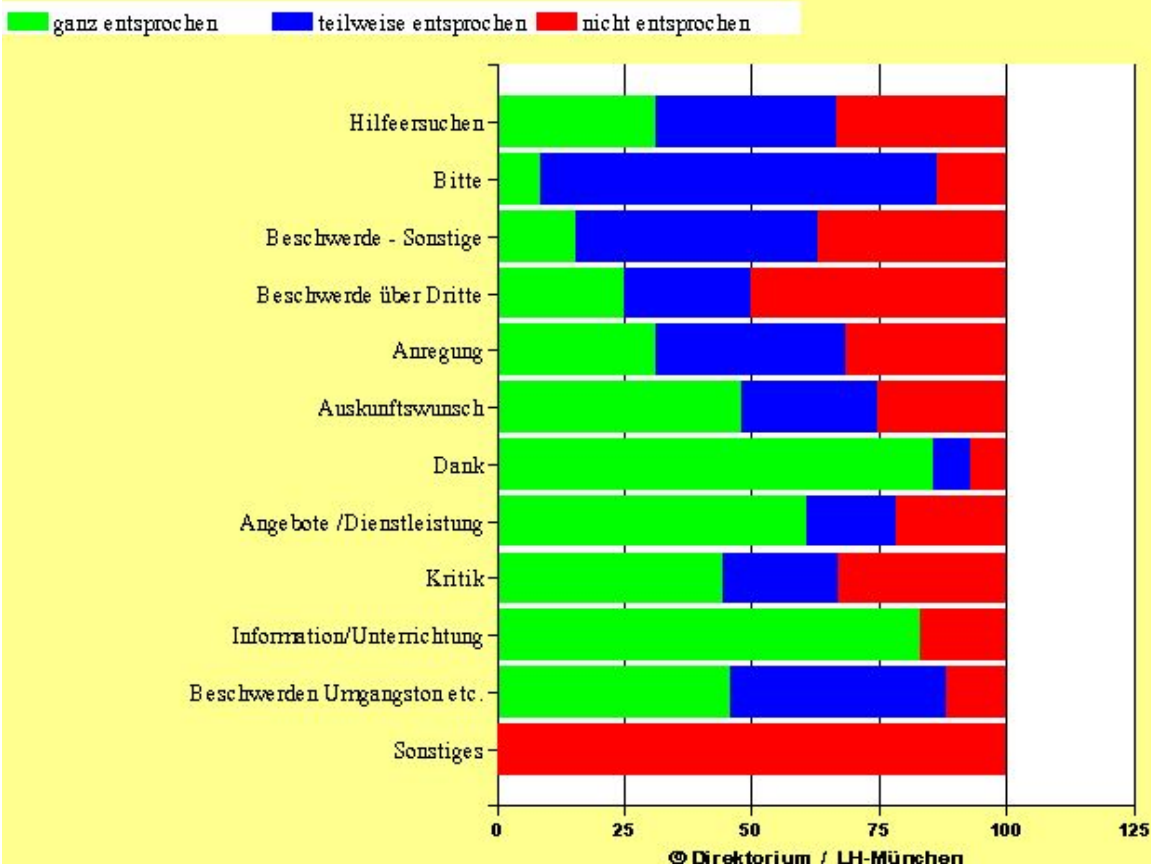
Die Reihung entspricht dem I. Quartal 2005.

*Auffällig:*

Kritik kam wieder mehr von Männern als von Frauen 10,72 % / 8,33 % (6,90 % / 5,81 %).  
Auskunftswunsch war mehr von Männern als von Frauen 14,81 % / 11,57 % (8,88 % / 9,93 %).  
Beschwerden wegen Erreichbarkeit waren mehr von Männern als von Frauen 5,85 % / 3,94 % (0,59 % / 2,18 %).

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

Angaben in Prozent



### ***Zusammenfassende Festellung:***

*Hilfeersuchen* konnten überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 67,05 % (78,75 %).

*Bitten* konnten überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 86,60 % (62,16 %).

*Allgemeine Beschwerden* konnte überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 62,97 % (67,74 %).

### Klassische Beschwerden:

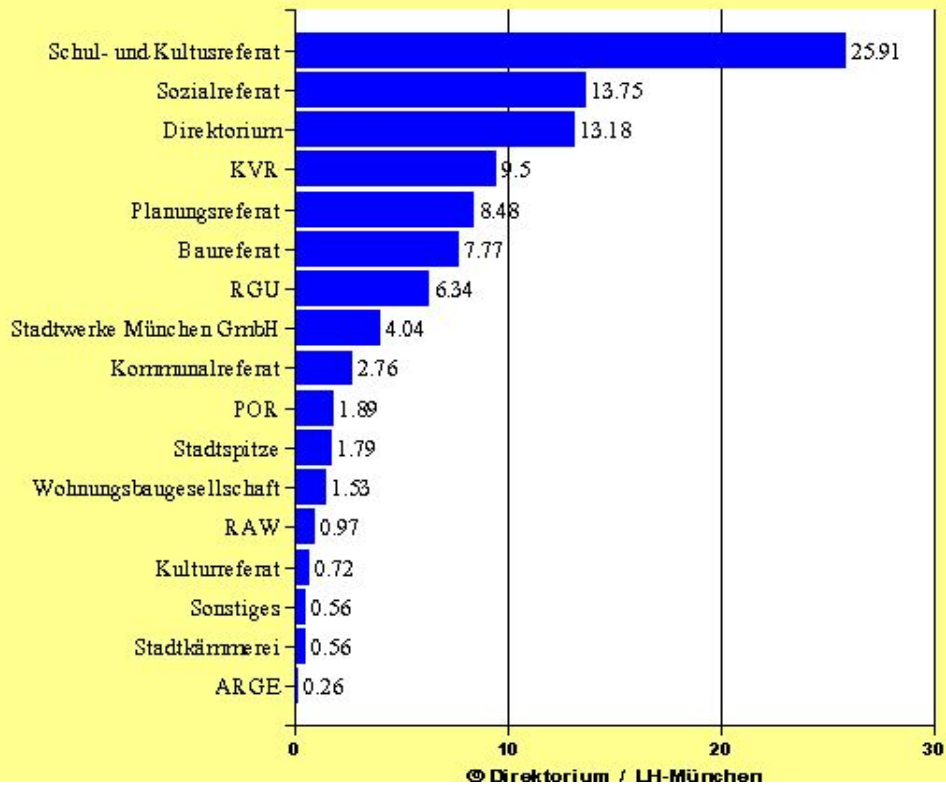
- Öffnungszeiten 1 x teilweise entsprochen
- Erreichbarkeit 24 x ganz, 23 x teilweise, 4 x nicht entsprochen.
- Umgangston 3 x ganz, 1 x teilweise, 1 x nicht entsprochen
- Diskriminierung 3 x nicht entsprochen.

### Auffällig:

Den Beschwerden über die Erreichbarkeit wurden also ganz bzw. teilweise entsprochen in 47 Fällen (11!).

*Auskunftswunsch* konnte überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 74,66 % (im I. Quartal jedoch 90,09 %!).

## Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft



### Zusammenfassende Festellung:

Reihung der „gefragtesten“ Referate:

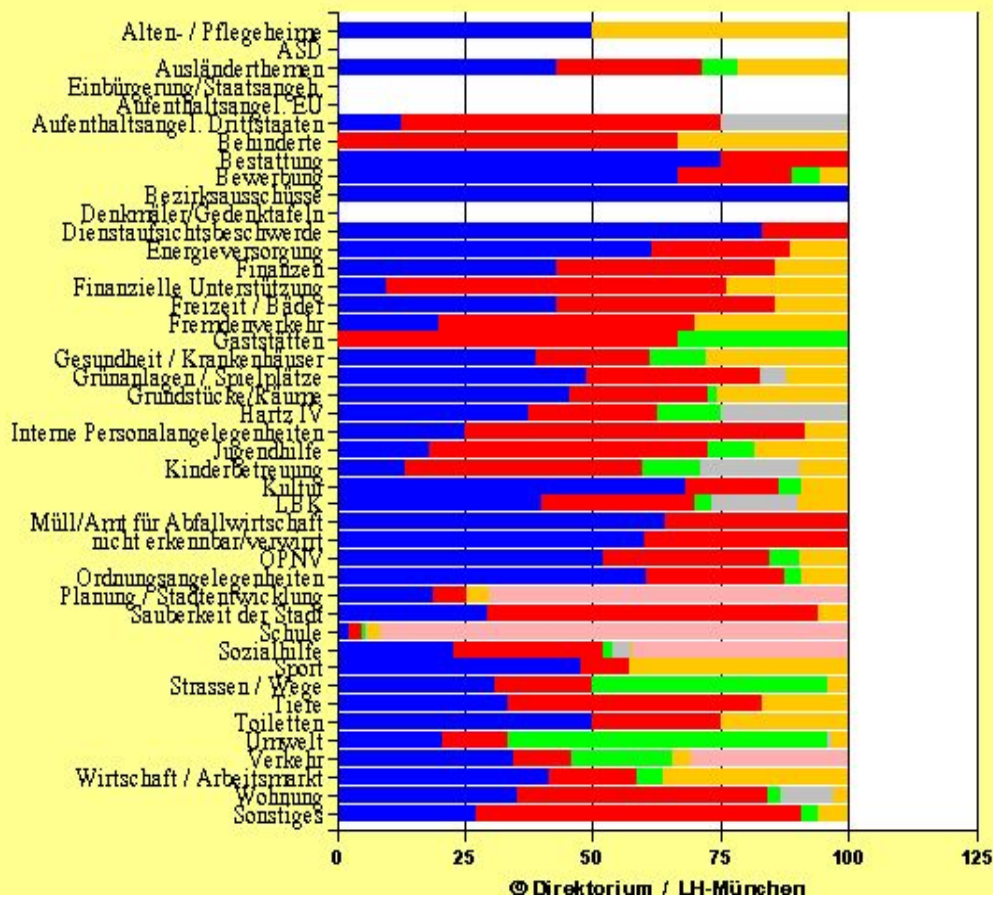
- Schulreferat
- Sozialreferat
- Direktorium.

Die Reihung im I. Quartal lautete:

- Direktorium
- Sozialreferat
- SWM.

## Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

Angaben in Prozent



### Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen der *Männer* sind:

1. Verkehr (Wohnung und Sozialhilfe)
2. Ordnungsangelegenheiten (Ordnungsangelegenheiten)
3. Wohnung (Straßen/Wege)
4. Straßen/Wege (ÖPNV).

Spitzenreiter bei den Themen der *Frauen* sind:

1. Wohnung (Wohnung)
2. Sozialhilfe (Sozialhilfe)
3. Ordnungsangelegenheiten (ÖPNV)
4. Kinderbetreuung und Verkehr (Ordnungsangelegenheiten).

*Auffällig:*

Das Thema „Wohnen“ ist nun nur bei Frauen an erster Stelle (bei den Männern an 3. Stelle gerutscht).

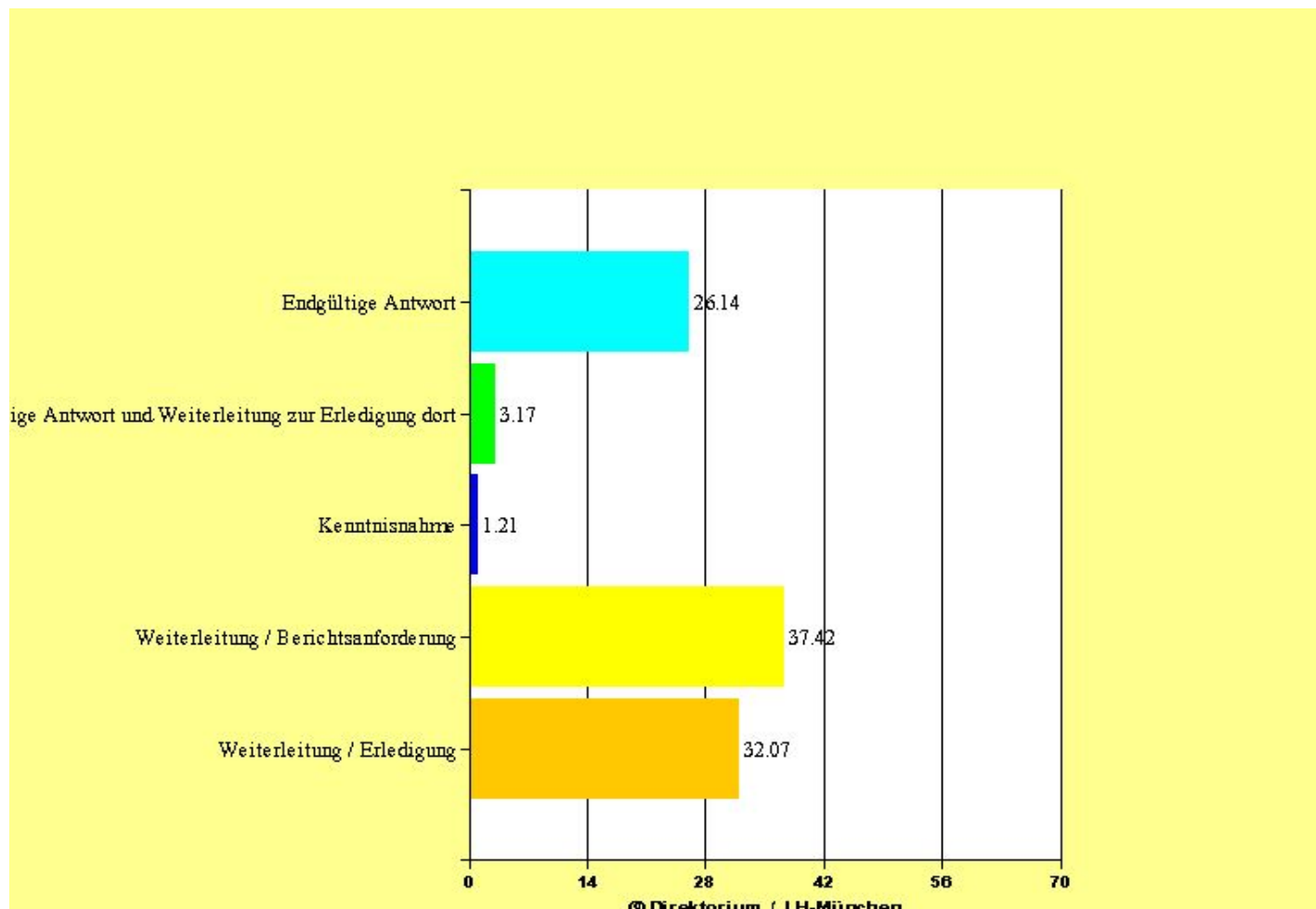
Große Unterschiede zwischen Frauen und Männern gibt es bei folgenden Themen:

- Bewerbung (M 12, F 4)
- Energieversorgung (M 16, F 7)
- finanzielle Unterstützung (M 2, F 14)
- Kinderbetreuung (M 7, F 24), im I. Quartal 7 / 17
- Ordnungsangelegenheiten (M 67, F 30)

- Verkehr (M 72, F 24)
- Wohnung (M 56, F 78)

Diese Themen waren auch im I. Quartal 2005 in Bezug auf die großen Unterschiede auffällig.

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

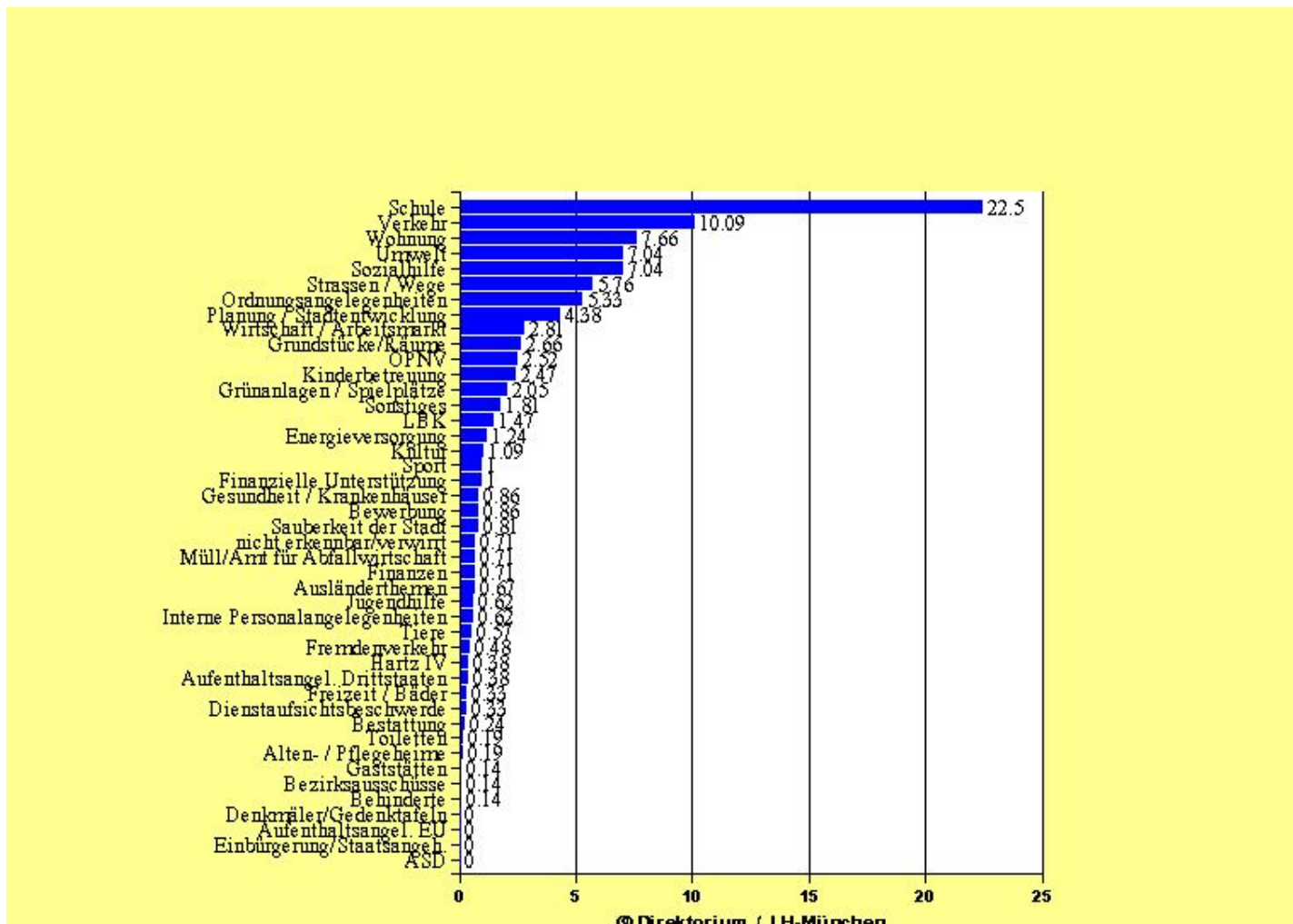


**Zusammenfassende Festellung:**

Das Direktorium beantwortet weiterhin viele Angelegenheiten selbst  
 26,14 % = 454 Anliegen (36,15 % = 393 Anliegen).

Der Wert „Weiterleitung/Berichts-anforderung“ ist erhöht durch die Beschwerden in Bezug auf die Friedrich-List-Wirtschaftsschule auf 37,42 % (13,52 %)..

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



© Direktorium / LH-München

### Zusammenfassende Festellung:

#### *Spitzenreiter:*

1. Schule (Wohnung)
2. Verkehr (Sozialhilfe)
3. Wohnung (ÖPNV).

#### *Am wenigsten waren folgende Themen angesprochen:*

- Gaststätten
- Bezirksausschüsse
- Behinderte.

#### *Nicht angesprochen wurden folgende Themen:*

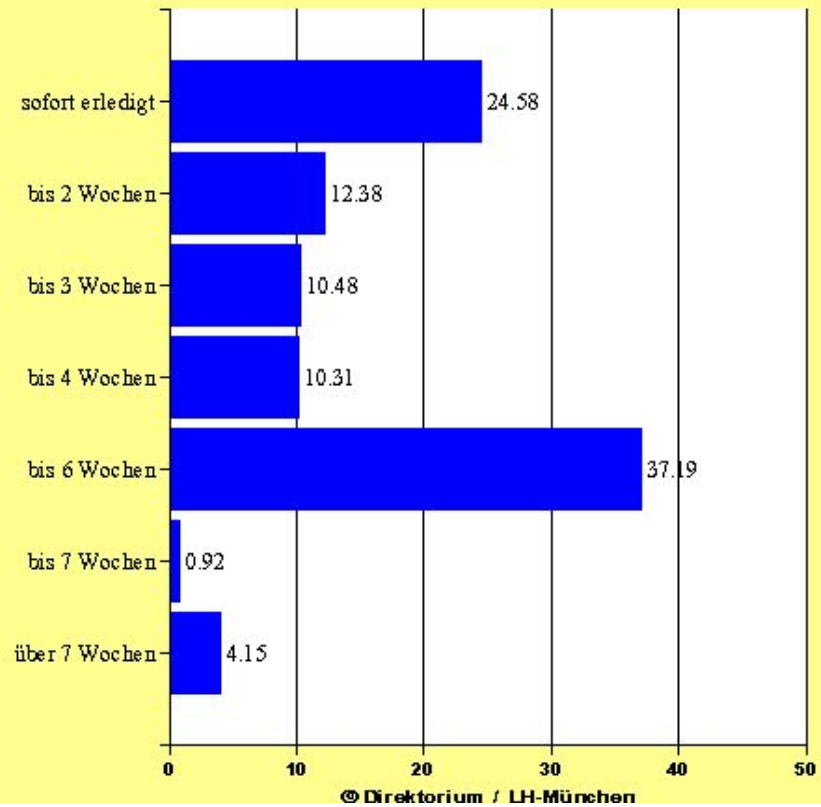
- Denkmäler/Gedenktafeln
- Aufenthaltsangelegenheiten EU
- Einbürgerung/Staatsangehörigkeit
- ASD.

#### *Auffällig:*

Folgende Werte sind gegenüber dem I. Quartal 2005 hervorzuheben:

- Umwelt 7,04 % (2,72 %)
- Wirtschaft/Arbeitsmarkt 2,81 % (6,79 %)
- ÖPNV 2,52 % (6,95 %).

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

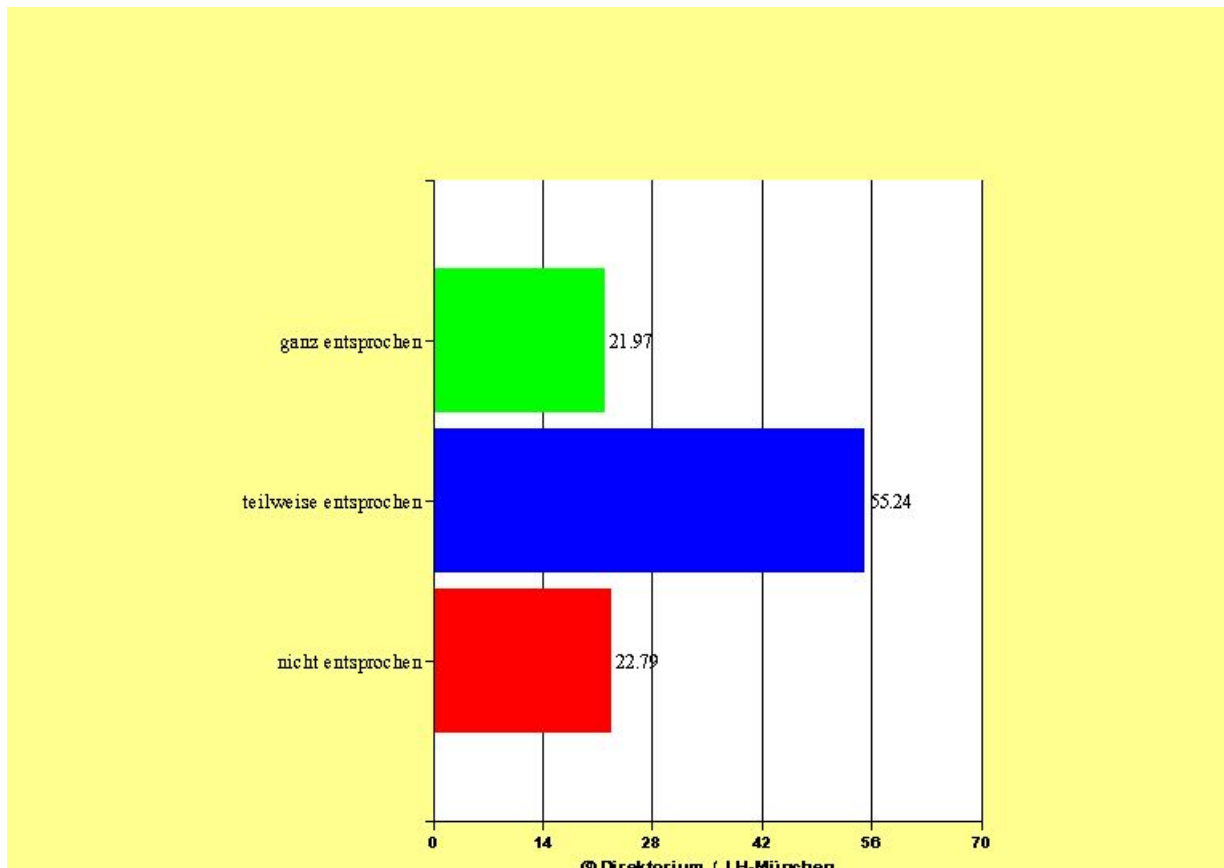


**Zusammenfassende Festellung:**

Sofort erledigt wurden 24,60 % (33,20 %). Innerhalb von 4 Wochen sind bereits 57,71 % erledigt (im I. Quartal jedoch 81,87 %!).

Innerhalb von 6 Wochen waren 37,21 % (im I. Quartal jedoch 8,65 %!).

## Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)



### Zusammenfassende Festellung:

Ganz und teilweise entsprochen wurden den Anliegen in insgesamt 77,26 % (70,10 %) der Fälle.  
Nicht entsprochen wurde 22,74 % (29,90 %).

Der erhöhte Wert bei „teilweise entsprochen“ 55,28 % (37,81 %) ergibt sich aus den Beschwerden in Bezug auf die Friedrich-List-Wirtschaftsschule.