

Auswertung aus dem Beschwerdemanagement

Zeitraum: 04.2007 – 06.2007

- 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.)

Beschwerde - Sonstige	341	32.23 %
Bitte	248	23.44 %
Auskunftswunsch	116	10.96 %
Hilfeersuchen	116	10.96 %
Kritik	85	8.03 %
Information/Unterrichtung	63	5.95 %
Anregung	22	2.08 %
ausschließliche Meinungsäußerung	20	1.89 %
Angebote /Dienstleistung	16	1.51 %
Dank	13	1.23 %
Beschwerde - Erreichbarkeit	13	1.23 %
Beschwerde über Dritte	2	0.19 %
Beschwerde - Umgangston	2	0.19 %
Beschwerde - Öffnungszeiten	1	0.09 %
Sonstiges		0.00 %
Beschwerde - Diskriminierung		0.00 %
Summe	1058	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

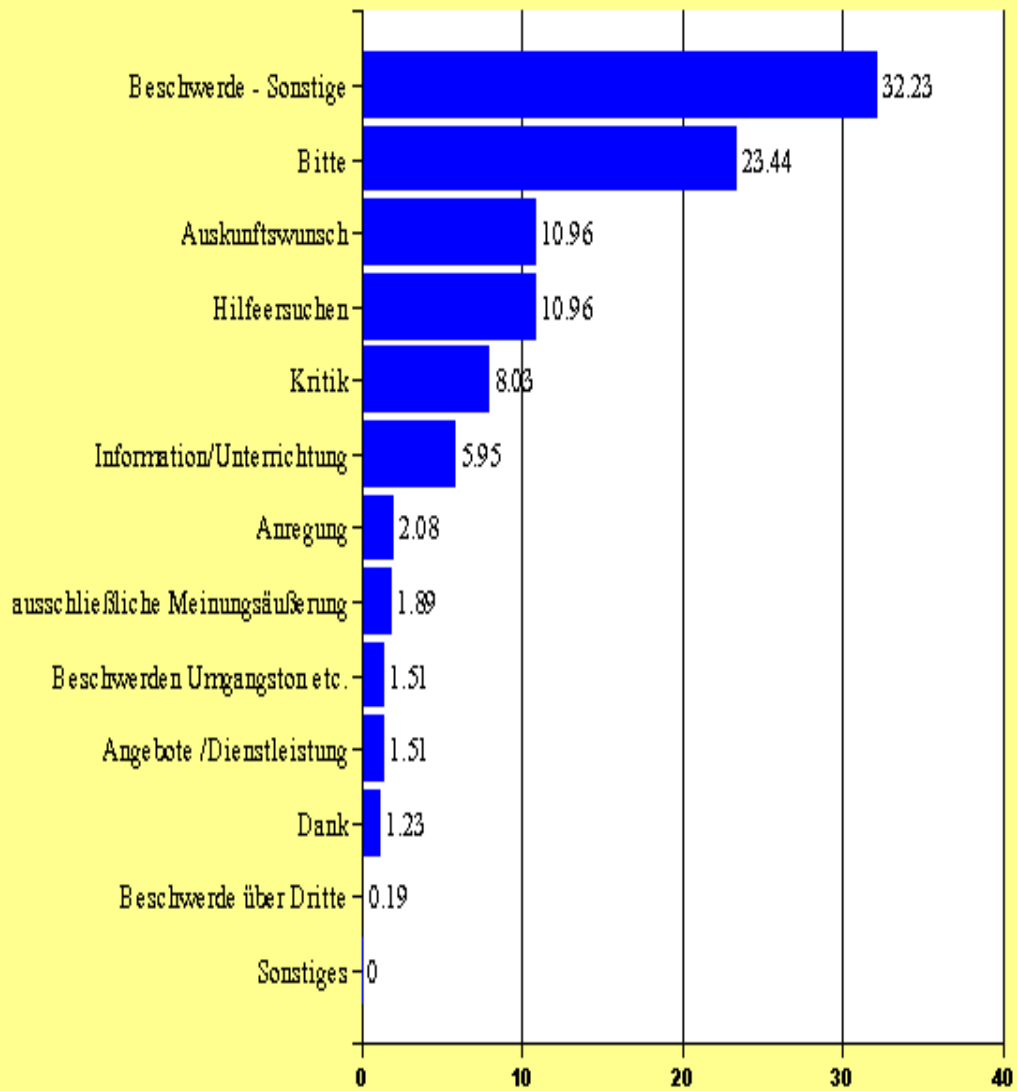
Die Anzahl der Allgemeinen Beschwerden ist angestiegen auf 32,23 % (16,63 %). Dieser Anstieg ist bedingt durch die Beschwerden zur Einrichtung einer Parkraumbewirtschaftung in Schwabing-West (252 Proteste). Die Anzahl der Bitten ist gesunken auf 23,44 % (28,41 %).

Auffällig:

Hilfeersuchen sind gesunken auf 10,96 % (16,30 %), ebenso Kritik auf 8,03 % (12,03 %), ebenso die ausschließliche Meinungsäußerung 1,89 % (5,41 %). Dank ist angestiegen auf 1,23 % (0,56 %). Die Klassischen Beschwerden sind gesunken auf insgesamt 16 (20).

Im Einzelnen:

- Erreichbarkeit 13 (14)
- Umgangston 2 (4)
- Öffnungszeiten 1 (0)
- Diskriminierung 0 (2).



© Direktorium / LH-München

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	3	5.17	11	7.80			1	3.13	9	8.57			5	1.53	3	10.34			2	3.23	24	32.88	57	50.89	2	10.00	1	1.72	8	38.10					126	10.61		
Bitte	16	27.59	41	29.08	25	30.49	13	40.63	37	35.24	9	37.50	28	8.56	14	48.28	9	34.62	33	53.23	26	35.62	20	17.86		16	27.59	6	28.57			4	25.00	297	25.02			
Beschwerde - Öffnungszeiten									1	0.95																										1	0.08	
Beschwerde - Erreichbarkeit			1	0.71			1	3.13	11	10.48									1	1.61																14	1.18	
Beschwerde - Umgangston							1	3.13																		1	1.72									2	0.17	
Beschwerde - Diskriminierung																																				0		
Beschwerde - Sonstige	2	3.45	12	8.51	11	13.41	3	9.38	9	8.57			256	78.29	7	24.14			9	14.52	2	2.74	10	8.93	8	40.00	10	17.24	2	9.52	1	100.00	3	18.75	345	29.06		
Beschwerde über Dritte																																	2	12.50	2	0.17		
Anregung			3	2.13	4	4.88			5	4.76	2	8.33	1	0.31	1	3.45	1	3.85	3	4.84			2	1.79			2	3.45								24	2.02	
Auskunftswunsch	14	24.14	29	20.57	17	20.73	7	21.88	12	11.43	7	29.17	22	6.73	2	6.90	2	7.69	6	9.68	5	6.85	8	7.14	3	15.00	9	15.52					2	12.50	145	12.22		
Dank	3	5.17	2	1.42	3	3.66			2	1.90	1	4.17					1	3.85					4	3.57	1	5.00			2	9.52						19	1.60	
Angebote /Dienstleistung			6	4.26	3	3.66	1	3.13	2	1.90							2	7.69	2	3.23	1	1.37					1	1.72								18	1.52	
Kritik	9	15.52	9	6.38	15	18.29	4	12.50	13	12.38			6	1.83			1	3.85	4	6.45	8	10.96	4	3.57	3	15.00	15	25.86	1	4.76			3	18.75	95	8.00		
ausschließliche Meinungsäußerung	5	8.62	11	7.80									3	0.92							1	1.37	1	0.89												21	1.77	
Information/Unterrichtung	6	10.34	16	11.35	4	4.88	1	3.13	4	3.81	5	20.83	6	1.83	2	6.90	10	38.46	2	3.23	6	8.22	6	5.36	3	15.00	3	5.17	2	9.52			2	12.50	78	6.57		
Sonstiges																																					0	
Summe	58	%	141	%	82	%	32	%	105	%	24	%	327	%	29	%	26	%	62	%	73	%	112	%	20	%	58	%	21	%	1	%	16	%	1187	100.00%		

Zusammenfassende Festellung:

Die Dienststellen mit den meisten Anliegen sind:

- Planungsreferat (Direktorium)
- Direktorium (Sozialreferat)
- Sozialreferat (KVR).

Die wenigsten Anliegen betrafen in absoluten Zahlen:

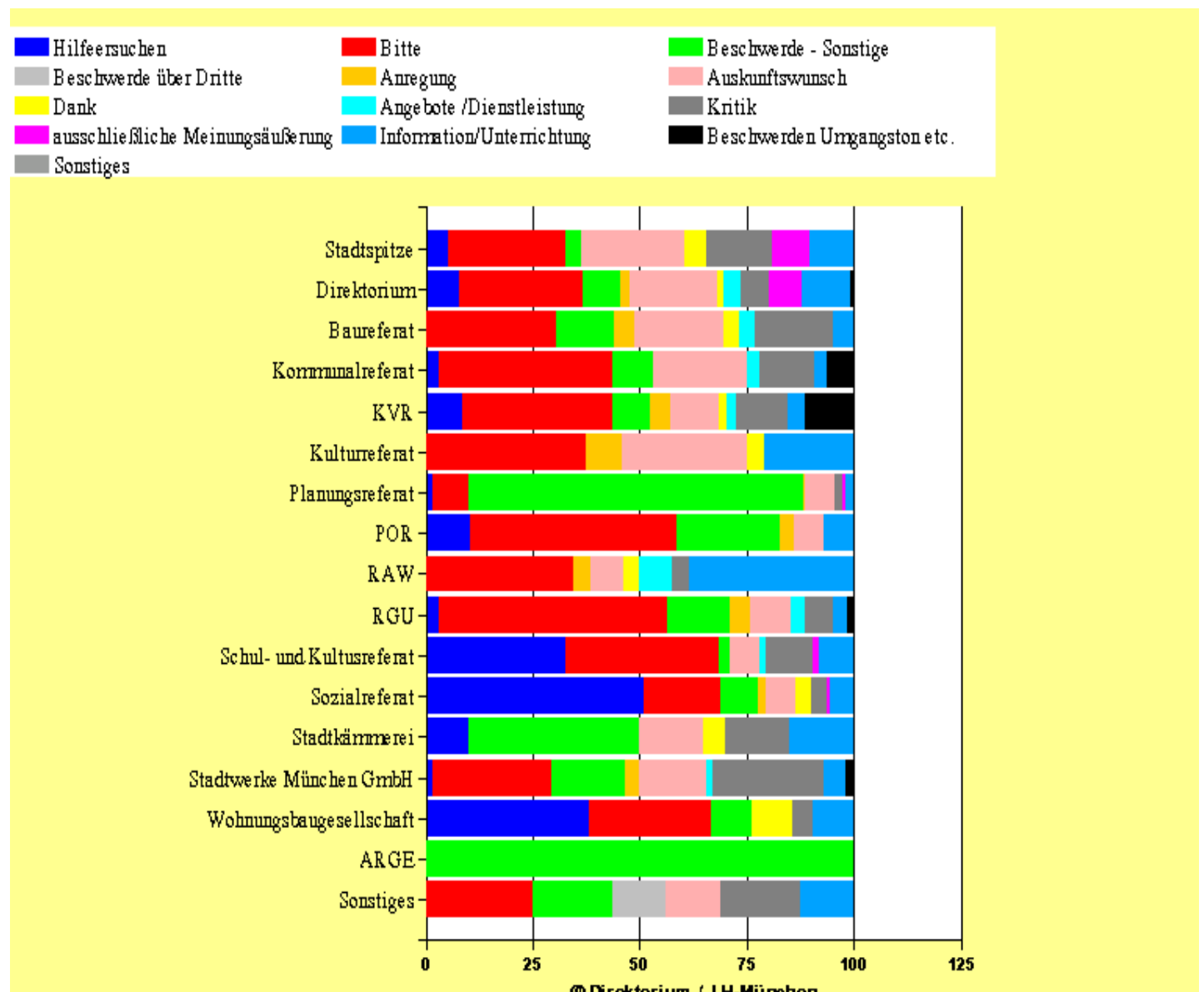
- Wohnungsbaugesellschaften 21 (Kulturreferat 23)
- Stadtkämmerei 20 (Stadtkämmerei 20)
- ARGE 1 (ARGE 3).

Die klassischen Beschwerden teilen sich in:

- Erreichbarkeit, 14 insgesamt (1 x Direktorium, 1 x Kommunalreferat, 11 x KVR, 1 x RGU)
- Umgangston, 2 insgesamt (1 x Kommunalreferat, 1 x SWM)
- Öffnungszeiten, 1 insgesamt (KVR).

Auffällig:

Die klassischen Beschwerden über das Kreisverwaltungsreferat sind fast gleich geblieben 12 (11). Die Anliegen an die Stadtspitze sind insgesamt zurückgegangen auf 58 (144), speziell die Meinungsäußerung auf 5 (49!). Allgemeine Beschwerden sind beim Planungsreferat angestiegen auf 327 (8), bedingt durch die 252 Proteste zur Parkraumbewirtschaftung Schwabing-West. Die Anliegen beim Direktorium sind gesunken auf 141 (246), ebenso wie beim Sozialreferat 112 (200).



Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	%	Frau	%	Mann/Frau	%	Familie	%	Gruppe	%	Unterschriftsliste	%	Sonstiges	%	Summe	%
Hilfersuchen	33	9.46	58	21.80	6	2.08	15	39.47	1	1.11					113	10.96
Bitte	111	31.81	74	27.82	18	6.25	19	50.00	16	17.78					238	23.08
Beschwerde - Öffnungszeiten			1	0.38											1	0.10
Beschwerde - Erreichbarkeit	6	1.72	6	2.26					1	1.11					13	1.26
Beschwerde - Umgangston	2	0.57													2	0.19
Beschwerde - Diskriminierung															0	
Beschwerde - Sonstige	42	12.03	32	12.03	256	88.89			7	7.78					337	32.69
Beschwerde über Dritte	2	0.57													2	0.19
Anregung	17	4.87	3	1.13					2	2.22					22	2.13
Auskunftswunsch	58	16.62	33	12.41	4	1.39	2	5.26	13	14.44					110	10.67
Dank	7	2.01	4	1.50					2	2.22					13	1.26
Angebote /Dienstleistung	4	1.15	2	0.75					9	10.00					15	1.45
Kritik	41	11.75	34	12.78	2	0.69	2	5.26	4	4.44					83	8.05
ausschließliche Meinungsäußerung	14	4.01	5	1.88	1	0.35									20	1.94
Information/Unterrichtung	12	3.44	14	5.26	1	0.35			35	38.89					62	6.01
Sonstiges															0	
Summe	349	%	266	%	288	%	38	%	90	%	0	%	0	%	1031	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Männer* sind:

- Bitten 31,81 % (Bitten 30,17 %)
- Auskunftswunsch 16,62 % (9,87 %)
- Allgemeine Beschwerden 12,03 (19,74 %).

Die Reihung im I. Quartal 2007 war:

- Bitten
- Allgemeine Beschwerden
- Hilfeersuchen.

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Frauen* sind:

- Bitten 27,82 % (28,10 %)
- Hilfeersuchen 21,80 % (27,85 %)
- Kritik 12,78 % (7,85 %).

Die Reihung im I. Quartal 2007 war:

- Bitten
- Hilfeersuchen
- Allgemeine Beschwerden

Auffällig:

Hilfeersuchen kamen wieder mehr von Frauen als von Männern 21,80 % / 9,46 % (27,85 % / 13,04 %).

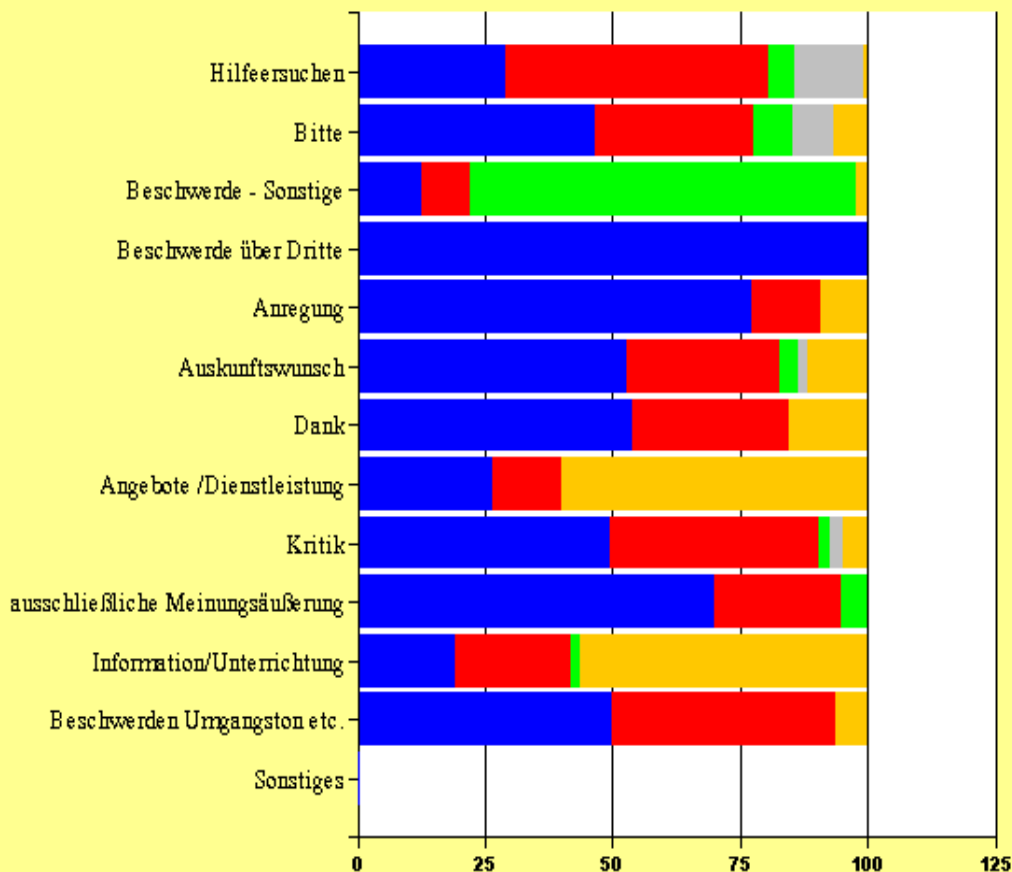
Bitten kamen diesmal wieder mehr von Männern als von Frauen 31,81 % / 27,82 % (30,17 % / 28,10 %)).

Bei den klassischen Beschwerden ergibt sich Folgendes:

- Öffnungszeiten M 0 / F 1
- Erreichbarkeit M 6 / F 6
- Umgangston M 2 / F 0

Der hohe Wert bei Mann / Frau (256) ergibt sich durch die Protestaktion zum Parkraummanagement Schwabing-West.

Angaben in Prozent



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

	ganz entsprochen	%	teilweise entsprochen	%	nicht entsprochen	%	Summe	%
Hilfeersuchen	31	27.19	46	40.35	37	32.46	114	11.19
Bitte	91	37.14	74	30.20	80	32.65	245	24.04
Beschwerde - Öffnungszeiten	1	100.00					1	0.10
Beschwerde - Erreichbarkeit	12	92.31	1	7.69			13	1.28
Beschwerde - Umgangston	1	50.00			1	50.00	2	0.20
Beschwerde - Diskriminierung							0	
Beschwerde - Sonstige	31	9.20	270	80.12	36	10.68	337	33.07
Beschwerde über Dritte			1	50.00	1	50.00	2	0.20
Anregung	6	28.57	9	42.86	6	28.57	21	2.06
Auskunftswunsch	76	67.26	24	21.24	13	11.50	113	11.09
Dank	11	84.62	1	7.69	1	7.69	13	1.28
Angebote /Dienstleistung	11	73.33	2	13.33	2	13.33	15	1.47
Kritik	40	47.62	26	30.95	18	21.43	84	8.24
Information/Unterricht ung	41	69.49	2	3.39	16	27.12	59	5.79
Sonstiges							0	
Summe	352	%	456	%	211	%	1019	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Hilfeersuchen konnten wieder überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 67,54 % (73,84 %).

Bitten konnten überwiegend wieder ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 67,34 % (68,23 %).

Allgemeinen Beschwerden konnte wieder ganz bzw. teilweise entsprochen werden 89,32 % (71,15 %). Die Steigerung hier ist bedingt durch die Protestaktion zum Parkraummanagement Schwabing-West.

Erledigungsstatus bei den klassischen Beschwerden:

- Erreichbarkeit 12 x ganz entsprochen, 1 x teilweise entsprochen
- Öffnungszeiten 1 x ganz entsprochen
- Umgangston 1 x ganz entsprochen, 1 x nicht entsprochen

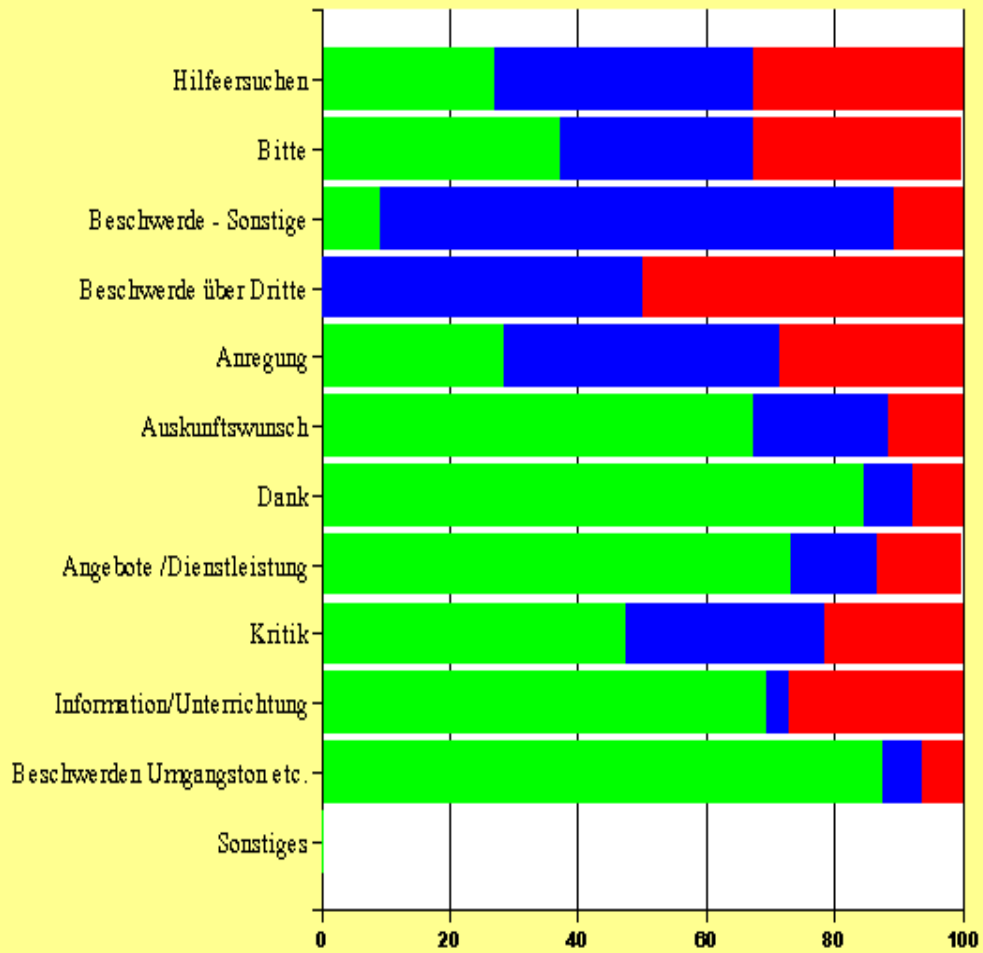
Auffällig:

Auskunftswünschen konnte wieder überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 88,50 % (83,76 %).

Kritik konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 78,57 % (54,11 %!).

Angaben in Prozent

ganz entsprochen teilweise entsprochen nicht entsprochen



Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft

Planungsreferat	305	29.24 %
Direktorium	114	10.93 %
Sozialreferat	99	9.49 %
KVR	87	8.34 %
Baureferat	71	6.81 %
Schul- und Kultusreferat	66	6.33 %
RGU	57	5.47 %
Stadtwerke München GmbH	53	5.08 %
Stadtspitze	45	4.31 %
POR	25	2.40 %
Kommunalreferat	25	2.40 %
RAW	23	2.21 %
Wohnungsbaugesellschaft	21	2.01 %
Stadtkämmerei	20	1.92 %
Kulturreferat	17	1.63 %
Sonstiges	14	1.34 %
ARGE	1	0.10 %
Summe	1043	100.00 %

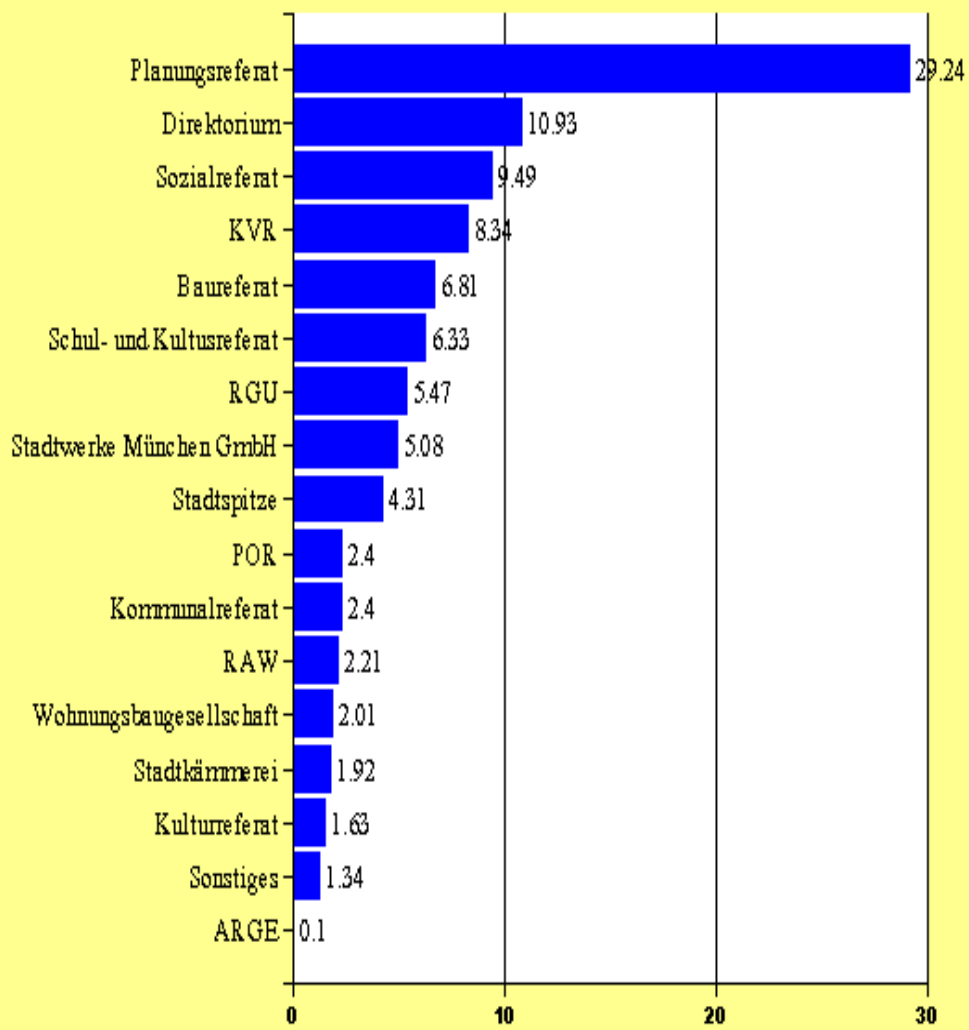
Zusammenfassende Festellung:

Reihung der „gefragtesten“ Referate:

- Planungsreferat (Direktorium)
- Direktorium (Sozialreferat)
- Sozialreferat (KVR).

Auffällig:

Die Anliegen an das Sozialreferat sind gesunken auf 9,49 % (15,76 %), ebenso wie an das KVR auf 8,34 % (12,76 %), wie auch an die Stadtspitze auf 4,31 % (7,92 %).



© Direktorium / LH-München

Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	Frau	Mann/Frau	Familie	Gruppe	Unterschriftsliste	Sonstiges	Summe
Alten- / Pflegeheime	1							1
ASD								0
Ausländerthemen		1			3			4
Einbürgerung/Staatsangeh.	1							1
Aufenthaltsangel. EU		1						1
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	1	1						2
Behinderte		1						1
Bestattung	1	9	2					12
Bewerbung	10	8						18
Bezirksausschüsse	2							2
Denkmäler/Gedenktafeln	3	1			1			5
Dienstaufsichtsbeschwerde	5	1						6
Energieversorgung	15	3			1			19
Finanzen	12	4		1	2			19
Finanzielle Unterstützung	4	5			2			11
Freizeit / Bäder	5	2			1			8
Fremdenverkehr	5	1			2			8
Gaststätten	3		1					4
Gesundheit / Krankenhäuser	8	5			6			19
Grünanlagen / Spielplätze	11	6	1		1			19
Grundstücke/Räume	7	4	2		4			17
Hartz IV	2	4						6
Interne Personalangelegenheiten	2	5			1			8
Jugendhilfe	3				1			4
Kinderbetreuung	5	20	3	12	2			42
Kultur	15	6	2		8			31
LBK	11	6	1		1			19
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	3	4						7
nicht erkennbar/verwirrt	7	7						14
ÖPNV	19	15	1	1				36
Ordnungsangelegenheiten	24	18	2		9			53
Planung / Stadtentwicklung	21	11	1	1	7			41
Sauberkeit der Stadt	8	9	3					20
Schule	5	2	1	17	6			31
Sozialhilfe	15	16			7			38
Sport	4	2	1		1			8
Strassen / Wege	20	8	4		3			35
Tiere	3	3	1					7
Toiletten	1	4			1			6

Umwelt	27	13	9		2			51
Verkehr	47	21	260		3			331
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	14	12			17			43
Wohnung	30	39	2	6	1			78
Sonstiges	13	10	2					25
Summe	393	288	299	38	93	0	0	1111

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen der Männer sind:

- Verkehr (Verkehr)
- Wohnung (Ordnungsangelegenheiten)
- Ordnungsangelegenheiten (Wohnung).

Spitzenreiter bei den Themen der Frauen sind:

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

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

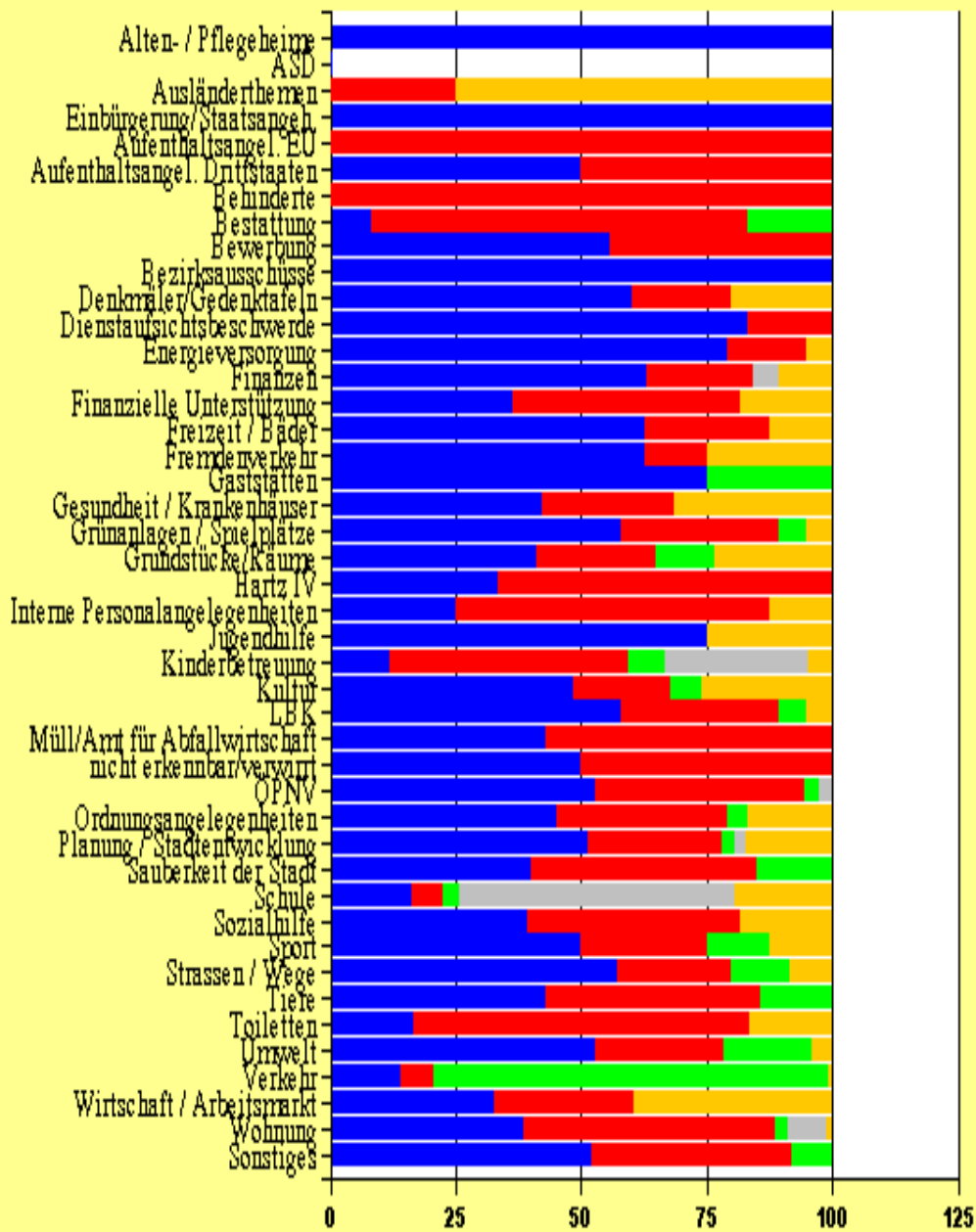
- Energieversorgung (M 15 / F 3)*
- Finanzen (M 12 / F 4)
- Grünanlagen/Spielplätze (M 11 / F 6)
- Kinderbetreuung (M 5 / F 20)
- Kultur (M 15 / F 6)*
- Straßen und Wege (M 20 / F 8)
- Umwelt (M 27 / F 13)*

* Diese Themen waren auch im I. Quartal 2007 in Bezug auf die großen Unterschiede auffällig.

Auffällig:

Beim Thema Verkehr ergibt sich bei Anliegen von Mann / Frau ein hoher Wert, bedingt durch die Protestaktion Parkraumbewirtschaftung Schwabing-West.

Angaben in Prozent



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

Verkehr	333	29.18 %
Wohnung	80	7.01 %
Ordnungsangelegenheiten	54	4.73 %
Umwelt	52	4.56 %
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	46	4.03 %
Kinderbetreuung	44	3.86 %
Planung / Stadtentwicklung	43	3.77 %
Sozialhilfe	40	3.51 %
ÖPNV	37	3.24 %
Strassen / Wege	35	3.07 %
Kultur	35	3.07 %
Schule	31	2.72 %
Sonstiges	26	2.28 %
Sauberkeit der Stadt	21	1.84 %
Finanzen	21	1.84 %
LBK	20	1.75 %
Grünanlagen / Spielplätze	19	1.67 %
Gesundheit / Krankenhäuser	19	1.67 %
Energieversorgung	19	1.67 %
Grundstücke/Räume	18	1.58 %
Bewerbung	18	1.58 %
nicht erkennbar/verwirrt	14	1.23 %
Finanzielle Unterstützung	12	1.05 %
Bestattung	12	1.05 %
Sport	9	0.79 %
Interne Personalangelegenheiten	9	0.79 %
Fremdenverkehr	8	0.70 %
Freizeit / Bäder	8	0.70 %
Tiere	7	0.61 %
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	7	0.61 %
Toiletten	6	0.53 %
Hartz IV	6	0.53 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	6	0.53 %
Denkmäler/Gedenktafeln	5	0.44 %
Jugendhilfe	4	0.35 %
Gaststätten	4	0.35 %
Ausländerthemen	4	0.35 %
Bezirksausschüsse	2	0.18 %
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	2	0.18 %
Alten- / Pflegeheime	2	0.18 %

Behinderte	1	0.09 %
Aufenthaltsangel. EU	1	0.09 %
Einbürgerung/Staatsangeh.	1	0.09 %
ASD		0.00 %
Summe	1141	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen sind:

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

Am wenigsten bzw. gar nicht waren folgende Themen angesprochen:

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

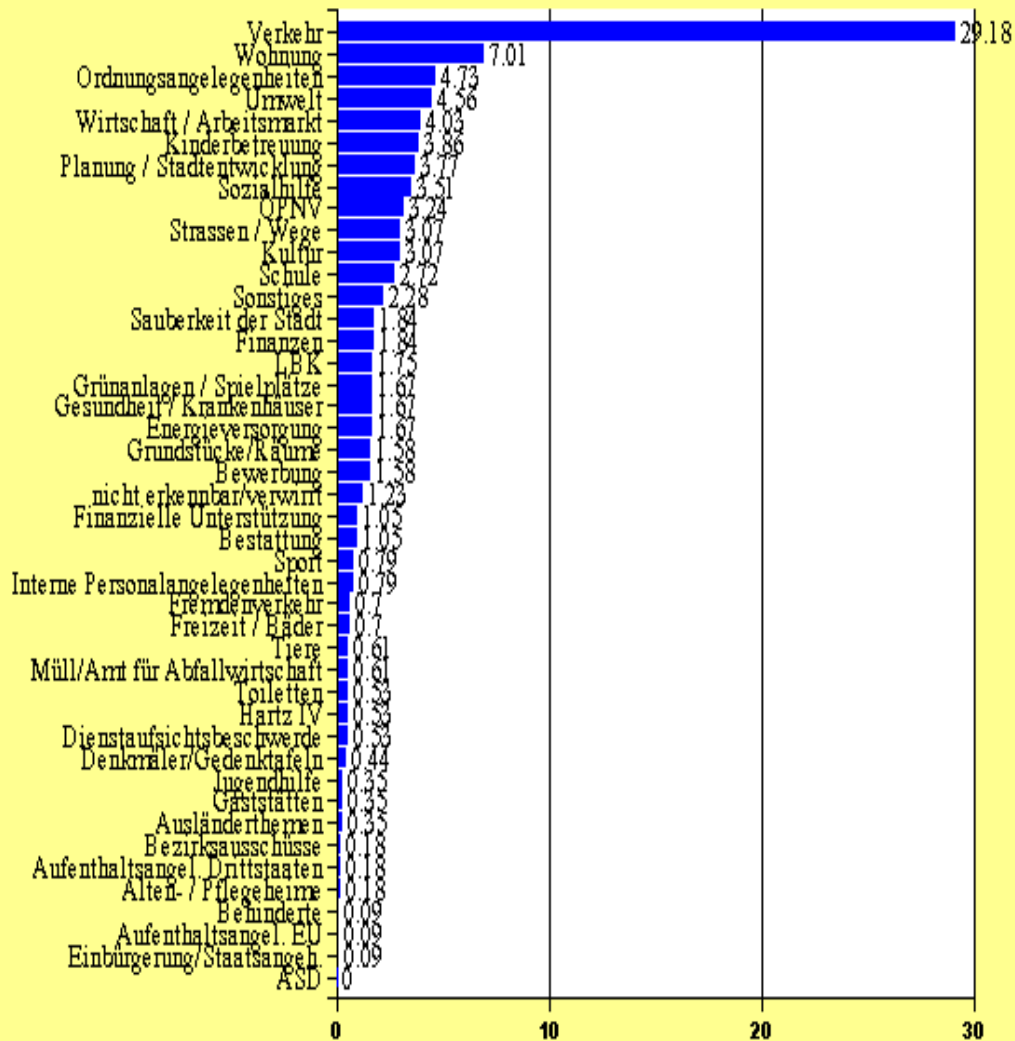
Auffällig:

Angestiegen ist der Wert bei dem Thema:

- Verkehr 29,18 % (7,36 %), bedingt durch die Protestaktion Parkraumbewirtschaftung Schwabing-West

Gesunken ist der Wert bei dem Thema:

- Wohnung 7,01 % (11,45 %).



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

Endgültige Antwort	141	14.63 %
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	38	3.94 %
Kenntnisnahme	42	4.36 %
Weiterleitung / Berichts-anforderung	357	37.03 %
Weiterleitung / Erledigung	386	40.04 %
Summe	964	100.00 %

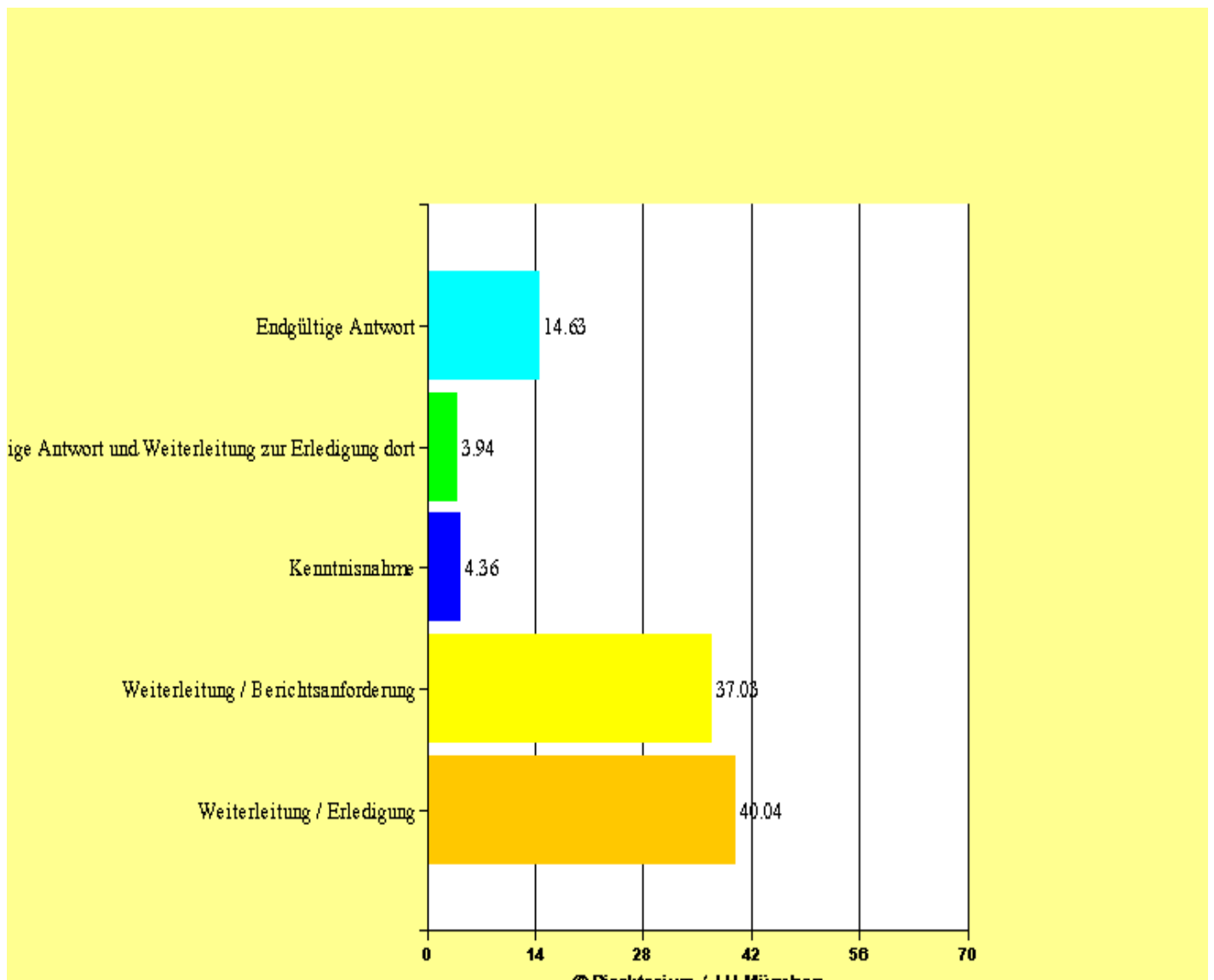
Zusammenfassende Festellung:

Das Direktorium beantwortet weiterhin Angelegenheiten selbst 14,63 % (25,80 %).

Auffällig:

Die Weiterleitung mit Berichts-anforderung ist gestiegen auf 37,03 % (14,45 %), bedingt durch die Protestaktion Parkraumbewirtschaftung Schwabing-West, die vom OB nach Bericht des Planungsreferates beantwortet wurde.

Die Weiterleitung zur Erledigung dort ist gesunken auf 40,04 % (48,23 %).

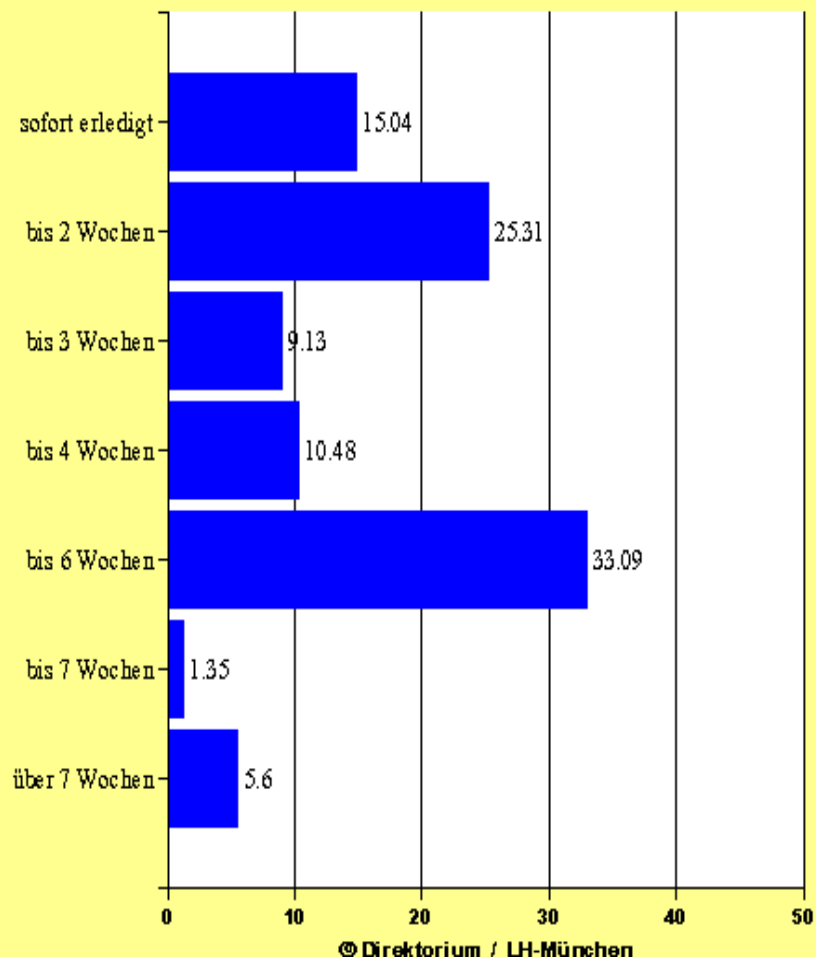


Laufzeit bei der zuständigen Stelle (bis 2 Wochen, 3 Wochen usw.)

sofort erledigt	145	15.04 %
bis 2 Wochen	244	25.31 %
bis 3 Wochen	88	9.13 %
bis 4 Wochen	101	10.48 %
bis 6 Wochen	319	33.09 %
bis 7 Wochen	13	1.35 %
über 7 Wochen	54	5.60 %
Summe	964	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Sofort erledigt wurden 15,04 % (29,88 %).
Innerhalb von 4 Wochen wurden erledigt 59,96 % (82,72 %).
Innerhalb von 6 Wochen wurden erledigt 93,05 (92,38 %).
Der Wert über 7 Wochen ist gesunken auf 5,60 % (6,38 %).



Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

ganz entsprochen	303	32.00 %
teilweise entsprochen	436	46.04 %
nicht entsprochen	208	21.96 %
Summe	947	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Ganz bzw. teilweise entsprochen wurde den Anliegen in 78,04 % (69,09 %)
Nicht entsprochen wurde in 21,96 % (30,90 %).

