

Auswertung aus dem Beschwerdemanagement

Zeitraum 01.2008 – 06.2008

- Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitte) *
- Art des Anliegens / zuständige Dienststelle *
- Art des Anliegens / extern / geschlechtsdifferenziert *
- Art des Anliegens / Erledigungsstatus (entsprochen, teilw. entsprochen, nicht entspr.) *
- Anzahl der Anliegen von extern je Dienststelle *
- Anliegen von extern / Thema /geschlechtsdifferenziert *
- Thema des Anliegens (Alten-/ Pflegeheime, Verkehr, ASD usw.) *
- Art der Erledigung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)
- Laufzeit bei der zuständigen Stelle (bis 2 Wochen, 3 Wochen usw.)
- Erledigungsstatus (entsprochen, teilw. entsprochen, nicht entspr.)

* Mehrfachnennungen möglich

Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitte)

Hilfeersuchen	543	19.48 %
Bitte	507	18.19 %
Beschwerde - Sonstige	464	16.65 %
Auskunftswunsch	403	14.46 %
Kritik	281	10.08 %
Information/Unterrichtung	182	6.53 %
Anregung	135	4.84 %
ausschließliche Meinungsäußerung	90	3.23 %
Angebote /Dienstleistung	56	2.01 %
Beschwerde über Dritte	49	1.76 %
Dank	37	1.33 %
Beschwerde - Umgangston	17	0.61 %
Beschwerde - Erreichbarkeit	12	0.43 %
Beschwerde - Diskriminierung	4	0.14 %
Beschwerde - Öffnungszeiten	4	0.14 %
Sonstiges	3	0.11 %
Summe	2787	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

Die Anzahl der Bitten ist gegenüber dem 2. Halbjahr 2007 wieder gesunken auf 18,19 % (1. HJ 07: 26,10 %, 2. HJ 07: 44,89 %). Der hohe Wert im 2. Halbjahr 2007 ist bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

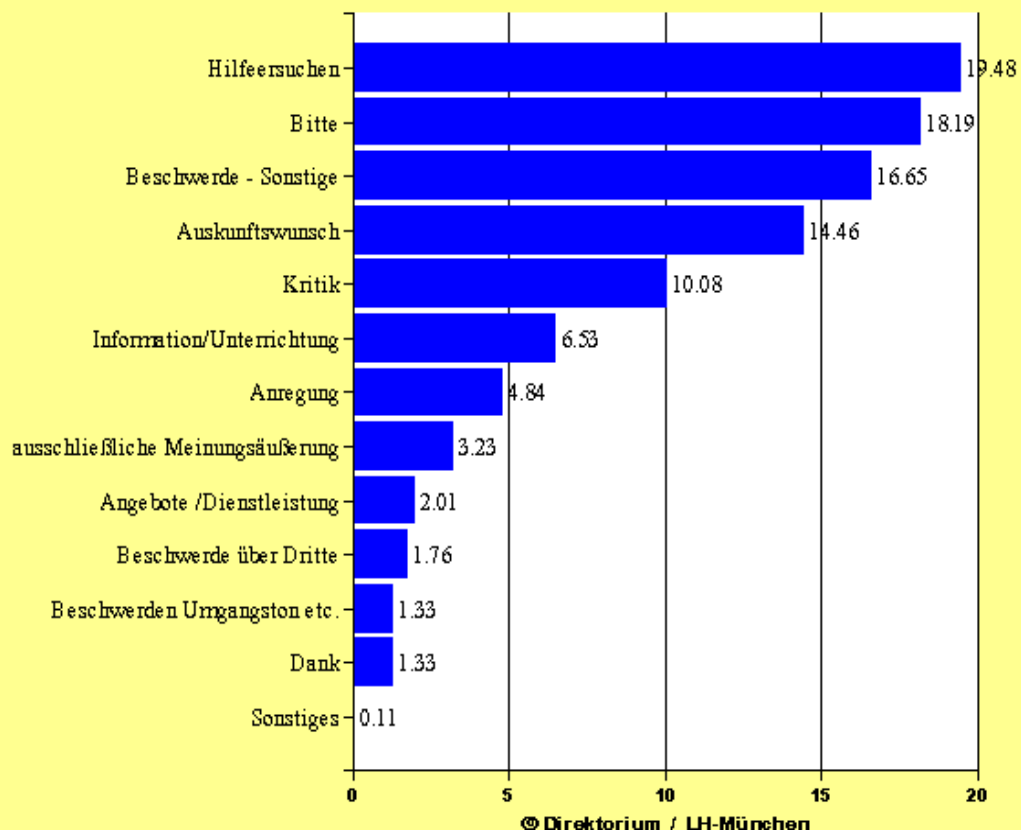
Hilfeersuchen sind angestiegen auf 19,48 % (1. HJ 07: 13,92 %, 2. HJ 07: 9,27 %).

Allgemeinen Beschwerden sind angestiegen auf 16,65 % (1. HJ 07: 23,79 %, 2. HJ 07: 9,94 %).

Auskunftswünsche sind angestiegen auf 14,46 % (1. HJ 07: 10,22 %, 2. HJ 07: 8,40 %).

Die klassischen Beschwerden betragen insgesamt 1,32 % (1. HJ 07: 1,56 %, 2. HJ 07: 1,39 %).
Im Einzelnen:

- Erreichbarkeit 0,43 % (1. HJ 07: 1,17 %, 2. HJ 07: 1,03 %)
- Umgangston 0,61 % (1. HJ 07: 0,26 %, 2. HJ 07: 0,16 %)
- Diskriminierung 0,14 % (1. HJ 07: 0,09 %, 2. HJ 07: 0,20 %)
- Öffnungszeiten 0,14 % (1. HJ 07: 0,04 %, 2. HJ 07: 0,00 %).



Art des Anliegens (zuständige Dienststelle)

	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	%	
Hilfeersuchen	28	7.80	30	13.82	7	3.26	16	14.04	43	8.46	6	10.53	20	7.66	15	20.00	11	14.29	13	9.15	59	31.89	274	54.26	9	18.00	7	3.61	18	38.30	3	60.00	8	17.02	567	18.54	
Bitte	98	27.30	52	23.96	42	19.53	18	15.79	86	16.93	15	26.32	45	17.24	27	36.00	17	22.08	28	19.72	40	21.62	43	8.51	8	16.00	33	17.01	9	19.15	1	20.00	1	2.13	563	18.40	
Beschwerde - Öffnungszeiten									3	0.59																	1	0.52								4	0.13
Beschwerde - Erreichbarkeit			1	0.46					10	1.97			1	0.38																						12	0.39
Beschwerde - Umgangston	1	0.28	2	0.92			2	1.75	7	1.38					2	2.67			2	1.41			2	0.40			1	0.52	1	2.13						20	0.65
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.28							3	0.59											1	0.54														5	0.16
Beschwerde - Sonstige	10	2.79	11	5.07	47	21.86	29	25.44	153	30.12	5	8.77	25	9.58	13	17.33	6	7.79	31	21.83	18	9.73	59	11.68	12	24.00	42	21.65	6	12.77	1	20.00	11	23.40	479	15.66	
Beschwerde über Dritte	4	1.11	2	0.92	1	0.47	3	2.63	6	1.18			5	1.92	2	2.67	4	5.19					9	1.78			1	0.52	6	12.77				7	14.89	50	1.63
Anregung	7	1.95	5	2.30	25	11.63	7	6.14	24	4.72	6	10.53	27	10.34	1	1.33	7	9.09	6	4.23	8	4.32	10	1.98	2	4.00	16	8.25					6	12.77	157	5.13	
Auskunftswunsch	61	16.99	54	24.88	25	11.63	17	14.91	68	13.39	11	19.30	64	24.52	5	6.67	13	16.88	22	15.49	20	10.81	39	7.72	10	20.00	39	20.10	1	2.13			6	12.77		14.87	
Dank	13	3.62	6	2.76	3	1.40			2	0.39	1	1.75	8	3.07			1	1.30			1	0.54	4	0.79	1	2.00	1	0.52							41	1.34	
Angebote /Dienstleistung	4	1.11	7	3.23	5	2.33	3	2.63	2	0.39	8	14.04	1	0.38	4	5.33	5	6.49	7	4.93	6	3.24	6	1.19	2	4.00			1	2.13					61	1.99	
Kritik	52	14.48	13	5.99	41	19.07	14	12.28	70	13.78	1	1.75	37	14.18	2	2.67	4	5.19	15	10.56	18	9.73	9	1.78	4	8.00	43	22.16	1	2.13			5	10.64	329	10.76	
ausschließliche Meinungsäußerung	39	10.86	12	5.53	3	1.40	2	1.75	4	0.79	1	1.75	15	5.75			2	2.60					13	2.57		2	1.03	2	4.26			2	4.26	97	3.17		
Information/Unterrichtung	39	10.86	22	10.14	16	7.44	3	2.63	28	5.51	3	5.26	13	4.98	4	5.33	6	7.79	18	12.68	13	7.03	37	7.33	2	4.00	8	4.12	2	4.26			1	2.13	215	7.03	
Sonstiges	2	0.56															1	1.30			1	0.54													4	0.13	
Summe	359	%	217	%	215	%	114	%	509	%	57	%	261	%	75	%	77	%	142	%	185	%	505	%	50	%	194	%	47	%	5	%	47	%	3059	100.00	%

Zusammenfassende Festellung:

Die Dienststellen mit den meisten Anliegen sind:

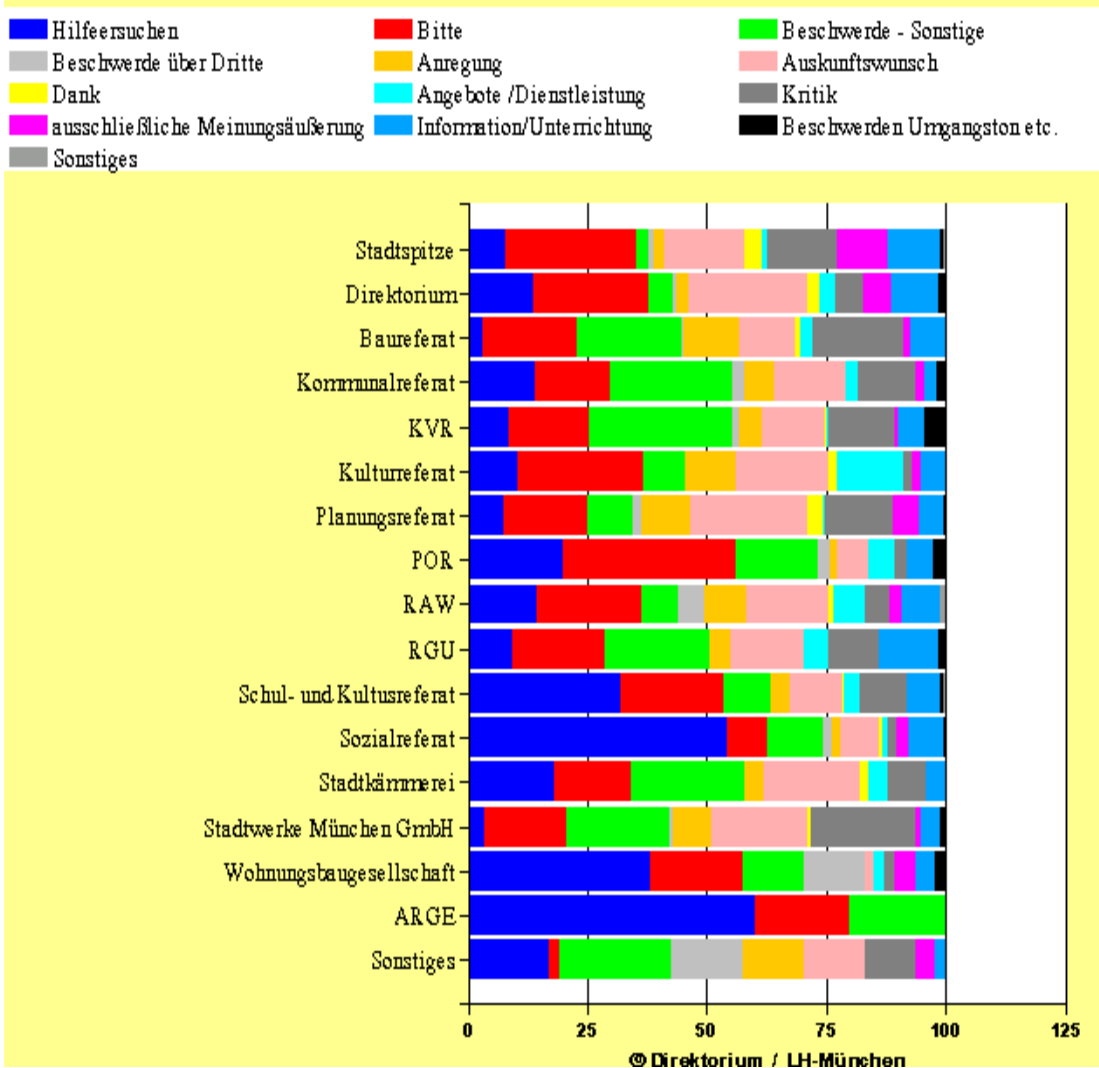
- KVR (1. HJ 07: Planungsreferat, 2. HJ 07: Stadtspitze – wegen Weihnachtsspendenaktion des OB)
- Sozialreferat (1. HJ 07: Direktorium, 2. HJ 07: SWM GmbH)
- Stadtspitze (1. HJ 07: Sozialreferat, 2. HJ 07: Direktorium).

Die wenigsten Anliegen betrafen:

- ARGE (1. HJ 07: ARGE, 2. HJ 07: ARGE)
- Wohnungsbaugesellschaften (1. HJ 07: Stadtkämmerei, 2. HJ 07: Kulturreferat)
- Stadtkämmerei (1. HJ 07: Kulturreferat, 2. HJ 07: Wohnungsbaugesellschaften).

Die klassischen Beschwerden teilen sich auf in:

- Erreichbarkeit 12 (Direktorium 1, KVR 10, Planungsreferat 1)
- Umgangston 20 (Stadtspitze 1, Direktorium 2, Kommunalreferat 2, KVR 7, POR 2, RGU 2, Sozialreferat 2, SWM GmbH 1, Wohnungsbaugesellschaften 1)
- Diskriminierung 5 (Stadtspitze 1, KVR 3, Schul- und Kultusreferat 1)
- Öffnungszeiten 4 (KVR 3, SWM GmbH 1).



Art des Anliegens / extern / geschlechtsdifferenziert

	Mann	%	Frau	%	Mann /Frau	%	Familie	%	Gruppe	%	Unterschrifts- liste	%	Sonstiges	%	Summe	%
Hilfeersuchen	161	13.19	275	28.41	37	20.00	40	65.57	20	6.56	4	57.14	1	33.33	538	19.56
Bitte	204	16.71	151	15.60	18	9.73	11	18.03	115	37.70			1	33.33	500	18.18
Beschwerde - Öffnungszeiten			3	0.31											3	0.11
Beschwerde - Erreichbarkeit	7	0.57	4	0.41					1	0.33					12	0.44
Beschwerde - Umgangston	9	0.74	8	0.83											17	0.62
Beschwerde - Diskriminierung	2	0.16	2	0.21											4	0.15
Beschwerde - Sonstige	214	17.53	138	14.26	84	45.41	3	4.92	17	5.57	2	28.57	1	33.33	459	16.69
Beschwerde über Dritte	23	1.88	23	2.38	1	0.54			1	0.33	1	14.29			49	1.78
Anregung	79	6.47	38	3.93	6	3.24	2	3.28	10	3.28					135	4.91
Auskunftswunsch	188	15.40	151	15.60	18	9.73	3	4.92	31	10.16					391	14.22
Dank	15	1.23	17	1.76	1	0.54			3	0.98					36	1.31
Angebote /Dienstleistung	16	1.31	9	0.93					30	9.84					55	2.00
Kritik	167	13.68	94	9.71	10	5.41	1	1.64	8	2.62					280	10.18
ausschließliche Meinungsäußerung	64	5.24	25	2.58	1	0.54									90	3.27
Information/Unterrichtung	71	5.81	29	3.00	8	4.32	1	1.64	69	22.62					178	6.47
Sonstiges	1	0.08	1	0.10	1	0.54									3	0.11
Summe	1221	%	968	%	185	%	61	%	305	%	7	%	3	%	2750	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

Insgesamt haben sich mehr Männer als Frauen an die Bürgerberatung des Oberbürgermeisters gewandt: M 55,91 % / F 44,09 %

(1. HJ 07: M 57,20 % / F 42,80 %, 2. HJ 07: M 59,24 / F 40,76).

Spitzenreiter bei den Anliegen der Männer sind:

- Allgemeine Beschwerden 17,35 %
(1. HJ 07: Bitten 30,81 %, 2. HJ 07: Bitten 22,90 %)
- Bitten 16,71 %
(1. HJ 07: Allgemeine Beschwerden 16,70 %, 2. HJ 07: Allgemeine Beschwerden 16,58 %)
- Auskunftswunsch 15,40 %
(1. HJ 07: Auskunftswunsch 12,53 %, 2. HJ 07: Auskunftswunsch 13,37 %).

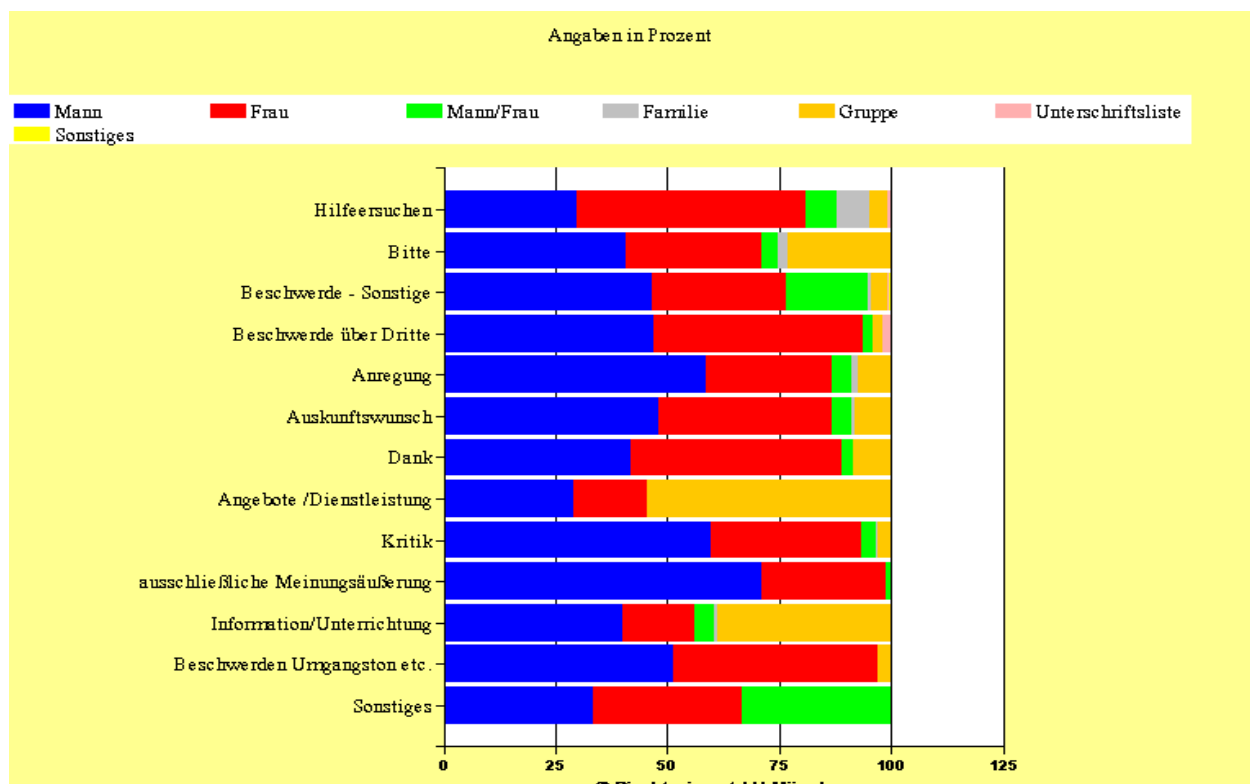
Spitzenreiter bei den Anliegen der Frauen sind:

- Hilfeersuchen 28,41 %
(1. HJ 07: Bitten 27,90 %, 2. HJ 07: Hilfeersuchen 23,74 %)
- Bitten 15,60 %
(1. HJ 07: Hilfeersuchen 25,64 %, 2. HJ 07: Bitten 23,38 %)
- Auskunftswunsch 15,60 %
(1. HJ 07: Allgemeine Beschwerden 15,23, 2. HJ 07: Allgemeine Beschwerden 13,85 %).

Wie bereits in der Vergangenheit kamen Hilfeersuchen weitaus mehr von Frauen als von Männern (28,41 % : 13,19 %).

Bei den klassischen Beschwerden ergibt sich Folgendes:

- Erreichbarkeit M 0,57 % / F 0,41 %
- Umgangston M 0,74 % / F 0,83 %
- Diskriminierung M 0,16 % / F 0,21 %
- Öffnungszeiten M 0,00 % / F 0,31 %.



Art des Anliegens / Erledigungsstatus (entsprochen/teilw.entspr./nicht entspr.)

	ganz entsprochen	%	teilweise entsprochen	%	nicht entsprochen	%	Summe	%
Hilfeersuchen	143	27.77	197	38.25	175	33.98	515	19.72
Bitte	182	36.40	133	26.60	185	37.00	500	19.15
Beschwerde - Öffnungszeiten	2	50.00	1	25.00	1	25.00	4	0.15
Beschwerde - Erreichbarkeit	10	83.33	1	8.33	1	8.33	12	0.46
Beschwerde - Umgangston	8	47.06	5	29.41	4	23.53	17	0.65
Beschwerde - Diskriminierung	2	50.00	2	50.00			4	0.15
Beschwerde - Sonstige	167	37.36	145	32.44	135	30.20	447	17.12
Beschwerde über Dritte	10	21.74	12	26.09	24	52.17	46	1.76
Anregung	27	21.43	55	43.65	44	34.92	126	4.83
Auskunftswunsch	204	51.91	120	30.53	69	17.56	393	15.05
Dank	32	91.43	2	5.71	1	2.86	35	1.34
Angebote /Dienstleistung	21	37.50	17	30.36	18	32.14	56	2.14
Kritik	94	34.18	103	37.45	78	28.36	275	10.53
Information/Unterr ichtung	111	62.36	46	25.84	21	11.80	178	6.82
Sonstiges	2	66.67			1	33.33	3	0.11
Summe	1015	%	839	%	757	%	2611	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

Den Hilfeersuchen konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 66,02 %
(1. HJ 07: 71,38 %, 2. HJ 07: 61,82 %).

Den Bitten konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 63,00 %
(1. HJ 07: 67,86 %, 2. HJ 07: 86,58 %).

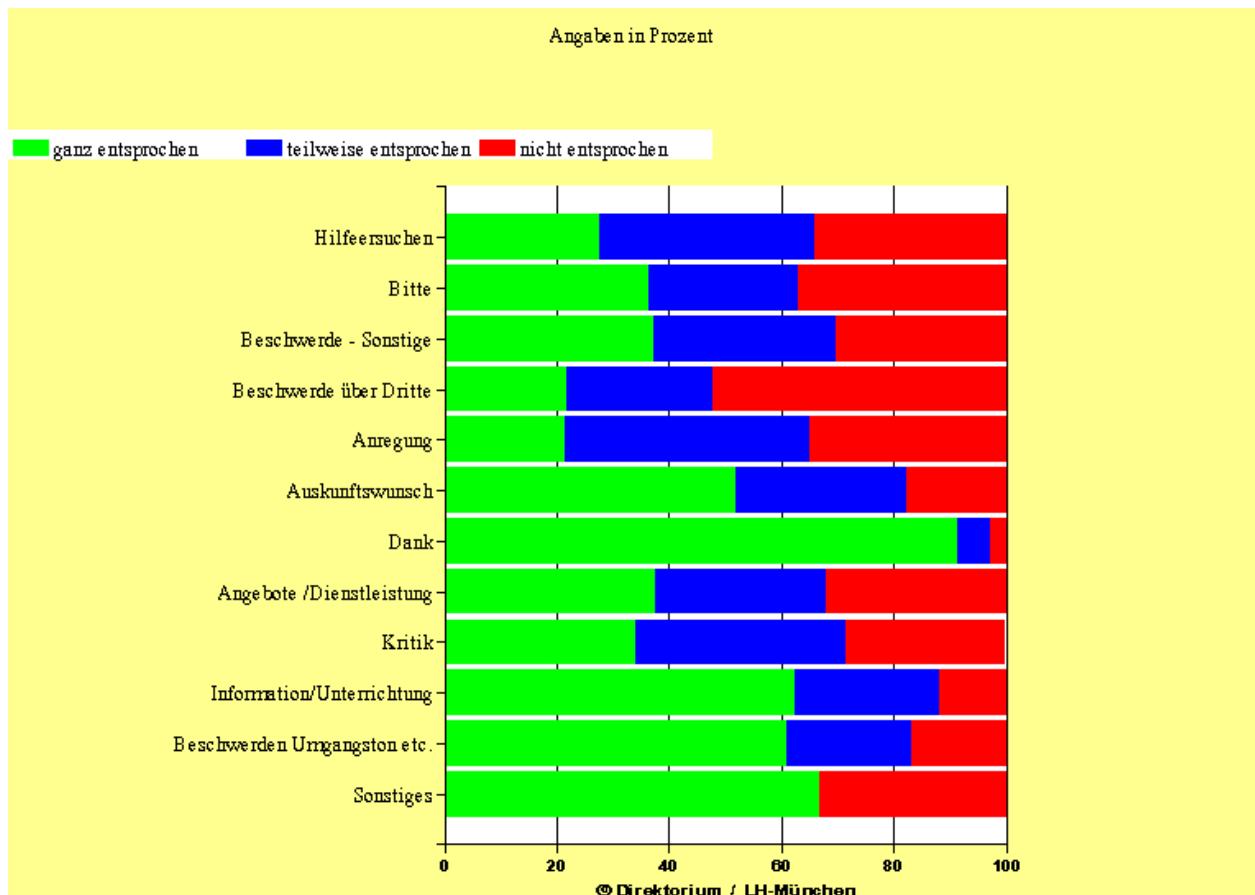
Die hohe Anzahl der positiven Erledigungen im 2. Halbjahr 2007 beruhte auf der
Weihnachtsspendenaktion des OB.

Allgemeinen Beschwerden konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 69,8 %
(1. HJ 07: 82,53 %, 2. HJ 07: 57,32 %).

Erledigungsstatus bei den klassischen Beschwerden:

- Öffnungszeiten ganz oder teilweise entsprochen 75 %
(1. HJ 07: 100 %, 2. HJ 07: keine Beschwerde eingegangen)
- Erreichbarkeit ganz oder teilweise entsprochen 91,66 %
(1. HJ 07: 96,30 %, 2. HJ 07: 53,84 %)
- Umgangston ganz oder teilweise entsprochen 76,47 %
(1. HJ 07: 66,67 %, 2. HJ 07: 50 %)

- Diskriminierung ganz oder teilweise entsprochen 100,00 %, (1. HJ 07: 100 %, 2. HJ 07: 80 %).



Anzahl der Anliegen von extern je Dienststelle

Sozialreferat	440	17.48 %
KVR	426	16.92 %
Stadtspitze	288	11.44 %
Planungsreferat	195	7.75 %
Direktorium	188	7.47 %
Baureferat	174	6.91 %
Stadtwerke München GmbH	155	6.16 %
Schul- und Kultusreferat	146	5.80 %
RGU	113	4.49 %
Kommunalreferat	93	3.69 %
RAW	65	2.58 %
POR	63	2.50 %
Kulturreferat	46	1.83 %
Wohnungsbaugesellschaft	43	1.71 %
Sonstiges	39	1.55 %
Stadtkämmerei	39	1.55 %
ARGE	4	0.16 %
Summe	2517	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

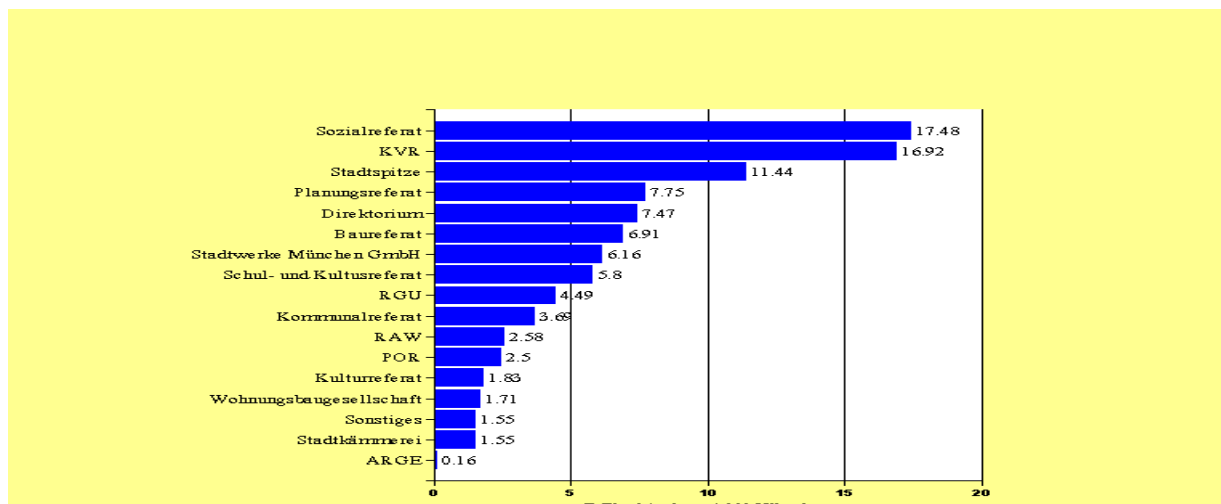
Reihung der am häufigsten betroffenen Referate:

- Sozialreferat (1. HJ 07: Planungsreferat, 2. HJ 07: Stadtspitze – wegen Weihnachtsspendenaktion des OB)
- KVR (1. HJ 07: Direktorium, 2. HJ 07: SWM GmbH)
- Stadtspitze (1. HJ 07: Sozialreferat, 2. HJ 07: Direktorium).

Die Anliegen an das Sozialreferat sind gestiegen auf 17,48 %
(1. HJ 07: 12,83 %, 2. HJ 07: 9,75 %).

Die Anliegen an das KVR sind gestiegen auf 16,92 %
(1. HJ 07: 10,78 %, 2. HJ 07: 7.49 %).

Die Anliegen an die Stadtspitze sind gesunken auf 11,44 %
(1. HJ 07: 6,24 %, 2. HJ 07: 19,14 % - wegen Weihnachtsspendenaktion des OB).



Anliegen von extern / Thema /geschlechtsdifferenziert

	Mann	Frau	Mann/Frau	Familie	Gruppe	Unterschriftsliste	Sonstiges	Summe
Alten- / Pflegeheime	3	4	1		3			11
ASD		2						2
Ausländerthemen	13	12	1	2				28
Einbürgerung/Staatsangeh.		1						1
Aufenthaltsangel. EU	1		1					2
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	9	5		3				17
Behinderte	7	2	1		4			14
Bestattung	13	10	1	1	1			26
Bewerbung	14	17	1	3				35
Bezirksausschüsse								0
Denkmäler/Gedenktafeln	3	2			1			6
Dienstaufsichtsbeschwerde	6	3	1					10
Energieversorgung	21	7			1			29
Finanzen	18	15	4	3	7			47
Finanzielle Unterstützung	24	34	2		9			69
Freizeit / Bäder	12	12	4					28
Fremdenverkehr	6	8	1		3			18
Gaststätten	12	5			3			20
Gesundheit / Krankenhäuser	22	16	1		17			56
Grünanlagen / Spielplätze	23	11	1	2	2		1	40
Grundstücke/Räume	14	11	3	1	16		1	47
Hartz IV	16	22	4		1			43
Interne Personalangelegenheiten	20	6			3			29
Jugendhilfe	10	14	2	1	9			36
Kinderbetreuung	14	68	8	7	11			108
Kultur	45	35	7	1	12		1	101
LBK	17	7	5		5			34
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	18	9	3	1	2			33
nicht erkennbar/verwirrt	41	29		1				71
ÖPNV	70	53	2	3	3			131
Ordnungsangelegenheiten	116	62	13		22			213
Planung / Stadtentwicklung	67	24	4	2	11		1	109
Sauberkeit der Stadt	22	20	2		2			46
Schule	13	24	6	6	16			65
Sozialhilfe	35	46	6		9			96
Sport	25	7		2	12			46
Strassen / Wege	103	51	12	1	10			177
Tiere	7	13	48		39		1	108
Toiletten	4	2						6
Umwelt	41	15	5		15		1	77
Verkehr	131	65	9	1	21		1	228
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	25	28	3	1	30			87
Wohnung	89	150	22	23	7			291
Sonstiges	99	54	5	1	47			206
Summe	1249	981	189	66	354		6	2847

Zusammenfassende Feststellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der Männer sind:

- Verkehr (1. HJ 07: Verkehr, 2. HJ 07: Planung/Stadtentwicklung)
- Ordnungsangelegenheiten (1. HJ 07: Wohnung, 2. HJ 07: Verkehr)
- Straßen/Wege (1. HJ 07: Ordnungsangelegenheiten, 2. HJ 07: Strassen/Wege)

Spitzenreiter bei den Anliegen der Frauen sind:

- Wohnung (1. und 2. HJ 07: Wohnung)
- Kinderbetreuung (1. HJ 07: Sozialhilfe, 2. HJ 07: Planung/Stadtentwicklung)
- Verkehr (1. HJ 07: Verkehr, 2. HJ 07: Kinderbetreuung).

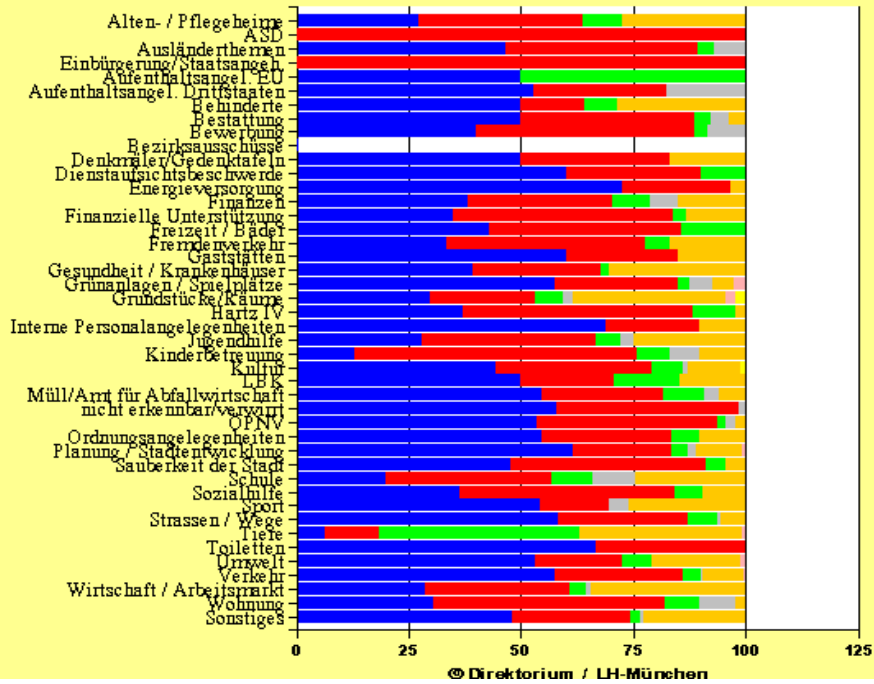
Große Unterschiede (= mehr als doppelt so viele Eingaben von einem Geschlecht) zwischen Männern und Frauen gab es bei folgenden Themen:

- Behinderte (M 7 / F 2)
- Energieversorgung (M 21 / F 7)
- Gaststätten (M 12 / F 5)
- interne Personalangelegenheiten (M 20 / F 6)
- Kinderbetreuung (M 14 / F 68)
- LBK (M 17 / F 7)
- Sport (M 25/F 7)
- Planung/Stadtentwicklung (M 67 / F 24)
- Straßen/Wege (M 103 / F 51)
- Verkehr (M 131 / F 65)
- Umwelt (M 41 / F 15)

Die Themen Energieversorgung, LBK, Sport, Umwelt, Kinderbetreuung, Planung/Stadtentwicklung, Straßen/Wege, Verkehr und Wohnung waren bereits im 1. und/oder im 2. Halbjahr 2007 hinsichtlich des Geschlechterunterschiedes auffällig.

Angaben in Prozent

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



Thema des Anliegens (Alten-/Pflegeheime, ASD usw.)

Wohnung	294	10.22 %
Verkehr	229	7.96 %
Ordnungsangelegenheiten	214	7.44 %
Sonstiges	210	7.30 %
Strassen / Wege	179	6.22 %
ÖPNV	136	4.73 %
Tiere	109	3.79 %
Planung / Stadtentwicklung	109	3.79 %
Kinderbetreuung	108	3.75 %
Kultur	102	3.54 %
Sozialhilfe	97	3.37 %
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	88	3.06 %
Umwelt	78	2.71 %
nicht erkennbar/verwirt	72	2.50 %
Finanzielle Unterstützung	69	2.40 %
Schule	66	2.29 %
Gesundheit / Krankenhäuser	56	1.95 %
Grundstücke/Räume	48	1.67 %
Finanzen	48	1.67 %
Sport	46	1.60 %
Sauberkeit der Stadt	46	1.60 %
Hartz IV	43	1.49 %
Grünanlagen / Spielplätze	40	1.39 %
Jugendhilfe	36	1.25 %
LBK	35	1.22 %

Bewerbung	35	1.22 %
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	34	1.18 %
Interne Personalangelegenheiten	30	1.04 %
Energieversorgung	29	1.01 %
Freizeit / Bäder	28	0.97 %
Ausländerthemen	28	0.97 %
Bestattung	27	0.94 %
Gaststätten	20	0.69 %
Fremdenverkehr	18	0.63 %
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	17	0.59 %
Behinderte	14	0.49 %
Alten- / Pflegeheime	11	0.38 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	10	0.35 %
Toiletten	6	0.21 %
Denkmäler/Gedenktafeln	6	0.21 %
Bezirksausschüsse	2	0.07 %
Aufenthaltsangel. EU	2	0.07 %
ASD	2	0.07 %
Einbürgerung/Staatsangeh.	1	0.03 %
Summe	2878	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

Spitzenreiter bei den Themen sind:

- Wohnung (1. HJ 07: Verkehr, 2. HJ 07: finanzielle Unterstützung - wegen Weihnachtsspendenaktion des OB)
- Verkehr (1. HJ 07: Wohnung, 2. HJ 07: Energieversorgung)
- Ordnungsangelegenheiten (1. und 2. HJ 07: Planung/Stadtentwicklung).

Am wenigsten bzw. gar nicht waren folgende Themen angesprochen:

- ASD (1. HJ 07: Aufenthaltsangelegenheiten EU, 2. HJ 07: ASD)
- Aufenthaltsangelegenheiten EU (1. HJ 07: ASD, 2. HJ 07: Aufenthaltsangelegenheiten EU)
- Bezirksausschüsse (1. und 2. HJ 07: Einbürgerung/Staatsangehörigkeit).

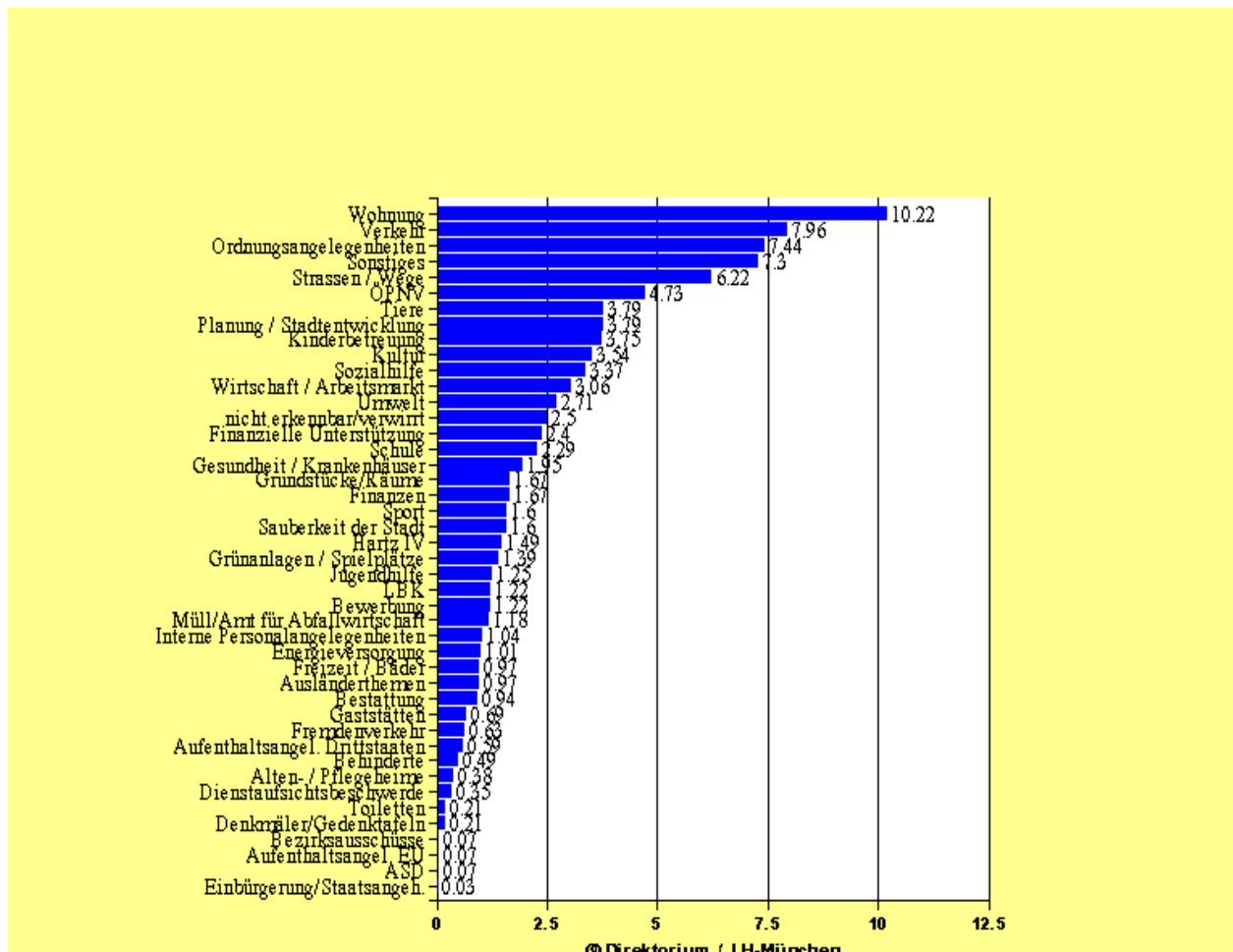
Die Anliegen bezüglich finanzieller Unterstützung sind gesunken auf 2,36 % (1. HJ 07: 2,65 %, 2. HJ 07: 17,22 % - wegen Weihnachtsspendenaktion des OB).

Energieversorgung ist gesunken auf 1,01 % (1. HJ 07: 2,89 %, 2. HJ 07: 12,34 % - hoher Wert im 2. HJ 07 bedingt durch die Eingaben zum Thema „Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk“).

Planung/Stadtentwicklung ist gesunken auf 3,79 % (1. HJ 07: 5,79 %, 2. HJ 07: 9,02 %).

Verkehr ist gestiegen auf 7,96 % (1. HJ 07: 17,36 %, 2. HJ 07: 4,77 %).

Ordnungsangelegenheiten ist gestiegen auf 7,44 % (1. HJ 07: 5,18 %, 2. HJ 07: 4,25 %).



Art der Erledigung (endg. Antwort, Weiterleitung usw.)

Endgültige Antwort	688	29.38 %
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	50	2.13 %
Kenntnisnahme	229	9.78 %
Weiterleitung / Berichts-anforderung	221	9.44 %
Weiterleitung / Erledigung	1154	49.27 %
Summe	2342	100.00 %

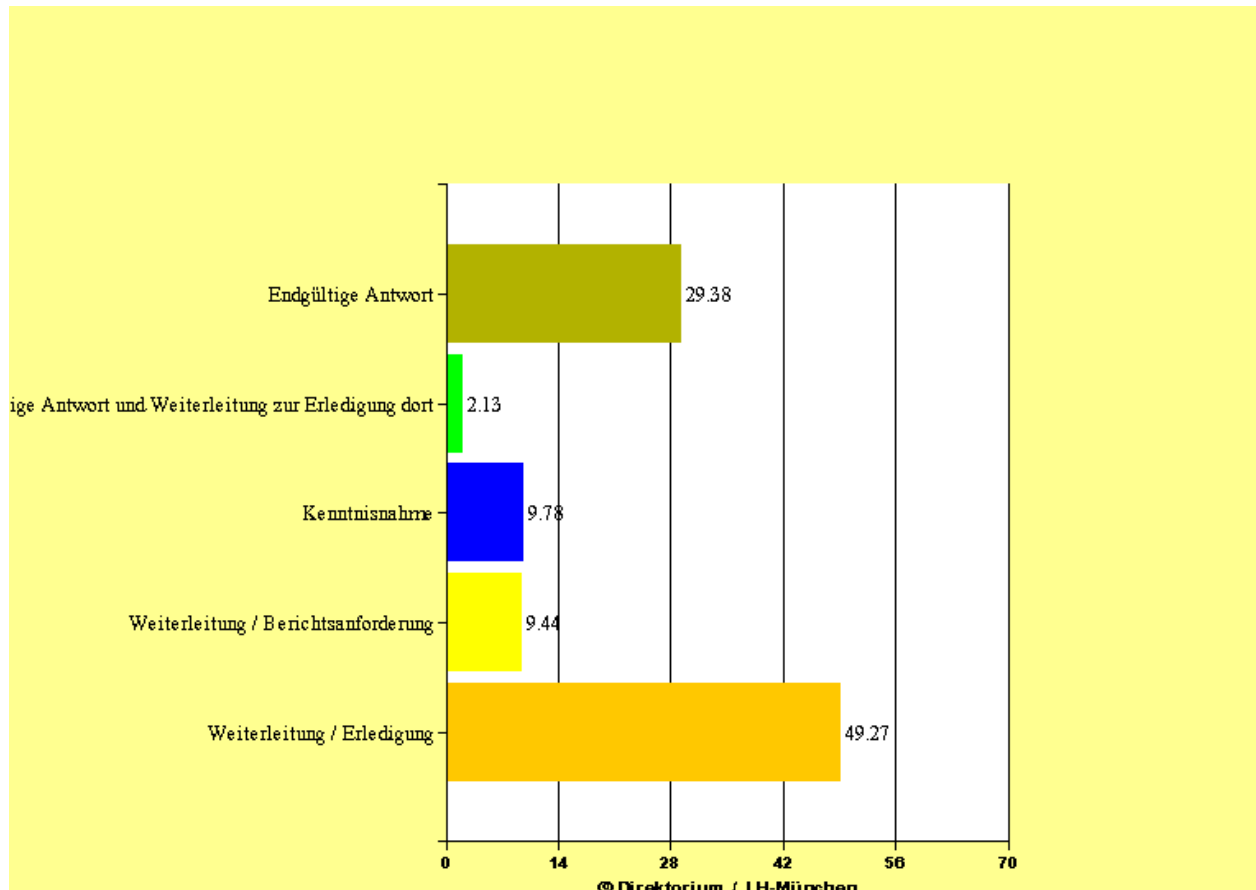
Zusammenfassende Feststellung:

Das Direktorium beantwortet weiterhin viele Angelegenheiten selbst abschließend. Der Wert ist gestiegen auf 29,38 % (1. HJ 07: 20,68 %, 2. HJ 07: 33,86 %).

Weiterleitung/Berichts-anforderung ist gesunken auf 9,44 % (1. HJ 07: 24,88 %, 2. HJ 07: 24,18 %).

Weiterleitung/Erledigung ist gestiegen auf 49,27 % (1. HJ 07: 44,41 %, 2. HJ 07: 28,87 %).

Bei diesen Werten wird besonders darauf hingewiesen, dass jeweils der Vergleich des 1. Halbjahres 08 mit dem 1. Halbjahr 07 relevant ist, da im 2. Halbjahr 07 die Weihnachtsspendenaktion des OB stattgefunden und damit die Werte stark beeinflusst hat.



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

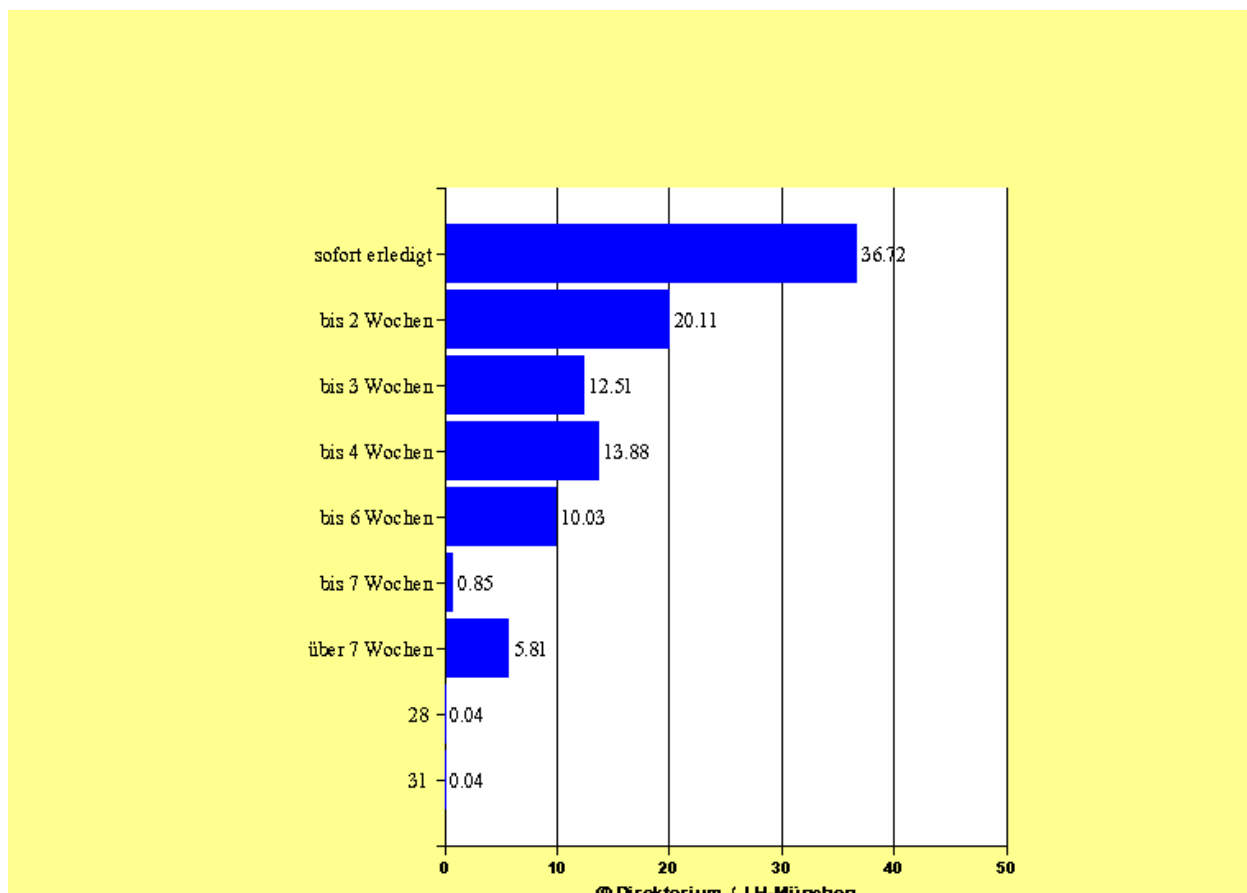
sofort erledigt	860	36.72 %
bis 2 Wochen	471	20.11 %
bis 3 Wochen	293	12.51 %
bis 4 Wochen	325	13.88 %
bis 6 Wochen	235	10.03 %
bis 7 Wochen	20	0.85 %
über 7 Wochen	136	5.81 %
28	1	0.04 %
31	1	0.04 %
Summe	2342	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

Sofort erledigt wurden 36,72 % (1. HJ 07: 23,02 %, 2. HJ 07: 14,16 %).

Innerhalb von 6 Wochen wurden erledigt 92,41 % (1. HJ 07: 92,70 %, 2. HJ 07: 81,67 %).

Über 6 Wochen dauerte die abschließende Erledigung bei 7,59 % (1. HJ 07: 7,31 %, 2. HJ 07: 18,32 %).



Erledigungsstatus (entsprochen, teilw. entspr., nicht entspr.)

ganz entsprochen	880	38.92 %
teilweise entsprochen	685	30.30 %
nicht entsprochen	696	30.78 %
Summe	2261	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

Ganz bzw. teilweise entsprochen wurde den Anliegen in 69,22 % (1. HJ 07: 73,22 %, 2. HJ 07: 77,89 %).

Nicht entsprochen wurde in 30,78 % (1. HJ 07: 26,78 %, 2. HJ 07: 22,11 %).

Aus dieser Tabelle ist auch die Anzahl der in der Bürgerberatung des Oberbürgermeisters bearbeiteten Fälle zu entnehmen. Sie ist weiter gestiegen von 2.046 im 1. Halbjahr 2007 über 2.248 im 2. Halbjahr 2007 auf 2.261 im 1. Halbjahr 2008 (= gegenüber dem Vergleichszeitraum des Vorjahres um 10,50 %).

