

# Auswertung aus dem Beschwerdemanagement Quartalssummen 2006

- Art des Anliegens
- Anliegen von Extern
- Thema des Anliegens
- Art der Erledigung
- Laufzeit bei der zuständigen Stelle
- Erledigungsstatus



## Art des Anliegens

	1.Quartal	%	2.Quartal	%	3.Quartal	%	4.Quartal	%	Summe	%
Hilfeersuchen	240	21.24	151	14.79	139	12.57	159	11.52	689	14.86
Bitte	270	23.89	265	25.95	303	27.40	682	49.42	1520	32.78
Beschwerde - Öffnungszeiten									0	
Beschwerde - Erreichbarkeit	19	1.68	9	0.88	21	1.90	12	0.87	61	1.32
Beschwerde - Umgangston	2	0.18	4	0.39	10	0.90	4	0.29	20	0.43
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.09	2	0.20	1	0.09			4	0.09
Beschwerde - Sonstige	192	16.99	198	19.39	172	15.55	194	14.06	756	16.30
Beschwerde über Dritte	5	0.44			7	0.63	1	0.07	13	0.28
Anregung	49	4.34	44	4.31	43	3.89	34	2.46	170	3.67
Auskunftswunsch	151	13.36	116	11.36	138	12.48	105	7.61	510	11.00
Dank	11	0.97	9	0.88	7	0.63	7	0.51	34	0.73
Angebote /Dienstleistung	32	2.83	33	3.23	54	4.88	27	1.96	146	3.15
Kritik	110	9.73	99	9.70	127	11.48	71	5.14	407	8.78
ausschließliche Meinungsäußerung	18	1.59	40	3.92	38	3.44	35	2.54	131	2.83
Information/Unterrichtung	30	2.65	51	5.00	46	4.16	49	3.55	176	3.80
Sonstiges									0	
Summe	1130	%	1021	%	1106	%	1380	%	4637	100.00 %

### **Zusammenfassende Feststellung:**

Hilfeersuchen sind im I. Quartal am höchsten 21,24 % (14,79 %, 12,57 %, 11,52 %).

Schwankungen ergeben sich bei den Bitten, und zwar ist hier im IV. Quartal ein hoher Wert zu verzeichnen 49,42 % (23,89 %, 25,95 %, 27,40 %), bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

Beim Auskunftswunsch gab es einen niedrigen Wert im

IV. Quartal 7,61 % (13,36 %, 11,36 %, 12,48 %)

und auch bei Kritik im IV. Quartal 5,14 % (9,73 %, 9,70 %, 11,48 %).

Die klassischen Beschwerden in absoluten Zahlen sind im III. Quartal am höchsten 32 (22 / 15 / 16).

Die übrigen Werte haben keine größeren Schwankungen in den vier Quartalen zu verzeichnen.

## Anliegen von Extern

	1.Quartal	%	2.Quartal	%	3.Quartal	%	4.Quartal	%	Summe	%
Stadtspitze	63	5.74	36	3.61	26	2.54	486	35.45	611	13.61
Direktorium	272	24.79	154	15.46	173	16.89	197	14.37	796	17.74
Baureferat	108	9.85	104	10.44	82	8.01	64	4.67	358	7.98
Kommunalreferat	46	4.19	57	5.72	26	2.54	28	2.04	157	3.50
KVR	101	9.21	86	8.63	130	12.70	102	7.44	419	9.34
Kulturreferat	20	1.82	17	1.71	54	5.27	47	3.43	138	3.07
Planungsreferat	56	5.10	86	8.63	57	5.57	63	4.60	262	5.84
POR	23	2.10	35	3.51	24	2.34	22	1.60	104	2.32
RAW	25	2.28	27	2.71	38	3.71	29	2.12	119	2.65
RGU	41	3.74	38	3.82	74	7.23	47	3.43	200	4.46
Schul- und Kultusreferat	52	4.74	71	7.13	75	7.32	49	3.57	247	5.50
Sozialreferat	148	13.49	136	13.65	136	13.28	124	9.04	544	12.12
Stadtkämmerei	35	3.19	20	2.01	22	2.15	24	1.75	101	2.25
Stadtwerke München GmbH	55	5.01	76	7.63	56	5.47	47	3.43	234	5.21
Wohnungsbaugesellschaft	24	2.19	29	2.91	23	2.25	20	1.46	96	2.14
ARGE	8	0.73	4	0.40	8	0.78	5	0.36	25	0.56
Sonstiges	20	1.82	20	2.01	20	1.95	17	1.24	77	1.72
Summe	1097	%	996	%	1024	%	1371	%	4488	100.00 %

### **Zusammenfassende Feststellung:**

Anliegen an die Stadtspitze waren im IV. Quartal sehr hoch 35,45 % (5.74 %, 3,61 %, 2,54 %), bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

Anliegen an das Direktorium waren im I. Quartal am höchsten 24,79 % (15,46 %, 16,89 %, 14,37 %); dies war auch im Jahre 2005 so.

Weiterhin erwähnenswerte Schwankungen waren zu verzeichnen bei:

- Baureferat 9,85 %, 10,44 %, 8,01 %, 4,67 %
- KVR 9,21 %, 8,63 %, 12,70 %, 7,44 %
- RGU 3,74 %, 3,82 %, 7,23 %, 3,43 %
- Schulreferat 4,74 %, 7,13 %, 7,32 %, 3,57 %
- Sozialreferat 13,49 %, 13,65 %, 13,28 %, 9,04 %

Die übrigen Werte haben keine größeren Schwankungen zu verzeichnen.

## Thema des Anliegens

	1.Quartal	%	2.Quartal	%	3.Quartal	%	4.Quartal	%	Summe	%
Alten- / Pflegeheime	4	0.34	2	0.18	3	0.26	3	0.20	12	0.24
ASD							1	0.07	1	0.02
Ausländerthemen	9	0.76	19	1.69	6	0.52	8	0.54	42	0.85
Einbürgerung/Staatsangeh.			3	0.27	1	0.09	2	0.13	6	0.12
Aufenthaltsangel. EU	1	0.08					2	0.13	3	0.06
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	17	1.43	11	0.98	20	1.75	10	0.67	58	1.17
Behinderte			3	0.27	1	0.09	1	0.07	5	0.10
Bestattung	14	1.18	12	1.07	13	1.14	10	0.67	49	0.99
Bewerbung	18	1.52	25	2.22	16	1.40	16	1.08	75	1.52
Bezirksausschüsse	3	0.25	6	0.53	6	0.52	2	0.13	17	0.34
Denkmäler/Gedenktafeln	3	0.25	4	0.36	4	0.35	8	0.54	19	0.38
Dienstaufsichtsbeschwerde	9	0.76	9	0.80	7	0.61	6	0.40	31	0.63
Energieversorgung	38	3.20	40	3.55	26	2.27	17	1.15	121	2.45
Finanzen	39	3.28	29	2.58	27	2.36	24	1.62	119	2.41
Finanzielle Unterstützung	63	5.30	28	2.49	39	3.41	463	31.22	593	12.00
Freizeit / Bäder	2	0.17	5	0.44	5	0.44	7	0.47	19	0.38
Fremdenverkehr	14	1.18	8	0.71	13	1.14	11	0.74	46	0.93
Gaststätten	4	0.34	1	0.09	3	0.26	3	0.20	11	0.22
Gesundheit / Krankenhäuser	16	1.35	17	1.51	14	1.22	18	1.21	65	1.32
Grünanlagen / Spielplätze	22	1.85	29	2.58	29	2.54	12	0.81	92	1.86
Grundstücke/Räume	36	3.03	36	3.20	30	2.62	28	1.89	130	2.63
Hartz IV	18	1.52	15	1.33	18	1.57	14	0.94	65	1.32
Interne Personalangelegenheiten	8	0.67	12	1.07	6	0.52	15	1.01	41	0.83
Jugendhilfe	13	1.09	7	0.62	10	0.87	10	0.67	40	0.81
Kinderbetreuung	43	3.62	47	4.17	64	5.60	33	2.23	187	3.79
Kultur	27	2.27	21	1.87	57	4.99	64	4.32	169	3.42
LBK	21	1.77	15	1.33	16	1.40	10	0.67	62	1.26
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	12	1.01	16	1.42	11	0.96	11	0.74	50	1.01
nicht erkennbar/verwirrt	28	2.36	11	0.98	10	0.87	18	1.21	67	1.36
ÖPNV	45	3.79	42	3.73	40	3.50	29	1.96	156	3.16
Ordnungsangelegenheiten	86	7.24	60	5.33	73	6.39	77	5.19	296	5.99
Planung / Stadtentwicklung	23	1.94	85	7.55	41	3.59	72	4.86	221	4.47
Sauberkeit der Stadt	15	1.26	18	1.60	18	1.57	11	0.74	62	1.26
Schule	37	3.11	33	2.93	26	2.27	27	1.82	123	2.49
Sozialhilfe	56	4.71	65	5.77	55	4.81	57	3.84	233	4.72
Sport	8	0.67	8	0.71	21	1.84	11	0.74	48	0.97
Strassen / Wege	96	8.08	66	5.86	55	4.81	51	3.44	268	5.43
Tiere	6	0.51	9	0.80	10	0.87	5	0.34	30	0.61
Toiletten	12	1.01	5	0.44	6	0.52	3	0.20	26	0.53
Umwelt	19	1.60	27	2.40	59	5.16	44	2.97	149	3.02
Verkehr	45	3.79	51	4.53	76	6.65	48	3.24	220	4.45
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	68	5.72	79	7.02	85	7.44	69	4.65	301	6.09
Wohnung	159	13.38	126	11.19	99	8.66	113	7.62	497	10.06
Sonstiges	31	2.61	21	1.87	24	2.10	39	2.63	115	2.33
Summe	1188	%	1126	%	1143	%	1483	%	4940	100.00 %

### **Zusammenfassende Feststellung:**

Erwähnenswerte Schwankungen ergaben sich in den vier Quartalen bei folgenden Themen:

- Energieversorgung 3,20 %, 3,55 %, 2,27 %, 1,15 %
- Finanzen 3,28 %, 2,58 %, 2,36 %, 1,62 %
- finanzielle Unterstützung 5,30 %, 2,49 %, 3,41 %, 31,22 % \* *bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB*
- Grünanlagen/Spielplätze 1,58 %, 2,58 %, 2,54 %, 0,81 %
- Kultur 2,27 %, 1,87 %, 4,99 %, 4,32 %
- ÖPNV 3,79 %, 3,73 %, 3,50 %, 1,96 %
- Planung/Stadtentwicklung 1,94 %, 7,55 %, 3,59 %, 4,86 %
- Straßen/Wege 8,08 %, 5,86 %, 4,81 %, 3,44 %
- Umwelt 1,60 %, 2,40 %, 5,16 %, 2,97 %
- Verkehr 3,79 %, 4,53 %, 6,65 %, 3,24 %
- Wirtschaft/Arbeitsmarkt 5,72 %, 7,02 %, 7,44 %, 4,65 %
- Wohnung 13,38 %, 11,19 %, 8,66 %, 7,62 %

### **Art der Erledigung**

	1.Quartal	%	2.Quartal	%	3.Quartal	%	4.Quartal	%	Summe	%
Endgültige Antwort	387	36.61	235	24.97	256	27.38	704	53.58	1582	37.25
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	69	6.53	81	8.61	102	10.91	50	3.81	302	7.11
Kenntnisnahme	47	4.45	39	4.14	55	5.88	52	3.96	193	4.54
Weiterleitung / Berichts-anforderung	140	13.25	170	18.07	183	19.57	141	10.73	634	14.93
Weiterleitung / Erledigung	414	39.17	416	44.21	339	36.26	367	27.93	1536	36.17
Summe	1057	%	941	%	935	%	1314	%	4247	100.00 %

### **Zusammenfassende Feststellung:**

Bei den endgültigen Antworten ergibt sich im IV. Quartal ein höherer Wert (bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB) 36,61 %, 24,97 %, 27,38 %, 53,58 %.

Dies hat auch Auswirkungen auf die geringere Zahl der Weiterleitung zur Erledigung dort im IV. Quartal 39,17 %, 44,21 %, 36,26 %, 27,93 %.

### **Laufzeit bei der zuständigen Stelle**

	1.Quartal	%	2.Quartal	%	3.Quartal	%	4.Quartal	%	Summe	%
sofort erledigt	412	38.98	212	22.53	222	23.74	245	18.65	1091	25.69
bis 2 Wochen	270	25.54	303	32.20	248	26.52	263	20.02	1084	25.52
bis 3 Wochen	111	10.50	135	14.35	164	17.54	546	41.55	956	22.51
bis 4 Wochen	95	8.99	145	15.41	142	15.19	138	10.50	520	12.24
bis 6 Wochen	99	9.37	70	7.44	85	9.09	48	3.65	302	7.11
bis 7 Wochen	14	1.32	16	1.70	9	0.96	20	1.52	59	1.39
über 7 Wochen	54	5.11	59	6.27	64	6.84	53	4.03	230	5.42
25					1	0.11	1	0.08	2	0.05
26	1	0.09							1	0.02
28	1	0.09	1	0.11					2	0.05
Summe	1057	%	941	%	935	%	1314	%	4247	100.00 %

### **Zusammenfassende Feststellung:**

Beim Wert „sofort erledigt“ ergeben sich größere Schwankungen

38,98 %, 22,53 %, 23,74 %, 18,65 %.

Beim Wert „bis 3 Wochen“ ergibt sich ein höherer Wert im IV. Quartal, bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB 10,50 %, 14,35 %, 17,54 %, 41,55 %.

„bis 4 Wochen“ sind insgesamt 84,01 %, 84,59 %, 82,99 %, 90,90 % erledigt.

### **Erledigungsstatus**

	1.Quartal	%	2.Quartal	%	3.Quartal	%	4.Quartal	%	Summe	%
ganz entsprochen	359	34.65	345	37.54	324	35.84	745	57.35	1773	42.64
teilweise entsprochen	380	36.68	278	30.25	287	31.75	306	23.56	1251	30.09
nicht entsprochen	297	28.67	296	32.21	293	32.41	248	19.09	1134	27.27
Summe	1036	%	919	%	904	%	1299	%	4158	100.00 %

### **Zusammenfassende Feststellung:**

Bei „ganz entsprochen“ ist im IV. Quartal ein höherer Wert zu verzeichnen, bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB 34,65 % / 37,54 % / 35,84 % / 57,35 %.

Bei „teilweise entsprochen“ ist der geringste Wert auch im IV. Quartal zu verzeichnen 36,68 % / 30,25 % / 31,75 % / 23,56 %.

Demzufolge ist auch die Zahl von „nicht entsprochen“ im IV. Quartal sehr niedrig 28,67 %, 32,21 %, 32,41 %, 19,09 %.