

# **Auswertung aus dem Beschwerdemanagement**

**Zeitraum: 01.2007 – 12.2007**

- 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

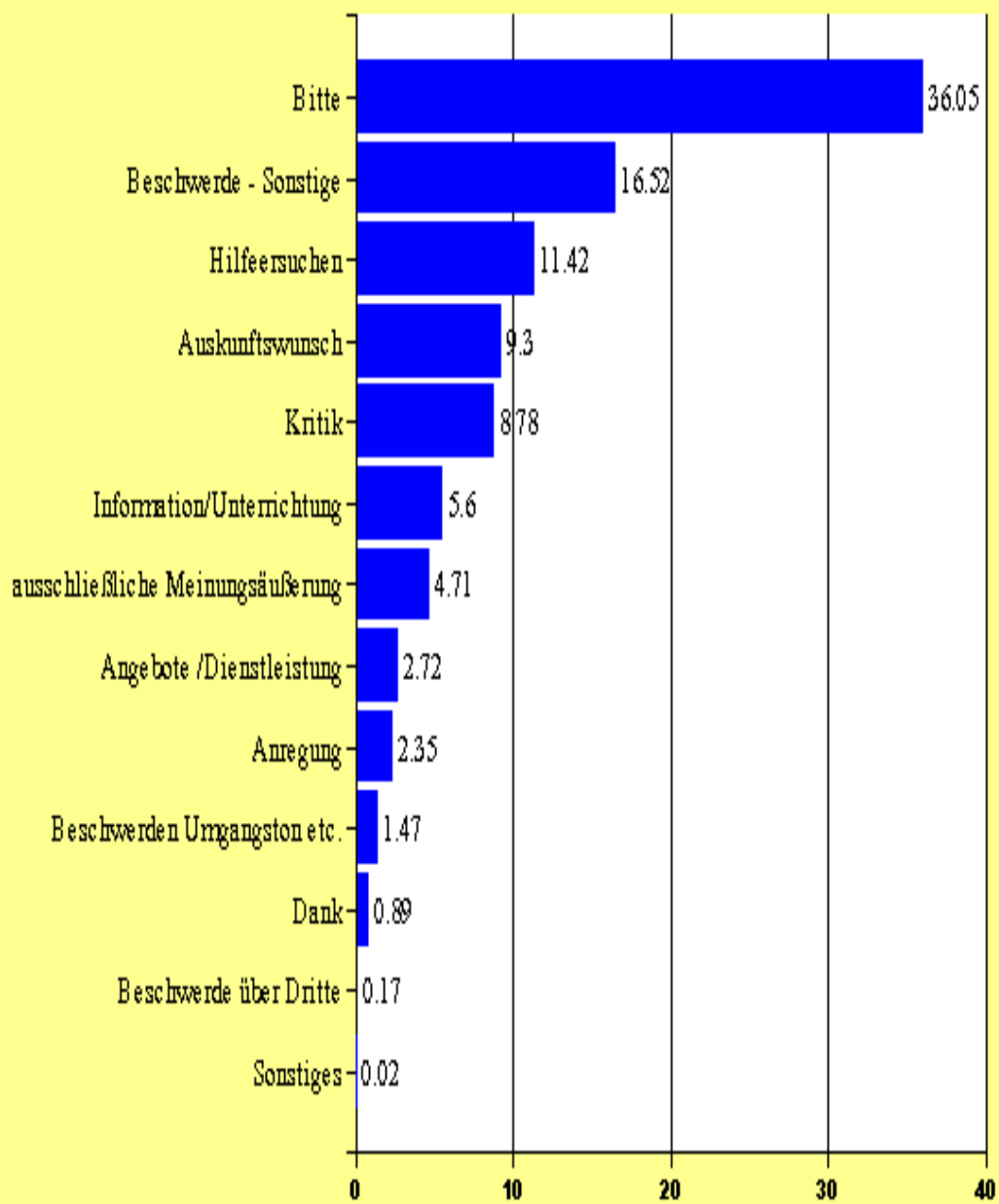
### **Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.)**

Bitte	1737	36.05 %
Beschwerde - Sonstige	796	16.52 %
Hilfeersuchen	550	11.42 %
Auskunftswunsch	448	9.30 %
Kritik	423	8.78 %
Information/Unterrichtung	270	5.60 %
ausschließliche Meinungsäußerung	227	4.71 %
Angebote /Dienstleistung	131	2.72 %
Anregung	113	2.35 %
Beschwerde - Erreichbarkeit	53	1.10 %
Dank	43	0.89 %
Beschwerde - Umgangston	10	0.21 %
Beschwerde über Dritte	8	0.17 %
Beschwerde - Diskriminierung	7	0.15 %
Sonstiges	1	0.02 %
Beschwerde - Öffnungszeiten	1	0.02 %
Summe	4818	100.00 %

### **Jahresbilanz 2007**

Die Zahl der Anliegen insgesamt beträgt um 181 mehr als im Vorjahr. Spitzenreiter bei den Anliegen sind mit großem Abstand wieder die Bitten mit 36,05 % (32,78 %). Hilfeersuchen sind weniger geworden 11,42 % (14,86 %). Information/Unterrichtung ist angestiegen auf 5,60 % (3,80 %). Ausschließliche Meinungsäußerung ist ebenfalls angestiegen auf 4,71 % (2,83 %). Die klassischen Beschwerden teilen sich auf in

- Erreichbarkeit 53 (61)
- Umgangston 10 (20)
- Diskriminierung 7 ( 4)
- Öffnungszeiten 1 ( 0).



© Direktorium / LH-München

## Art des Anliegens / nach Dienststellen

	Stadtspitze	%	Direktorium	%	Bau-ref.	%	Komm.-ref.	%	KVR	%	Kultur-ref.	%	Plan.-ref.	%	POR	%	RAW	%	RGU	%	Schul- und Kultur-ref.	%	Sozial-ref.	%	Stadtkammer	%	SWM GmbH	%	Wohnbau-ges.	%	ARGE	%	Sonst.	%	Summe	%
Hilfessuchen	20	2.86	113	14.39	4	1.09	8	5.00	44	9.00	4	5.00	9	1.43	7	6.54	1	0.85	5	2.07	40	17.32	281	48.87	9	9.47	7	1.28	34	35.05	2	28.57	1	1.59	589	11.13
Bitte	451	64.52	161	20.51	122	33.24	50	31.25	164	33.54	27	33.75	106	16.85	47	43.93	25	21.19	100	41.32	101	43.72	109	18.96	7	7.37	357	65.38	26	26.80	2	28.57	16	25.40	1871	35.37
Beschwerde - Öffnungszeiten									1	0.20																									1	0.02
Beschwerde - Erreichbarkeit			3	0.38	1	0.27	1	0.63	42	8.59									1	0.41	1	0.43	1	0.17	3	3.16	3	0.55			1	14.29			57	1.08
Beschwerde - Umgangston							2	1.25	3	0.61			2	0.32	1	0.93							1	0.17			2	0.37							11	0.21
Beschwerde - Diskriminierung	2	0.29	1	0.13			1	0.63							1	0.93											1	0.18	2	2.06					8	0.15
Beschwerde - Sonstige	9	1.29	86	10.96	39	10.63	13	8.13	85	17.38	2	2.50	287	45.63	25	23.36	9	7.63	40	16.53	11	4.76	71	12.35	39	41.05	65	11.90	16	16.49	2	28.57	20	31.75	819	15.48
Beschwerde über Dritte	1	0.14	5	0.64																			1	0.17									2	3.17	9	0.17
Anregung	5	0.72	18	2.29	18	4.90	5	3.13	15	3.07	10	12.50	23	3.66	2	1.87	4	3.39	10	4.13	3	1.30	7	1.22			6	1.10					4	6.35	130	2.46
<b>Auskunftswunsch</b>	<b>26</b>	<b>3.72</b>	<b>98</b>	<b>12.48</b>	<b>53</b>	<b>14.44</b>	<b>35</b>	<b>21.88</b>	<b>59</b>	<b>12.07</b>	<b>10</b>	<b>12.50</b>	<b>67</b>	<b>10.65</b>	<b>5</b>	<b>4.67</b>	<b>17</b>	<b>14.41</b>	<b>29</b>	<b>11.98</b>	<b>26</b>	<b>11.26</b>	<b>37</b>	<b>6.43</b>	<b>8</b>	<b>8.42</b>	<b>29</b>	<b>5.31</b>	<b>3</b>	<b>3.09</b>			<b>5</b>	<b>7.94</b>	<b>507</b>	<b>9.58</b>
<b>Dank</b>	<b>11</b>	<b>1.57</b>	<b>15</b>	<b>1.91</b>	<b>6</b>	<b>1.63</b>	<b>1</b>	<b>0.63</b>	<b>3</b>	<b>0.61</b>	<b>2</b>	<b>2.50</b>	<b>2</b>	<b>0.32</b>			<b>1</b>	<b>0.85</b>			<b>2</b>	<b>0.87</b>	<b>9</b>	<b>1.57</b>	<b>1</b>	<b>1.05</b>			<b>2</b>	<b>2.06</b>				<b>55</b>	<b>1.04</b>	
<b>Angebote /Dienstleistung</b>	<b>1</b>	<b>0.14</b>	<b>36</b>	<b>4.59</b>	<b>32</b>	<b>8.72</b>	<b>10</b>	<b>6.25</b>	<b>8</b>	<b>1.64</b>	<b>7</b>	<b>8.75</b>	<b>7</b>	<b>1.11</b>	<b>8</b>	<b>7.48</b>	<b>19</b>	<b>16.10</b>	<b>8</b>	<b>3.31</b>	<b>6</b>	<b>2.60</b>	<b>7</b>	<b>1.22</b>	<b>3</b>	<b>3.16</b>	<b>4</b>	<b>0.73</b>	<b>1</b>	<b>1.03</b>			<b>2</b>	<b>3.17</b>	<b>159</b>	<b>3.01</b>
<b>Kritik</b>	<b>66</b>	<b>9.44</b>	<b>54</b>	<b>6.88</b>	<b>67</b>	<b>18.26</b>	<b>23</b>	<b>14.38</b>	<b>47</b>	<b>9.61</b>	<b>2</b>	<b>2.50</b>	<b>39</b>	<b>6.20</b>	<b>2</b>	<b>1.87</b>	<b>11</b>	<b>9.32</b>	<b>20</b>	<b>8.26</b>	<b>17</b>	<b>7.36</b>	<b>17</b>	<b>2.96</b>	<b>16</b>	<b>16.84</b>	<b>58</b>	<b>10.62</b>	<b>6</b>	<b>6.19</b>			<b>11</b>	<b>17.46</b>	<b>456</b>	<b>8.62</b>
<b>ausschließliche Meinungsäußerung</b>	<b>79</b>	<b>11.30</b>	<b>120</b>	<b>15.29</b>	<b>4</b>	<b>1.09</b>			<b>5</b>	<b>1.02</b>	<b>1</b>	<b>1.25</b>	<b>61</b>	<b>9.70</b>			<b>2</b>	<b>1.69</b>	<b>2</b>	<b>0.83</b>	<b>1</b>	<b>0.43</b>	<b>3</b>	<b>0.52</b>			<b>2</b>	<b>0.37</b>						<b>280</b>	<b>5.29</b>	
<b>Information/Unterrichtung</b>	<b>27</b>	<b>3.86</b>	<b>75</b>	<b>9.55</b>	<b>21</b>	<b>5.72</b>	<b>11</b>	<b>6.88</b>	<b>13</b>	<b>2.66</b>	<b>15</b>	<b>18.75</b>	<b>26</b>	<b>4.13</b>	<b>9</b>	<b>8.41</b>	<b>29</b>	<b>24.58</b>	<b>27</b>	<b>11.16</b>	<b>23</b>	<b>9.96</b>	<b>31</b>	<b>5.39</b>	<b>9</b>	<b>9.47</b>	<b>12</b>	<b>2.20</b>	<b>7</b>	<b>7.22</b>			<b>2</b>	<b>3.17</b>	<b>337</b>	<b>6.37</b>
<b>Sonstiges</b>	<b>1</b>	<b>0.14</b>																																<b>1</b>	<b>0.02</b>	
<b>Summe</b>	<b>699</b>	<b>%</b>	<b>785</b>	<b>%</b>	<b>367</b>	<b>%</b>	<b>160</b>	<b>%</b>	<b>489</b>	<b>%</b>	<b>80</b>	<b>%</b>	<b>629</b>	<b>%</b>	<b>107</b>	<b>%</b>	<b>118</b>	<b>%</b>	<b>242</b>	<b>%</b>	<b>231</b>	<b>%</b>	<b>575</b>	<b>%</b>	<b>95</b>	<b>%</b>	<b>546</b>	<b>%</b>	<b>97</b>	<b>%</b>	<b>7</b>	<b>%</b>	<b>63</b>	<b>%</b>	<b>5290</b>	<b>100.00 %</b>

## Jahresbilanz 2007

Die meisten Hilfeersuchen betrafen wiederum das Sozialreferat 48,87 % (45,41 %). Die meisten Bitten betrafen die Stadtspitze mit 64,52 % (73,24 %), bedingt teilweise auch durch die Weihnachtsspendenaktion des OB. Es folgen bei Bitten die SWM mit 65,38 % (20,23 %), bedingt u. a. durch die Aktion zum Thema Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk.

Die meisten Allgemeinen Beschwerden betrafen das Planungsreferat mit 45,63 % (14,70 %), bedingt durch die Eingaben zum Thema Transrapid und zum Thema Parkraumbewirtschaftung Schwabing West.

Die höheren Werte bei Stadtspitze Kritik 9,44 % (5,48 %) und ausschließliche Meinungsäußerung 11,30 % (5,95 %) ist auch bedingt durch die Zuschriften zum Thema Transrapid, die sich direkt auf Äußerungen des OB beziehen.

Die meisten Anliegen insgesamt betrafen:

- Direktorium (Direktorium)
- Stadtspitze (Stadtspitze)
- Planungsreferat (Sozialreferat)
- Sozialreferat (KVR)
- SWM (Baureferat).

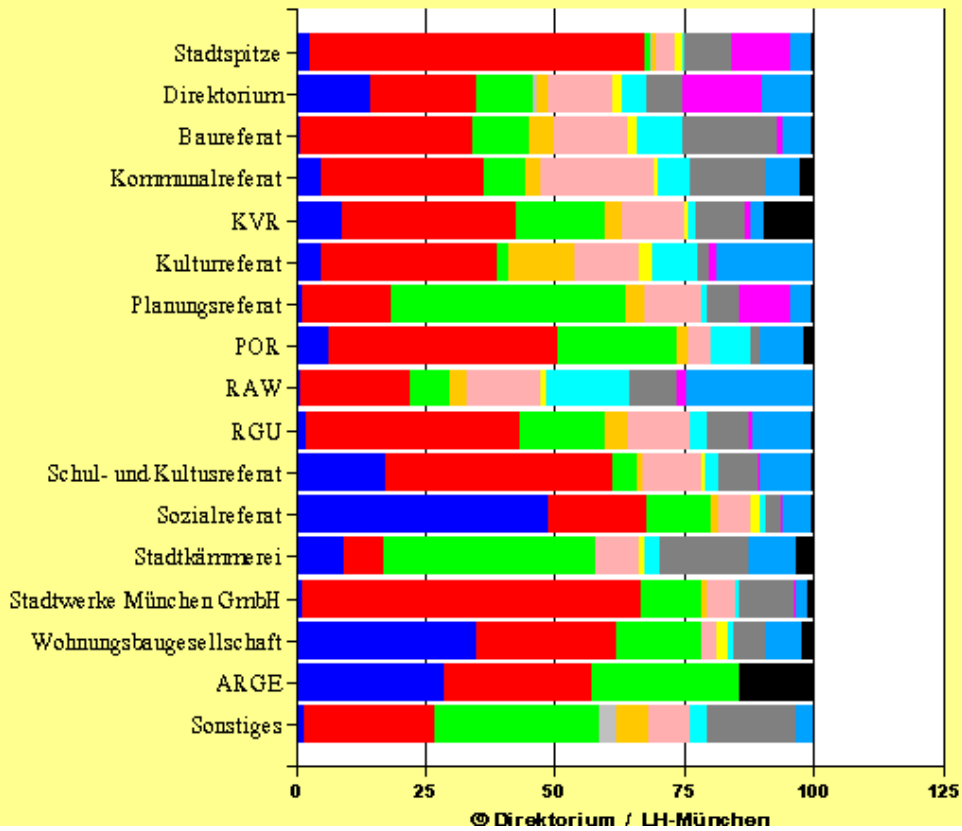
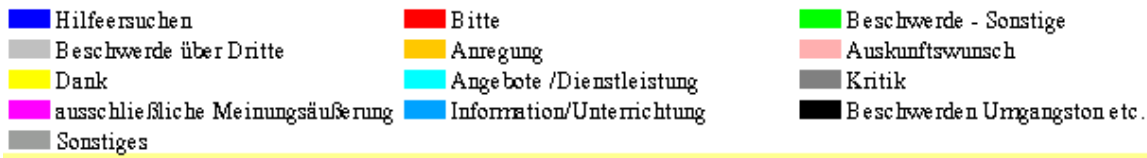
Die klassischen Beschwerden, insgesamt 77, teilen sich folgendermaßen auf:

- Öffnungszeiten: KVR 1 x
- Erreichbarkeit: Direktorium 3 x, Baureferat 1 x, Kommunalreferat 1 x, KVR 42 x, RGU 1 x, Schulreferat 1 x, Sozialreferat 1 x, Stadtkämmerei 3 x, SWM 3 x, ARGE 1 x
- Umgangston: Kommunalreferat 2 x, KVR 3 x, Planungsreferat 2 x, POR 1 x, Sozialreferat 1 x, SWM 2 x
- Diskriminierung: Stadtspitze 2 x, Direktorium 1 x, Kommunalreferat 1 x, POR 1 x, SWM 1 x, Wohnungsbaugesellschaften 2 x

Keine klassischen Beschwerden gab es über das

- Kulturreferat
- RAW.

Die Anliegen sind insgesamt angestiegen auf 5290 (5040).



**Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert**

	Mann	%	Frau	%	Mann/Frau	%	Familie	%	Gruppe	%	Unterschriftsliste	%	Sonstiges	%	Summe	%
Hilfeersuchen	162	9.61	301	24.73	21	2.86	45	36.59	11	1.14	1	50.00			541	11.44
Bitte	457	27.11	315	25.88	370	50.34	54	43.90	513	53.22					1709	36.15
Beschwerde - Öffnungszeiten			1	0.08											1	0.02
Beschwerde - Erreichbarkeit	34	2.02	18	1.48					1	0.10					53	1.12
Beschwerde - Umgangston	7	0.42	2	0.16			1	0.81							10	0.21
Beschwerde - Diskriminierung	2	0.12	3	0.25	1	0.14									6	0.13
Beschwerde - Sonstige	281	16.67	177	14.54	293	39.86	9	7.32	22	2.28	1	50.00			783	16.56
Beschwerde über Dritte	6	0.36	2	0.16											8	0.17
Anregung	72	4.27	29	2.38			1	0.81	8	0.83					110	2.33
Auskunftswunsch	219	12.99	132	10.85	17	2.31	3	2.44	65	6.74					436	9.22
Dank	18	1.07	17	1.40			1	0.81	6	0.62					42	0.89
Angebote /Dienstleistung	41	2.43	12	0.99	2	0.27			74	7.68					129	2.73
Kritik	202	11.98	128	10.52	18	2.45	7	5.69	60	6.22					415	8.78
ausschließliche Meinungsäußerung	132	7.83	41	3.37	10	1.36			42	4.36					225	4.76
Information/Unterrichtung	53	3.14	38	3.12	3	0.41	2	1.63	162	16.80					258	5.46
Sonstiges			1	0.08											1	0.02
Summe	1686	%	1217	%	735	%	123	%	964	%	2	%	0	%	4727	100.00 %

## Jahresbilanz 2007

Es wandten sich wieder mehr Männer als Frauen an die Stadtspitze 1686 M / 1217 F (1870 M / 1384 F).

Hilfeersuchen kamen wieder weitaus mehr von Frauen als von Männern 24,73 % F / 9,61 % M (24,64 % F / 13,10 % M).

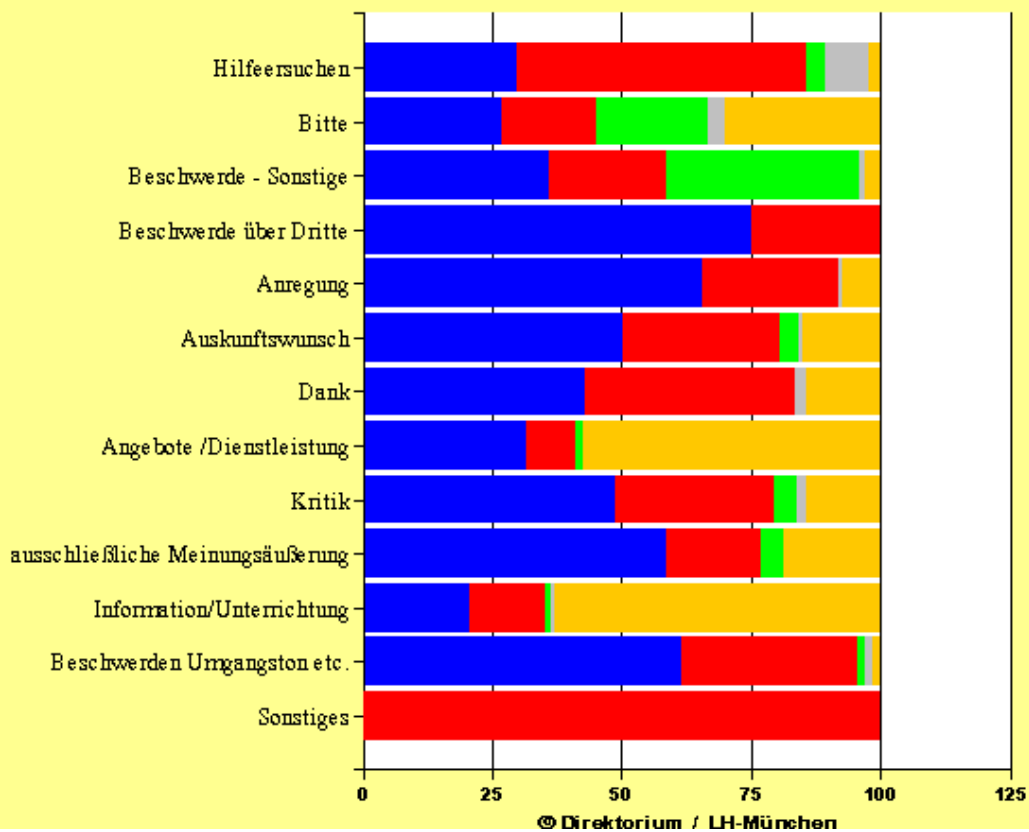
Von mehr Männern kamen auch Anregungen 4,27 % M / 2,38 % F (5,99 % M / 1,95 % F).

Ebenso Auskunftswünsche 12,99 % M / 10,85 % F (12,67 % M / 10,98 % F), Kritik 11,98 % M / 10,52 % F (10,43 % M / 7,66 % F), ausschließliche Meinungsäußerung 7,83 % M / 3,37 % F (4,49 % M / 2,46 % F).

Klassische Beschwerden kamen wieder mehr von Männern als von Frauen 43 M, 24 F (47 M, 35 F).

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	%
Hilfeersuchen	138	26.24	217	41.25	171	32.51	526	11.80
Bitte	687	40.01	690	40.19	340	19.80	1717	38.51
Beschwerde - Öffnungszeiten	1	100.00					1	0.02
Beschwerde - Erreichbarkeit	31	58.49	9	16.98	13	24.53	53	1.19
Beschwerde - Umgangston	2	20.00	4	40.00	4	40.00	10	0.22
Beschwerde - Diskriminierung	2	33.33	3	50.00	1	16.67	6	0.13
Beschwerde - Sonstige	162	20.93	417	53.88	195	25.19	774	17.36
Beschwerde über Dritte			1	33.33	2	66.67	3	0.07
Anregung	35	35.00	31	31.00	34	34.00	100	2.24
Auskunftswunsch	277	63.10	87	19.82	75	17.08	439	9.85
Dank	39	95.12	1	2.44	1	2.44	41	0.92
Angebote /Dienstleistung	70	55.12	17	13.39	40	31.50	127	2.85
Kritik	182	44.72	93	22.85	132	32.43	407	9.13
Information/Unterricht ung	185	72.83	18	7.09	51	20.08	254	5.70
Sonstiges	1	100.00					1	0.02
Summe	1812	%	1588	%	1059	%	4459	100.00 %

**Jahresbilanz 2007**

Hilfeersuchen konnten ganz bzw. teilweise entsprochen werden in insgesamt 67,49 % (68,48 %).

Bitten konnten ganz bzw. teilweise entsprochen werden in insgesamt 80,20 % (74,14 %).

Die klassischen Beschwerden konnten ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 52 Fällen (67), nicht entsprochen wurde in 18 Fällen (15).

Allgemeinen Beschwerden konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in insgesamt 74,81 % (70,34 %).

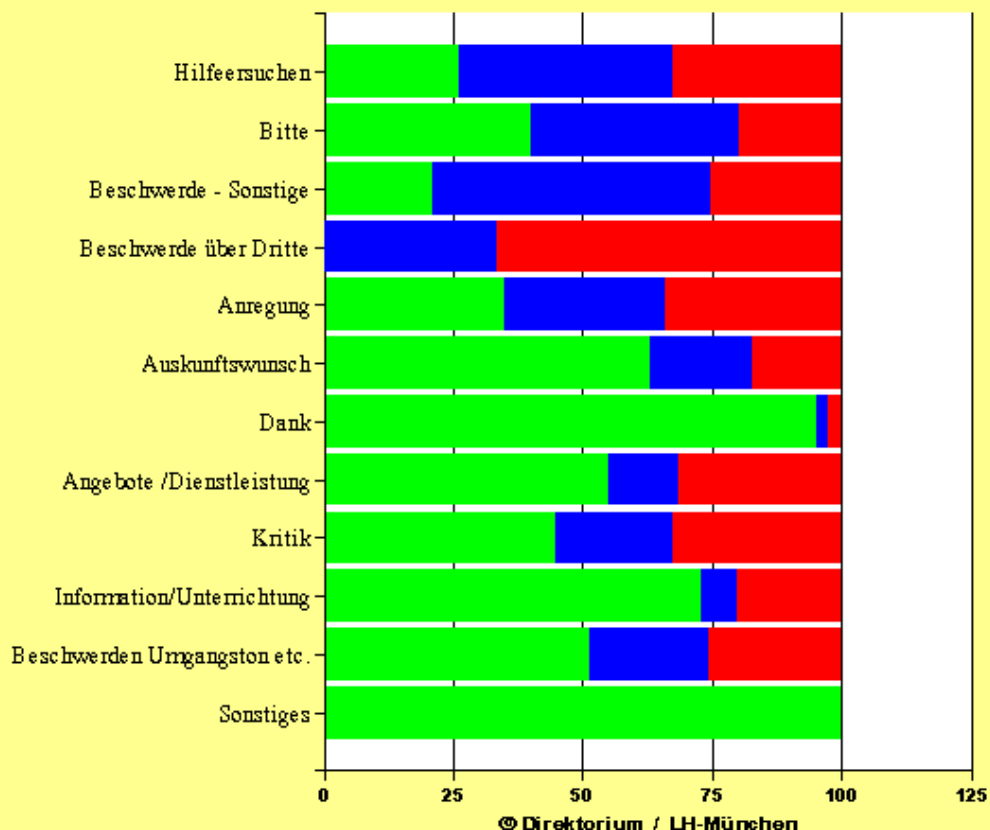
Auskunftswünschen konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 82,92 % (81,07 %).

Angebote/Dienstleistungen konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden insgesamt 68,51 % (75,54 %).

Kritik konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in insgesamt 67,57 % (71,60 %).

Angaben in Prozent

■ ganz entsprochen   
 ■ teilweise entsprochen   
 ■ nicht entsprochen



**Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft**

Direktorium	700	14.86 %
Stadtspitze	615	13.05 %
Planungsreferat	563	11.95 %
Sozialreferat	527	11.18 %
Stadtwerke München GmbH	519	11.01 %
KVR	423	8.98 %
Baureferat	308	6.54 %
RGU	213	4.52 %
Schul- und Kultusreferat	209	4.44 %
Kommunalreferat	134	2.84 %
RAW	103	2.19 %
POR	98	2.08 %
Wohnungsbaugesellschaft	91	1.93 %
Stadtkämmerei	88	1.87 %
Kulturreferat	60	1.27 %
Sonstiges	54	1.15 %
ARGE	7	0.15 %
Summe	4712	100.00 %

## Jahresbilanz 2007

Spitzenreiter bei den Anliegen ist wieder das Direktorium 14,86 % (17,74 %).

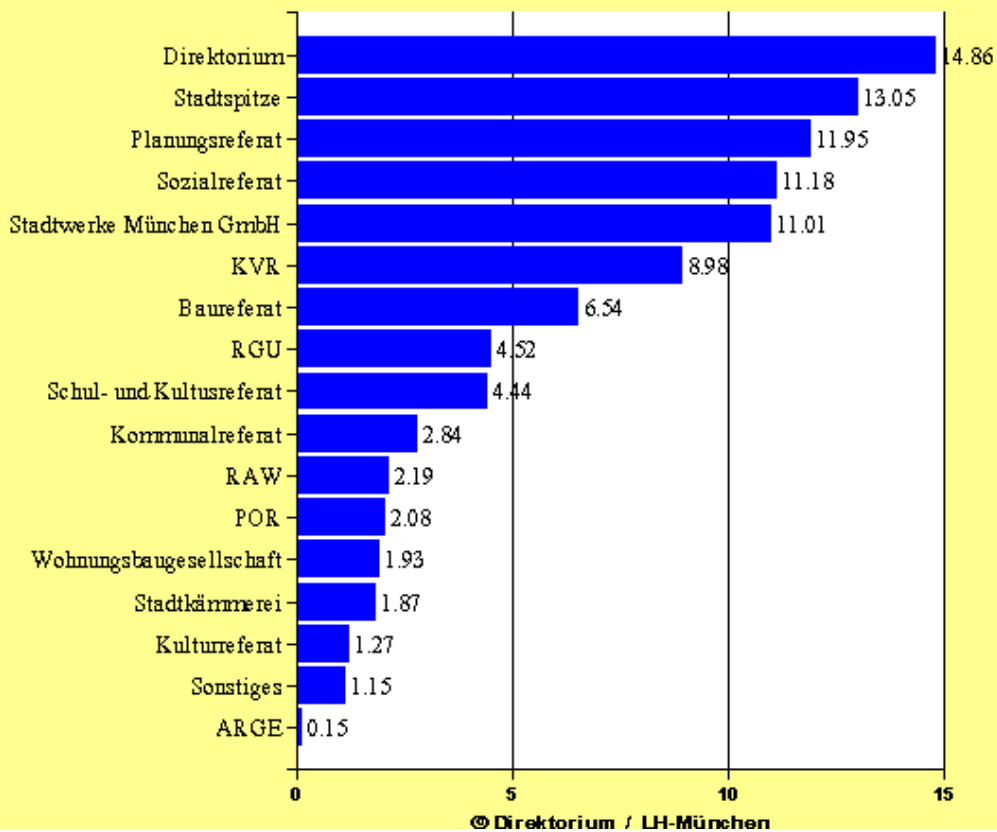
Die Anliegen an die Stadtspitze haben leicht abgenommen 13,05 % (13,61 %).

Die Anliegen an das Planungsreferat haben zugenommen 11,95 % (5,84 %), bedingt durch die Vorbringen zum Thema Transrapid.

Die Anliegen der SWM haben zugenommen 11,01 % (5,21 %), bedingt durch die Aktion zum Thema Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk.

Die Anliegen an das Kulturreferat haben abgenommen 1,27 % (3,07 %).

Am wenigsten waren diesmal betroffen ARGE und Kulturreferat (ARGE und Wohnungsbaugesellschaften).



Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	Frau	Mann/Frau	Familie	Gruppe	Unterschriftsliste	Sonstiges	Summe
Alten- / Pflegeheime	6	2			5			13
ASD	2	1						3
Ausländerthemen	7	4	1		9			21
Einbürgerung/Staatsangeh.	4	1	1					6
Aufenthaltsangel. EU		1						1
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	15	9	1	2	1			28
Behinderte	4	4	1		1			10
Bestattung	13	23	4					40
Bewerbung	28	27	1					56
Bezirksausschüsse	3	1	2					6
Denkmäler/Gedenktafeln	11	3			1			15
Dienstaufsichtsbeschwerde	15	6						21
Energieversorgung	62	17	318	3	2			402
Finanzen	50	31	5	1	12			99
Finanzielle Unterstützung	38	65	3	3	415			524
Freizeit / Bäder	19	10	1	1	2			33
Fremdenverkehr	24	13	1		18			56
Gaststätten	11	5	2		3			21
Gesundheit / Krankenhäuser	24	16	3		31			74
Grünanlagen / Spielplätze	42	32	6	1	9			90
Grundstücke/Räume	33	25	7		31			96
Hartz IV	13	16		1				30
Interne Personalangelegenheiten	19	20	1		9			49
Jugendhilfe	8	5			3			16
Kinderbetreuung	23	69	11	21	14			138
Kultur	47	24	2		18			91
LBK	35	13	5		4			57
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	16	12	1		3			32
nicht erkennbar/verwirrt	36	27	1		1			65
ÖPNV	113	60	2	2	4			181
Ordnungsangelegenheiten	140	71	7	1	19			238
Planung / Stadtentwicklung	192	67	19	6	96	1		381
Sauberkeit der Stadt	29	30	3		1			63
Schule	19	19	5	44	37			124
Sozialhilfe	63	80	2	4	27			176
Sport	19	3	3	1	12			38
Strassen / Wege	122	64	10	1	20			217
Tiere	14	15	2		3			34
Toiletten	5	11			1			17
Umwelt	93	49	17	2	20			181
Verkehr	188	73	270	2	16			549
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	78	39			108			225
Wohnung	146	232	35	29	4	1		447
Sonstiges	40	37	4		7			88
Summe	1869	1332	757	125	967	2	0	5052

## Jahresbilanz 2007

Die gefragtesten Themen bei Männern waren:

- Planung/Stadtentwicklung (Wohnung)
- Verkehr (Ordnungsangelegenheiten)
- Wohnung (Straßen/Wege)

Die gefragtesten Themen bei den Frauen waren:

- Wohnung (Wohnung)
- Sozialhilfe (Kinderbetreuung)
- Verkehr (Ordnungsangelegenheiten).

Zum Thema Energieversorgung haben sich außergewöhnlich viele Personen aus „Mann/Frau“ an die Stadtspitze gewandt 318 (3), bedingt durch die Aktion zum Thema Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk.

Zum Thema Verkehr haben sich außergewöhnlich viele Personen aus „Mann/Frau“ an die Stadtspitze gewandt 270 (11), bedingt durch Beschwerden zum Parkraummanagement Schwabing West.

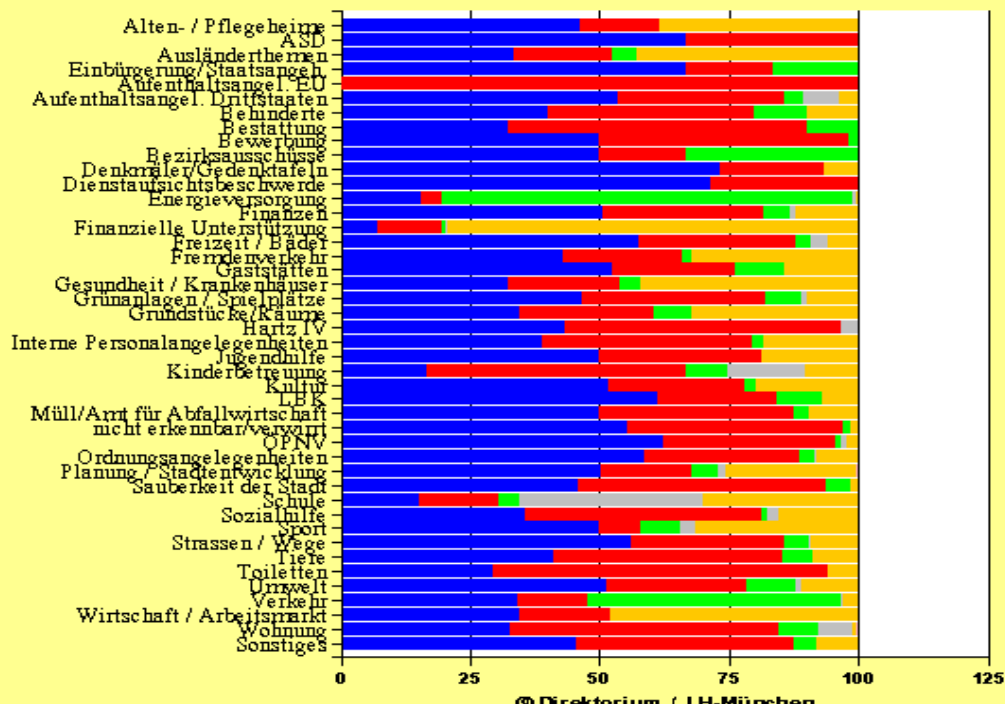
Gravierende Unterschiede zwischen Männern und Frauen gab es bei folgenden Themen:

- Energieversorgung M 62 / F 17 (M 77 / F 35)\*
- Finanzielle Unterstützung M 38 / F 65 (M 41 / F 87)\*
- Kinderbetreuung M 23 / F 69 (M 25 / F 111)\*
- Kultur M 47 / F 24 (M 37 / F 40)
- LBK M 35 / F 13 (M 34 / F 11)
- ÖPNV M 113 / F 60 (M 97 / F 43)\*
- Ordnungsangelegenheiten M 140 / F 71 (M 163 / F 92)\*
- Planung/Stadtentwicklung M 192 / F 67 (M 133 / F 42)\*
- Straßen/Wege M 122 / F 64 (M 137 / F 89)\*
- Verkehr M 188 F 73 (M 124 / F 61)\*
- Wohnung M 146 / F 232 (M 175/ F 240)\*

\* Waren auch bereits 2006 bei den großen Unterschieden aufgefallen mit dem etwa gleichen Schwergewicht.

Angaben in Prozent

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



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

Verkehr	558	10.82 %
Finanzielle Unterstützung	527	10.22 %
Wohnung	454	8.81 %
Energieversorgung	403	7.82 %
Planung / Stadtentwicklung	385	7.47 %
Ordnungsangelegenheiten	243	4.71 %
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	236	4.58 %
Strassen / Wege	222	4.31 %
ÖPNV	186	3.61 %
Umwelt	183	3.55 %
Sozialhilfe	179	3.47 %
Kinderbetreuung	142	2.75 %
Schule	125	2.42 %
Finanzen	104	2.02 %
Kultur	101	1.96 %
Grundstücke/Räume	98	1.90 %
Grünanlagen / Spielplätze	91	1.77 %
Sonstiges	90	1.75 %
Gesundheit / Krankenhäuser	76	1.47 %
nicht erkennbar/verwirrt	65	1.26 %
Sauberkeit der Stadt	64	1.24 %
LBK	61	1.18 %
Bewerbung	58	1.13 %
Fremdenverkehr	56	1.09 %
Interne Personalangelegenheiten	53	1.03 %
Bestattung	40	0.78 %
Sport	39	0.76 %
Tiere	34	0.66 %
Freizeit / Bäder	33	0.64 %
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	32	0.62 %
Hartz IV	30	0.58 %
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	29	0.56 %
Gaststätten	21	0.41 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	21	0.41 %
Ausländerthemen	21	0.41 %
Toiletten	17	0.33 %
Jugendhilfe	16	0.31 %
Denkmäler/Gedenktafeln	16	0.31 %
Alten- / Pflegeheime	14	0.27 %
Bezirksausschüsse	11	0.21 %

Behinderte	10	0.19 %
Einbürgerung/Staatsangeh.	7	0.14 %
ASD	3	0.06 %
Aufenthaltsangel. EU	1	0.02 %
Summe	5155	100.00 %

### Jahresbilanz 2007

Die gefragtesten Themen waren in der Reihenfolge:

- Verkehr (finanzielle Unterstützung)
- finanzielle Unterstützung (Wohnung)
- Wohnung (Wirtschaft/Arbeitsmarkt).

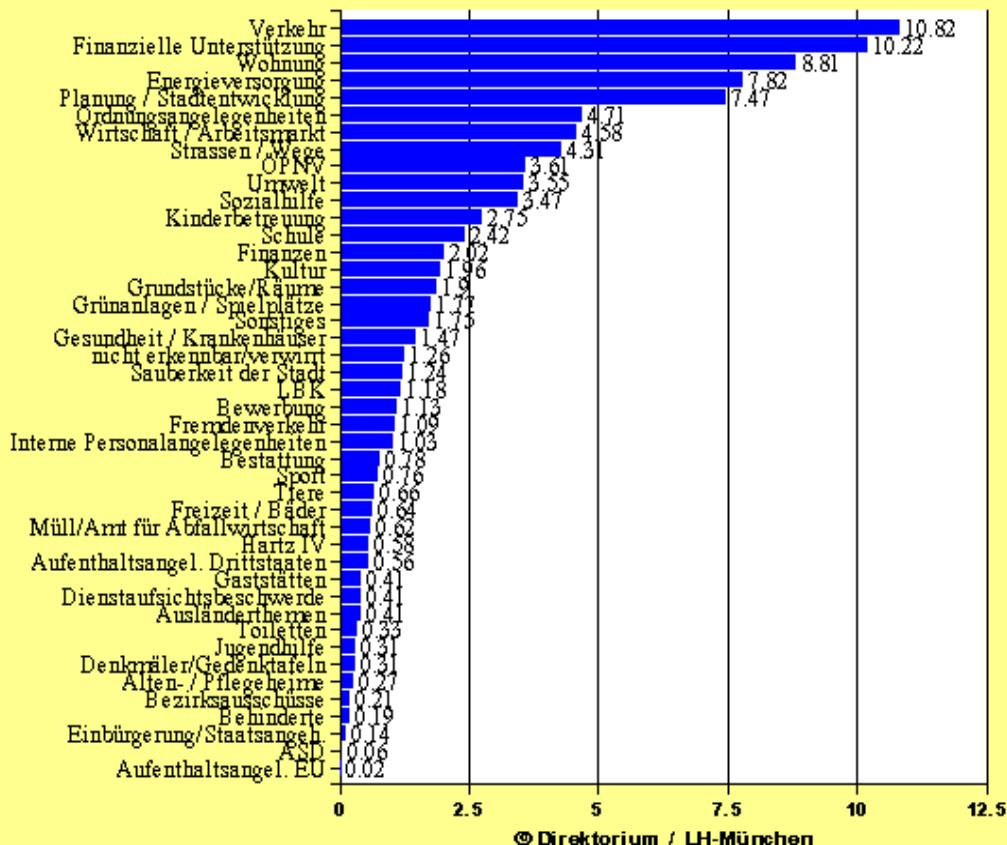
Bei folgenden Werten ergaben sich erwähnenswerte Unterschiede zu 2006:

- Energieversorgung 7,82 % (2,45 %)
- Planung/Stadtentwicklung 7,47 % (4,47 %).

Alle anderen Werte bewegen sich an den Werten des Vorjahres.

Am wenigsten angesprochen waren:

- Einbürgerung/Staatsangehörigkeit (Behinderte)
- ASD (Aufenthaltsangelegenheiten EU)
- Aufenthaltsangelegenheiten EU (ASD)

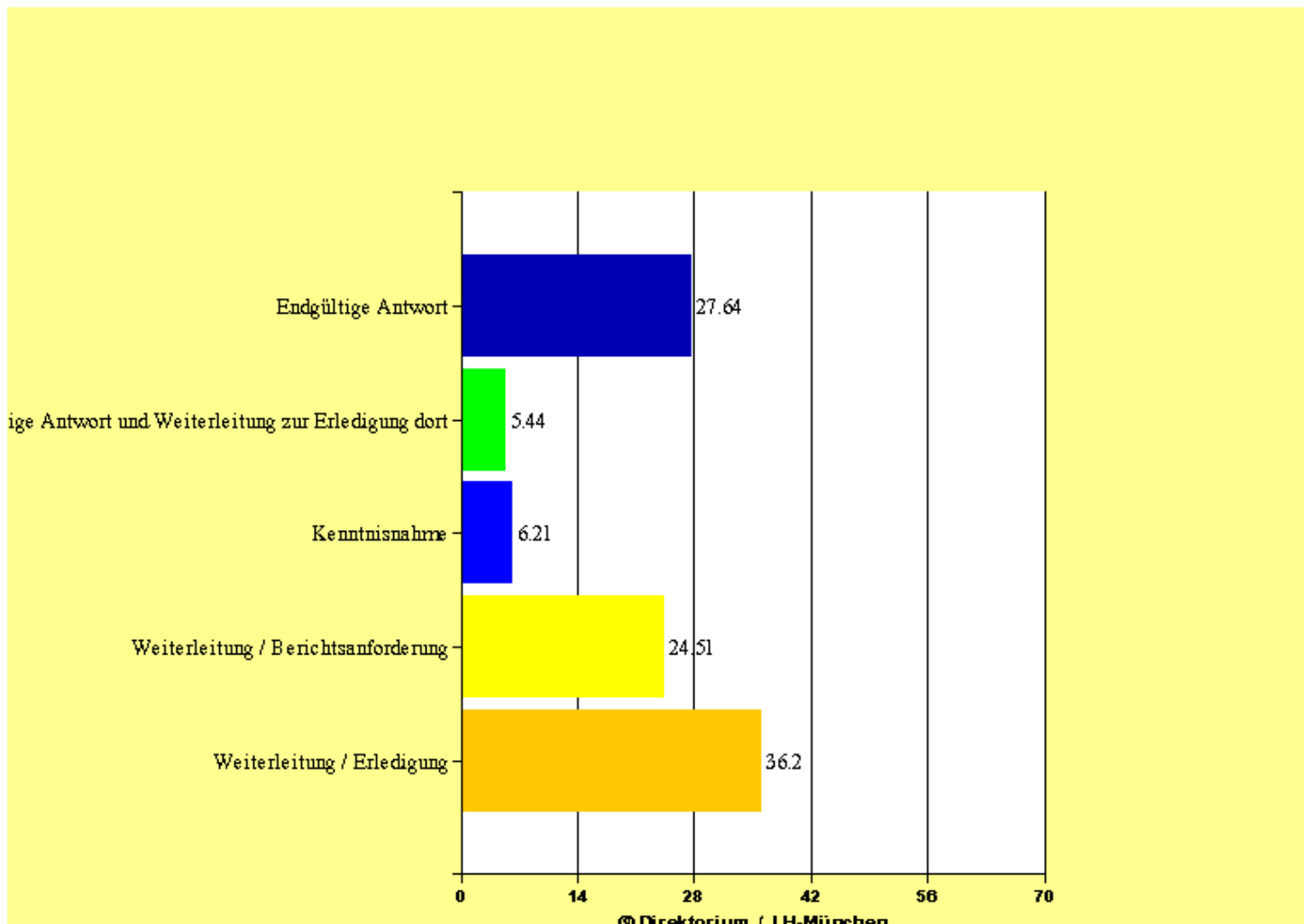


## Art der Erledigung durch die Bürgerberatung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)

Endgültige Antwort	1220	27.64 %
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	240	5.44 %
Kenntnisnahme	274	6.21 %
Weiterleitung / Berichts-anforderung	1082	24.51 %
Weiterleitung / Erledigung	1598	36.20 %
Summe	4414	100.00 %

### Jahresbilanz 2007

Die Anzahl der endgültigen Antworten ist niedriger als im Vorjahr 27,64 % (37,66 %).  
Es ergibt sich 2007 eine Verschiebung von den endgültigen Antworten zu Weiterleitung/Berichts-anforderung; der Wert hier hat 2006 14,94 % betragen und ist 2007 auf 24,51 % angestiegen. Dies ergibt sich durch die Aktion der Parkraumbewirtschaftung Schwabing/West (252 Fälle zur Berichts-anforderung) und die Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk (300 Fälle).  
Weiterleitung/Erledigung ist fast gleich geblieben 36,20 % (36,15 %).



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

sofort erledigt	810	18.39 %
bis 2 Wochen	1100	24.98 %
bis 3 Wochen	899	20.41 %
bis 4 Wochen	440	9.99 %
bis 6 Wochen	585	13.28 %
bis 7 Wochen	45	1.02 %
über 7 Wochen	520	11.81 %
25	1	0.02 %
26	1	0.02 %
28	2	0.05 %
40	1	0.02 %
Summe	4404	100.00 %

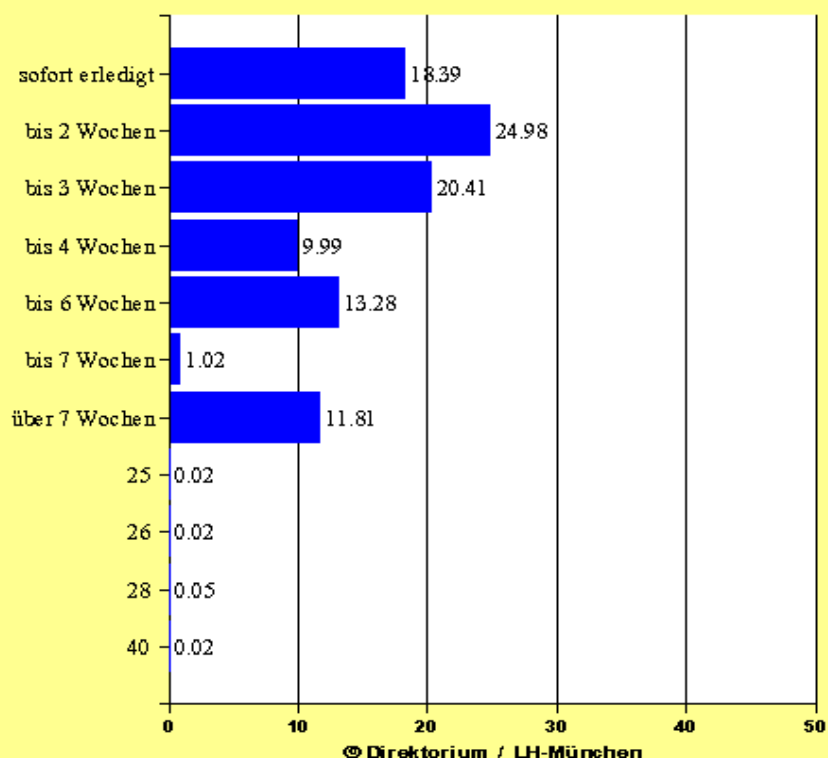
### Jahresbilanz 2007

Sofort erledigt wurden 18,39 % (25,69 %).

Bis 4 Wochen sind insgesamt 73,77 % erledigt (85,96 %).

Bis 6 Wochen sind insgesamt 87,05 % erledigt (93,07 %).

Über 7 Wochen dauerte die Laufzeit bei 11,92 % (5,54 %!).



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

ganz entsprochen	1739	40.63 %
teilweise entsprochen	1502	35.09 %
nicht entsprochen	1039	24.28 %
Summe	4280	100.00 %

### Jahresbilanz 2007

Ganz entsprochen wurde in weniger Fällen als 2006 und zwar 40,63 % (42,64 %).  
Teilweise entsprochen wurde in mehr Fällen als 2006 und zwar 35,09 % (30,09 %).  
Nicht entsprochen wurde in 24,28 % (27,27 %).

