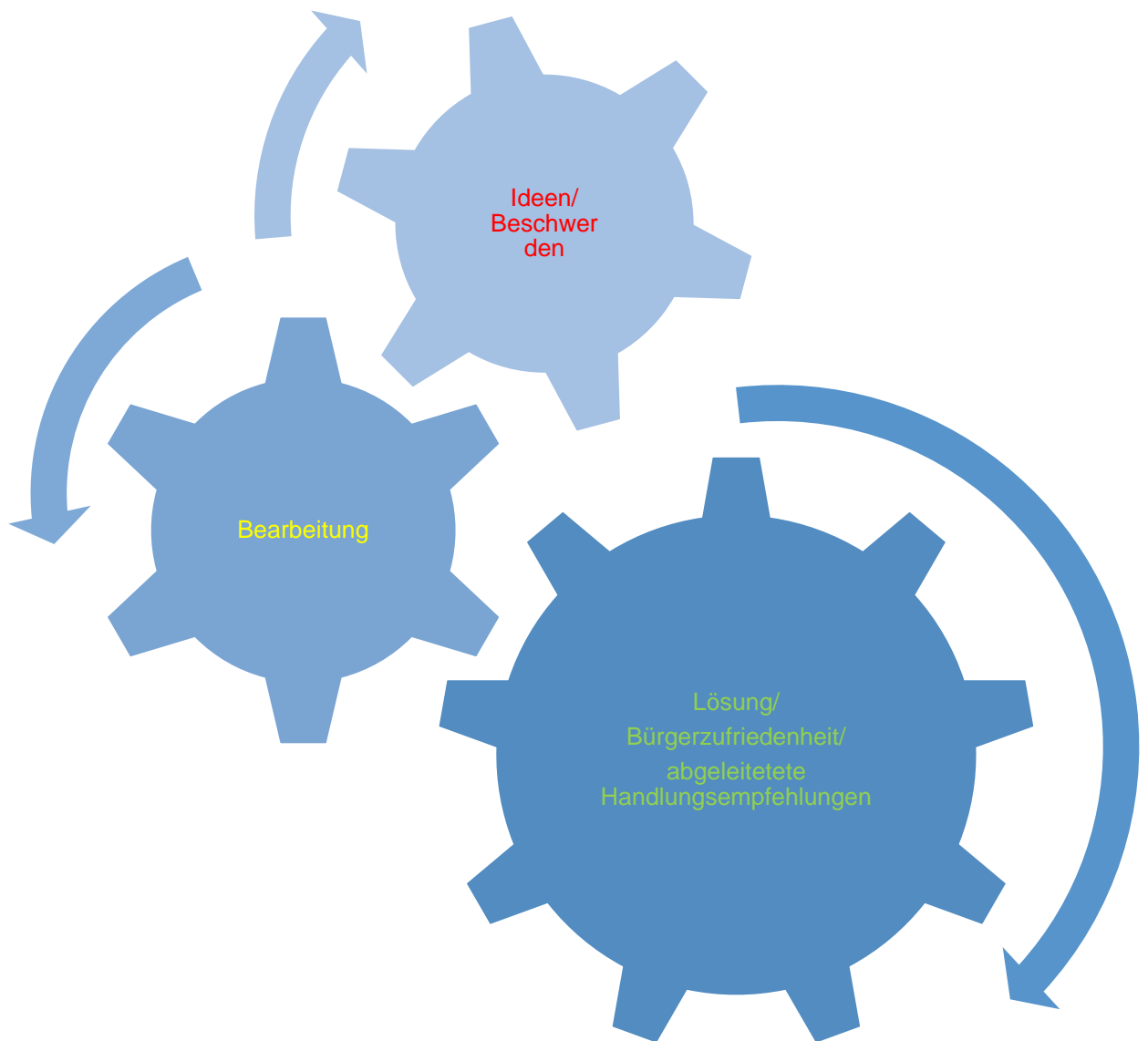


Jahresbericht

Ideen- und Beschwerdemanagement

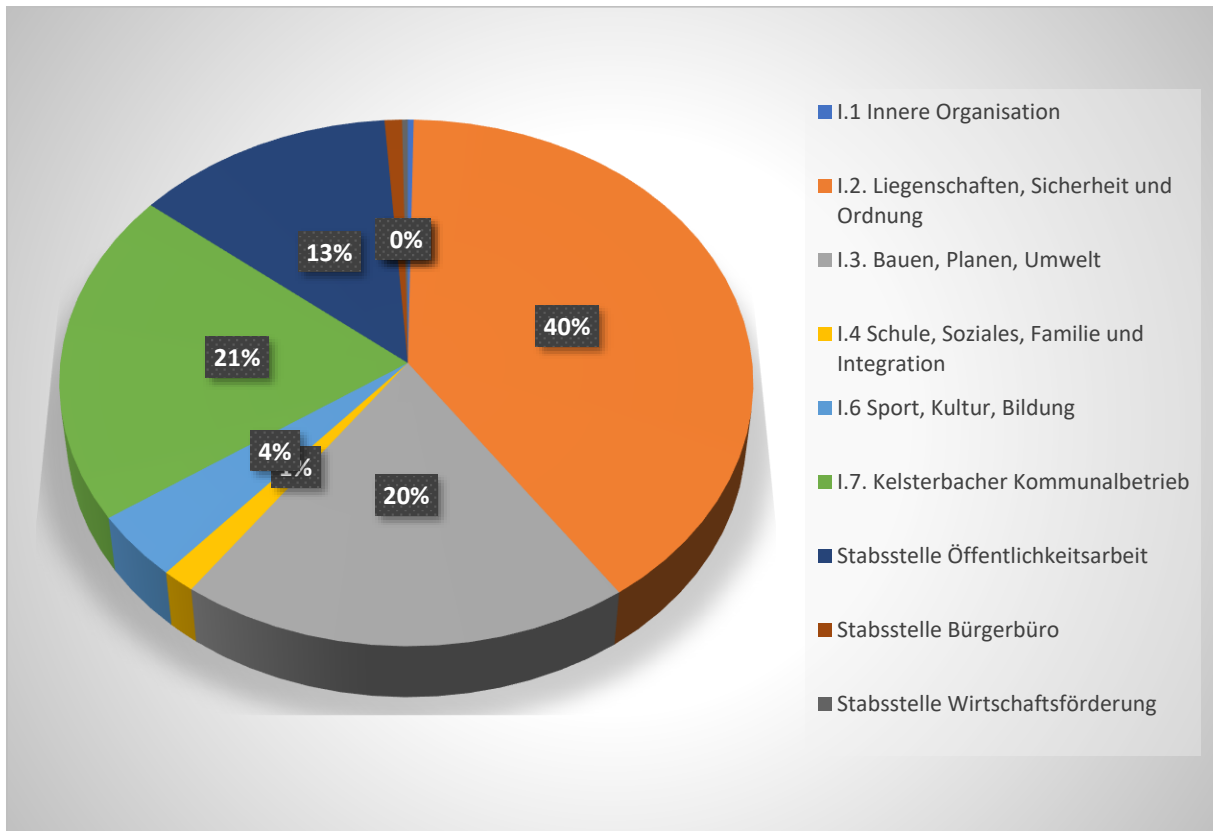
2019



Jahresauswertung
Ideen- und Beschwerdemanagement
2019

Zeitraum 01.01.2019 – 31.12.2019

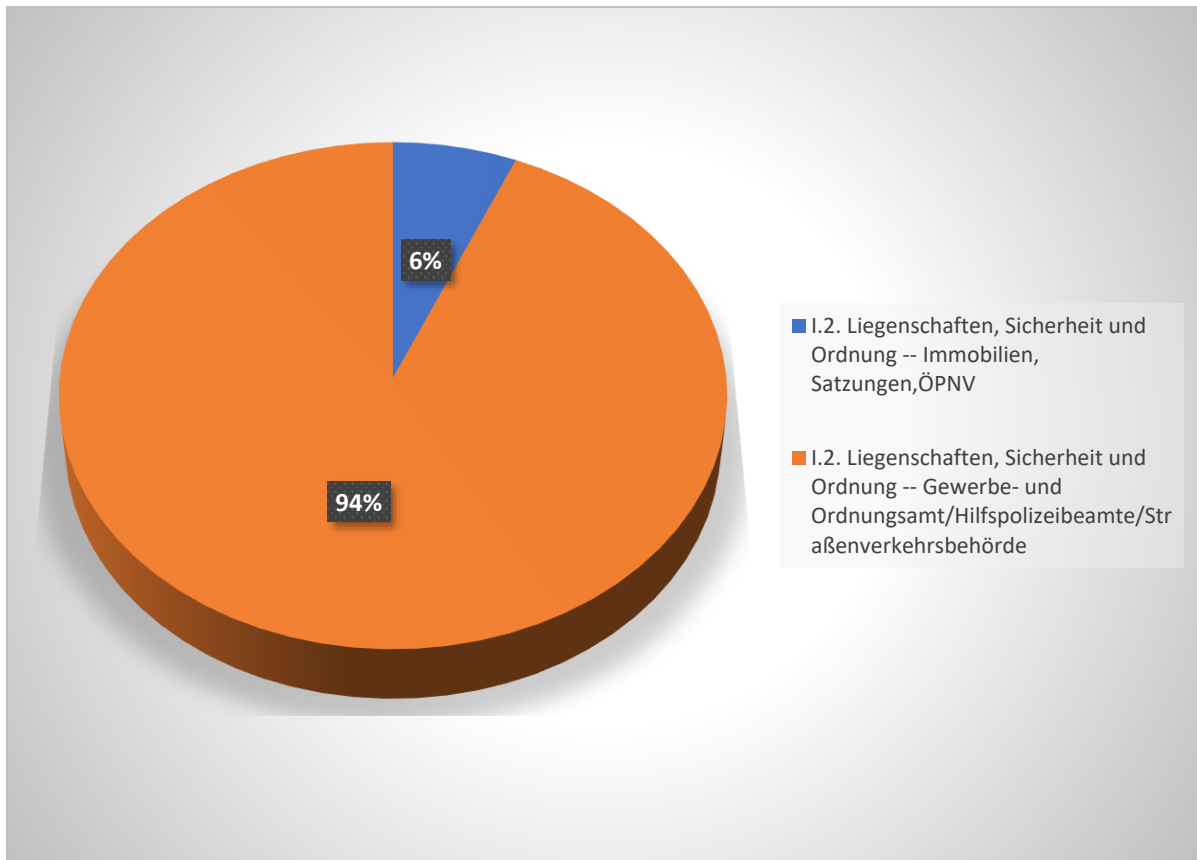
Vorgänge nach Organisationseinheit



Diesem Diagramm liegen 211 Fälle zugrunde.

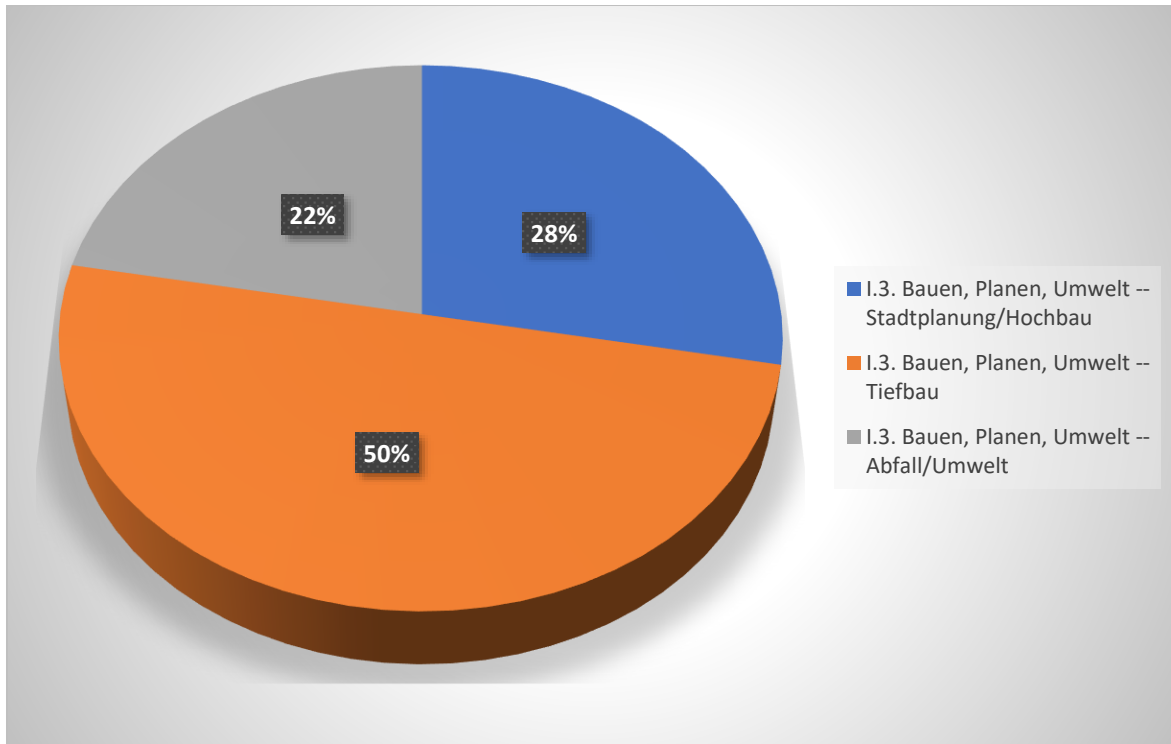
Vorgänge in den einzelnen Fachbereichen

Vorgänge im Fachbereich Liegenschaften, Sicherheit und Ordnung



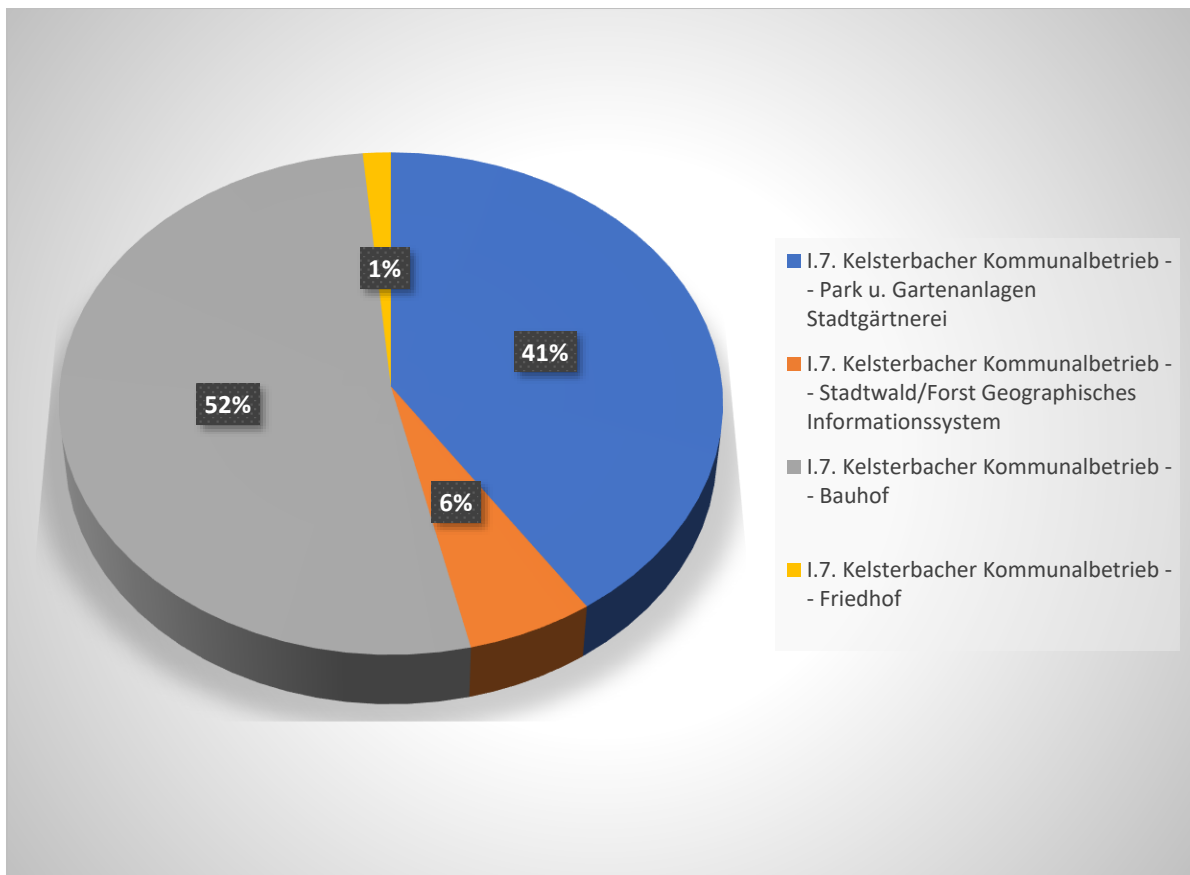
Diesem Diagramm liegen 103 Fälle zugrunde.

Vorgänge im Fachbereich Bauen, Planen Umwelt



Diesem Diagramm liegen 50 Fälle zugrunde.

Vorgänge im Bereich Kelsterbacher Kommunalbetrieb



Diesem Diagramm liegen 48 Fälle zugrunde.

Vorgänge im Fachbereich Schule, Soziales, Familie und Integration

Hier traten 4 Fälle auf.

Vorgänge im Fachbereich Sport, Kultur, Bildung

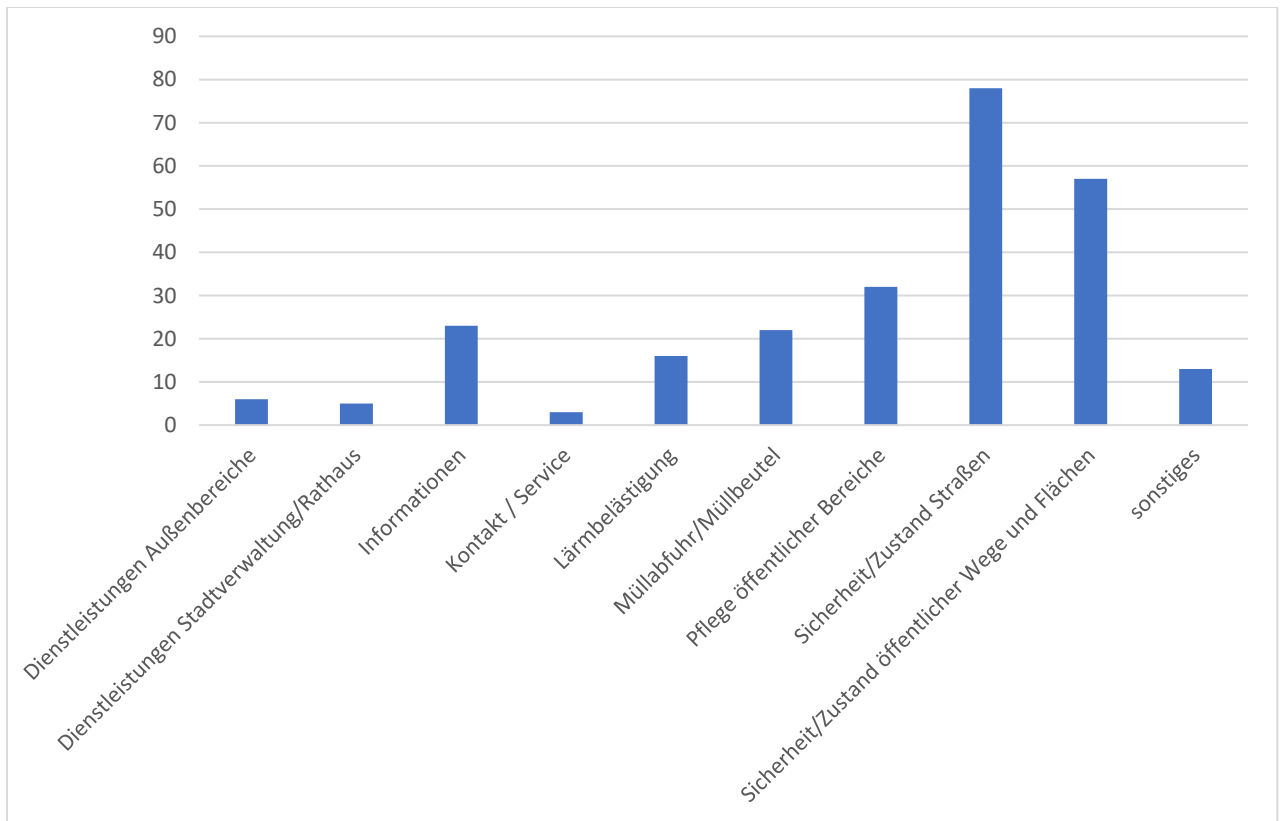
Hier traten 8 Fälle auf.

Vorgänge im Bereich Öffentlichkeitsarbeit

Hier traten 32 Fälle auf. Hauptthemen waren Anliegen zu Radwegen sowie die Aktualität der Homepage.

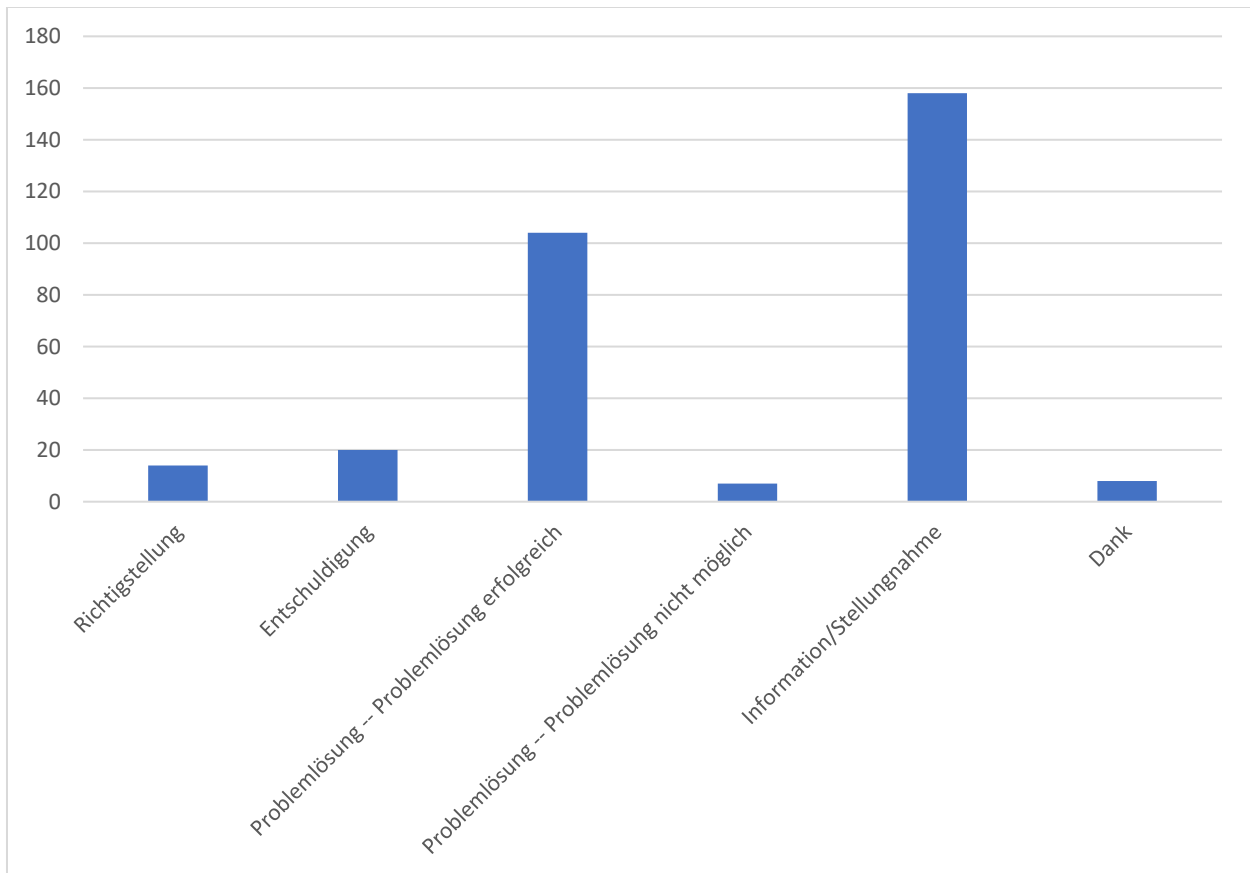
Ideen- und Beschwerdeinhalt

Vorgänge nach Kategorien



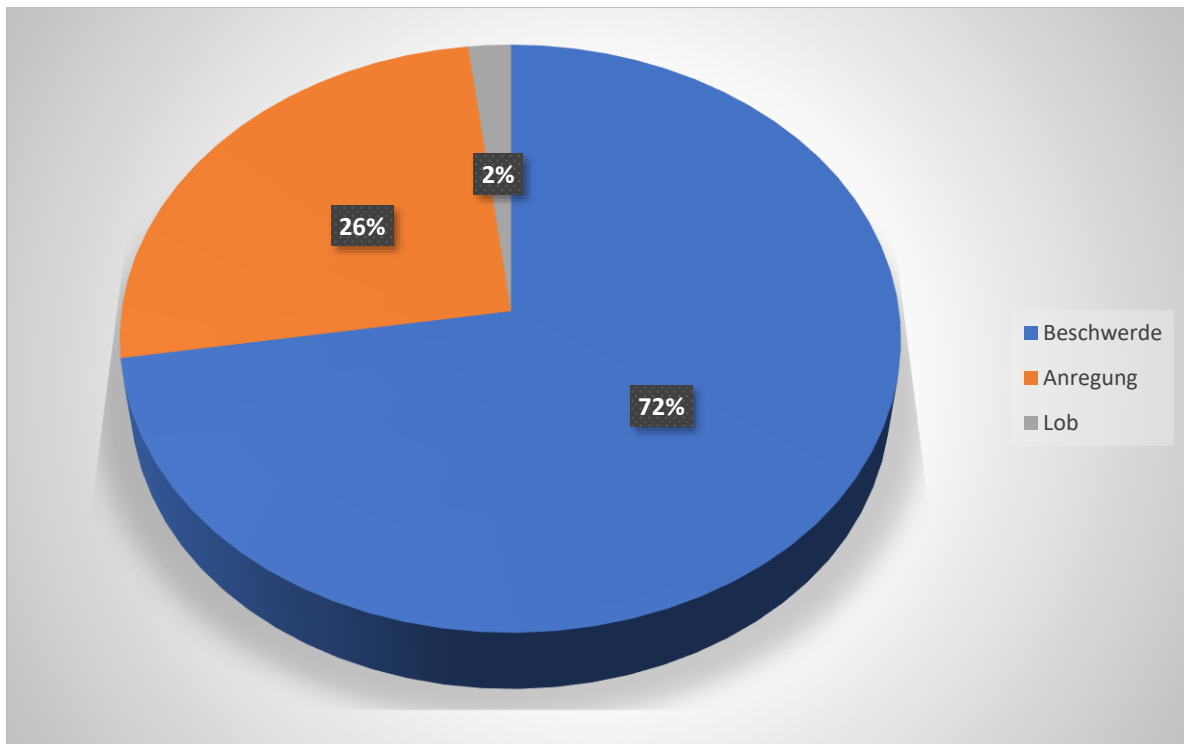
Lösungsart

Vorgänge nach Lösungskategorien



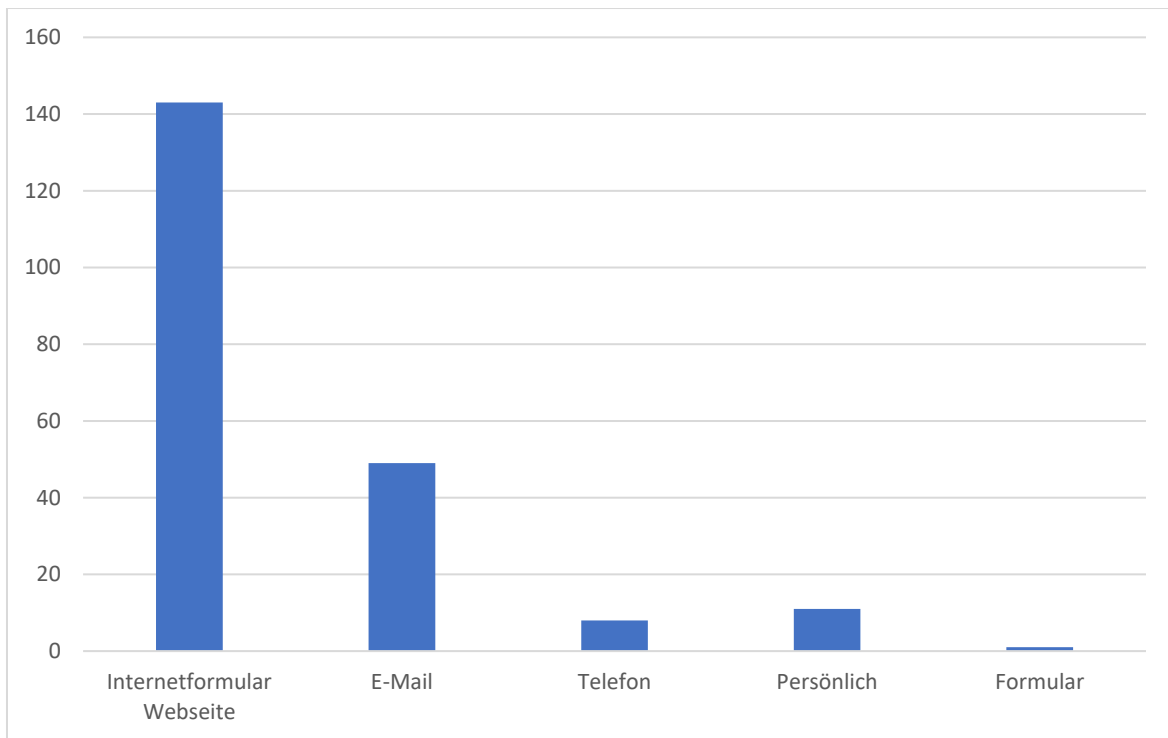
Quantität

Vorgänge nach Vorgangsart



Diesem Diagramm liegen 211 Fälle zugrunde.

Vorgänge nach Eingangskanal



Bearbeitungsdauer

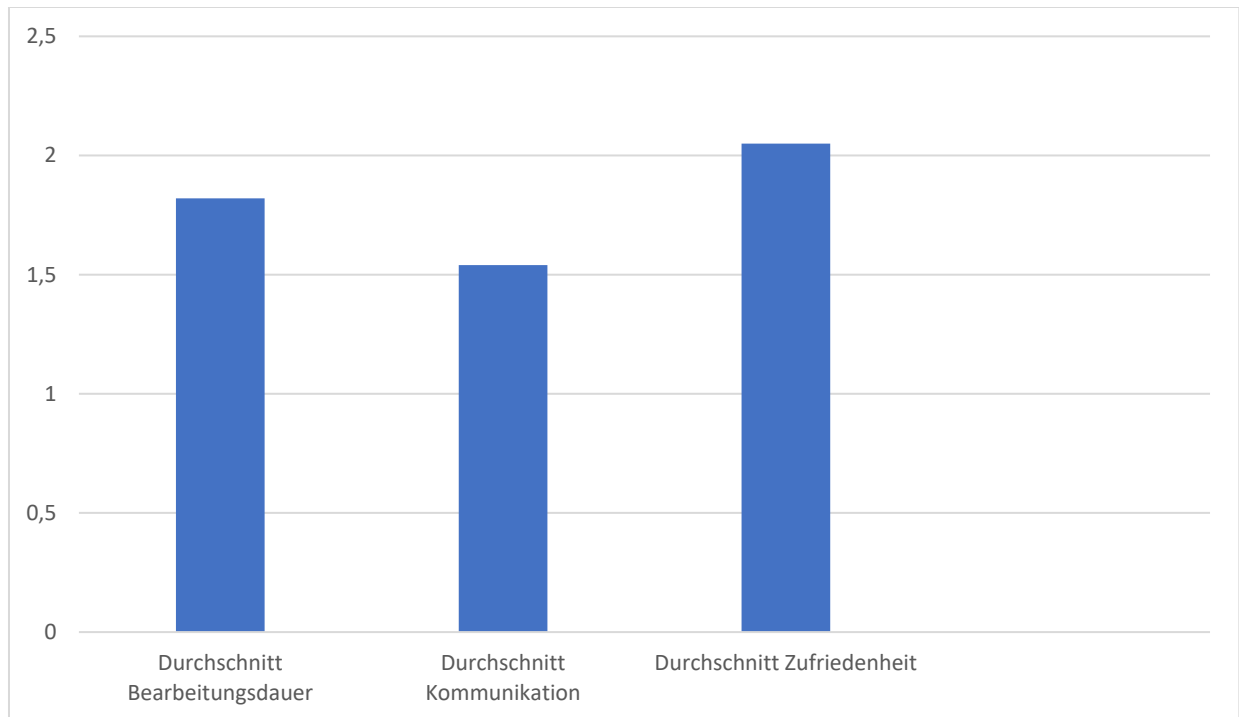
Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer betrug 14,8 Tage.

Anmerkung:

Das Ideen- und Beschwerdemanagement ersetzt nicht das förmliche Rechtsmittelverfahren. Mitarbeiterbezogene Beschwerden und Beschwerden im Zusammenhang mit Wohnungsvergaben und der Verpachtung von Kleingärten werden nicht vom Ideen- und Beschwerdemanagement erfasst. Darüber hinaus sind für bestimmte Themen andere Stellen verantwortlich, welche ein eigenes Beschwerdemanagement installiert haben. Dies sind u.a. FRAPORT-Infoservice Fluglärm, Umwelt- und Nachbarschaftshaus für Fluglärm, EBS, Kläranlage Sindlingen und der FES. Kontaktadressen findet der Bürger auf der Internetseite des Beschwerdemanagements der Stadt Kelsterbach.

Feedback

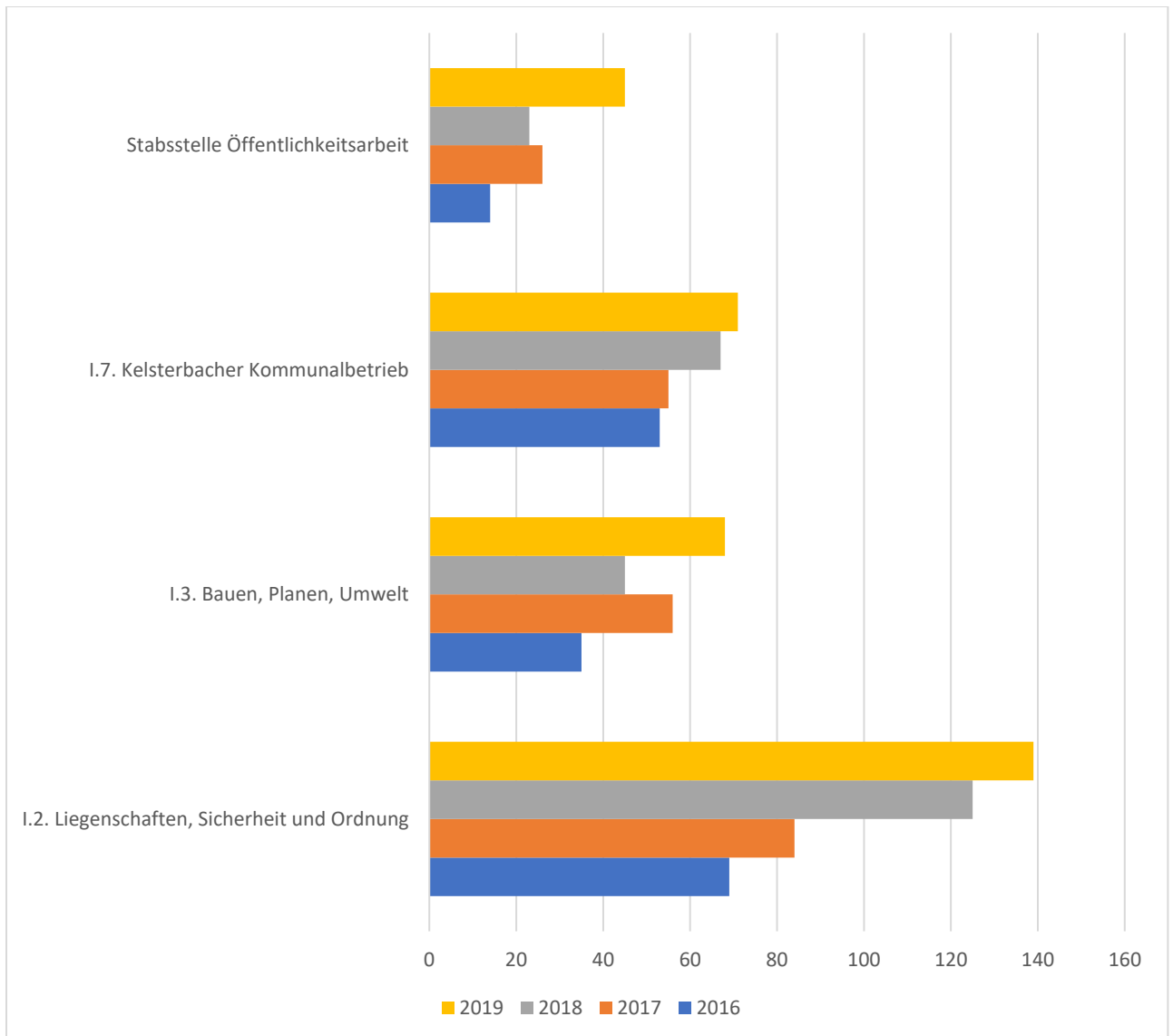
In 96 Fällen wurde, nach Abschluss des Vorgangs, vom Beschwerdeführer ein Feedback abgegeben.



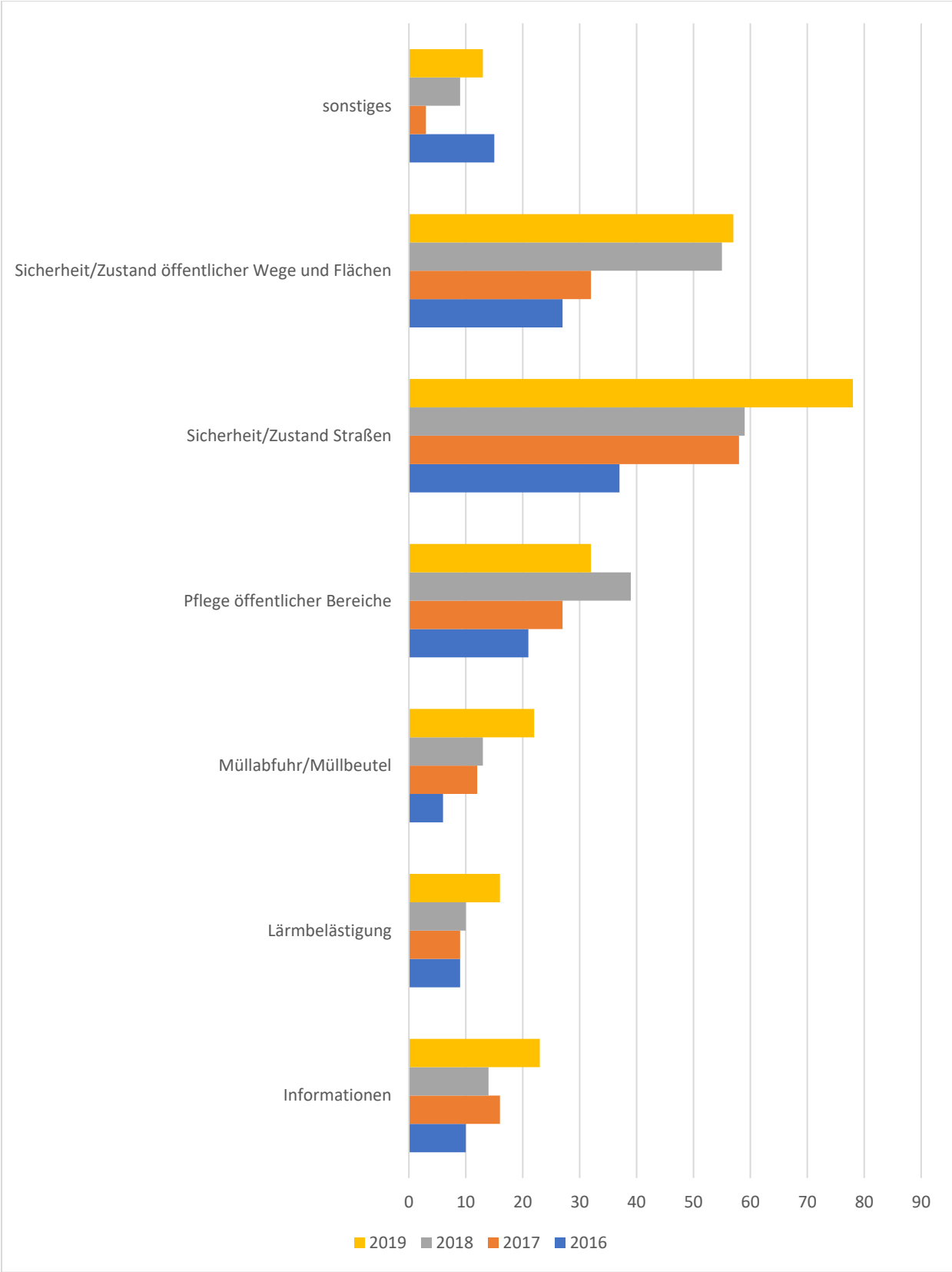
- 1: sehr zufrieden
- 2: zufrieden
- 3: unzufrieden
- 4: sehr unzufrieden

Jahresvergleiche

Vorgänge nach Organisationseinheiten im Jahresvergleich



Inhalte der Beschwerden im Jahresvergleich



Gesamtzahl eingegangener Fälle:

2012: 98

2013: 87

2014: 155

2015: 123

2016: 123

2017: 148

2018: 161

2019: 211