

FRAGEBOGEN ZUR ZUFRIEDENHEIT MIT DEN DIENSTLEISTUNGEN DER STADTVERWALTUNG EINBECK

Mit diesem Fragebogen bitten wir Sie um ein Feedback zu Ihren Erfahrungen mit der Stadtverwaltung, um Schwächen zu erkennen, Bewährtes beizubehalten und Neues auszuprobieren und somit auch unserer Aufgabe als Dienstleister der Bürgerinnen und Bürger besser gerecht zu werden.

1. Stadtverwaltung

Wie oft hatten Sie im letzten Jahr Kontakt mit der Stadtverwaltung (persönlich, telefonisch, schriftlich oder per Mail)?

nie ein bis zwei Mal drei bis fünf Mal mehr als fünf Mal

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Leistung der Stadtverwaltung?

sehr zufrieden
 zufrieden
 weniger zufrieden
 nicht zufrieden

Wie beurteilen Sie folgende Bereiche:

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
günstige Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
angemessene Wartezeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hilfreiche Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ausreichende Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nachvollziehbare Verfahren und Entscheidungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
genügende Informationen über Förderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
unbürokratische Abwicklung von Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fortführende Informationen über aktuelle Geschehnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gute Öffentlichkeitsarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durch welche Maßnahmen könnte die Stadtverwaltung attraktiver für Sie werden? Wie stellen Sie sich eine zeitgemäße Verwaltung vor?

In welchem Bereich der Stadtverwaltung haben Sie Ihre Erfahrungen gemacht? (Die Zusätze in den Klammern weisen auf die wesentlichen Aufgaben der jeweiligen Stellen gegenüber der Kundschaft hin)

- Sachgebiet Zentrale Dienste (Ortschaftsangelegenheiten, Wahlen)
- Sachgebiet Verwaltungsmodernisierung (Personal- und IT-Verwaltung)
- Justizariat und Antikorruptionsbeauftragter
- Sachgebiet Haushalt und Steuern (Steuer- und Abgabenverwaltung)
- Stadtkasse
- Sachgebiet Sicherheit und Ordnung (Bürgerbüro, Standesamt, Ordnungsdienst)
- Sachgebiet Schulen und Sport (Grundschulen und städtische Sporteinrichtungen)
- Stadtmuseum und -archiv
- Sachgebiet Jugend, Familie, Soziales (KiTa's, Haus der Jugend, Jugendpflege, EinKiFaBü, Wohn- und Elterngeldstelle)
- Stadtbibliothek
- Kulturring und Tourist-Info
- Sachgebiet Stadtentwicklung und Wirtschaftsförderung (Stadtplanung)
- Bauaufsicht (Baugenehmigungsbehörde)
- Gebäude- und Liegenschaftsmanagement
- Straßen- und Grünflächenmanagement
- Sachgebiet Forst (Stadtwald)
- Kommunaler Bauhof (Friedhofsverwaltung, Grünpflege, Straßenreinigung, Winterdienst)
- Stadtentwässerung

Wie bewerten Sie die Mitarbeiterschaft der Stadtverwaltung?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
freundlich & höflich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hilfsbereit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zuverlässig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fachlich kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
telefonisch gut erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

verständlich beim Erteilen von Auskünften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bearbeiten Anliegen zügig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
offen für Anregungen und Kritik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gehen diskret mit persönlichen Anliegen um	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Möchten Sie die Kreuze in der Tabelle noch näher erläutern?

2. Beschwerden

Haben Sie sich bei der Stadtverwaltung schon einmal beschwert?

ja nein

Wenn ja, wie wurde auf Ihre Beschwerde reagiert?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
Eine rasche Bearbeitung erfolgte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lösungsmöglichkeiten wurden aufgezeigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf die Beschwerde wurde nicht reagiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. „Marke Einbeck“

Wir arbeiten derzeit an einem einheitlichen Vermarktungsprozess für Einbeck, so dass die Stärken unserer Stadt nach vorne gestellt und das Image Einbecks nachhaltig gestärkt wird.

Welche Stärken hat Einbeck aus Ihrer Sicht?

Mehr als 100.000 Menschen kommen jährlich zu Besuch nach Einbeck. Was macht Einbeck aus Ihrer Sicht attraktiv für Besucher?

4. Homepage

Haben Sie die Website (www.einbeck.de) schon einmal besucht?

ja nein

Wenn ja, wofür haben Sie die Website verwendet?

- um aktuelle Informationen über Geschehnisse zu erhalten
- um Formulare usw. herunterzuladen
- um das Beschwerdeformular zu nutzen
- um sich über die Stadtverwaltung als Arbeitgeber zu informieren

Sonstiges:

Die Homepage gefällt mir...

sehr gut gut befriedigend weniger gut überhaupt nicht

Was könnte man Ihrer Meinung nach bei der Homepage verbessern?

5. ePaper

Kennen Sie das ePaper „rathausintern“?

ja nein

Wie gefällt Ihnen das ePaper?

sehr gut gut befriedigend weniger gut überhaupt nicht

Wie oft lesen Sie das ePaper?

regelmäßig gelegentlich gar nicht

Ihre Vorschläge, Wünsche und Anregungen, um das ePaper interessanter zu gestalten:

6. Abschließend noch einige Fragen zur statistischen Auswertung der Fragebögen:

Geschlecht:

männlich weiblich

Wie alt sind Sie?

jünger als 20 Jahre 21 - 40 Jahre 41 - 60 Jahre älter als 60 Jahre

Haushaltsgröße:

1 Person 2 Personen 3 Personen 4 Personen mehr als 4 Personen

Wie lange leben Sie schon in Einbeck?

0 - 5 Jahre 6 - 10 Jahre 11 - 20 Jahre mehr als 20 Jahre

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Ihre Stadtverwaltung Einbeck