

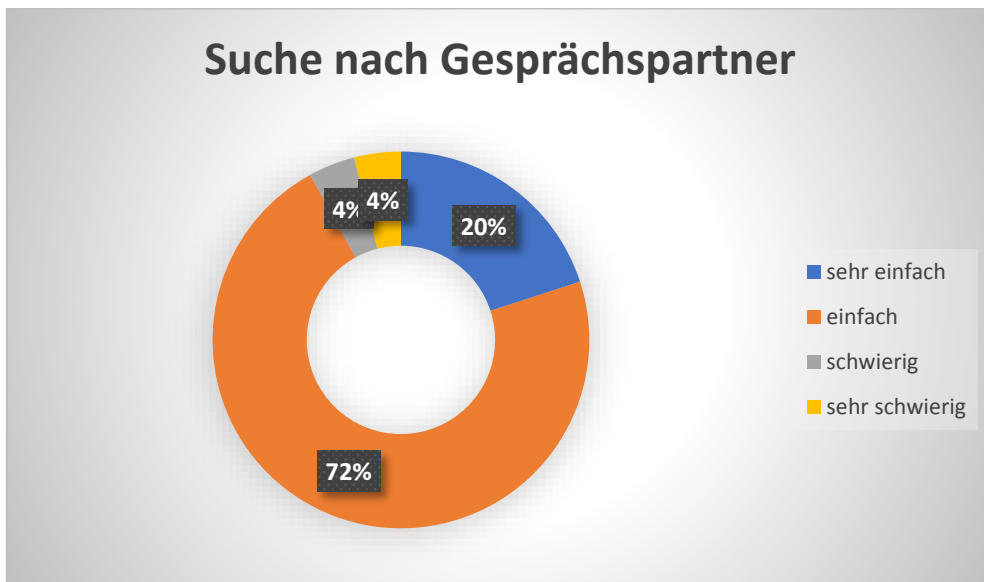
**Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen:
Auswertung des Gütekriterium m) Kundenzufriedenheit,
Zeitraum 11/2016 – 10/2018**

II. Verwaltungskontakt

II. 1. Wenn Sie einmal an die Suche nach einem Ansprechpartner / einer Ansprechpartnerin in der Kommunalverwaltung denken:

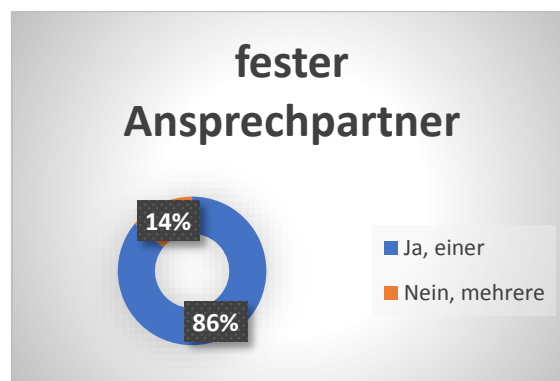
War diese Suche aus Ihrer Sicht sehr einfach, einfach, schwierig oder sehr schwierig?

Bewertung		sehr einfach	einfach	schwierig	sehr schwierig
Anzahl		10	36	2	2



II. 2. Gab es bei der Bearbeitung Ihres Anliegens einen festen Ansprechpartner / eine feste Ansprechpartnerin oder eine Dienststelle, die sich um Ihr Anliegen gekümmert hat?

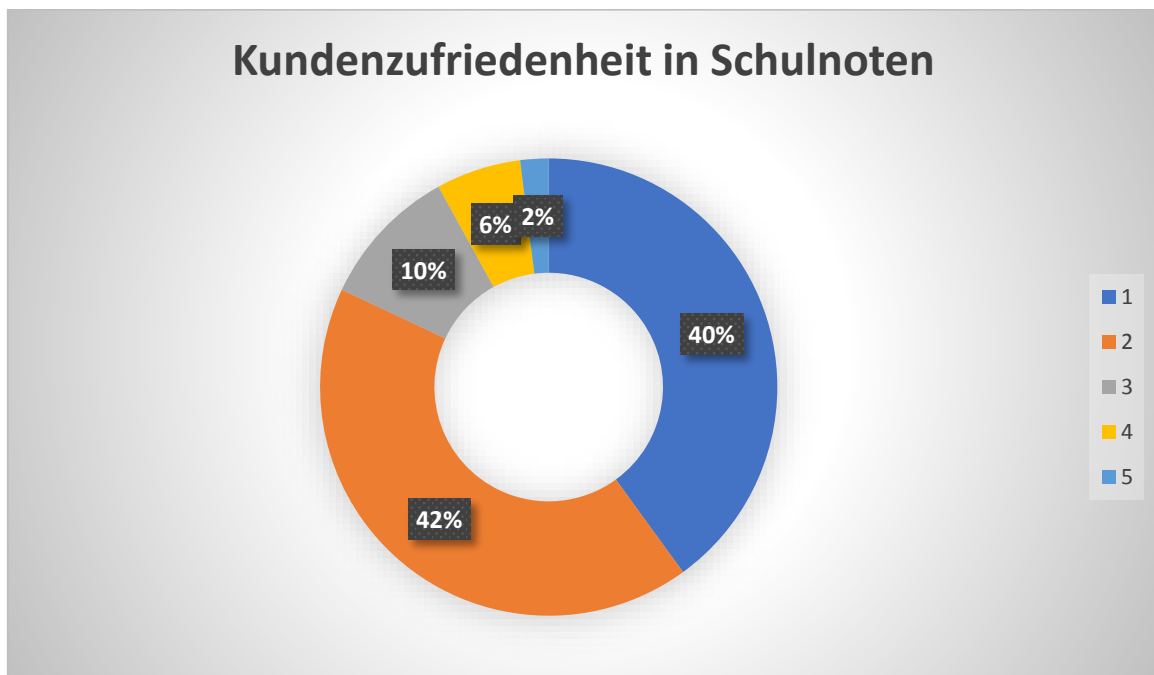
Möglichkeit		ja, ein Ansprechpartner	nein, mehrere
Anzahl		43	7



III. Kundenzufriedenheit im genannten Verwaltungskontakt

III. 1. Wenn Sie an die gesamte Bearbeitung Ihres Anliegens denken, wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung durch die Kommunalverwaltung?

Schulnote		1	2	3	4	5	6
Anzahl		20	21	5	3	1	

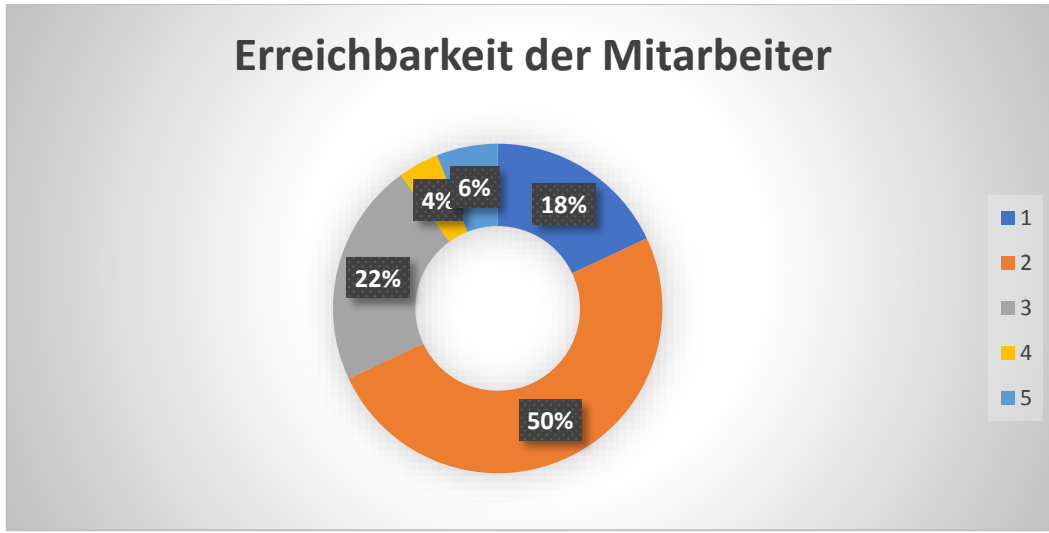


III. 3. Es folgen nun eine Reihe von Aspekten, nach denen man die Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung beurteilen kann. Es geht uns nicht um allgemeine Urteile, sondern um Ihre ganz persönlichen Erfahrungen.

Bitte teilen Sie uns jeweils mit, wie zufrieden Sie mit den folgenden Aspekten bei der Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung waren.

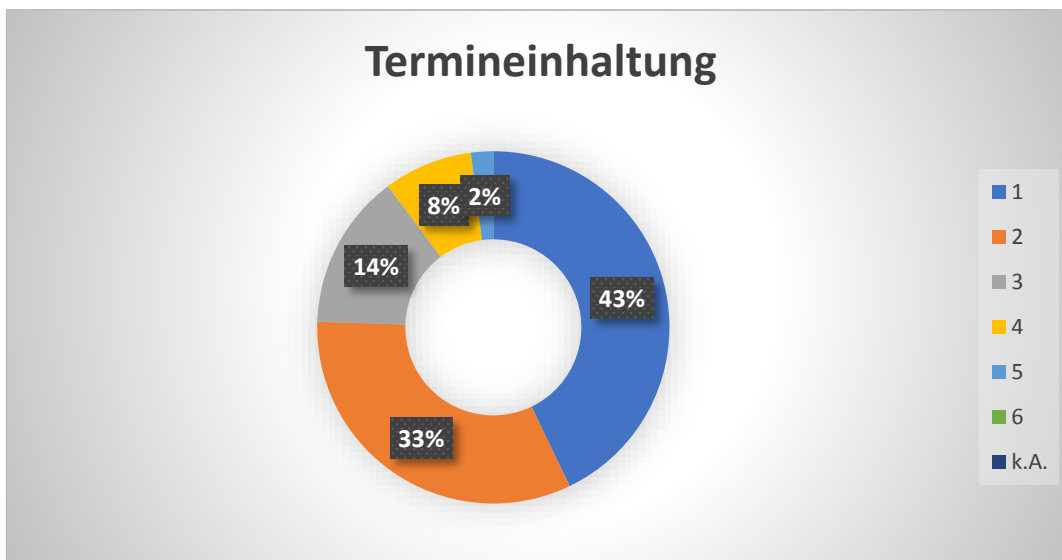
Erreichbarkeit der Mitarbeiter:

Schulnote		1	2	3	4	5	6
Anzahl		9	25	11	2	3	



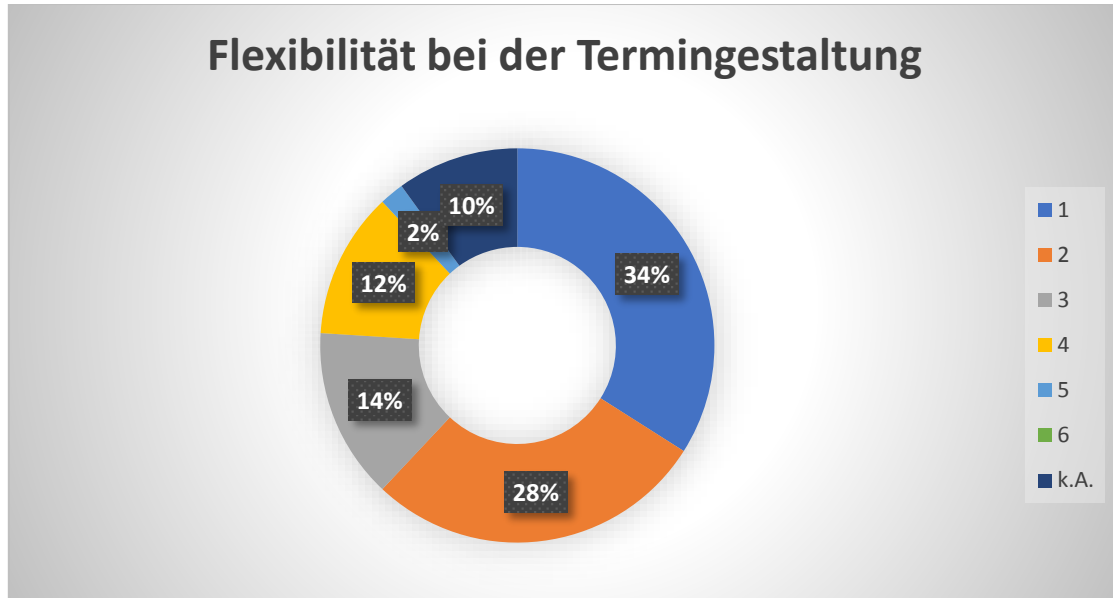
Termineinhaltung:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		21	16	7	4	1		1



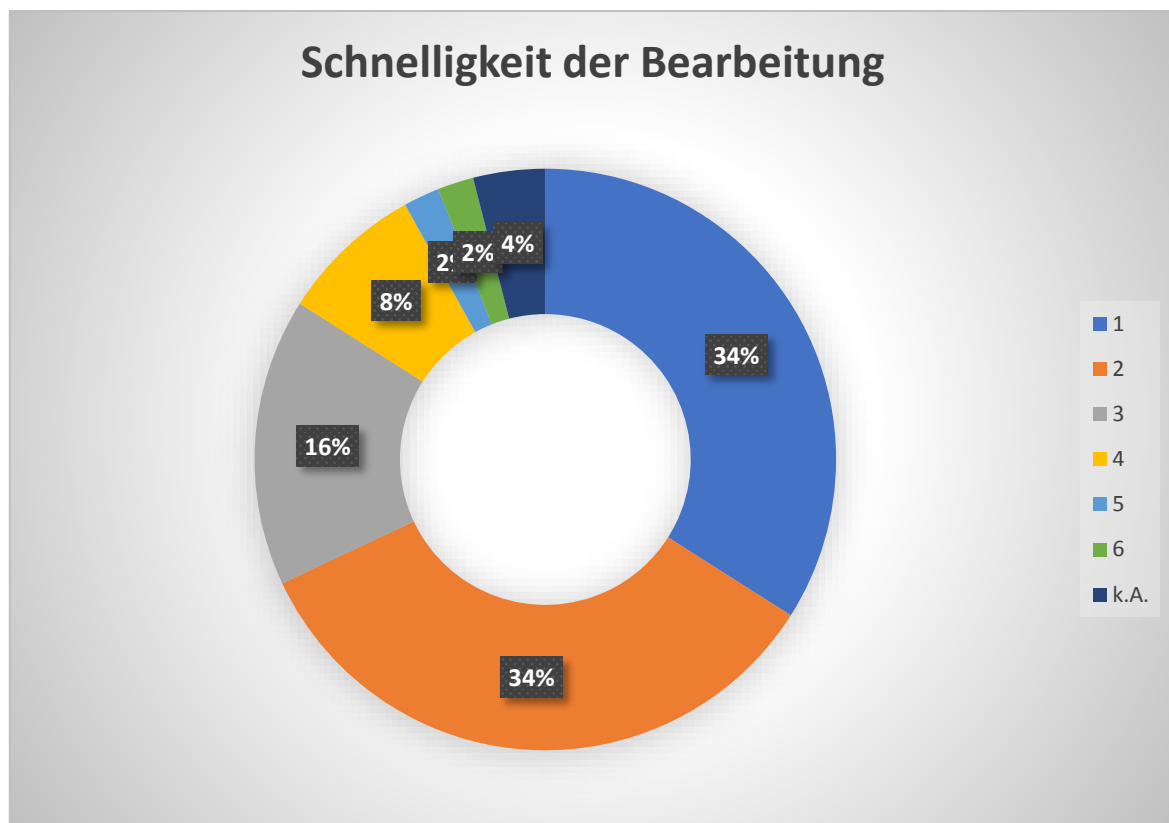
Flexibilität bei Termingestaltung:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		17	14	7	6	1		5



Schnelligkeit der Bearbeitung ihres Anliegens:

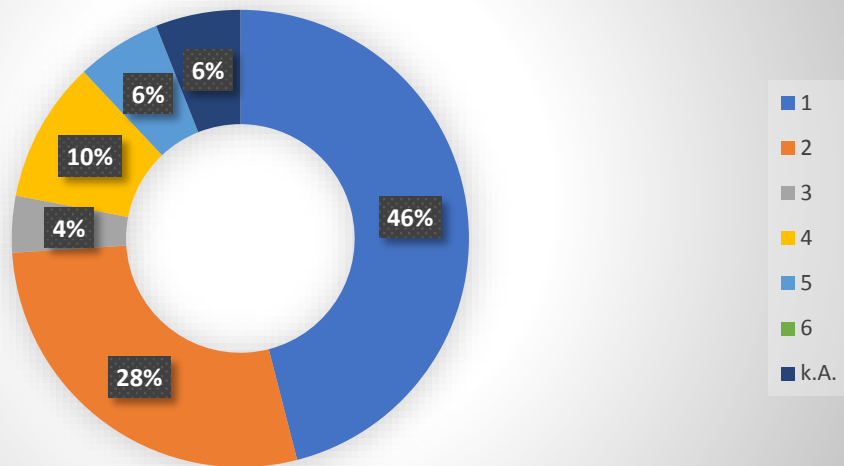
Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		17	17	8	4	1	1	2



Inhaltliche Richtigkeit der erteilten Auskünfte:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		23	14	2	5	3		3

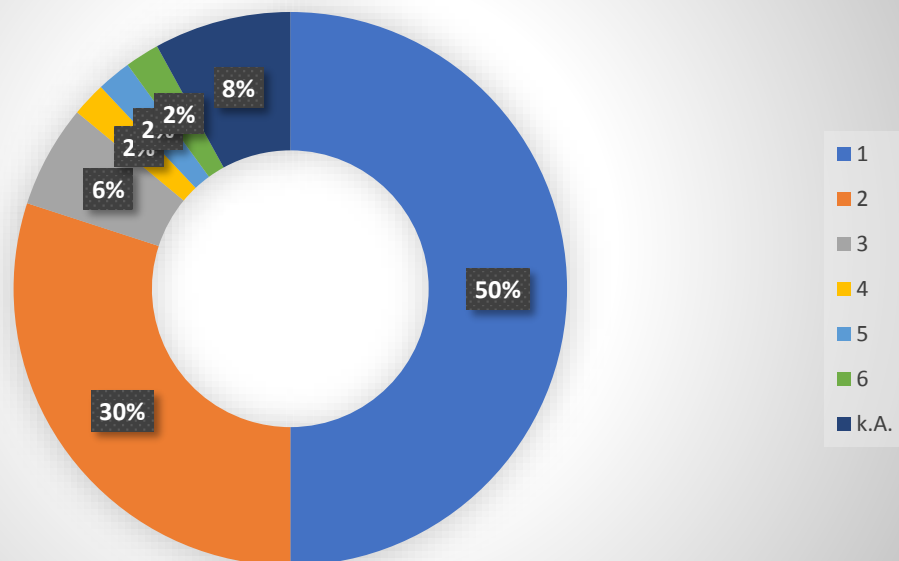
inhaltliche Richtigkeit der erteilten Auskünfte



Vollständigkeit der erteilten Auskünfte:

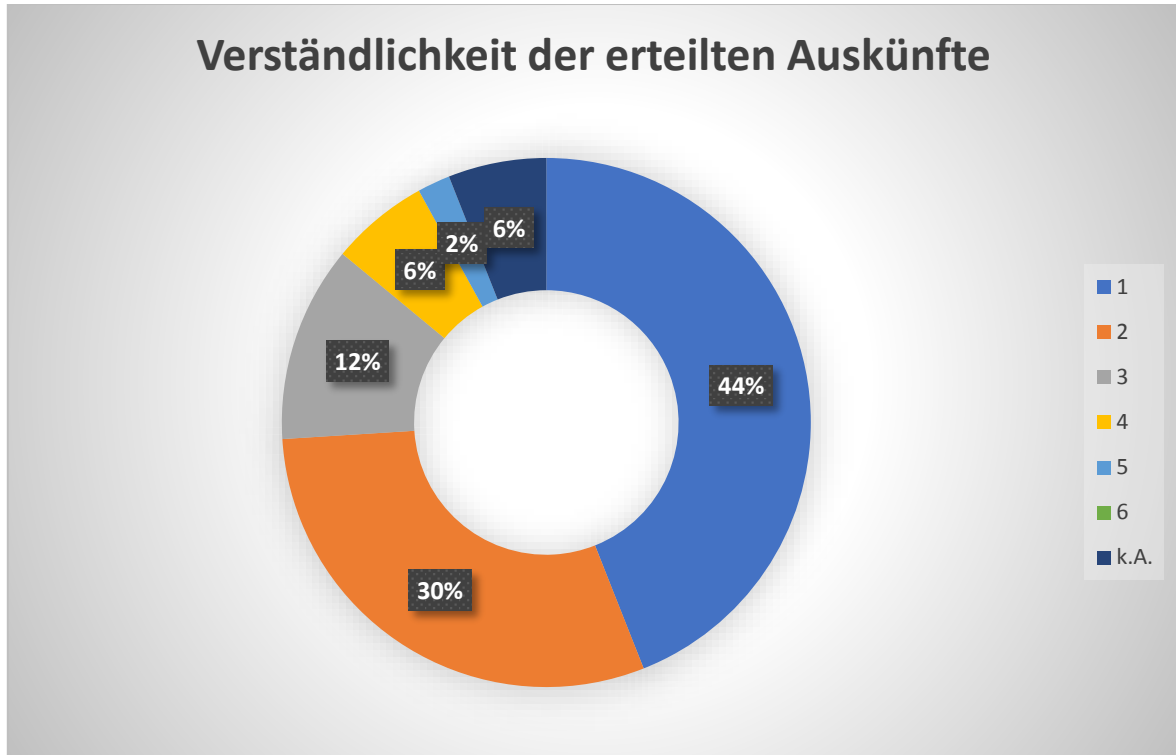
Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		25	15	3	1	1	1	4

Vollständigkeit der erteilten Auskünfte



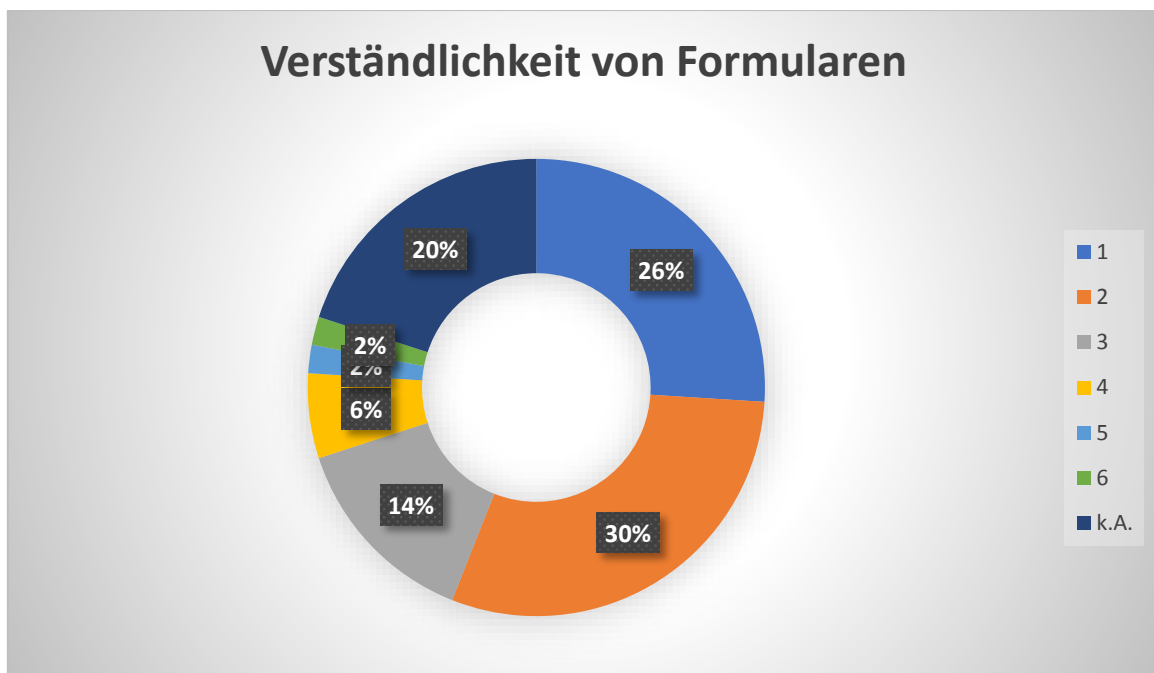
Verständlichkeit der erteilten Auskünfte:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		22	15	6	3	1		3



Verständlichkeit von Formularen:

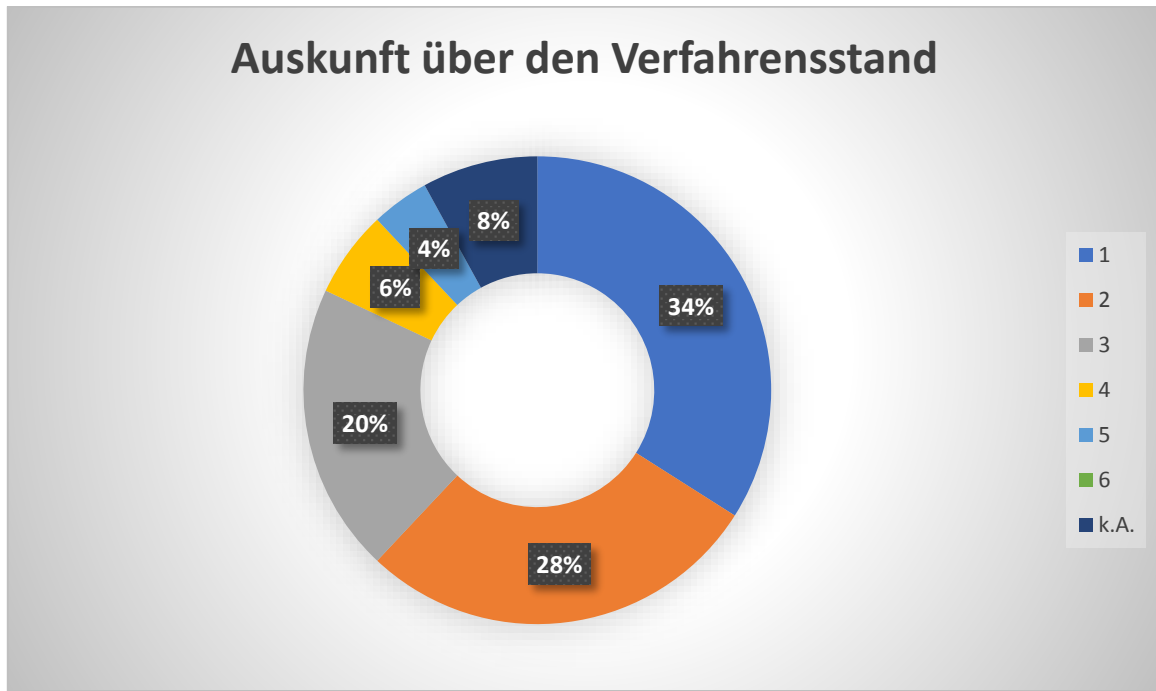
Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		13	15	7	3	1	1	10



B. Bearbeitung Ihres Anliegens

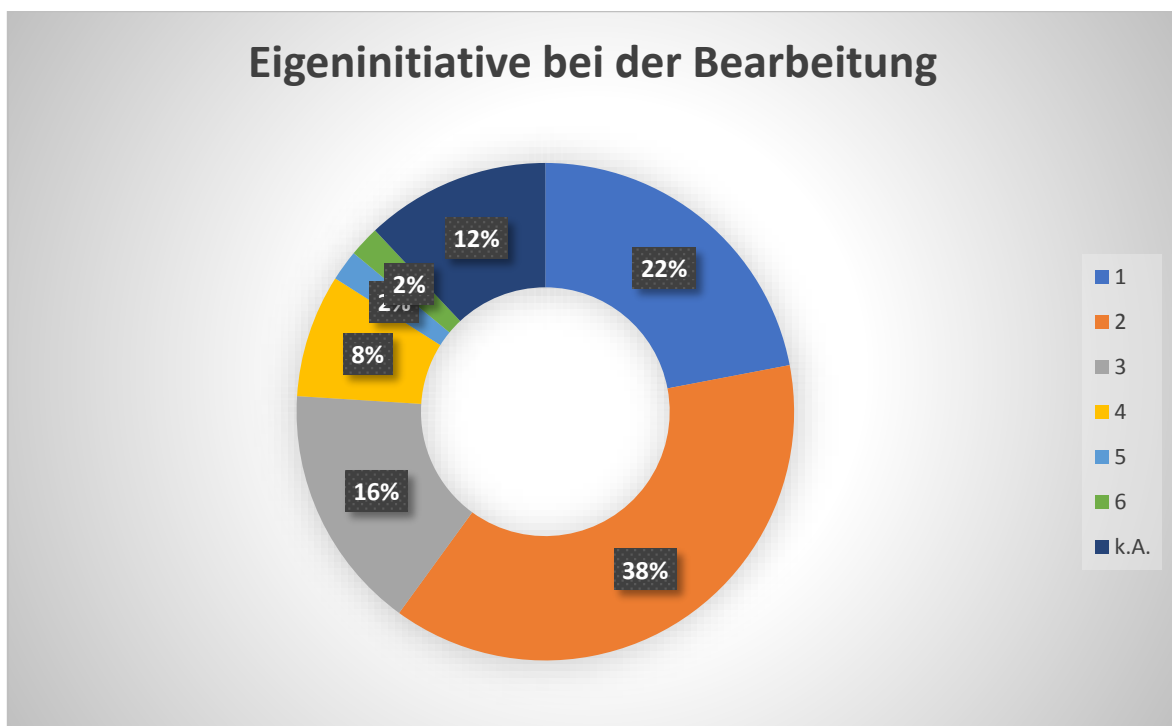
Auskunft über den Verfahrensstand:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		17	14	10	3	2		4



Eigeninitiative bei der Bearbeitung des Anliegens:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		11	19	8	4	1	1	6



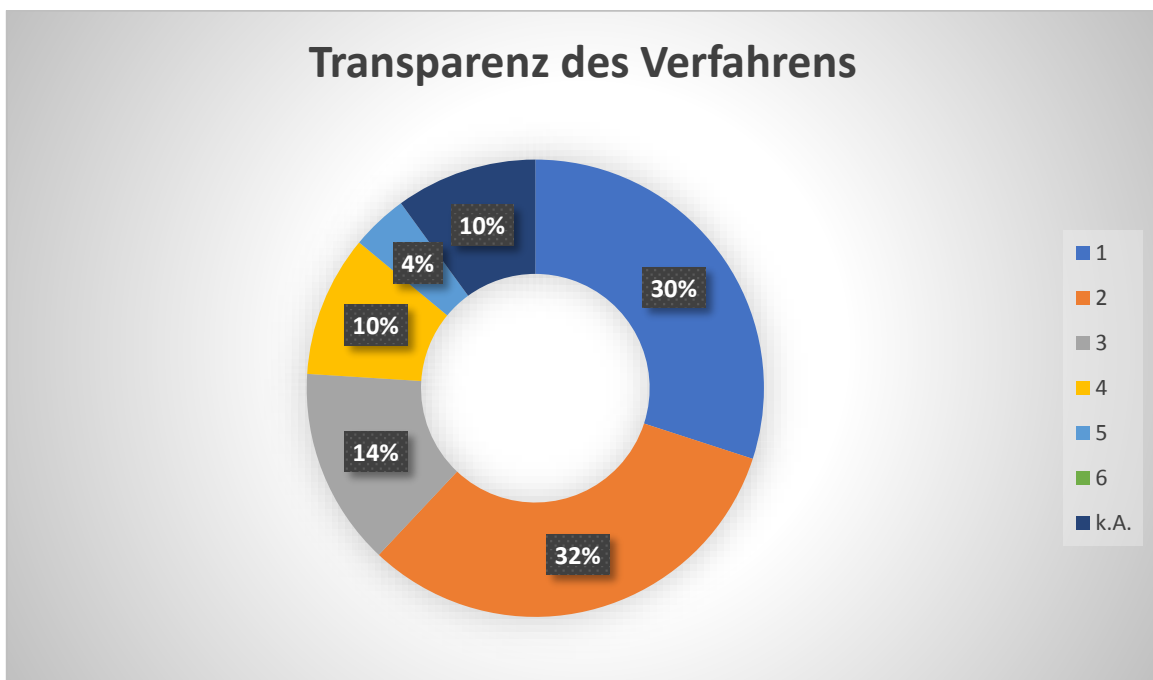
Bereitschaft zur Suche nach einer Problemlösung:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		17	15	8	5			5



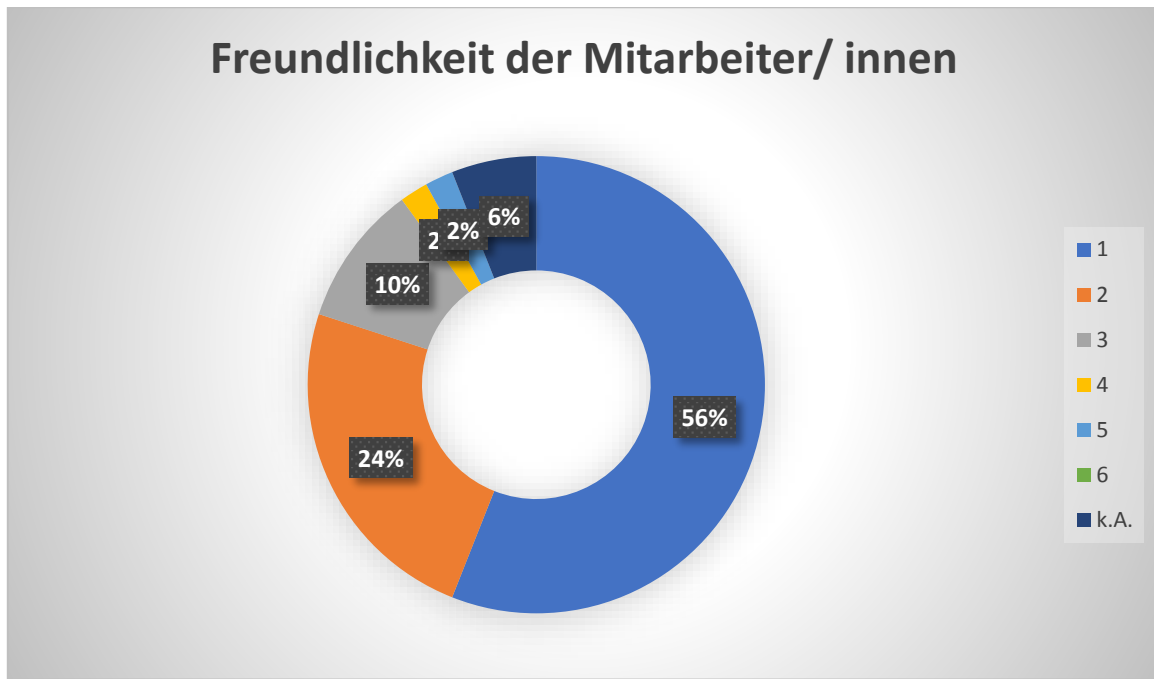
Transparenz des Verfahrens:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		15	16	7	5	2		5



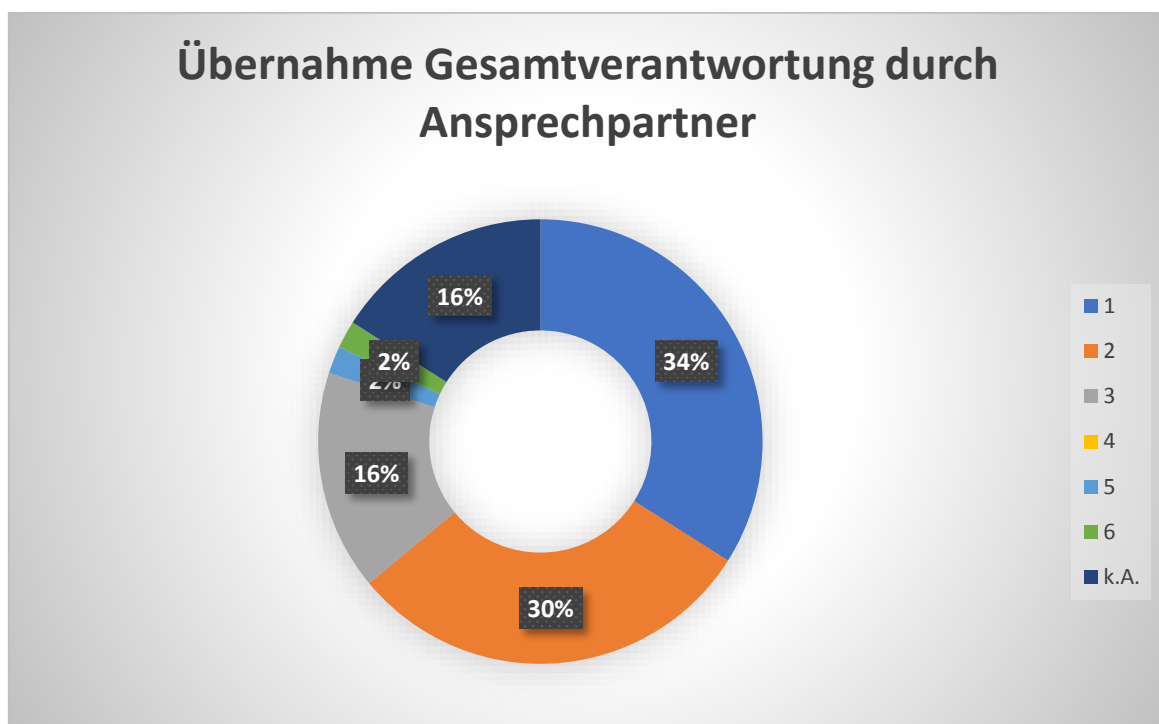
Freundlichkeit der Mitarbeiter/ innen:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		28	12	5	1	1		3



Übernahme Gesamtverantwortung durch Ansprechpartner:

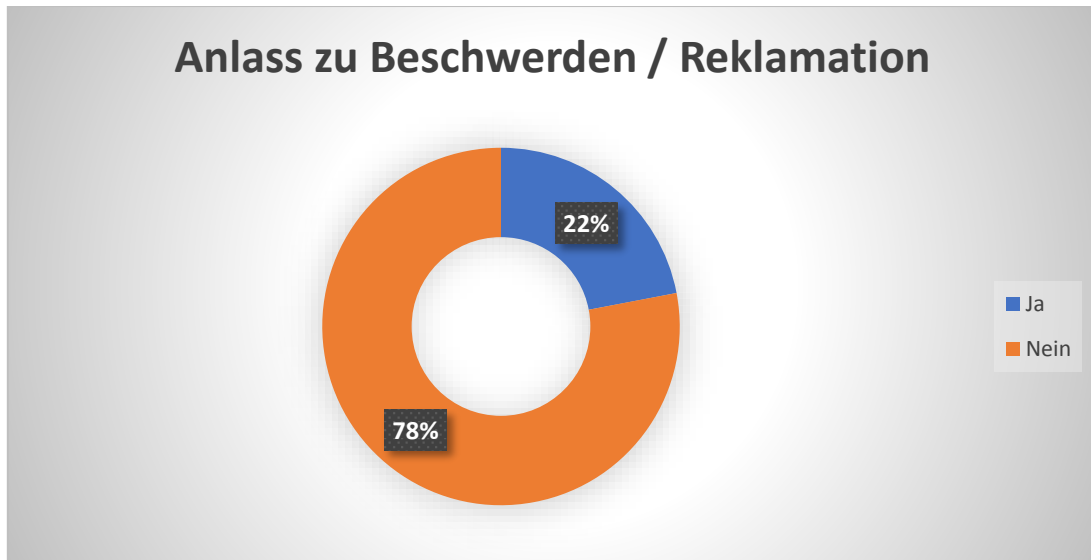
Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		17	15	8	0	1	1	8



C. Beschwerdebearbeitung

Hatten Sie bei der Bearbeitung Ihres Anliegens Anlass zu Beschwerden / Reklamationen?

Auswahl		Ja	Nein
Anzahl		11	39



Falls ja, wie zufrieden waren Sie mit ...

Schnelligkeit der Beschwerdeabteilung:

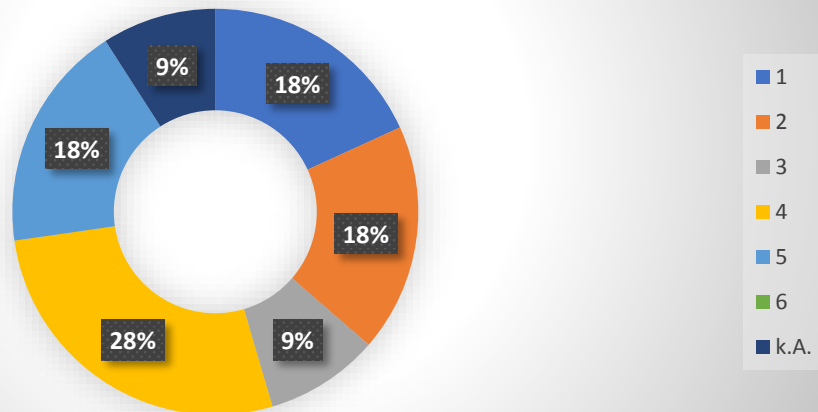
Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		1	2	1	3	1	1	2



Freundlichkeit der Mitarbeiter in der Beschwerdeabteilung:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		2	2	1	3	2		1

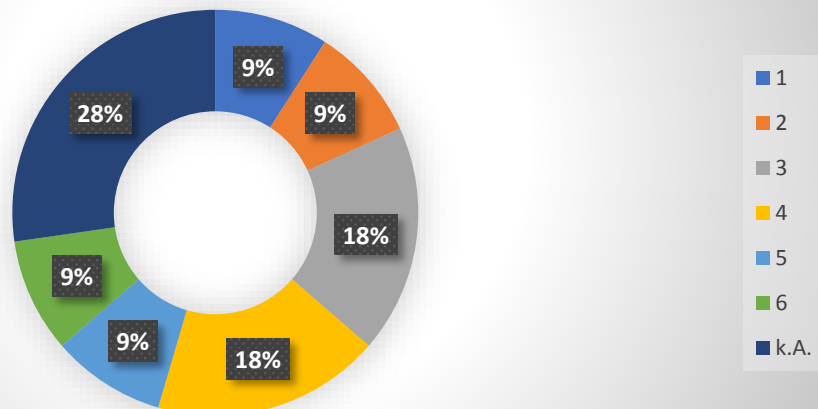
Freundlichkeit der Mitarbeiter in der Beschwerdeabteilung



Dauerhaftes Abstellen der Beschwerdegründe:

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		1	1	2	2	1	1	3

dauerhaftes Abstellen der Beschwerdegründe



III. 4. Haben Sie bei Ihrer Verwaltung Nachrichten auf Anrufbeantworter hinterlassen oder Fragen per E-Mail gestellt?

Auswahl		Ja	Nein
Anzahl		30	20



III. 5. Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit des Rückrufes oder der Antwortmail?

Schulnote		1	2	3	4	5	6	k.A.
Anzahl		10	12	6	2			

