

Gemeinde Feldafing

Bürgerbefragung



Sehr geehrte Besucherinnen und Besucher des Rathauses Feldafing,

der Dienst am und für den Bürger muss das oberste Ziel der Verwaltung im Rathaus sein. Um diese Dienstleistung bürgernah zu optimieren, wollen wir Sie in den Entwicklungsprozess unserer Gemeindeverwaltung einbinden. Nur eine ständige Verbesserung und Weiterentwicklung des Miteinander zwischen „Bürger und Verwaltung“ stellt sicher, dass sich unser Personal auf die ständig wachsenden Anforderungen unserer Gesellschaft einstellen kann und damit für Sie einen optimalen Service bietet.

Viele Gemeinden haben in den letzten Jahren sogenannte „Bürgerbüros“ eingerichtet. Aufgrund der Größe unserer Verwaltung ist dies leider nicht möglich.

Wir sind aber bestrebt, Ihnen ein „Bürger-Rathaus“ anzubieten, in dem jeder einzelne Mitarbeiter bestrebt ist, Ihre Fragen so kompetent als möglich zu beantworten. Scheuen Sie sich deshalb nicht, bei Problemen die Hilfe unserer Mitarbeiter in Anspruch zu nehmen. Diese helfen Ihnen gerne!

Stillstand bedeutet Rückschritt. Auch jede Verwaltung muss deshalb bestrebt sein, besser und kundenfreundlicher zu werden. Um in diesen Prozess auch Ihre Meinung einfließen zu lassen, bitten wir Sie, sich einige Minuten Zeit zu nehmen und den nachfolgenden Fragebogen auszufüllen. Selbstverständlich werden die von Ihnen gemachten Angaben streng vertraulich behandelt.

Feldafing, im Januar 2010

Bernhard Sontheim
1. Bürgermeister

5. Wie haben Sie sich im Rathaus zurechtgefunden?

problemlos mit Schwierigkeiten Begründung? _____

6. Wie haben Sie zu Ihrem Ansprechpartner gefunden?

Wegweiser im Eingangsbereich	<input type="checkbox"/>	Telef. Wegbeschreibung vorab	<input type="checkbox"/>
Informations-Stelle	<input type="checkbox"/>	Ich wusste wohin	<input type="checkbox"/>
Mitarbeiter auf dem Gang	<input type="checkbox"/>		

7. Haben Sie den richtigen Ansprechpartner gefunden?

ja nein nein, aber einen Vertreter

8. Hatten Sie einen Termin vereinbart ?

ja nein wusste nicht, dass das geht

9. Wartezeit ja nein

9.1 Wie lange mussten Sie warten ?

Skala in Minuten	gar nicht	5	10	15	30	45	60	mehr
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.2 Wie bewerten Sie Ihre Wartezeit ?

	unvermeidbar	teils/teils	vermeidbar	weiß nicht
Die Wartezeit empfand ich als...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falls Bewertung dass Wartezeit vermeidbar

9.3 Warum empfanden Sie die Wartezeit als vermeidbar ?

21. Gab es für Sie einmal Anlass, sich zu beschweren ?

ja nein

21.1 Falls ja. Haben Sie das Gefühl gehabt, dass man auf Ihre Beschwerde eingegangen ist?

ja (weiter mit Frage 22) nein

21.1.1 Falls nein, geben Sie bitte den Grund an.

- wusste nicht an wen ich mich wenden soll
- Ansprechpartner war nicht anwesend
- Ansprechpartner hatte keine Zeit/keinen Termin
- keiner fühlte sich zuständig
- Ansprechpartner bemühte sich nicht um eine Problemlösung
- _____

22. Wie bewerten Sie das Rathaus hinsichtlich der Verkehrsanbindung ?

		(gut)				(schlecht)	
		1	2	3	4	5	6
22.1	Bei Parklätzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.2	Bei Bahn/S-Bahnanbindung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.3	Bei Fahrradstellplätzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte im Kontakt mit Ihrem Rathaus?

		Wichtig 1	2	teils/teils 3	4	nicht wichtig 5
23.1	Die Beratungsqualität ist mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.2	Die Erklärung des Sachverhalts ist mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.3	Freundlichkeit, Aufgeschlossenheit und Hilfsbereitschaft ist mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.4	Erreichbarkeit per Fax, Mail, Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.5	Die Entscheidung der Verwaltung nachvollziehen zu können ist mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.6	Angenehme Räumlichkeiten (Wartebereiche, Getränkeautomat, Büros...) sind mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.7	Spielecken für die Kinder sind mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.8	Schnelle Bearbeitung ist mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.9	Persönliche Terminvereinbarung ist mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.10	Sprechstunden in der Gemeinde/Hausbesuche sind mir...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Welche Eigenschaften verbinden Sie mit der Gemeinde ?

25. Zum Schluss noch ein paar persönliche Fragen.

Geschlecht

weiblich männlich

Alter

bis 18 Jahre 19 -30 Jahre 31 -45 Jahre 46 -60 Jahre ab 61 Jahre

Staatsangehörigkeit

deutsch andere

Sind Sie berufstätig?

ja nein

Erfolgte Ihr Besuch im Rathaus privat oder geschäftlich?

privat (für sich) geschäftlich (im Auftrag anderer)

Bei sichtbaren Beeinträchtigungen (Körperliches Gebrechen, Kinderwagen...)

(gut) (schlecht)
1 2 3 4 5 6

Wie sind Sie im Rathaus zurecht gekommen?

Wochentag des Amtsbesuchs

Montag Donnerstag
 Dienstag Freitag
 Mittwoch

Uhrzeit des Amtsbesuchs

bis 10 Uhr 14.30 – 16 Uhr
 10 –12 Uhr 16 – 17.30 Uhr

Es konnte nicht alles gefragt werden –

Gibt es etwas, das Sie noch gerne ansprechen möchten ?