



## Antrag

TOP:  
Vorlagen-Nummer: **IV/2006/06120**  
Datum: 01.11.2006  
Bezug-Nummer.  
Kostenstelle/Unterabschnitt:  
Verfasser:

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Termin</b>	<b>Status</b>
Stadtrat	22.11.2006	öffentlich Entscheidung
Hauptausschuss	24.01.2007	öffentlich Vorberatung
Hauptausschuss	18.04.2007	öffentlich Vorberatung
Stadtrat	25.04.2007	öffentlich Entscheidung

**Betreff: Antrag der Stadträte Wolff/Schuh - Fraktion NEUES FORUM + UNABHÄNGIGE - zur Erstellung eines Fragebogens**

### **Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverwaltung wird beauftragt, in Zusammenarbeit mit dem ISW amtsspezifische Fragebögen zu erarbeiten, die es dem/den einzelnen BürgerInnen der Stadt Halle ermöglichen, eine Bewertung ihrer Kundenzufriedenheit mit den einzelnen Ämtern anonym zu äußern.

Die Bewertungsbögen werden dann von einer zu bildenden Arbeitsgruppe aus Stadtverwaltung und Stadtrat ausgewertet.

gez. Sabine Wolff  
Stadträtin NEUES FORUM

gez. Prof. Dr. Dieter Schuh  
Stadtrat UNABHÄNGIGE

### **Begründung:**

Die Auswertung soll dazu dienen, Verbesserungen in den einzelnen Ämtern zu erreichen und somit eine problem- bzw. lösungsorientierte Verwaltung tatsächlich zu schaffen.

Stellungnahme zum Antrag Nr. IV/2006/06120

Betreff: Antrag der Stadträte Wolff/Schuh - Fraktion NEUES FORUM + UNABHÄNGIGE  
- zur Erstellung eines Fragebogens

Der Antrag lautet:

Beschlussvorschlag:

Die Stadtverwaltung wird beauftragt, in Zusammenarbeit mit dem ISW amtsspezifische Fragebögen zu erarbeiten, die es dem/den einzelnen BürgerInnen der Stadt Halle ermöglichen, eine Bewertung ihrer Kundenzufriedenheit mit den einzelnen Ämtern anonym zu äußern.

Die Bewertungsbögen werden dann von einer zu bildenden Arbeitsgruppe aus Stadtverwaltung und Stadtrat ausgewertet.

gez. Sabine Wolff  
Stadträtin NEUES FORUM

gez. Prof. Dr. Dieter Schuh  
Stadtrat UNABHÄNGIGE

Begründung:

Die Auswertung soll dazu dienen, Verbesserungen in den einzelnen Ämtern zu erreichen und somit eine problem- bzw. lösungsorientierte Verwaltung tatsächlich zu schaffen.

Die Stellungnahme der Verwaltung lautet:

Der Antrag wird als erledigt betrachtet.

Begründung:

In der Stadtverwaltung Halle werden bereits von zahlreichen Fachbereichen Bewertungen über die Kundenzufriedenheit über Befragungen eingeholt, wo immer dies fachlich sinnvoll, zielführend und zweckmäßig sowie im Rahmen der vorgegebenen Ressourcen realisierbar ist.

Als wichtigstes Instrument hat sich die unter Federführung der Universität durchgeführte regelmäßige Bürgerumfrage bewährt.

Die Bürgerumfrage ist eine sozialwissenschaftliche Mehr-Themen-Umfrage, die als Kooperation zwischen dem Fachbereich Stadtentwicklung und -planung der Stadt Halle und dem Institut für Soziologie der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg konzipiert und durchgeführt wird. Sie befasst sich unmittelbar mit den Ergebnissen der Arbeit der kommunalen Selbstverwaltung und ist deshalb für Rat und Verwaltung besonders wertvoll.

Die Bürgerumfrage im Jahre 2005 ihre bisher höchste Beteiligung erreicht. Kurzbericht und Abschlussbericht der Umfrage können auf der städtischen Homepage halle.de unter „Rat & Verwaltung“ in der Rubrik „News & Publikationen“ heruntergeladen werden. Außerdem kann die

Druckfassung im Fachbereich Stadtentwicklung und -planung, Hansering 15 im Zimmer 534 (Dienstag von 9 bis 12 Uhr und von 13 bis 18 Uhr) bezogen werden.

Bei der achten Bürgerumfrage unter den 17- bis 75-jährigen Einwohnerinnen und Einwohnern konnten bei einer repräsentativen Stichprobe von 5.990 Personen 3.471 Fragebögen ausgewertet werden. Dadurch konnte mit einem Rücklauf von 59 % eine für Umfragen sehr gute Quote erreicht werden (vgl. 2001: 35%; 2003: 52%). Erstmals beteiligten sich die Befragten daran auch relativ unabhängig von ihrem Alter, während in den Vorjahren die Jüngeren deutlich unterdurchschnittlich repräsentiert waren.

Durch den Fachbereich Bürgerservice werden im Rahmen des interkommunalen Projektes „Kennzahlen in Kommunen“, an dem sich der Fachbereich Bürgerservice beteiligt, über Befragungen Daten für ausgewählte Kennzahlen erhoben.

Im Rahmen dieser Analyse wurde im Jahr 2004 eine Kundenbefragung durchgeführt. Dabei wurden in den Bereichen „Bürgerservice“, „Standesamt“, „Ausländerbehörde“, „Fahrerlaubnisbehörde“ und „Zulassungsbehörde“ Fragen gestellt wie:

- War der/die zuständige Mitarbeiter/in freundlich zu Ihnen?
- Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Angelegenheit?
- Was beurteilen Sie als besonders positiv?
- Was beurteilen Sie als besonders negativ?

In die Auswertung wurden 1.254 Fragebögen und 1.617 Zeiterfassungsbögen einbezogen.

Im Jahr 2005 wurden die Warte- und Bedienzeiten im Fachbereich Bürgerservice in einer Kundenbefragung ermittelt. Dabei wurden 1.833 Zeiterfassungsbögen ausgewertet, auf deren Basis eine Auswertung zu den Schwerpunktdienstleistungen erfolgte.

Durch den Fachbereich Kommunikation und Datenverarbeitung wurden mehrere Kundenbefragungen durchgeführt, und zwar zum einen zu den Wünschen und Anforderungen der Online-Kommunikation. In deren Ergebnis wird seit 2004 am Aufbau eines „digitalen Rathauses“ mit umfangreichen Serviceangeboten gearbeitet. In diesem Jahr ist der Aufbauprozess durch die Implementierung einer neuen technischen Lösung gut vorangekommen und wird 2007 in eine neue Qualität der Präsentation der Stadt als Dienstleister münden. Außerdem wurde der täglich erscheinende Newsletter den Wünschen der Nutzer angepasst. Indiz für die verstärkte Serviceorientierung ist, dass sich die Zahl der Nutzer gegenüber dem Vorjahr in diesem Jahr auf mehr als 2.100 nahezu verdoppelt hat.

Zum anderen wurde eine Leserumfrage für das Amtsblatt durchgeführt. In deren Ergebnis hat die Redaktion den Wünschen der Leserinnen und Leser entsprechend seit 2004 neue Serviceangebote auf den Weg gebracht und beispielsweise Themenseiten über die regionale Wirtschaftsentwicklung und -förderung, über kulturelle Angebote, die Stadtteilentwicklung und die Aktivitäten des Stadtmarketings initiiert.

Bei den Messepräsentationen der Stadtverwaltung auf ausgewählten Messen in Halle-Bruckdorf wird auf der Basis strukturierter Feedbackbögen inhaltliches Feedback zur Arbeit der Stadtverwaltung gegeben, das direkt in den Fachbereichen eingeht und dort ausgewertet wird.

Eine umfangreiche Auswertung von im Bürgerbüro eingehenden Kundenrückmeldungen findet innerhalb des Beschwerdemanagements über das Bürgerbüro der Stadtverwaltung statt.

Die Wirtschaftsförderung führt derzeit eine Unternehmensbefragung im Osten der Stadt durch. Dabei werden ca. 180 Unternehmen direkt befragt. Inhalte der Befragung sind neben der allgemeinen Unternehmensentwicklung eine Einschätzung der Rahmenbedingungen für die Wirtschaft am Standort Halle, notwendige Veränderungen aus Sicht der Unternehmen und eine Rückmeldung zum Service der Wirtschaftsförderung. Bereits 1999 wurde vom gleichen Fachbereich eine anonyme Befragung zur Kundenzufriedenheit durchgeführt und in der Verwaltung ausgewertet.

Auch verwaltungsintern werden auf der Basis von Kundenbefragungen Potenziale zur Erhöhung von Effektivität und Effizienz der Verwaltungsarbeit recherchiert. So führt der Fachbereich Organisation und Personalservice derzeit eine Mitarbeiterbefragung durch. Auf Grund der laufenden Organisationsuntersuchung möchte der Bereich wissen, wo er steht und ob sich nach der Veränderung von Prozessen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbessert.

Diese Beispiele mögen verdeutlichen, dass das Anliegen der Antragsteller bereits durch die Stadtverwaltung umgesetzt wird, wo immer es sinnvoll und leistbar ist.

Zur Organisation von Umfragen gibt es bereits seit 1993 eine entsprechende Rundverfügung (Nr. 22). Diese Verfügung ist für die Statistikstelle der Stadt Halle (Saale) zugleich Dienstanweisung. Im Punkt 3.4 dieser Verfügung heißt es: „Für Durchführung von kommunalen Erhebungen und Umfragen ist grundsätzlich die Abteilung Statistik (jetzt Ressort Statistik und Wahlen) zuständig. Soweit Ämter eigene Erhebungen oder Umfragen durchführen sind Zweck, Zeitpunkt und Dauer mit der Abteilung Statistik und Wahlen abzustimmen.“

Vor diesem Hintergrund hat die Statistikstelle in der Vergangenheit eine Reihe von Ämtern der Stadtverwaltung unterstützt, indem sie die erforderliche Befragung und/oder Auswertung von Befragungen (Mitarbeiter, Bürger, Unternehmen) vorgenommen hat. Für die Übernahme solcher Aufgaben ist sie wegen personellen und räumlichen Ausstattung besonders geeignet. Die Statistikstelle ist in einem entsprechend gekennzeichneten und abgeschotteten Raum untergebracht. Zutritt zu diesem Raum haben lediglich die Mitarbeiter der Statistikstelle, des Fachbereiches Rechnungsprüfung sowie die/ der Beauftragte für Datenschutz der Stadtverwaltung. Besuchern der Statistikstelle ist der Aufenthalt in diesen Räumen nur unter Aufsicht gestattet. Posteingänge für die Statistikstelle sind dieser ungeöffnet zuzuleiten.

Egbert Geier  
Beigeordneter Zentraler Service