



HALLE ★ *Die Stadt*

Antrag

TOP:
Vorlagen-Nummer: **IV/2007/06842**
Datum: 30.10.2007
Bezug-Nummer.
Kostenstelle/Unterabschnitt:
Verfasser: Frau Wolff, Sabine

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	21.11.2007	öffentlich Entscheidung

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

Beschlussvorschlag:

Der Stadtrat beschließt die Umsetzung des Antrages „Erstellung eines Fragebogens“ –
Vorlagennummer IV/2006/06120.

gez. Sabine Wolff
Stadträtin NEUES FORUM

Prof. Dr. Dieter Schuh
Stadtrat UNABHÄNGIGE

Begründung:

erfolgt mündlich

Stellungnahme der Verwaltung:

Die Stadtverwaltung stimmt dem Grundanliegen des Antrages zu. Die Messung der Kundenzufriedenheit ist durch unterschiedliche Instrumente möglich, wie Befragungen, Kundenkarten u. ä.. Dies ist wesentlicher Teil eines Qualitätssicherungsprozesses. Für eine bürgerorientierte Kommune ist Kundenorientierung selbstverständlich.

Dies setzt voraus, die Bedürfnisse der Kunden zu kennen und die eigenen Leistungen an diesen zu orientieren.

Dabei wird der Begriff „Kunde“ an dieser Stelle nicht für alle Leistungen der Verwaltung anwendbar sein, denn nicht immer tritt der Bürger als Kunde mit der Verwaltung in Kontakt.

Die Stadtverwaltung hat bereits in einem ersten Zwischenbericht zu bereits vorhandenen Befragungen berichtet, u. a., dass in ausgewählten Bereichen geplant ist, Möglichkeiten der Kundenbefragung oder andere Feedbackmöglichkeiten (Kundenkarten) zu installieren. Dies gilt sowohl für Bereiche mit internen als auch externen Kunden.

Die Stadtverwaltung wird hierzu der zu bildenden Arbeitsgruppe im Juni 2008 einen Bericht vorlegen.

Die Stadtverwaltung wird die Fragenbögen mit eigenem know how entwickeln und hält derzeit die Einbeziehung externer Berater für entbehrlich.

Deshalb wird empfohlen, den Antrag ohne die Wortgruppe „ in Zusammenarbeit mit dem ISW“ anzunehmen.

Egbert Geier
Beigeordneter