



Der Stadtrat und der Oberbürgermeister gestalten gemeinsam die Stadtpolitik in Neu-Ulm.

Startseite > Stadt & Politik > Rathaus > Stadtrat > Neues aus dem Stadtrat

▼ Rathaus

Oberbürgermeister

Bürgerversammlungen

StadtSpaziergänge

▼ Stadtrat

> Neues aus dem Stadtrat

Gremien

Rats- und Bürgerinfosystem

Kreisfreiheit

Finanzen

Satzungen

Wahlen

Organisation der Stadtverwaltung

Social Media

Bürgerbeteiligung

Stadtinfo

Arbeiten bei der Stadt

Stadtentwicklung

Neues aus dem Stadtrat

Neu-Ulm, 28. April 2016

Bericht zur Bürgerbefragung im Bürgerbüro

Im Neu-Ulmer Bürgerbüro wurde im vergangenen Jahr eine Bürgerbefragung durchgeführt. Das Ergebnis wurde am 12. April 2016 im Ausschuss für Finanzen, Inneres und Bürgerdienste in öffentlicher Sitzung präsentiert. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der Service und die Kundenorientierung im Neu-Ulmer Bürgerbüro auf einem hohen Standard sind. Die Befragungsergebnisse sollen nun helfen, den Service und das Angebot im Bürgerbüro noch weiter zu verbessern. Erste konkrete Maßnahmen sind bereits geplant.

Die Abteilung Bürgerdienste der Neu-Ulmer Stadtverwaltung ist bestrebt, die Kundenorientierung und den Service für die Bürgerinnen und Bürger stetig weiter zu entwickeln.

In diesem Zusammenhang wurden die Kunden des Neu-Ulmer Bürgerbüros vom 1. Dezember 2014 bis zum 28. Februar 2015 zu ihrer Zufriedenheit mit dem Service und der Leistungserbringung im Bürgerbüro befragt.

Die aus der Umfrage gewonnenen Erkenntnisse sollen nach Möglichkeit auch in die Planung für entsprechende weitere Maßnahmen zur Stärkung der Bürgerorientierung und des Services mit einfließen.

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Rücklaufquote

Im genannten Zeitraum wurden insgesamt 6.902 Besucher im Bürgerbüro registriert. Von diesen Besuchern gab es einen Rücklauf von 1.118 Fragebögen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 16,20 %.

Auswertung der Fragestellungen

Es wurden insgesamt acht Themen abgefragt:

(Bewertung von "1 – trifft voll zu" bis "4 – trifft gar nicht zu" sowie zusätzlich "5 – keine Bewertung möglich"):

- Sie wurden freundlich begrüßt.
83,70%: trifft voll zu
- Hilfsbereitschaft und Initiative wurde gezeigt.
66,61%: trifft voll zu
- Sachverhalte und Gesetze wurde verständlich und kompetent erklärt.
70,93%: trifft voll zu
- Fragen und Einwände wurden aufgenommen und freundlich darauf reagiert.
72,52%: trifft voll zu
- Anliegen wurden unterstützt, MA strahlte Wertschätzung und Hilfsbereitschaft aus.
77,04%: trifft voll zu
- Fragen und Anliegen wurden vertrauenswürdig behandelt.
75,07%: trifft voll zu
- Anliegen wurden umfassend und fachlich kompetent bearbeitet.



- Verabschiedung erfolgte wertschätzend und freundlich.
82,61%: trifft voll zu

Die Auswertung ergibt, dass die positiven Bewertungen mit „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“ über alle Antworten hinweg bei einer Quote von 86,94 % bis 97,04 % lag. Lediglich 2,3 % bis 6,01 % der Befragten äußerten sich negativ auf die gestellten Fragen mit „trifft eher nicht zu“ oder „trifft gar nicht zu“.

Auswertung der Anmerkungen

Für die Bürger bestand zusätzlich zur Beantwortung der Fragen auch noch die Möglichkeit persönliche Hinweise und Bemerkungen abzugeben. Hier einige Beispiele:

- Der Service, die Freundlichkeit und die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter wurden überwiegend gelobt.
- An der Abwicklung von Vorgängen wurde häufig Kritik geäußert. Dies bezog sich aber in den meisten Fällen darauf, dass bei fehlenden Unterlagen keine Bearbeitung erfolgte und auf vorgegebene Verfahrensabläufe geachtet werden musste. (z.B. aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und Verwaltungsvorschriften).
- Die Wartezeiten wurden mehrfach als zu lange angesehen. Auch der Wartebereich wurde von vielen Bürgern als zu klein bezeichnet.
- Die Öffnungszeiten wurden größtenteils als sehr gut und komfortabel bezeichnet. Auch die Samstagsöffnung erhielt großen Zuspruch.
- Die Bedienzeiten empfinden viele Bürger als zu lange. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit wird ebenfalls Verbesserungspotential gesehen.
- Der Gesamteindruck wurde fast ausschließlich als sehr gut bezeichnet.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der Service und die Kundenorientierung im Neu-Ulmer Bürgerbüro auf einem hohen Standard sind. Das Bemühen des Bürgerbüros wird nun sein, an den Punkten, die weniger gut ausgefallen sind, zu arbeiten und den Service und die Dienstleistungen weiter zu verbessern. Auch Hinweise auf die Ausstattung, die Arbeitsabläufe sowie Verbesserungsvorschläge werden wir ernst nehmen.

Vorgesehene Maßnahmen


Aufgrund der Befragungsergebnisse sind unter anderem folgende Maßnahmen vorgesehen:

- Erweiterung der Aufrufanlage
- Aufstellung eines Bürgerterminals
- Neubürgermappe
- Einführung einer Wissensdatenbank
- Vergrößerung des Wartebereiches
- Weitere Qualifizierungsmaßnahmen

Hier können Sie den vollständigen Bericht und die Ergebnisse der Bürgerbefragung nachlesen:


[📄 Bericht zur Bürgerbefragung im Bürgerbüro \(PDF, 340 KB\)](#)

[▶ Weitere Neuigkeiten aus dem Stadtrat](#)

 Drucken

 Weiterempfehlen

 PDF Version

Nach oben 

Stadt & Politik

Rathaus
Bürgerbeteiligung
Stadtinfo
Arbeiten bei der Stadt
Stadtentwicklung

Bürger & Service

Bürgerservice
Leben in Neu-Ulm
Bildung
Lebenslagen
Soziale Einrichtungen
Ehrenamt
Freiwillige Feuerwehr

Neu-Ulm erleben

Tourismus
Freizeit & Sport
Kultur
Veranstaltungen
Veranstaltungsorte
Kulturelle
Organisationen

Wirtschaft

Standortportrait
Gewerbeflächen
Wirtschaftslotse
Wirtschaftsservice für
Unternehmen
Wirtschaftsförderung
Institutionen &
Verbände
Ausschreibungen

Informiert bleiben

Neuigkeiten per E-Mail empfangen

 [Newsletter abonnieren](#)

Neuigkeiten über RSS-Feed empfangen

 [RSS-Feed abonnieren](#)

Schnellzugriff

Ausschreibungen

Anschrift

Stadt Neu-Ulm

Öffnungszeiten Rathaus

Mo. u. Di. 08.00 – 12.00 Uhr

Öffentliche	Augsburger Straße 15		13.30 – 16.00 Uhr
Auslegungen	89231 Neu-Ulm	Mi.	08.00 – 12.00 Uhr
Neues aus dem Stadtrat	Tel. (0731) 7050-0 E-Mail: info@neu-ulm.de	Do.	08.00 – 12.00 Uhr
			13.30 – 18.00 Uhr
		Fr.	08.00 – 13.00 Uhr