

|  |               |  |                            |
|--|---------------|--|----------------------------|
| <b>Landeshauptstadt Magdeburg</b><br>- Der Oberbürgermeister - |               | <b>Drucksache</b><br><b>DS0553/05</b>      | <b>Datum</b><br>25.10.2005 |
| <b>Dezernat: I</b>   | <b>Amt 12</b> | <b>Öffentlichkeitsstatus</b><br>öffentlich |                            |

| <b>Beratungsfolge</b>  | <b>Sitzung</b><br><b>Tag</b> | <b>Behandlung</b> | <b>Zuständigkeit</b> |
|--|------------------------------|-------------------|----------------------|
| Der Oberbürgermeister  | 06.12.2005                   | nicht öffentlich  | Genehmigung (OB)     |
| Ausschuss für kommunale Rechts- und<br>Bürgerangelegenheiten | 20.12.2005                   | öffentlich        | Beratung             |
| Stadtrat   | 09.02.2006                   | öffentlich        | Beschlussfassung     |

| <b>Beteiligte Ämter</b><br><b>Amt 32,FB 01,V</b> | <b>Beteiligung des</b> | <b>Ja</b> | <b>Nein</b> |
|--|------------------------|-----------|-------------|
|  | <b>RPA</b>             |           | x           |
|  | <b>KFP</b>             |           | x           |
|  | <b>BFP</b>             |           | x           |

### **Kurztitel**

Kundenbefragung in Dienststellen der Stadtverwaltung

### **Beschlussvorschlag:**

Es wird eine repräsentative Befragung von Bürgerinnen und Bürgern durchgeführt, die Verwaltungsdienststellen der Landeshauptstadt aufsuchen. Ziel der Auswertung soll es sein, eine sachliche, nicht nur durch Einzelmeinungen repräsentierte Einschätzung der Arbeit der Verwaltung aus Bürgersicht zu erhalten.

Die Befragung findet in der Zeit vom 1. März bis 30. April 2006 an den unten aufgeführten Standorten statt.

Die Befragung erfolgt mündlich durch Interviewer. Es werden 1500 bis 2000 Personen befragt, die sich den Besucherströmen entsprechend auf die betreffenden Dienststellen und Tage verteilen und durch repräsentative Zufallsauswahl aus dem Strom der die Dienststelle verlassenden Besucher ausgewählt werden.

Erhoben werden

- a) die Angabe der Dienststelle und der Zeitpunkt des Aufsuchens,
- b) Art des Anliegens, das die Befragten zum Aufsuchen der Dienststelle veranlasst hat,
- c) Einschätzung grundsätzlicher Aspekte der Bürgerfreundlichkeit und ihrer Umsetzung im vorliegenden Fall,
- d) Dauer der Wartezeit und Dauer des Aufenthalts bei dem/der bearbeitenden Bediensteten,

- e) Einschätzung zur Zufriedenheit mit der Bearbeitung des Anliegens und der Organisation des Publikumsverkehrs,
- f) das zur Erreichung der Dienststelle ggf. gewählte Verkehrsmittel sowie Fragen der Erreichbarkeit,
- g) Alter, Geschlecht und Erwerbstätigkeit der Befragten.

Die Beantwortung der Fragen erfolgt freiwillig. Durchführung und Auswertung der Umfrage werden dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg übertragen.

Standorte der Interviewer sind:

1. Bürgerbüro Mitte, Breiter Weg 222
2. Bürgerbüro West, Bruno-Beye-Ring 50
3. Bürgerbüro Nord, Lübecker Straße 32 (einschließlich der dortigen Dienststellen des Dezernats V)
4. Straßenverkehrsabteilung, Tessenowstraße 15
5. Sozialdezernat, Wilhelm-Höpfner-Ring 4
6. Verwaltungsgebäude Altmarkt-Arkaden, Julius-Bremer-Straße 8

|                        |                             |                                  |                                     |          |             |  |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------|-------------|--|
| <b>Pflichtaufgaben</b> | <b>freiwillige Aufgaben</b> | <b>Maßnahmenbeginn/<br/>Jahr</b> | <b>finanzielle<br/>Auswirkungen</b> |          |             |  |
|                        | <b>x</b>                    | <b>2006</b>                      | <b>JA</b>                           | <b>x</b> | <b>NEIN</b> |  |

|                                |              |                     |                |                    |
|--------------------------------|--------------|---------------------|----------------|--------------------|
| <b>Gesamtkosten/Gesamtein-</b> | jährliche    | <b>Finanzierung</b> | Objektbezogene | <b>Jahr der</b>    |
| <b>nahmen der Maßnahmen</b>    | Folgekosten/ | Eigenanteil         | Einnahmen      | <b>Kassenwirk-</b> |
| (Beschaffungs-/                | Folgelasten  | (i.d.R. =           | (Zuschüsse/    | <b>samkeit</b>     |
| Herstellungskosten)            | ab Jahr      | Kreditbedarf)       | Fördermittel,  |                    |
|                                |              |                     | Beiträge)      |                    |
|                                | keine        |                     |                |                    |
|                                |              |                     |                |                    |
|                                |              |                     |                |                    |
| Euro                           | 5.000        | Euro                | Euro           |                    |

|   |                                  |                          |                          |   |                                  |                          |                          |  |                                  |                          |                          |
|---|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|---|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Haushalt</b>                                   |                                  |                          |                          | <b>Verpflichtungs-<br/>ermächtigung</b> |                                  |                          |                          | <b>Finanzplan / Invest.<br/>Programm</b> |                                  |                          |                          |
| veranschlagt: <input checked="" type="checkbox"/> | Bedarf: <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | veranschlagt: <input type="checkbox"/>  | Bedarf: <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | veranschlagt: <input type="checkbox"/>   | Bedarf: <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mehreinn.: <input type="checkbox"/>               |                                  |                          |                          | Mehreinn.: <input type="checkbox"/>     |                                  |                          |                          | Mehreinn.: <input type="checkbox"/>      |                                  |                          |                          |
|   |                                  |                          |                          | Jahr                                    |                                  |                          |                          | Euro                                     |                                  |                          |                          |
| davon Verwaltungs-                                |                                  |                          |                          | davon Vermögens-                        |                                  |                          |                          |  |                                  |                          |                          |
| haushalt im Jahr 2006                             |                                  |                          |                          | haushalt im Jahr                        |                                  |                          |                          |  |                                  |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                          | mit                              | 5000                     | Euro                     | <input type="checkbox"/>                | mit                              |                          | Euro                     | <input type="checkbox"/>                 |                                  |                          |                          |
| Haushaltsstellen                                  |                                  |                          |                          | Haushaltsstellen                        |                                  |                          |                          |  |                                  |                          |                          |
| 05100.658000.7                                    |                                  |                          |                          |   |                                  |                          |                          |  |                                  |                          |                          |
|   |                                  |                          |                          | Prioritäten-Nr.:                        |                                  |                          |                          |  |                                  |                          |                          |

|                       |                |                               |
|-----------------------|----------------|-------------------------------|
| federführendes<br>Amt | Sachbearbeiter | Unterschrift AL<br>Werner Ley |
|-----------------------|----------------|-------------------------------|

|                                   |              |              |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| verantwortlicher<br>Beigeordneter | Unterschrift | Holger Platz |
|-----------------------------------|--------------|--------------|

**Begründung:**

Im Jahr 1999 wurde an mehreren Standorten der Stadtverwaltung auf Beschluss des Stadtrates (Beschluss-Nr. 2020-97 (II)99) eine derartige Kundenumfrage durchgeführt. Die Vornahme der Befragung und die Auswertung oblagen dem Institut für Soziologie der Otto-von-Guericke-Universität, Lehrstuhl für empirische Sozialforschung. Die Ergebnisse sind in der wissenschaftlichen Zeitschrift der Otto-von-Guericke-Universität sowie als Sonderdruck „Die Verwaltung als Dienstleister“ der Magdeburger Statistischen Blätter dokumentiert.

Seither sind durch den weiteren Ausbau der Bürgerbüros, durch Konzentrierung der Verwaltung an zum Teil neuen Standorten und andere Maßnahmen weitere Schritte in Richtung Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung unternommen worden. Aus diesem Grund erscheint es zweckmäßig, eine erneute Kundenbefragung durchführen zu lassen. Dabei soll das Frageprogramm so formuliert werden, dass Vergleiche mit den Ergebnissen von 1999 möglich sind.

Bei der Vorbereitung dieser Drucksache war zu prüfen, ob der einheitliche Fragekatalog für alle Standorte ggf. durch bereichs- oder standortspezifische Zusatzfragen ergänzt werden soll. Im Ergebnis der Prüfung der von den kontaktierten Ämtern unterbreiteten Vorschläge wurde auf diese Option verzichtet, da es sich entweder um Fragen allgemeinen Charakters handelte, die generell in den Fragebogen aufgenommen wurden, oder aber um Fragestellungen zu Themen, die von der Verwaltung nicht unmittelbar beeinflusst werden können.

Bei einer regelmäßigen Befragung von Besuchern in festem Abstand durch Interviewer hat jede die Dienststelle verlassende Person die gleiche Wahrscheinlichkeit, in die Stichprobe aufgenommen zu werden. Durch die hiermit gegebene Repräsentativität der Stichprobe hat diese Form der Befragung den Vorteil größerer Aussagekraft und wissenschaftlicher Zuverlässigkeit gegenüber einer bloßen Auslegung von Fragebögen.

Rechtlich ist die vorgesehene Befragung als Kommunalstatistik ohne Auskunftspflicht i.S. des § 6 Abs. 1 des Landesstatistikgesetzes (StatG-LSA) zu qualifizieren. Der Kreis der Befragten, der Zeitpunkt der Befragung und die zu erhebenden Merkmale bedürfen deshalb der Regelung durch Ratsbeschluss (§ 6 Abs. 1 i. V. m. § 4 Abs. 4 u. 5 StatG-LSA).

Bei der Auswahl der einzubeziehenden Ämter ist zu berücksichtigen, dass

1. aus methodischen und datenschutzrechtlichen Gründen nur solche Dienststellen einbezogen werden können, die eine gewisse Besucherfrequenz (ca. 30 – 40 Personen am Tag) aufweisen, und
2. die räumlichen Verhältnisse eine zuverlässige Auswahl aus dem Strom aller die Dienststelle oder das Gebäude verlassenden Besucher zulassen müssen.

Bei der Kundenbefragung 1999 hat sich z.B. ergeben, dass die Anzahl der Besucher im Baudezernat, das seinerzeit einbezogen war, relativ gering ist und die Verschiedenheit der Anliegen eine repräsentative Auswertung der Ergebnisse erschwert. Dieser Standort soll deshalb nicht wieder mit einbezogen werden. Ähnliches gilt für den Hauptsitz des Ordnungsamtes; in diesem Fall kommt erschwerend der bevorstehende Umzug dieses Bereiches hinzu.

Auf Grund des auf der Drucksache 0135/05 beruhenden OB-Beschlusses haben bereits Arbeitsgespräche mit dem o.g. Lehrstuhl der Universität (Frau Prof. Dippelhofer-Stiem) stattgefunden. Nach erfolgtem Beschluss der vorliegenden Drucksache werden die Gestaltung des Fragebogens und die Vorabsprachen mit den in die Befragung einzubeziehenden Dienststellen der Verwaltung durchzuführen sein. Das Institut wird auch die detaillierte Ausarbeitung des Fragebogens, die Durchführung der Befragung an den Standorten sowie die Auswertung und Dokumentation der Erhebung übernehmen. Bei der Kundenbefragung werden als Interviewer

Studenten der entsprechenden Fachrichtung eingesetzt, weswegen der Zeitpunkt der Befragung in den Semesterferien zwischen Winter- und Sommersemester liegen sollte.

Für die Realisierung des Projektes sind Mittel in Höhe von 5000 EUR vorgesehen, daraus werden die Kosten für die wissenschaftliche Durchführung sowie für die Datenerfassung durch studentische Hilfskräfte gedeckt. Die Mittel werden im Rahmen des Budget I zur Verfügung gestellt.