STADT ZWICKAU
AUTOMOBIL- UND
ROBERT-SCHUMANN-STADT

Stadtverwaltung Zwickau
Personal- und Hauptamt
* Bürgerbefragung *
PF 200933
08009 ZWICKAU

Z-11-001-2012-01

Dieses Formular besteht aus 4 Formularseiten

Die Umfrage findet zwischen dem 29.08.2012 und dem 06.10.2012 (Einsendeschluss) statt. Verspätet eingegangen Formulare können nicht berücksichtigt werden.

Link zum Formular:
www.zwickau.de/buergerbefragung

Druck-, Speicher und Versendebutton finden Sie am Ende des Formulars.

Bürgerservice im Rathaus - Erster Ansprechpartner für Ihre Belange?

Sehr geehrte Zwickauerinnen und Zwickauer,

unser Anspruch ist es, Ihnen einen konstant guten Bürgerservice zu bieten. Mit Hilfe dieses Fragebogens wollen wir unseren Bürgerservice für Sie weiter verbessern und an Ihre Bedürfnisse anpassen. Wir stellen Ihnen den Umfragebogen auch im Internet zur Verfügung, damit Sie unseren Service auch bequem von zu Hause aus beurteilen können.

Nach dem Ausfüllen können Sie Ihre Bewertung direkt online an uns schicken. Darüber hinaus steht Ihnen zur Abgabe ein separater Briefkasten im Rathaus zur Verfügung.

Nehmen Sie sich bitte die Zeit und unterstützen Sie uns durch das Ausfüllen des Fragebogens bei der Verbesserung unseres Bürgerservices. Eine vollständige Beantwortung aller Fragen ist nicht erforderlich.

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung!
Vielen Dank!

Ihre Oberbürgermeisterin

Online:
www.zwickau.de/buergerbefragung
Am Ende des Formulars können sie dies direkt an die Stadtverwaltung Zwickau verschicken.
Ein eMail-Programm ist nicht notwendig.

Abgabe im Rathaus:
Fristen-Briefkasten im Rathaus
Hauptmarkt 1
08056 Zwickau

Versand per Post:
Vergessen Sie nicht den Umschlag ausreichend zu frankieren!

Datenschutzbestimmungen:

Diese Datenschutzbestimmungen dienen zur Information, welche Daten bzw. welche Art von Daten erfasst, gespeichert und ggf. verarbeitet werden. Ein weiterer Inhalt dieser Erklärung ist der Schutz und die Sicherheit der Daten für die die Stadtverwaltung Zwickau Gewährleistung trägt.
1. Pflichtangaben
Die Pflichtangaben beim Ausfüllen des Formulars sind Angaben:
- zum Geschlecht
- zum Alter
- zur Benutzungshäufigkeit
- zum Nutzungsgrund
2. Freiwillige Angaben
Alle anderen Angaben im Formular
3. Erhebung von Metadaten
Daten wie IP-Adresse, Ausfülldauer o. ä. werden nicht erhoben.
4. Zweckbestimmung
Zweck der Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung der in den Ziffern 1. bis 3. genannten Daten ist die kontinuierliche Verbesserung des Betriebes der Stadtverwaltung Zwickau.
5. Weitergabe an Dritte
Die Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, der Benutzer hat vorher seine ausdrückliche Einwilligung erklärt oder es besteht eine gesetzliche Verpflichtung zur Datenweitergabe. Soweit der Benutzer eine Einwilligung erteilt, kann er sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft durch einfache Mitteilung in Textform (E-Mail, Fax, Brief) widerrufen.
6. Cookies
Cookies sind kleine Textdateien, die entweder temporär im Arbeitsspeicher abgelegt (sog. "session cookies") oder permanent auf der Festplatte gespeichert werden (sog. "permanent cookies"). Die lediglich im Arbeitsspeicher abgelegten "session cookies" verfallen beim Schließen des Internet-Browsers automatisch. Durch das Setzen von Cookies werden den Benutzern anonymisierte Benutzer-IDs zugeteilt, aber keinesfalls Programme auf dem Computer des Benutzers ausgeführt oder sogar Computer-Viren übertragen.
7. Google Analytics
Diese Website benutzt nicht Google Analytics.

I. Allgemeine Pflichtangaben

Ihr Geschlecht: ☐ männlich ☐ weiblich

Ihr Alter: ☐ 15-29 ☐ 30-49 ☐ 50-64 ☐ 65-80 ☐ über80

1. *Wie häufig haben Sie seit Eröffnung des Bürgerservice im Rathaus (2011) dessen Dienstleistungen in Anspruch genommen?*

☐ gar nicht ☐ 1 Vorsprache ☐ 2-5 Vorsprachen ☐ mehr als 5 Vorsprachen

In welchen Angelegenheiten?

2. *Wie häufig haben Sie seit Eröffnung des Bürgerservice im Rathaus (2011) die Dienstleistungen des Call-Centers (Telefon: 83-0)in Anspruch genommen?*

☐ gar nicht ☐ 1 Anruf ☐ 2-5 Anrufe ☐ mehr als 5 Anrufe

In welchen Angelegenheiten?

II. Befragung zum Bürgerservice

3. *Fühlen Sie sich ausreichend informiert, welche Dienstleistungen im Bürgerservice angeboten werden?* ☐ ja ☐ nein

4. *Sind Ihnen die aktuellen Öffnungszeiten bekannt?* ☐ ja ☐ nein

5. *Nutzen Sie im Internet die Informationen zum "Bürgerservice im Rathaus" bei Bedarf als erste Anlaufstelle?*

☐ nie ☐ selten ☐ häufig ☐ sehr häufig

6. *War Ihnen bekannt, dass neben den Ausweis- und Passangelegenheiten auch nachfolgende Leistungen im Bürgerservice angeboten werden?*

An-/Abmeldung von Hunden	☐ ja	☐ nein
Gewerbeangelegenheiten	☐ ja	☐ nein
Verlängerung/Ausgabe Schwerbehindertenausweise	☐ ja	☐ nein
Beantragung/Ausgabe von Parkgenehmigungen	☐ ja	☐ nein
Antrag Erstattung Schülerbeförderungskosten	☐ ja	☐ nein
Beantragung von Wohngeld, Begrüßungsgeld, Erstattung Essenbeitrag Mittagsversorgung ...	☐ ja	☐ nein
Beantragung/Ausstellung Zwickau-Pass/Zwiki-Karte	☐ ja	☐ nein
Entgegennahme von Fundsachen	☐ ja	☐ nein
Annahme von sachbezogenen Formularen inkl. Ausfüllhilfe (z.B. Fällanträge, Anträge Vermietung/Verpachtg.)	☐ ja	☐ nein

7. *Wie gefällt Ihnen die Einrichtung des Bürgerservice (Mehrfachnennung sind möglich)?*

☐ freundlich u. ansprechend ☐ kinderfreundlich ☐ kühl u. ungemütlich ☐ hellhörig ☐ sachlich

weitere Angaben:

8. *Wie wichtig sind Ihnen folgende Stichpunkte in Bezug auf unseren Bürgerservice? (Mehrfachnennungen sind möglich)*

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig
Kurze Wartezeiten	☐	☐	☐	☐
Lange Öffnungszeiten	☐	☐	☐	☐
Anprechende Einrichtung	☐	☐	☐	☐
Gute Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐
Vertraulichkeit	☐	☐	☐	☐
Kompetenz	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit	☐	☐	☐	☐
Einheitliche Bekleidung	☐	☐	☐	☐

9. *Wie lang haben Sie gewartet um Ihr Anliegen vortragen bzw. erledigen zu können ? (falls bekannt)*

___ Minuten am Tresen und ___ Minuten im Wartebereich (nach Erhalt der Wartemarke)

Falls bekannt: Wochentag: _____ Uhrzeit: __ : __

10. *Wie zufrieden sind Sie mit dieser Wartezeit?*

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ weniger zufrieden ☐ unzufrieden

11. *Stellen die Schließzeiten am Mittwochvormittag für Sie ein Problem dar?*

☐ nein ☐ ja, und zwar (bitte konkretisieren sie das Problem im untenstehenden Feld)

12. *Wie bewerten Sie im Schulnotensystem den Bürgerservice auf folgende Eigenschaften?*

	1	2	3	4	5	6
Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Parkmöglichkeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Öffnungszeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Beschilderung des Bürgerservice	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Verständliche Beratung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vertraulichkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qualifiziertes Personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit des Personales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Angebot des Bürgerservice	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. *Wie beurteilen Sie im Schulnotensystem die Verständlichkeit der Vordrucke, falls Sie welche ausfüllen mussten?*

1	2	3	4	5	6	musste keine ausfüllen
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Falls Sie eine Note zwischen 3 und 6 vergeben haben, um welchen Vordruck handelte es sich:

14. *Hat sich mit dem Bürgerservice im Rathaus für Sie das Verwaltungshandeln spürbar verändert oder ist alles gleichgeblieben?*

	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht
Serviceleistung	☐	☐	☐	☐
Bürgernähe	☐	☐	☐	☐
Kommunikation	☐	☐	☐	☐
Vereinfachung	☐	☐	☐	☐
Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐

15. *Was von den nachfolgend genannten Aspekten könnte Ihrer Meinung nach im Bürgerservice verbessert werden (Mehrfachnennungen sind möglich)?*

☐ Sitzgelegenheiten
☐ mehr Infoständer
☐ mehr Vertraulichkeit
☐ bessere Infos übder die Serviceangebote
☐ mehr Spielangebote für Kinder

weitere Dienstleistungsangebote, und zwar:

weitere Vorschläge:

II. Befragung zum Bürgerservice

16. *Sollte das Wartemarkensystem verbessert werden?*

☐ nein ☐ ja, und zwar (Verbesserungsvorschläge bitte im untenstehenden Feld eintragen)

17. *Waren Sie im Allgemeinen mit unserem Service zufrieden?*

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ unzufrieden ☐ sehr unzufrieden ☐ weder zufrieden noch unzufrieden

Falls Sie "unzufrieden" oder "sehr unzufrieden" angekreuzt haben, warum:

18. *Würden Sie für die Erledigung Ihrer Anliegen (außer Melde- und Passangelegenheiten) künftig lieber den Bürgerservice im Rathaus oder das Fachamt aufsuchen?*

☐ Bürgerservice ☐ Fachamt

III. Befragung zum Call-Center im Bürgerservice

19. *Ist Ihnen bekannt, dass mit der Eröffnung des Bürgerservice auch die telefonische Erreichbarkeit für alle Anliegen durch die Einrichtung eines Call-Centers erweitert wurde?*

☐ ja (bitte beantworten Sie auch die Fragen Nr. 20 - 24 ☐ nein (weiter mit Frage Nr. 25)

20. *Sind Sie über die Serviceleistungen des Call-Centers ausreichend informiert?*

☐ ja ☐ nein

21. *Wie lange haben Sie ca. in der Warteschleife gewartet?*

___ Minuten *Falls bekannt:* Wochentag: _____ Uhrzeit: __ : __

22. *Wie bewerten Sie im Schulnotensystem das Call-Center auf folgende Eigenschaften?*

	1	2	3	4	5	6
Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wartezeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Begrüßung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit des Personals	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kompetenz des Personals	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Öffnungszeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Verständliche Beratung	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23. *Wurde Ihr telefonisches Anliegen durch das Call-Center als erster telefonischer Ansprechpartner ausreichend bearbeitet oder erfolgte eine Weitervermittlung?*

☐ Anliegen wurde sofort bearbeitet ☐ es erfolgte eine Weiterleitung an das Fachamt

24. *Waren Sie im Allgemeinen mit dem Service des Call-Centers zufrieden?*

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ unzufrieden ☐ sehr unzufrieden ☐ weder zufrieden noch unzufrieden

Falls Sie "unzufrieden" oder "sehr unzufrieden" angekreuzt haben, warum:

25. *Würden Sie für die telefonische Beantwortung Ihrer Anliegen künftig lieber das Call-Center oder das Fachamt in Anspruch nehmen?*

☐ Callcenter des Bürgerservice ☐ Fachamt

Ihre Hinweise und Anregungen nehmen wir gern entgegen:

Daten zurücksetzen | Zwischenspeichern | ausgefülltes Formular drucken | Daten absenden