

## ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

**Beteiligt:**

OB/A Amt des Oberbürgermeisters

**Betreff:**

Qualitätsmanagement "Bürgerverwaltung"

**Beratungsfolge:**

29.05.2008 Haupt- und Finanzausschuss

**Beschlussfassung:**

Haupt- und Finanzausschuss

**Beschlussvorschlag:**

Der Bericht der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

Die Durchführung der Umfrage wird fortgesetzt. In einem Jahr wird erneut über die Ergebnisse berichtet.

Die Vorlage wird insofern am 30.05.2008 realisiert.

## Kurzfassung

Kurzfassung entfällt.

## Begründung

Der Rat der Stadt Hagen hat in seiner Sitzung am 10.05.2007 den Beschluss gefasst, dass in den Bereichen Sozialverwaltung, Bürgerämter, Servicezentrum Wirtschaft, Führerscheinstelle und Zulassungsstelle fortlaufende Befragungen durchzuführen sind.

Als Standorte für die Durchführung dieser Befragung wurden die Rathäuser I und II sowie die Außenstellen der oben genannten Bereiche in Boele, Vorhalle, Hohenlimburg, Haspe, Eilpe und Dahl ausgewählt.

Nach Durchführung der erforderlichen organisatorischen Vorarbeiten wurde die Umfrage am 01.12.2007 gestartet.

Seitdem erhalten die Bürgerinnen und Bürger in den ausgewählten Bereichen jeweils einen Fragebogen (siehe Anlage) mit der Bitte um Beantwortung und Rückgabe.

Bis zum Zeitpunkt der Zwischenauswertung am 30.04.2008 sind 1029 auswertbare Fragebögen zurückgegeben worden.

Die Ergebnisse der Umfrage bestätigen die Arbeitsweise der städtischen Mitarbeiter. Fast alle Befragten äußerten sich positiv und sehr zufrieden über ihren Behördenbesuch.

Der Zwischenbericht mit den ausführlichen Ergebnissen der Umfrage ist als Anlage beigefügt.

## Finanzielle Auswirkungen

Es entstehen keine finanziellen und personellen Auswirkungen.

## Verfügung / Unterschriften

**Veröffentlichung**

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich \_\_\_\_\_

---

**Oberbürgermeister****Gesehen:**

---

**Stadtkämmerer**

---

**Stadtsyndikus**

---

**Beigeordnete/r****Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

OB/A Amt des Oberbürgermeisters

**Gegenzeichen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:****Amt/Eigenbetrieb:****Anzahl:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---