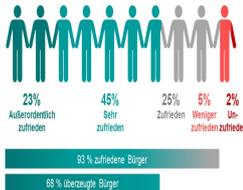


DIE GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DEN LANDRATSÄMTERN LIEGT WEITERHIN AUF SEHR HOHEM NIVEAU

93 % der Bürger*innen sind zufrieden mit ihrem letzten Kontakt mit dem Landratsamt



*Top 3 Wert: Anteil der Antwort „außerordentlich zufrieden“ seit Jahr zehnter
1 - © 2022 Bayerische Verwaltung für Familienfragen (Bayerisches Landratsamt) 2022/21 November 2022



Zeugnisvergabe für die Landratsämter – Bürger zufrieden

Beitrag

Die bayerischen Landratsämter kommen bei den Bürgerinnen und Bürgern sehr gut an. Das ist das Ergebnis der Bürger-/Kundenbefragung 2022, die der Innovationsring des Bayerischen Landkreistags mit Unterstützung des Marktforschungsunternehmens Ipsos durchgeführt hat. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben während der Corona-Pandemie und in der aktuellen Ukraine-Krise Enormes geleistet. In dieser besonders herausfordernden Zeit konnte die bereits hohe Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger weiter verbessert werden. Wir können daher richtig stolz auf unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sein“, sagte der Präsident des Bayerischen Landkreistags Thomas Karmasin bei der heutigen Präsentation der Ergebnisse im Landratsamt Bad Tölz. Unter die Lupe genommen wurden verschiedene Sachgebiete von der Führerscheinstelle bis zum Bauamt. „Wir wollen in allen Lebenslagen für unsere Bürgerinnen und Bürger da sein. Die Befragung zeigt: Das gelingt uns immer besser“, so der Fürstenfeldbrucker Landrat Karmasin weiter.

14 Landkreise haben an der von Anfang Juli bis Mitte August 2022 durchgeführten Umfrage teilgenommen: Aschaffenburg, Bad Kissingen, Coburg, Deggendorf, Ebersberg, Eichstätt, Fürth, Haßberge, Kitzingen, Miltenberg, Regensburg, Rosenheim, Roth und Starnberg. Die Bürger-/Kundenbefragungen werden vom Innovationsring bereits seit 1999 durchgeführt.

Landratsämter werden stärker als moderne Dienstleister wahrgenommen

Die Gesamtzufriedenheit ist im Vergleich zur letzten Befragung im Jahr 2015 nochmals gestiegen. 93 % der Bürgerinnen und Bürger sind mit der Arbeit der Landratsämter zufrieden. Vor allem der Anteil der außerordentlich und sehr zufriedenen Bürgerinnen und Bürger nahm in diesem Zeitraum um weitere 5 Prozentpunkte auf über 68 % zu. Auch die Wahrnehmung des Landratsamts als modernes Dienstleistungszentrum und als kompetenter Partner und Berater ist weiter gestiegen.

Deutliches Plus bei der Bearbeitung der Kundenanliegen – Freundlichkeit ganz oben

Bei der Bewertung der Leistungsbereiche haben sich vor allem die Bearbeitung der Kundenanliegen – wie ausführlich ist die Beratung, wie hilfsbereit sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter? – und das

Zeitmanagement seit 2015 deutlich verbessert. Am besten bewerteten die Bürgerinnen und Bürger die Freundlichkeit und die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren fachliche Kompetenz. Auch der Leiter des Bayerischen Innovationsrings, Landrat Josef Niedermaier, freut sich über die Erfolge: „Die Befragungsergebnisse bestätigen uns darin, dass die Landratsämter für die Bürgerinnen und Bürger da sind. Gleichzeitig sind die Ergebnisse ein Ansporn, die Zufriedenheit auf diesem hohen Niveau zu halten und wo möglich weiter zu verbessern.“ Bei der Erreichbarkeit ist allerdings ein leichter Rückgang bei der Zufriedenheit zu verzeichnen. Hier spielen sicherlich die Rahmenbedingungen während der Corona-Pandemie eine Rolle bei der Wahrnehmung der Bürgerinnen und Bürger.

Ausbau des E-Government wird von den Kunden gewünscht

Nicht erst seit den Herausforderungen, die die Corona-Pandemie mit sich gebracht hat, verstärken die Landratsämter die Digitalisierung und den Ausbau ihrer Online-Angebote. Die Bürgerinnen und Bürger nehmen diese Online-Angebote wahr und schätzen diese, erwarten sich jedoch einen weiteren Ausbau. „Im Rahmen des Projekts „Digitaler Werkzeugkasten“ bieten wir den Landkreisen bereits jetzt zahlreiche Online-Anträge zur kostenlosen Nachnutzung an. Dieses Angebot werden wir bis Ende 2022 auf über 100 Online-Anträge ausbauen. Die Befragungsergebnisse bestärken uns darin, diesen Weg weiter konsequent fortzusetzen“, so Matthias Dießl, Landrat des Landkreises Fürth und Leiter der Projektgruppe „Organisation/eGovernment“ des Innovationsrings.

Landratsämter arbeiten auf Basis der Ergebnisse weiter an sich

Für die Landkreise ist die Bürger-/Kundenbefragung ein wichtiges Instrument, um sich nach innen und außen zu verbessern. Im Amt können die Ergebnisse dabei helfen, bestehende Abläufe weiter zu optimieren. Nach außen hin soll über die Befragung das Image der Verwaltung gestärkt werden – und das gelingt am besten mit zufriedenen Bürgerinnen und Bürgern. „Die Ergebnisse zeigen auf, wo es bereits sehr gut läuft und was man noch besser machen kann. Die Landratsämter wissen diese Chance zu nutzen: Alle Landkreise, die in der Vergangenheit an einer Bürger-/Kundenbefragung teilgenommen haben, haben sich 2022 in der Wahrnehmung der Bürgerinnen und Bürger teilweise deutlich verbessert“, erklärt Robert Niedergesäß, Landrat des Landkreises Ebersberg und Leiter der Projektgruppe „Service- und Kundenorientierung“ des Innovationsrings.

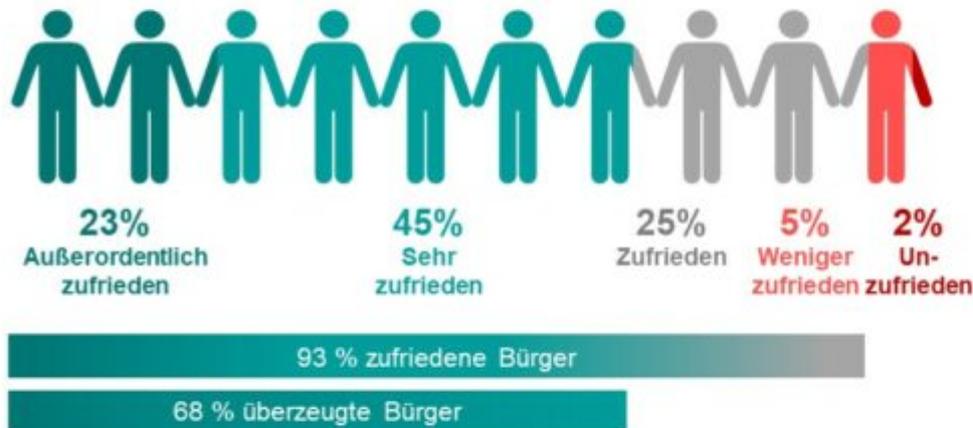
Breit angelegte Untersuchung

Für die Studie wurden sechs Sachgebiete je Landratsamt in die Befragung einbezogen: Die Zufriedenheit mit den publikumsstarken Sachgebieten Bauamt, Jugendamt und Kfz-Zulassung wurde bei allen teilnehmenden Landratsämtern befragt. Zusätzlich konnten aus den Sachgebieten Führerscheinstelle, Kommunale Abfallwirtschaft, Büro des Landrats oder soziale Angelegenheiten noch drei weitere Bereiche gewählt werden. Bei der vom Marktforschungsinstitut Ipsos durchgeführten telefonischen Befragung wurden je Landratsamt bis zu 400 Interviews mit Bürgern geführt. Die durchschnittliche Befragungsdauer betrug 15 Minuten. Insgesamt wurden im Rahmen der Studie für die 14 Landratsämter über 5.100 telefonische Interviews durchgeführt. „Somit haben wir ein repräsentatives Bild für die bayerischen Landratsämter erzielt“, betont Matthias Grund, Projektleiter bei Ipsos.

Bericht und Foto: Pressestelle des Bayerischen Landkreistags

DIE GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DEN LANDRATSÄMTERN LIEGT WEITERHIN AUF SEHR HOHEM NIVEAU

93 % der Bürger*innen sind zufrieden mit Ihrem letzten Kontakt mit dem Landratsamt



*Top-2-Wert = Anteil der Antworten „außerordentlich zufrieden“ und „sehr zufrieden“

1 – © Ipsos | Bayerischer Innovationsring | Ergebnisse Bürger-/Kundenbefragung 2022 | 25. November 2022



Kategorie

1. Allgemein



Schlagworte

1. Landratsamt
2. München-Oberbayern