

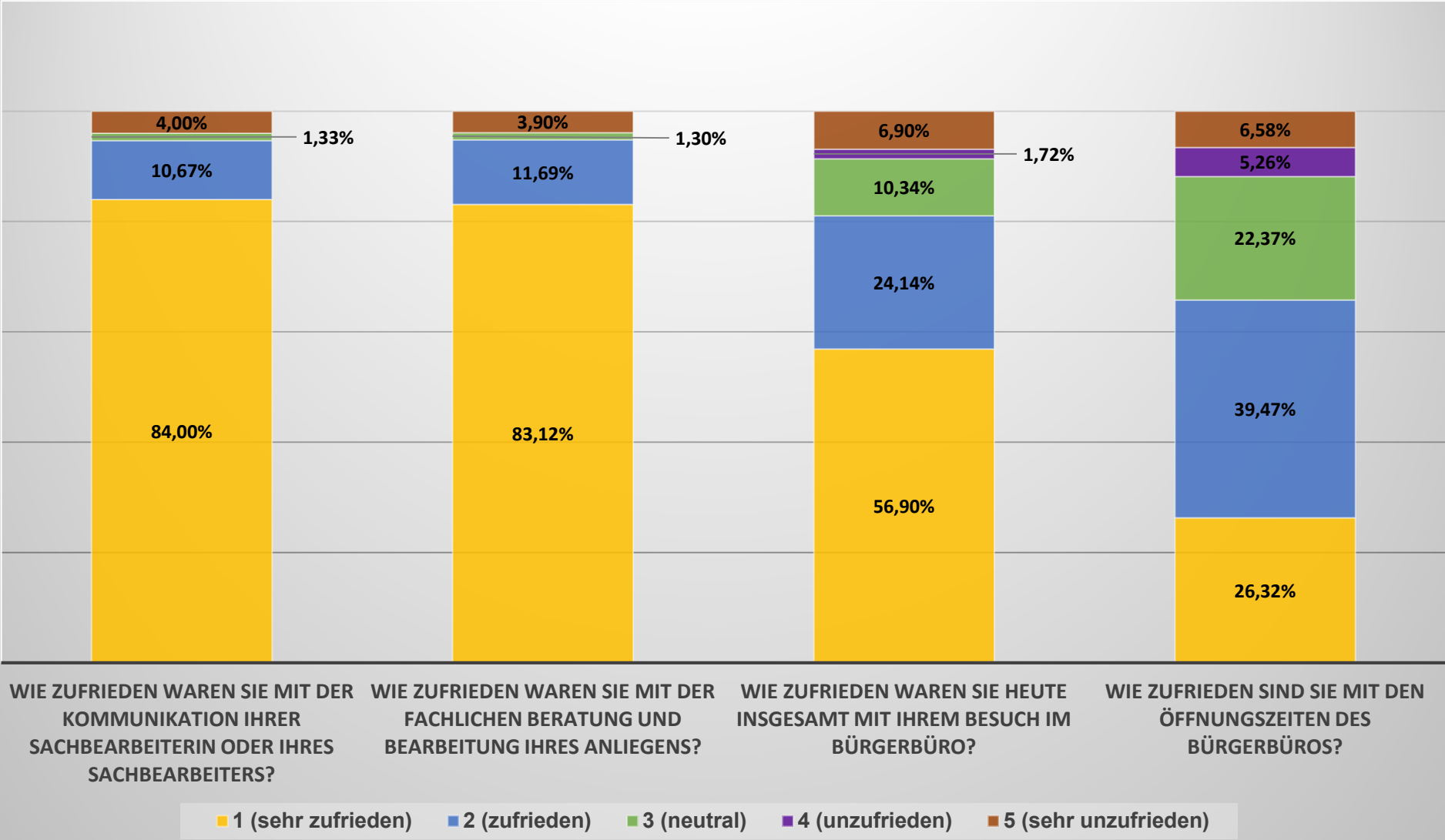


Fachdienst Bürgerservice
Fachgruppe BürgerBüro

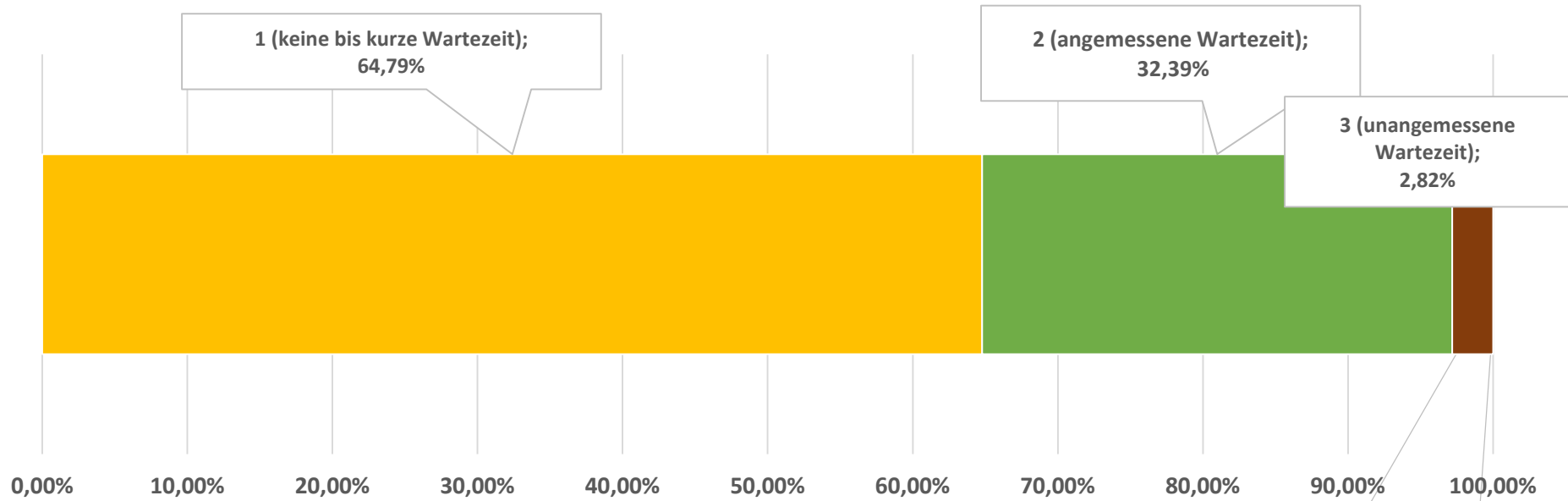
Bürgerbefragung 2023

Zwischenstand: Juli 2023

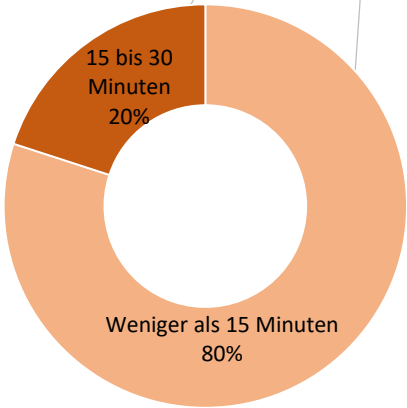
Thema: Zufriedenheit mit dem Team Dokumentenservice im Juli 2023



Frage (Team Bürgerservice): war die Wartezeit angemessen?



Folgefrage (Team Bürgerservice):
Wie lange war Ihre
Wartezeit in Minuten?



Auszug aus der Auswertung Juli 2023

Frequentierung terminfreie Montage im Juli 2023

	Bürgerservice			Dokumentenservice		
	Anzahl Besucher	min. Wartezeit	max. Wartezeit	Anzahl Besucher	min. Wartezeit	max. Wartezeit
03.07.2023	204	0	22	139	0	26
10.07.2023	183	0	35	174	0	18
17.07.2023	148	0	13	135	0	19
24.07.2023	159	0	27	160	0	34
31.07.2023	156	0	25	155	0	25
	Summe Besucher	Ø Wartezeit		Summe Besucher	Ø Wartezeit	
	850	12,2		763	12,2	

Wartezeiten auf Online-Terminbuchung (je nach Frequentierung)	
Bürgerservice:	taggleich Buchung möglich
Dokumentenservice:	zwei Tage bis eine Woche

Hinweise und Anregungen.

Die Öffnungszeit an einem Samstag im Monat finde ich klasse. Ich hatte keine große Wartezeit und die Dame die mich bedient hat war sehr nett und hat alles so schnell bearbeitet. Nach 10 Minuten war ich schon wieder raus. Das ist ein Service. Haste in keiner anderen Stadt.

Im Großraumbüro war es sehr laut. Dies hat das Gespräch mit dem Bearbeiter sehr gestört.



Maßnahme: 13.07.2023 - Schallschutzwände zwischen den Bedienarbeitsplätzen im Dokumentenservice testweise aufgestellt.

Ich weiß garnicht warum alle über das Bürgerbüro meckern. Telefonische Erreichbarkeit war Top. Schnell alles erledigt.
Was will man mehr.

Hinweise und Anregungen.

Eine Uhr im Wartebereich.



Maßnahme: 28.08.2023 – Beschaffung von Uhren für alle Wartebereiche im Erdgeschoß beauftragt

Weiter so sehr kompetent schnell und freundlich.

Die Vitrinen im Wartebereich sind eingestaubt (innen).
Das ist mir bereits vor einigen Jahren aufgefallen,
als ich mit meiner Mutter für sie einen neuen Ausweis beantragt habe.
Kein gutes Aushängeschild.



Maßnahme: 28.07.2023 – Reinigung der Vitrinen im Wartebereich Dokumentenservice

Hinweise und Anregungen.

Die Mitarbeiter im Bürgerbüro sind alle super nett. Aber die Dame vom Eingang ist sehr unfreundlich.



Maßnahme: Gespräch mit Betreffender am 26.06.2023 durch zuständige Hauptverwaltung geführt (fortlaufender Prozess)

Ggf bei der digitalen Anmeldung im Foyer einen Hinweis zu welchem Wertebereich man sich begeben sollte. M.E. kommt es oft vor, dass sich die Leute, die zum Dokumentenservice möchten, in den ersten Wertebereich (Ausländerbehörde) setzen. Beschilderungen an Türen, an Wänden sollten ggf laminiert sein, dauerhafte Hinweise ggf aus festen Material. Papier, welches in Folien angebracht wurde, ist teilweise beschädigt. Die Plastikpflanze im Kassenraum könnte entsorgt werden. Insgesamt ist es ein toller Service, eine angenehme, frische, freundliche und ruhige Atmosphäre.



**Maßnahme: Mit Aufstellung des neuen Fotoautomaten im September 2023 wird die Ausschilderung der Wartebereiche aktualisiert.
„Plastikpflanze“ wurde am 28.08.2023 entsorgt.**



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit