

## Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse 2010

### Gütekriterium I

Fragen an Unternehmen	II. Verwaltungskontakt II.1 Anlass Wichtigkeit	II.2 Suche nach Ansprechpartner	II.3 fester Ansprechpartner	III III.1 Kundenzufriedenheit	III.2.A Rahmenbedingungen	III.2.B Zufriedenheit mit Bearbeitung des Anliegens	III.3 Verbesserungspotentiale	III.4 Kontakte in den letzten 2 Jahren mit dem LRA	III.5 Hinterlassen von Nachrichten auf Anrufbeantworter o. per E-Mail	III.6 Zufriedenheit mit Schnelligkeit des Rückrufes o. Antwortmail
<b>Auswertung 2010</b>	II Bauamt = 26 Ordnungsamt (OA) = 8 Wirtschaftsförderung = 10 Umweltamt = 5 Brandschutz = 2 II.1 1 = 0    6 = 0 2 = 0    7 = 1 3 = 0    8 = 9 4 = 1    9 = 14 5 = 2    10 = 23	sehr einfach = 19 einfach = 30 schwierig = 2 sehr schwierig = 0 tnz = 0 ohne Meldung = 0	Ja = 48x Nein = 3x  94,12%	1,75	1,84	1,87	18 Unternehmen haben sich geäußert <u>häufigere Probleme:</u> 1. Öffnungszeiten 2. Kundenfreundlichkeit 3. Bürokratie (Anträge, Gesetze...) 4. schnellere Bearbeitung 5. Telefonanlage 5400 (Zentrale)	ja = 46 nein = 4 bin nicht sicher = 1 ohne Meldung = 0	ja = 13 nein = 37 Enthaltungen = 1	1,54
<b>Gegenüberstellung Auswertung 2008</b>	Bauamt = 28 Ordnungsamt (OA) = 8 Wirtschaftsförderung = 11 Presse = 1 Gesundheitsamt = 1 Veterinäramt = 1 Kreistagsbüro = 1 ohne Meldung = 1	sehr einfach = 15 einfach = 35 schwierig = 0 sehr schwierig = 0 tnz = 1 ohne Meldung = 1	Ja = 48x Nein = 3x 1x über Planungsbüro  93%	1,81	1,87	1,89	<u>häufigere Probleme:</u> - Öffnungszeiten - Verständlichkeit der Formulare - Internet - Kundenfreundlichkeit	ja = 37 nein = 10 bin nicht sicher = 1 ohne Meldung = 4	ja = 7 nein = 37 ohne Meldung = 8	1,43

Die Befragung im Jahr 2010 erfolgte nach den vorgegebenen Kriterien, unter Anwendung der Muster-Erhebungsbögen Liste 3, der RAL Güte- und Prüfbestimmungen. Es wurden 63 Unternehmen befragt. Interviewerfolg ist nachweislich bei 51 Unternehmen zu verbuchen.

**II.** Die Verwaltungskontakte fanden im Bauamt in der Wirtschaftsförderung im Ordnungsamt sowie im Umweltamt und Brand- und Katastrophenschutz statt.

**II.2** Die Suche nach einen Ansprechpartner gestaltete sich einfach bis sehr einfach. Für 2 Unternehmen gestaltete sich die Suche nach einen Ansprechpartner schwierig.

**II.3** Die Unternehmen hatten zu 94,12 % einen festen Ansprechpartner für ihre Anliegen. Gegenüber der Befragung vom Jahr 2008 ist eine Verbesserung von 1,12% zu verzeichnen.

**III.1** Die Zufriedenheit insgesamt mit der Bearbeitung des Anliegens durch das Landratsamt wurde auf einer Skala von 1 - 6 (Schulnote) mit 1,75 bewertet.  
Das ergibt eine Steigerung von 0,12 entgegen 2008.

**III.2.A** Zu den Rahmenbedingungen zählen die Fragen: wie zufrieden sind sie mit...?

1. ... der Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter/innen
2. ... der Termineinhaltung
3. ... den Öffnungszeiten der Dienststelle
4. ... dem Zurechtfinden in den Räumlichkeiten der Dienststelle
5. ... dem Gesprächsablauf (Unterbrechungen)
6. ... der Flexibilität der Termingestaltung

Die Insgesamtbewertung erfolgte auf einer Skala von 1 - 6 mit 1,84.

Es wurde eine Verbesserung um 0,03 zu 2008 erreicht.

**III.2.B** Zu den Rahmenbedingungen zählen die Fragen zur Bearbeitung ihres Anliegens: wie zufrieden sind sie mit...?

1. ... der Vorabinformation über den Ablauf von Verfahren
2. ... der Schnelligkeit der Bearbeitung ihres Anliegens
3. ... der inhaltlichen Richtigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen
4. ... der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen
5. ... der Verständlichkeit der erteilten Auskünfte und Informationen
6. ... der Verständlichkeit von Formularen

Weitere Fragen unter III.2.B sind: wie zufrieden sind sie mit...?

1. ... dem Verständnis der Mitarbeiter für die Bedürfnisse des Unternehmens
2. ... der Auskunft über den Verfahrensstand
3. ... der Information über neue Entwicklungen und Regelungen
4. ... der Eigeninitiative der Verwaltungsstelle bei der Problemlösung bzw. Bearbeitung ihres Anliegens
5. ... Bereitschaft zur Suche nach pragmatischen Problemlösungen
6. ... der Transparenz der Abläufe/ des Verfahrens
7. ... der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen
8. ... der Übernahme einer Gesamtverantwortung für ihr Anliegen durch einen Ansprechpartner/eine Ansprechpartnerin
9. ... der Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe
10. ... dem Engagement des oder der Ansprechpartner

Die Insgesamtbewertung erfolgte auf einer Skala von 1 - 6 mit 1,87.

Gegenüber 2008 ist eine Verbesserung um 0,02 zu verzeichnen.

III.3 Vorschläge für Verbesserungspotentiale bei der Bearbeitung vergleichbarer Anliegen wurden von 18 Unternehmen abgegeben.

Unternehmen	Verbesserungspotentiale	Verwaltungs-kontakt 2010	Kontakte in den letzten 2 Jahren
1. Fresnel Optics GmbH, Apolda	kein AB vorhanden	Amt für Wirtschaftsförderung	Ordnungsamt (OA) Zulassung
2. Gebr. Dürrbeck Kunststoffe GmbH, Buttstedt	feste kompetente Ansprechpartner, Verbesserung der Verständigung	Brandschutz	Umweltamt (UA), Wifö, Bauamt
3. Knauf Insulation GmbH, Bad Berka	für ein Anliegen werden zu viele Behörden beteiligt (zusätzlich LVA)	Umweltamt	Brandschutz, Zulassungsstelle
4. Papalina GmbH, OSPELT, Apolda	Verwaltungsapparat und Verwaltungswege zu langsam	Bauamt (BA), Untere Bauaufsicht	OA Feuerwehr
5. Laborchemie Apolda GmbH	zu viele Rechtsformen, keine direkte Rückrufmöglichkeit zum Sachbearbeiter - 5400 (Telefonanlage nicht zeitgemäß)	Umweltamt	Untere Bauaufsicht
6. EUROLAM GmbH, Wiegendorf	schnellere Bearbeitung (taggleich) im Umweltamt; bei Wifö fehlende Kommunikation; mehr Infos über Förderprogramme	Bauamt	Umweltamt, Zulassung, Jagdwesen
7. EST-Edelstahlbau Tannroda GmbH	bessere Verständigung zw. Unternehmen und Kommune (betrifft Bürgermeister nicht LRA)	Bauamt	Untere Bauaufsicht
8. Intergral GmbH, Apolda	Infos über neue Rechte und Gesetze; Telefonanlage bei Rückruf (Nr. 5400-Zentrale)	Bauamt	Tourismus/ Presse
9. Hotel am Schloss GmbH & Co KG, Apolda	bessere Information über zuständige Bearbeiter	Brandschutz	Tourismus, Wifö, Presse
10. ADAC Hessen-Thüringen e.V., Nohra	Probleme bei Beschilderung; Vorgang verzögert durch Straßenbauamt, betrifft nicht Landratsamt	Bauamt	Ordnungsamt
11. SSR- Technik GmbH, Blankenhain	Öffnungszeiten kundenfreundlicher/variabel; positives Wort zum Kunden finden, Erreichbarkeit - Anfahrtsweg Zulassung	OA - Zulassungsstelle	Zulassung
12. Toskanaworld GmbH, Bad Sulza	Antragsformulare vereinfachen	Bauamt	Gewerbeamt, Wifö, Zulassung
13. Freizeitpark Hohenfelden GmbH	Bürokratieabbau wäre vorteilhaft; Öffnungszeiten Freitags!	Umweltamt	Wifö, Bauamt
14. Gleich Aluminium GmbH, Blankenhain	schnellere Infos über Verwaltungsentscheidungen; mehr Interesse am Gewerbegebiet (Sauberkeit...) betrifft alles Stadtverw. Blankenhain// Termin am 02.12.2010 Landrat im Unternehmen	Bauamt	Umweltamt
15. MARKT-WERT, Agentur f. Handwerk, Berga/Elster	Checkliste für Anträge; Beratungsfunktion der MA	OA - Untere Gewerbebehörde	Untere Bauaufsicht
16. HME GmbH & Co.KG, Eberstedt	zu viele behördliche Anträge für Genehmigungen	Bauamt	Gewerbeamt, Umweltamt, Tourismus
17. MV Fördertechnik GmbH, Blankenhain	Bearbeitungszeit verringern (weniger als RAL-Fristen)	Bauamt	nein
18. auto Partner Uwe Crüger, Mellingen	Flex. bei Rückruf - Telefonanlage 5400-Zentrale, Zügigkeit in der Bearbeitung (Aug.-Nov.) Nachfrage im Bauamt: Unterlage des Statikers fehlte, aus diesem Grunde Auszeit. Vorabstimmungen verbessern, kompaktes Zusammenspiel unter den Ämtern UA-BA	Bauamt	Brandschutz, Umweltamt

mehrfach genannte Probleme:

1. Öffnungszeiten
2. Kundenfreundlichkeit
3. Bürokratie (Anträge, Gesetze...)
4. schnellere Bearbeitung
5. Telefonanlage 5400 (Zentrale)

III.4 Kontakte mit dem Landratsamt in den letzten 2 Jahren hatten 72,5 % der 51 Unternehmen.

III.5 Von den insgesamt 51 Unternehmen haben 13 Unternehmen eine Nachricht auf Anrufbeantworter oder per E-Mail hinterlassen.

III.6 Die Zufriedenheit mit der Schnelligkeit des Rückrufes oder der Antwortmail auf einer Skala von 1 - 6 wurde mit durchschnittlich 1,54 bewertet. Gegenüber der Befragung von 2008 ist eine Verschlechterung von 0,11 zu verzeichnen.