

Willkommen beim Intranet des Landes Steiermark.

Schriftgröße: A A A

Home

Sie befinden sich hier: Home

Abteilungsgruppe Landesamtsdirektion

Abteilungen

LBD Abteilungsgruppe Landesbaudirektion

Landespersonalvertretung

Note "Sehr Gut" für Bezirkshauptmannschaften Bürger schätzen Freundlichkeit, Kompetenz und kurze Wartezeiten

Graz.- Nicht nur in den steirischen Schulen wurden jetzt Noten verteilt, auch bei den Bezirkshauptmannschaften gab es kürzlich eine „Zeugnisverteilung“. Die vom Land Steiermark in Auftrag gegebene Evaluierung der Bürgerservicestellen der BHs - mit einer umfassenden Kundenbefragung in sieben Bezirkshauptmannschaften - liegt nun vor. „Von den rund 9.000 ausgegebenen Fragebögen wurden 40 Prozent retourniert. Diese hohe Rücklaufquote und vor allem die Ergebnisse sind für die Verwaltung mehr als erfreulich,“ zog heute Landesamtsdirektor Dr. Gerhard Ofner Bilanz. „79,8 Prozent der Befragten bewerten den Gesamteindruck der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft mit 'sehr gut', 18,4 Prozent mit 'gut'.

Die Aussage „Die Mitarbeiter der Bezirkshauptmannschaften sind sehr freundlich“ bewerteten 92,8 Prozent der Befragten als absolut zutreffend, 5,1 Prozent als eher zutreffend. Fast 98 Prozent gaben darüber hinaus an, zu ihrem Anliegen eine kompetente Auskunft erhalten zu haben. Der gewünschte Ansprechpartner stand 77,5 Prozent der Kunden und Kundinnen sofort - ohne jede Wartezeit - zur Verfügung. 17,7 Prozent gaben an, fünf bis 15 Minuten gewartet zu haben, mehr als 30 Minuten mussten nur 1,5 Prozent der Befragten warten. Die Kunden und Kundinnen der Bürgerservicestellen bewerteten die verwendeten Formulare als leicht lesbar, verständlich und einfach ausfüllbar ein (90,6 Prozent - trifft zu, 7,4 Prozent trifft eher zu). Dasselbe gilt für die schriftlichen Erledigungen der Bezirkshauptmannschaften. Fast 98 Prozent gaben an, dass ihr Anliegen rasch bearbeitet wurde. Rund 92 Prozent der Kunden der BHs mit Bürgerservicestellen bzw. Infostellen sind der Meinung, dass die Öffnungszeiten ihren Bedürfnissen entsprechen, bei den BHs ohne Bürgerservicestellen sehen dies nur 77 Prozent so.

Die Evaluierung der Bürgerservicestellen der BHs wurde von einem Projektteam des Landes gemeinsam mit der Wiener KDZ- Managementberatungs- und WeiterbildungsGmbH durchgeführt. 47 der Befragungsteilnehmer waren Frauen, 53 Männer. 64 Prozent waren zwischen 20 und 50 Jahre alt, 22 Prozent zwischen 50 und 65 Jahren und acht Prozent über 65 Jahre alt. Fünf Prozent der Teilnehmer waren unter 20 Jahre. Die meisten Teilnehmer kontaktierten die BH wegen eines Antrages oder Formulars (36 Prozent) bzw. wegen der Erledigung eines Verfahrens bzw. Anliegens (23 Prozent). Nur 2,7 Prozent kamen als „Partei“ bzw. als Beteiligter im Rahmen eines Verfahrens.

Landesamtsdirektor Ofner: „Weiters zeigt die vorliegende Analyse des KDZ, dass der Kundennutzen in Bezirkshauptmannschaften mit Bürgerservicestelle höher ist, als in Bezirkshauptmannschaften ohne derartige Einrichtungen. Bürgerservicestellen können die Effizienz der Verwaltung steigern, was letztlich einen sparsameren Umgang mit öffentlichen Geldern bedeutet.“



Der Deutschlandsberger Bezirkshauptmann Dr. Helmut Theobald Müller mit Studienauftraggeber Landesamtsdirektor Dr. Gerhard Ofner und der Organisations-Fachabteilungsleiterin Mag. Elisabeth Freiberger sowie dem Bezirkshauptmann von Graz-Umgebung DDR. Burkhart Thierriecher
Foto: Landespressesdienst; Abdruck bei Quellenangabe honorarfrei

Telefonbuch

Name

> zur erweiterten Suche

Schnellsuche

Begriff

> zur erweiterten Suche

Unsere Abteilungen

Bitte wählen Sie...

> Zur Dienststellenübersicht

Seite drucken

Seite empfehlen

Kontakt

> Ingeborg Farcher

Top Links

> help.gv.at

> Verwaltungsserver