

„Bürger sind Partner“

Dieser Satz aus unserem Leitbild wird von uns Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung Biberach ernst genommen. Um noch besser auf Ihre Bedürfnisse eingehen zu können, bitten wir Sie, uns zu sagen, was Ihnen gefällt und was wir verbessern können. Bitte schenken Sie uns ein paar Minuten Zeit, um die Fragen zu beantworten. Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder möchten, übergehen Sie diese einfach.

## **I. Wie verlief Ihr heutiger Besuch bei der Stadtverwaltung?**

### **1. Anreise/ Wegweisung**

a. Wohnen Sie in Biberach? ja nein, im Gebiet PLZ .....

b. Wie sind Sie von Ihrer Wohnung hierher gekommen?

öffentliche Verkehrsmittel PKW  
Fahrrad zu Fuß Sonstiges.....

c. Welche Stelle(n) suchten Sie auf, welche Anliegen hatten Sie?

Einwohnermelde- und Passstelle  
Fundbüro  
Bußgeldstelle  
Ausländerstelle  
Ortsbehörde für Sozialversicherung  
Gewerbe/ Verkehr  
Standesamt

Forstamt

d. Haben Sie sofort die für Sie zuständige Stelle in unserem Haus gefunden?

ja nein, ich mußte erst fragen, weil  
↓  
ich keine Hinweisschilder gefunden habe  
ich mit den Hinweisschildern nicht zurechtkam  
ich nicht wußte, welche Stelle zuständig war

**2. Wartezeit**

a. Konnten Sie sofort die/den zuständige(n) Sachbearbeiter(in) sprechen?

- ja
- nein, die Wartezeit betrug
  - ↓
  - weniger als 5 Minuten
  - 5 - 15 Minuten
  - mehr als 15 Minuten

b. Wenn nein,

- die Wartezeit hat mich nicht gestört
  - die Wartezeit hat mich gestört, weil
- 
- 

**3. Verhalten der Sachbearbeiterin/ des Sachbearbeiters**

Wie verhielt sich die Sachbearbeiterin/ der Sachbearbeiter Ihnen gegenüber?  
Bitte kreuzen Sie jeweils die Ihrer Meinung nach zutreffende Ziffer an.

- neutral
- Freundlich ⇐ 1 | 2 | 3 | 4 | 5 ⇒ nicht freundlich
- Hilfsbereit ⇐ 1 | 2 | 3 | 4 | 5 ⇒ nicht hilfsbereit
- Sachkundig ⇐ 1 | 2 | 3 | 4 | 5 ⇒ nicht sachkundig
- Nahm sich ⇐ 1 | 2 | 3 | 4 | 5 ⇒ fertigte mich nur ab  
genügend Zeit

**4. Vordrucke**

a. Mussten Sie zur Erledigung Ihres Anliegens einen Vordruck ausfüllen?

- nein
- ja

b. Wenn ja, hatten Sie Schwierigkeiten damit?

- nein
- ja

c. Wenn ja, wurde Ihnen vom Sachbearbeiter Hilfe angeboten?

- nein
- ja

**5. Gesamteindruck, den Sie von der Stadtverwaltung gewonnen haben**

- sehr gut
- befriedigend
- mangelhaft
- gut
- ausreichend
- ungenügend

**6. In welcher Stimmung kamen Sie, wie verlassen Sie heute die Stadtverwaltung?**

vorher:



nachher:



**II. Was wünschen Sie sich für die Zukunft?**

**7. Die Stadt Biberach bietet auf ihrer Internet-Homepage [www.biberach-riss.de](http://www.biberach-riss.de) vielfältige Informationen und Dienstleistungen an.**

Kennen Sie den Internetauftritt der Stadt Biberach? ja nein

Nutzen Sie bereits die Möglichkeit, sich auf die Homepage der Stadt Biberach über das Angebot zu informieren und gegebenenfalls online-Dienste in Anspruch zu nehmen?

ja nein

**8. Was könnte/ sollte Ihrer Meinung nach bei der Dienststelle verbessert werden?**

a. Entsprechen die Öffnungszeiten Ihren Vorstellungen? ja nein

Wenn nein, zu welcher anderen Zeit wären Sie gerne gekommen?

Wochentag: \_\_\_\_\_ Uhrzeit: \_\_\_\_\_

b. Halten Sie das Informationsangebot für ausreichend? ja nein

Worüber möchten Sie besser informiert werden? \_\_\_\_\_

c. Ist das Gebäude für Sie gut erreichbar? ja nein

Was sollte verbessert werden? \_\_\_\_\_

d. Ist die räumliche Situation (Büros, Flur, Wartebereich) o.k.? ja nein

Welche Mängel haben Sie festgestellt? \_\_\_\_\_

e. Sind Sie mit dem Verfahrensablauf zufrieden? ja nein

Wie könnte effizienter gearbeitet werden? \_\_\_\_\_

