

Hamburg

Zufrieden mit der Verwaltung?

[31.01.2019] Wie zufrieden die Hamburger mit ihrer Verwaltung sind, beispielsweise mit Blick auf die Online-Angebote, will die Freie und Hansestadt mittels Umfrage herausfinden.

Wie zufrieden sind die Hamburger mit ihrer Verwaltung? Was läuft gut und wo gibt es Verbesserungsbedarf? Das will die Freie und Hansestadt Hamburg laut eigenen Angaben von den Besuchern der Hamburger Kundenzentren wissen. Wie die Hamburger Finanzbehörde mitteilt, ist ein Befragungszeitraum vom 4. Februar bis 1. März 2019 vorgesehen. Die Fragebögen werden in den Kundenzentren ausgelegt. An einigen Standorten sollen zudem testweise auch Tabletcomputer eingesetzt werden, über die man die Fragen auf Englisch oder Türkisch beantworten kann. Gefragt werde beispielsweise, wie zufrieden die Bürger mit ihrem Besuch im Kundenzentrum, mit der telefonischen Beratung oder den Online-Angeboten der Stadt sind, aber auch, welche Erwartungen sie haben. Die Befragung ist laut Angaben der Finanzbehörde anonym, die Antworten werden vom Statistischen Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein ausgewertet. Mit Ergebnissen werde im Sommer 2019 gerechnet. In den Kundenzentren der Freien und Hansestadt Hamburg werden jährlich rund 850.000 Bürger bedient, heißt es in der Mitteilung weiter. Der Telefonische HamburgService nehme circa 1,55 Millionen Anrufe pro Jahr an und der Behördenfinder im Internet verzeichne ungefähr 4,8 Millionen Besuche pro Jahr.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Bürgerbeteiligung, Bürgerservice, Hamburg