

(Auszug aus den)

Beschlüssen Nr. 312 - 331

der 15. ordentlichen, öffentlichen Sitzung
der Bezirksverordnetenversammlung Steglitz-Zehlendorf von Berlin

am 09.04.2003

Drucksache Nr. 586/II

Antrag der Fraktionen GRÜNE, CDU, SPD
und FDP
Kundenfreundliches Bezirksamt?
sowie Beschlussempfehlung des
Ausschusses für Personal und Verwaltung

Beschluss Nr. 324

Die BVV hat beschlossen:

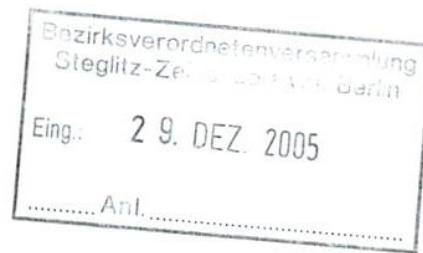
Das Bezirksamt wird ersucht, eine anonyme Umfrage für alle Bereiche des Bezirksamtes, deren Arbeitsbereich auch den direkten, persönlichen Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern beinhaltet, unter den "Kundinnen und Kunden" durchzuführen.

Dabei sollten Fragen nach der Bearbeitungszeit sowie nach der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine wesentliche Rolle spielen.

Bezirksverordnetenvorsteher

09.04.2003

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf von Berlin
PV Dez



20 .12.2005
2300


Vorlage
zur Kenntnisnahme
für die Bezirksverordnetenversammlung

1. Gegenstand der Vorlage: **Kundenfreundliches Bezirksamt?**
Drucksachen 586/II
Beschluss Nr. 324
2. Berichterstatter: Bezirksbürgermeister Weber
3. Die BVV hat beschlossen:

*Das BA wird ersucht, eine anonyme Umfrage für alle Bereiche des Bezirksamtes, deren Arbeitsbereich auch den direkten, persönlichen Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern beinhaltet, unter den „Kundinnen und Kunden“ durchzuführen.
Dabei sollten Fragen nach der Bearbeitungszeit sowie nach der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine wesentliche Rolle spielen.*

Aufgrund der Ressourcenverantwortung liegt die Zuständigkeit für die Durchführung von Kundenbefragungen jeweils bei den einzelnen Leistungs – und Verantwortungszentren (LuV). Umfragen zur Kundenzufriedenheit wurden inzwischen in diversen LuV durchgeführt. Ich gehe davon aus, dass die Ergebnisse in den Fachausschüssen vorgestellt wurden. Sofern in Bereichen noch keine Kundenbefragungen erfolgt sind, wird der Steuerungsdienst diese in seinen Arbeitsplan aufnehmen und entsprechende Umfragen mitinitiieren.

Ich bitte, den Beschluss als erledigt anzusehen.


Herbert Weber
Bezirksbürgermeister