

Hamburg

## Bürger bewerten Service

**[11.09.2009] Die Hamburger Bürger können alle drei Jahre die Kunden- und Serviceorientierung ihrer Verwaltung bewerten. An die Ergebnisse der aktuellen Umfrage sollen Prämienzahlungen für die Hamburger Bezirksämter geknüpft werden.**

Die Freie und Hansestadt Hamburg ermittelt seit dem Jahr 2000 im Dreijahresrhythmus die Zufriedenheit der Bürger mit den Angeboten und Leistungen der Verwaltung. Ein Vergleich der Umfrageergebnisse soll anschließend zeigen, in welchen Bereichen die bisherigen Modernisierungsansätze zu Verbesserungen geführt haben und wo die Dienstleistungen noch kundenfreundlicher und kundennäher gestaltet werden müssen. So haben die Befragungen nach Angaben der Stadt beispielsweise dazu geführt, dass Wartezeiten deutlich verkürzt wurden, diese könnten nun in einigen Kundenzentren sogar online abgefragt werden. Das Ergebnis der aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung sei für die sieben Hamburger Bezirksämter aber auch deshalb wichtig, da in den nächsten drei Jahren Prämienzahlungen daran geknüpft werden sollen. Start der Umfrage ist der 1. Oktober 2009, erste Ergebnisse sollen Anfang des kommenden Jahres vorliegen.

(bs)

Stichwörter: E-Partizipation, Bürgerbeteiligung, Hamburg