

Hamburg

## Verwaltung in der Bewertung

**[04.08.2010] Die Ergebnisse der Hamburger Bürgerbefragung 2009 liegen vor. Demnach bezeichnen 40 Prozent die Verwaltung als modern. Zudem werden Verbesserungspotenziale aufgezeigt.**

Der Hamburger Senat hat Ende vergangenen Jahres eine Befragung zur Zufriedenheit der Bürger mit der Verwaltung der Hansestadt durchgeführt (wir berichteten). Jetzt wurden die Ergebnisse veröffentlicht. Finanzsenator Carsten Frigge: „Die nun vorliegenden Antworten zeigen, wie wichtig den Menschen die bürgernahe Verwaltung ist. Das bedeutet für Senat und Bezirke, dass wir unser hohes Serviceniveau halten oder sogar noch steigern wollen und Schwachstellen schnell identifizieren und ausbessern werden. Die Ergebnisse machen auch deutlich, dass unser Ansatz, bei den Konsolidierungsanstrengungen gezielt hinter den Kulissen anzusetzen und die Schnittstellen zum Bürger nicht anzutasten, richtig ist. Diesen Weg werden wir konsequent weiter beschreiten.“ Wie die Finanzbehörde mitteilt, hat sich das Image der Hamburger Verwaltung seit der letzten Bürgerbefragung 2006 weiter verbessert: Rund 40 Prozent der Bürger bezeichnen die Verwaltung als modern, bürgerfreundlich und kompetent. Bekanntheitsgrad und Nutzung des Internet-Angebots seien in den vergangenen Jahren ständig gestiegen. Inzwischen kenne drei Viertel der Befragten das Web-Angebot und die Hälfte nutzt es auch. Die Zufriedenheit mit der Erledigung einer Angelegenheit in einem Kundenzentrum sei mit 63 Prozent zwar weiterhin hoch, liege jedoch hinter dem Wert aus der Befragung 2006 (70 Prozent). Hier soll nun nach Angaben der Finanzbehörde geprüft werden, wo und inwieweit Strukturen und Prozesse in den mittlerweile seit über zehn Jahren bestehenden Kundenzentren angepasst und verbessert werden können.

(rt)

Stichwörter: E-Partizipation, Hamburg, Bürgerbeteiligung, Carsten Frigge, Bürgerbefragung