

Fachdienst/Verantwortungsbereich: _____

Abgabe bis:

13.06.2003

Name: _____

an **0-15**

Fragebogen zum Thema Beschwerdemanagement

1. Welche Arten von Hinweisen/Anregungen/Beschwerden treten in Ihrem Verantwortungsbereich auf? (Bitte geschätzte Anzahl mit angeben!)

- Allgemeine Beschwerden ca. _____ pro Monat
- Leserbriefe ca. _____ pro Monat
- Widersprüche ca. _____ pro Jahr
- Dienstaufsichtsbeschwerden ca. _____ pro Jahr
- Klagen ca. _____ pro Jahr
- Vertragskündigungen ca. _____ pro Jahr
- Sonstige: _____ ca. _____ pro _____

2. In welcher Form gehen diese Beschwerden bei Ihnen ein?

- Persönliche/mündliche Beschwerden zu ca. _____ %
 - Telefonische Beschwerden zu ca. _____ %
 - Schriftliche Beschwerden zu ca. _____ %
 - Beschwerden per E-Mail zu ca. _____ %
- Summe: 100 %

3. Worüber werden externe Beschwerden hauptsächlich geführt?

- (Mehrfachnennungen möglich)
- | | ++ | + | 0 | - | -- ¹ |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mängel in der erbrachten Leistung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Fehlverhalten von Mitarbeitern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Zeitliche Verzögerungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Nicht erwartete Entscheidungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Mit Gebühren(-höhe) nicht einverstanden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Ansprüche der Bürgerinnen/Bürger nicht erfüllt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Worüber werden interne Beschwerden hauptsächlich geführt?

- (Mehrfachnennungen möglich)
- | | ++ | + | 0 | - | -- ¹ |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mängel in der erbrachten Leistung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Fehlverhalten von Mitarbeitern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Zeitliche Verzögerungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Nicht erwartete Entscheidungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Ansprüche der Kolleginnen/Kollegen nicht erfüllt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

¹ ++ | sehr oft + | häufig 0 | gelegentlich - | selten -- | nie

5. Kreuzen Sie bitte für Sie infrage kommende Beschwerdequellen an:

Extern

- Besucher des Rathauses
- Leistungsempfänger (auch solche des Bauhofes, der Verkehrsaufsicht etc.)
- „Kunden“ bestimmter Einrichtungen (z. B. der VHS, der Stadtbücherei etc.)
- Andere Behörden
- Interessenvertreter (z. B. Vereine, Verbände, Initiativen etc.)
- Politik (Gremienmitglieder)
- Bürger als Beobachter in best. Situationen
- _____

Intern

- Mitarbeiter allgemein
- Führungskräfte
- Personalrat
- Gleichstellungsbeauftragte
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Vertrauensfrau für Schwerbehinderte
- _____

6. Wie wird in Ihrem Verantwortungsbereich mit eingehenden Beschwerden umgegangen?
(Antworten bitte ggf. auf der Rückseite oder einem gesonderten Blatt fortsetzen!)

- a) Gibt es feste Regeln für die Bearbeitung? Ja Nein

Wenn ja, welche? _____

- b) Werden Beschwerden grundsätzlich schriftlich beantwortet? Ja Nein

Wenn nein, wie sonst? _____

- c) In welchem Zeitrahmen werden Beschwerden i. d. R. bearbeitet? _____
- _____

- d) Welche Konsequenzen ziehen Sie aus Beschwerden? _____
- _____

- e) Würden Sie eine allgemein verbindliche Regelung für die Bearbeitung von Beschwerden für sinnvoll halten? Ja Nein

Haben Sie Vorschläge hierfür? _____
