

**Satzung über die Befragung von Bürgern, die Leistungen
der Erfurter Stadtverwaltung in Anspruch nehmen
(Kundenbefragung)
vom 22. August 1996**

Aufgrund der §§19 und 26 Abs. 2 Nr. 2 Thüringer Gemeinde- und Landkreisordnung (Thüringer Kommunalordnung-ThürKO) vom 16.08.1993 (GVBl. S. 501) und § 23 des Thüringer Statistikgesetzes (ThürStG) vom 21. Juli 1992 (GVBl. S. 368) hat der Stadtrat der Landeshauptstadt Erfurt in seiner Sitzung am 30.01.1996 die folgende Satzung über die Befragungen von Bürgern, die Leistungen der Stadtverwaltung in Anspruch nehmen, zuletzt geändert durch die Artikelsatzung zur Anpassung von Satzungen der Landeshauptstadt Erfurt an Änderungen der Verwaltungsstruktur (Statistikänderungssatzung) vom 28. Mai 2003, beschlossen.

§ 1

Art und Zweck der Erhebung

(1) Die Stadt Erfurt führt durch das Stadtentwicklungsamt, Bereich Statistik und Wahlen Befragungen von Bürgern, die Leistungen der Stadtverwaltung in Anspruch nehmen, durch.

(2) Zweck der Befragungen ist es, die Zufriedenheit der Bürger mit den Dienstleistungen der Stadt in bezug auf Verwaltungshandeln und Nutzung von Angeboten der Stadt zu überprüfen. Insbesondere sollen Schwachstellen aufgedeckt werden, um durch gezielte Maßnahmen eine Optimierung der kommunalen Dienstleistungen herbeizuführen.

§ 2

Gegenstand der Erhebung

Durch die Erhebung zu erfassende Sachverhalte sind:

1. das Ansehen der Stadtverwaltung aus der Sicht ihrer Bürger
2. die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Bürger mit dem Beratungsangebot der Stadtverwaltung, der Verständlichkeit von Formularen, der persönlichen Behandlung und fachlichen Beratung
3. Meinungen zur Kundenorientierung und Bedarfsbefriedigung im Sinne der bürgerfreundlichen Verwaltung
4. Bewertungen zu den Öffnungszeiten, zur Wegweisung und zu den Wartebereichen der Ämter
5. Bewertungen zur Wartezeit, zur Bearbeitungsdauer und zum Ergebnis des Behördenbesuches
6. Aufdecken von Schwachstellen

7. Gebührentransparenz, -gerechtigkeit
8. Vergleich der Stadtverwaltung mit anderen Behörden
9. demographische Angaben zur Person

§ 3

Durchführung der Erhebung

(1) Die Erhebung wird bei allen bzw. bei den nach einem mathematischen Verfahren ausgewählten Bürgern, die zuvor bei einem Behördenbesuch das schriftliche Einverständnis zu einer Befragung abgegeben haben, durchgeführt. Einbezogen werden nur Ämter mit maßgeblichen Publikumsverkehr.

(2) Für die zu erfragenden Angaben besteht keine Auskunftspflicht. Die Beantwortung aller Fragen ist freiwillig.

(3) Die erstmalige Erhebung findet im 1. Halbjahr 1996, nicht jedoch vor der Bestätigung und Bekanntmachung des Haushaltes 1996, über einen Zeitraum von maximal 3 Monaten statt.

(4) Die Erhebungen werden als Wiederholungsbefragungen in einem Abstand von vier Jahren durchgeführt. Abweichungen in der Periodizität und im Stichprobenumfang werden durch den Oberbürgermeister festgelegt.

§ 4

Erhebungs- und Hilfsmerkmale

Erhebungsmerkmale sind die zur Statistikerstellung bestimmten Angaben über persönliche und sachliche Verhältnisse. Hilfsmerkmale sind Namen und Anschriften. Sie werden von den Erhebungsmerkmalen zum frühestmöglichen Zeitpunkt getrennt und gesondert aufbewahrt und sind unverzüglich nach Abschluß der Überprüfung auf Vollständigkeit und Schlüssigkeit zu löschen.

§ 5

Unterrichtung

Die zu befragenden Personen werden schriftlich gemäß § 19 des Thüringer Statistikgesetzes unterrichtet.

§ 6 Geheimhaltung

Die Einzelangaben der Erhebung unterliegen der Geheimhaltung nach § 17 des Thüringer Statistikgesetzes. Für ihre Verarbeitung gelten im übrigen die Bestimmungen der Satzung über die Kommunalstatistik der Stadt Erfurt (Beschluß Nr. 166/96 vom 26. Juni 1996).

§ 7 Veröffentlichung

Die Ergebnisse der Befragung sind unter Beachtung des Thüringer Statistikgesetzes und des Thüringer Datenschutzgesetzes öffentlich zugänglich zu machen.

§ 8 Kosten

Die Kosten dieser Erhebung trägt die Stadt Erfurt.

§ 9 Inkrafttreten

Diese Satzung tritt am Tage nach ihrer Bekanntmachung im Amtsblatt der Stadt Erfurt in Kraft.

gez. M. Ruge
Oberbürgermeister

Änderungen

lfd. Nr.	Paragraph	Art der Änderung	Geändert durch Ratsbeschluss vom	a) Ausf.-Datum b) Veröff.-Datum c) in Kraft ab
1	1; 6 3 (5)	geändert gestrichen	082/2003 30.04.2003	a) 28.05.2003 b) 11.07.2003 c) 29.05.2003
