

**Vorlage Nr. 15/0106**

Federf. Stadamt: Amt für Integration und Sport

<b>Vorlage für den</b>	Berichterstatter	Zuständigkeit	Sitzung am	Punkt
Integrationsrat	Rainer Weichelt Erster Beigeordneter	Kenntnisnahme	25.03.2015	5

öffentliche Sitzung

**Betrifft:**

**Kundenbefragung: Sehr gute Note für Gladbecker Ausländerbehörde**

Gesamtnote 1,5 – so lautet das Ergebnis einer Kundenbefragung in der Gladbecker Ausländerbehörde. Im Rahmen einer Umfrage der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) wurden die Besucherinnen und Besucher vom 13. bis 24. Oktober 2014 gebeten, an einem kurzen Interview teilzunehmen. An der Umfrage haben sich 109 Personen beteiligt. Die Teilnahme dauerte etwa 5 Minuten. Die Interviews wurden von städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern außerhalb der Ausländerbehörde durchgeführt. Die Teilnahme war selbstverständlich anonym und freiwillig.

Die Kundenbefragung erfolgte im Rahmen eines interkommunalen Vergleichs von Ausländerbehörden, an dem sich auch die Stadt Gladbeck beteiligt hat. Mit der Befragung sollten Erkenntnisse gewonnen werden, wie der Kundenservice weiter verbessert werden kann.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Überdurchschnittlich gute Ergebnisse wurden in den Bereichen Freundlichkeit und Beratung erzielt. Auch mit den Möglichkeiten zur Terminvereinbarung und den Wartezeiten waren die Befragten sehr zufrieden. Gladbeck hat damit eine deutlich höhere Gesamtzufriedenheit erzielt als der Durchschnitt der anderen teilnehmenden Städte – dort liegt die Gesamtnote im Durchschnitt bei 1,79. Außer Gladbeck hatten Hildesheim, Konstanz, Lippstadt, Lünen und Potsdam an der Befragung teilgenommen.

<b>Mitzeichnungen</b>					
Bürgermeister:	Erster Beigeordneter:	Stadtkämmerer:	Beigeordnete	Stadtbaurat:	Rechtsamt:
Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____

Zahl der erforderlichen Protokollauszüge: \_\_\_\_\_

**Finanzielle Auswirkungen:**

keine

folgende

**Ergebnisrechnung**

<b>Ertrag</b>	<b>€</b>
einmalig	
jährlich	

<b>Aufwand</b>	<b>€</b>
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Personalaufwand	
Sach- und Dienstleistungen	
Transferaufwand	

**investiver Finanzplan**

<b>Einzahlung</b>	<b>€</b>
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Zuschüsse	
Beiträge Dritter	

<b>Auszahlung</b>	<b>€</b>
einmalig	
jährlich	

Haushaltsmittel stehen:

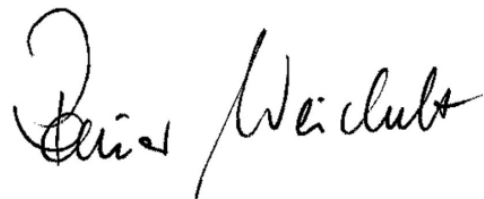
zur Verfügung

nicht zur Verfügung

**Beschlussentwurf:**

Der Integrationsrat nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Der Bürgermeister  
i. V.



---

Rainer Weichelt  
Erster Beigeordneter

---

In der Sitzung des

- Integrationsrates
- Rates
- Haupt- und Finanzausschusses

am \_\_\_\_\_ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: