

Drucksache  
Nr.

Drucksache 11/2007

## Mitteilungsvorlage

Datum	Abteilung/Dienst	Aktenzeichen	Beschlussverteiler
13.11.2019	11.5 Kommunikation	11.5 SME-s	

Gremium	Sitzungsdatum	Beschluss	Bemerkung
Kreisausschuss	2007-01-10 00:00:00		
Haupt-, Finanz- und Organisati- onsausschuss	2007-01-25 00:00:00	zur Kenntnis genommen	

Die Mittel stehen im Budget haushaltsrechtlich zur Verfügung

- Kostenstelle/CO-Auftrag

### Anlagen

Bericht  
Folie 1  
Folie 2  
Folie 3  
Folie 4  
Folie 5  
Folie 6  
Folie 7  
Folie 8  
Folie 9  
Folie 10  
Folie 11  
Folie 12  
Folie 13  
Folie 14  
Folie 15  
Folie 16  
Folie 17  
Dienstaufsichtsbeschwerden 2005  
Dienstaufsichtsbeschwerden 2006

## Kundenbefragung und Beschwerdemanagement

### 1 INHALT DER MITTEILUNG

Der als Anlage beigefügte zweigeteilte Bericht zur Kundenbefragung 2006 und zum Beschwerdemanagement wird zur Kenntnis genommen.

### 2 ALTERNATIVEN UND KONSEQUENZEN

#### 2.1 Alternative/n zum Beschluss/Entscheidungsvorschlag

entfällt

#### 2.2 Finanzielle Auswirkungen/Folgekostenbelastungen:

keine

#### 2.3 Auswirkungen, die Frauen anders oder in stärkerem Maße als Männer betreffen

keine

#### 2.4 Besondere Auswirkungen auf behinderte Menschen

keine

#### 2.5 Befristung der Regelung/en

entfällt

### 3 BEGRÜNDUNG

Der Kreistag hat in seiner Sitzung am 13. Dezember 2004 beschlossen, eine Befragung der Kundinnen und Kunden der Kreisverwaltung des Lahn-Dill-Kreises zu veranlassen. Zur Durchführung der Kundenbefragung hat sich der Lahn-Dill-Kreis der Unterstützung durch die Verwaltungsfachhochschule Wiesbaden, Abteilung Gießen bedient. Die Kundenbefragung war Thema der Diplomarbeit zweier Studienabsolventen des Lahn-Dill-Kreises.

In seiner Sitzung am 6. Februar 2006 hat der Kreistag beschlossen, dass nach Abschluss der Kundenbefragung gemeinsam mit der Präsentation der Ergebnisse Bericht über das Beschwerdemanagement (hier: Dienstaufsichtsbeschwerden) zu erstatten ist. Insbesondere soll die Differenzierung nach Beschwerdebauhäufigkeit in den einzelnen Abteilungen sowie berechtigten und unberechtigten Beschwerden zusätzliche Transparenz schaffen.

Mit dieser Vorlage wird der Bericht – Teil I Kundenbefragung; Teil II Beschwerdemanagement – vorgelegt.

Wolfgang Schuster

Landrat