



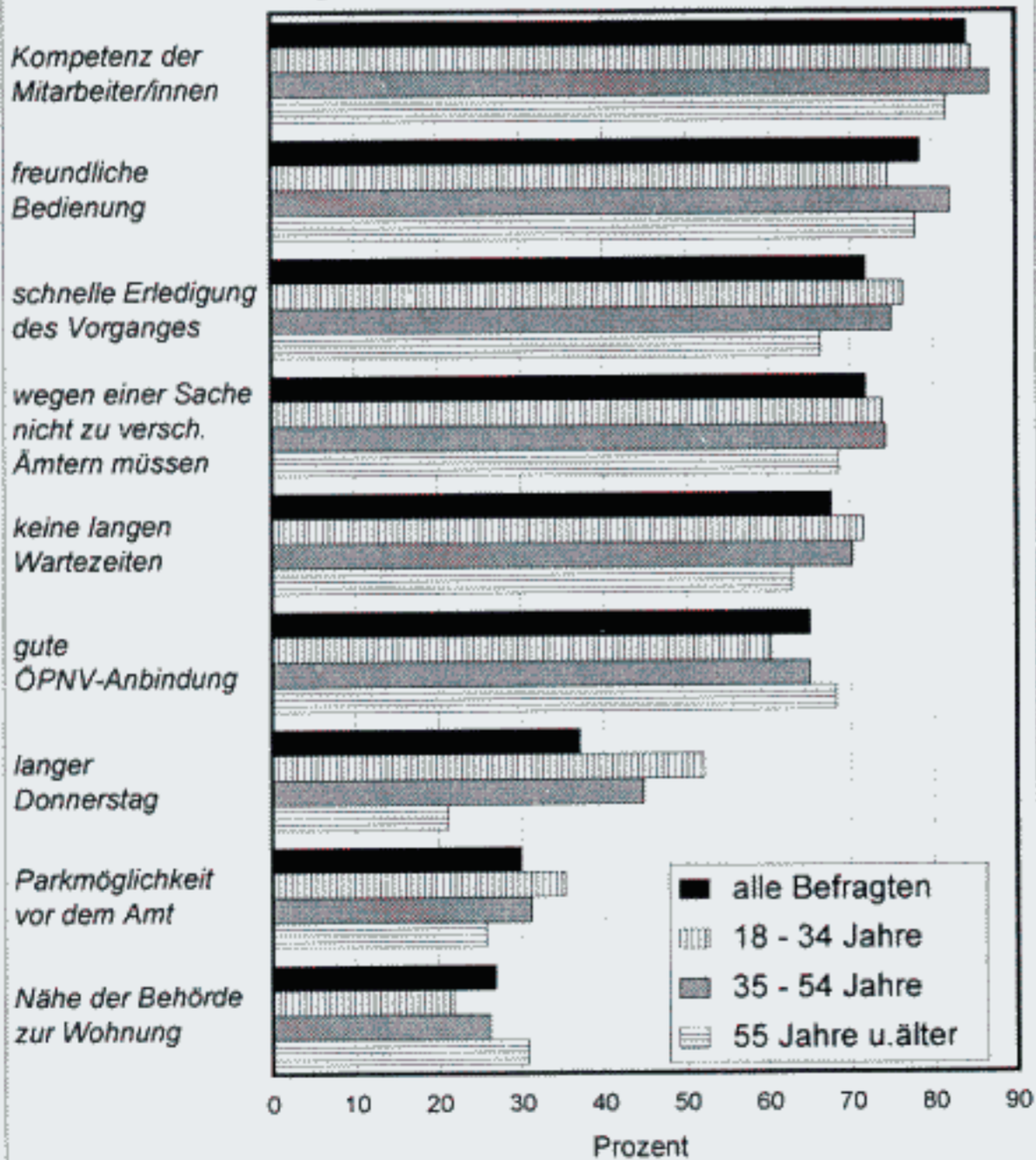
## Statistischer Monatsbericht für April 1996

23.05.1996

### Kompetenz und Freundlichkeit

Ihre Leistungen stärker auf die Bedürfnisse ihrer Bürger auszurichten, ist eines der obersten Ziele der Verwaltungsreform auch in Nürnberg. Was den Bürgern im Umgang mit der Stadtverwaltung besonders wichtig ist, sollte u. a. mit der letzten Haushaltserhebung des Statistischen Amtes erkundet werden. Von den 4 000 Personen, die repräsentativ für die Gesamtbevölkerung befragt wurden, bekundeten 84 %, es sei bei einem Besuch bei der Stadtverwaltung sehr wichtig, daß sich die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt gut auskennen**. An zweiter Stelle rangiert die **freundliche Bedienung** (78 %), gefolgt von **rascher Erledigung** und **wegen einer Sache nicht zu verschiedenen Dienststellen müssen** mit jeweils 72 %. Danach kommt es wohl eher darauf an, verwandte Leistungen (z. B. im Baugenehmigungsverfahren) zu bündeln als verschiedenartige Leistungen (wie z. B. Eheschließung und Kfz-Zulassung) an einer Stelle anzubieten.

### Sehr wichtig ist für ... Bürger beim Besuch der Stadtverwaltung:



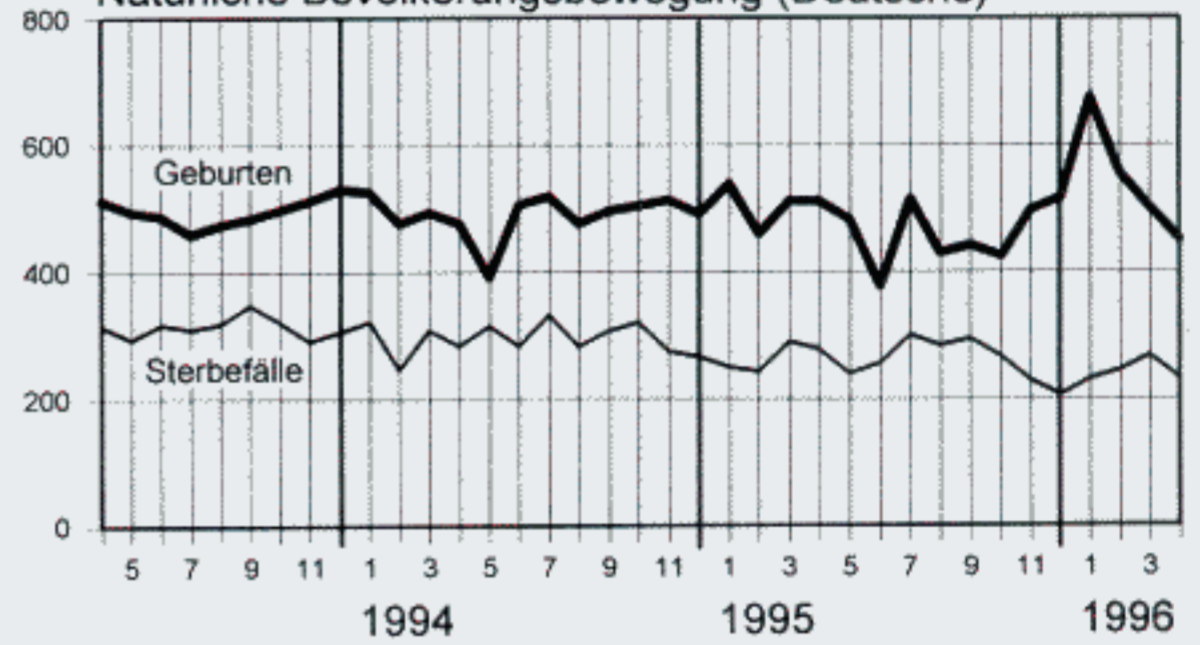
Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung 1995  
Amt für Stadtforschung und Statistik

STATIS Nürnberg

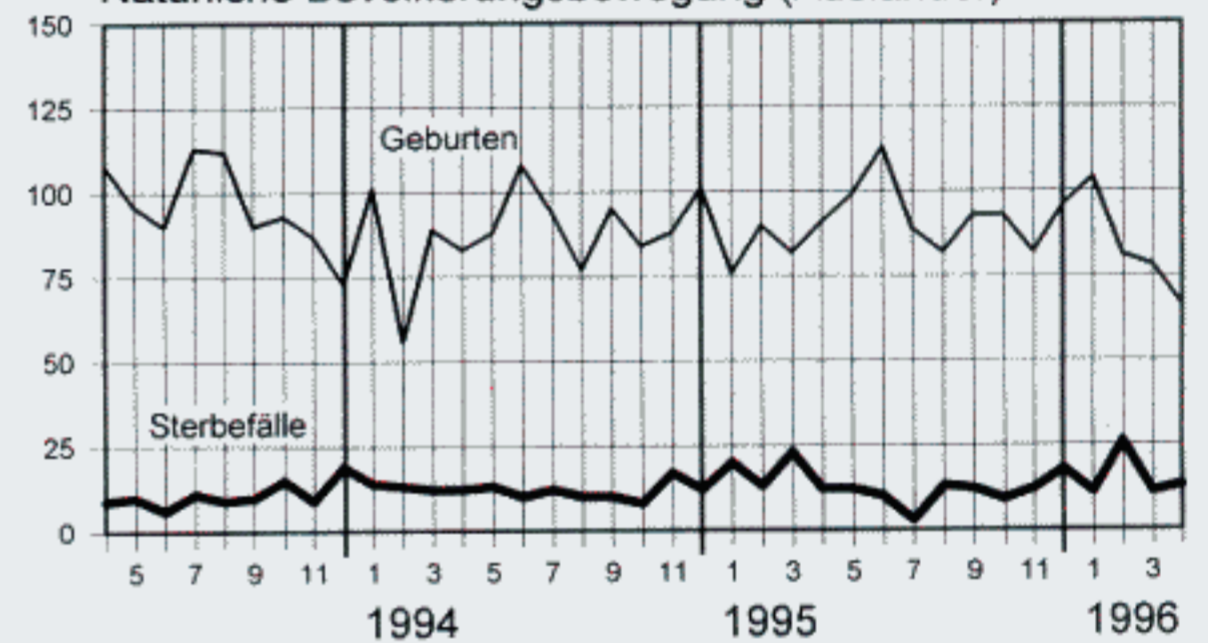
Auch in der Untergliederung nach Altersgruppen werden kompetente Sachbearbeiter/Sachbearbeiterinnen mit jeweils über 80 % als „sehr wichtig“ eingestuft. Dieser Punkt steht bei allen Altersgruppen mit geringer Schwankungs-

Fortsetzung letzte Seite

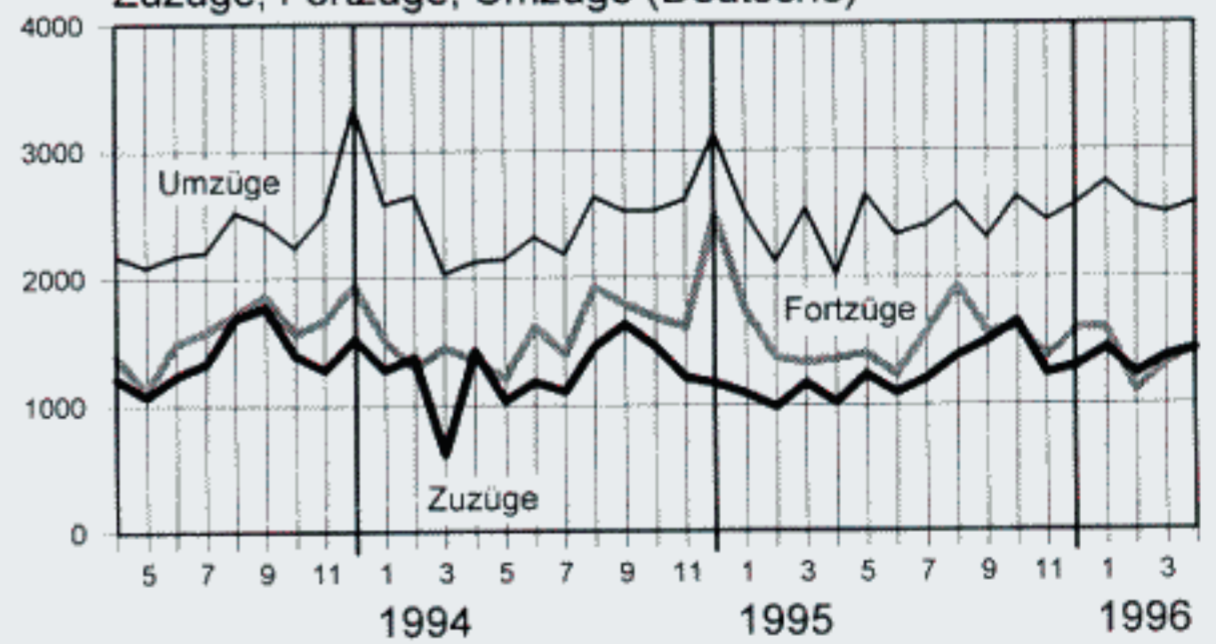
Natürliche Bevölkerungsbewegung (Deutsche)



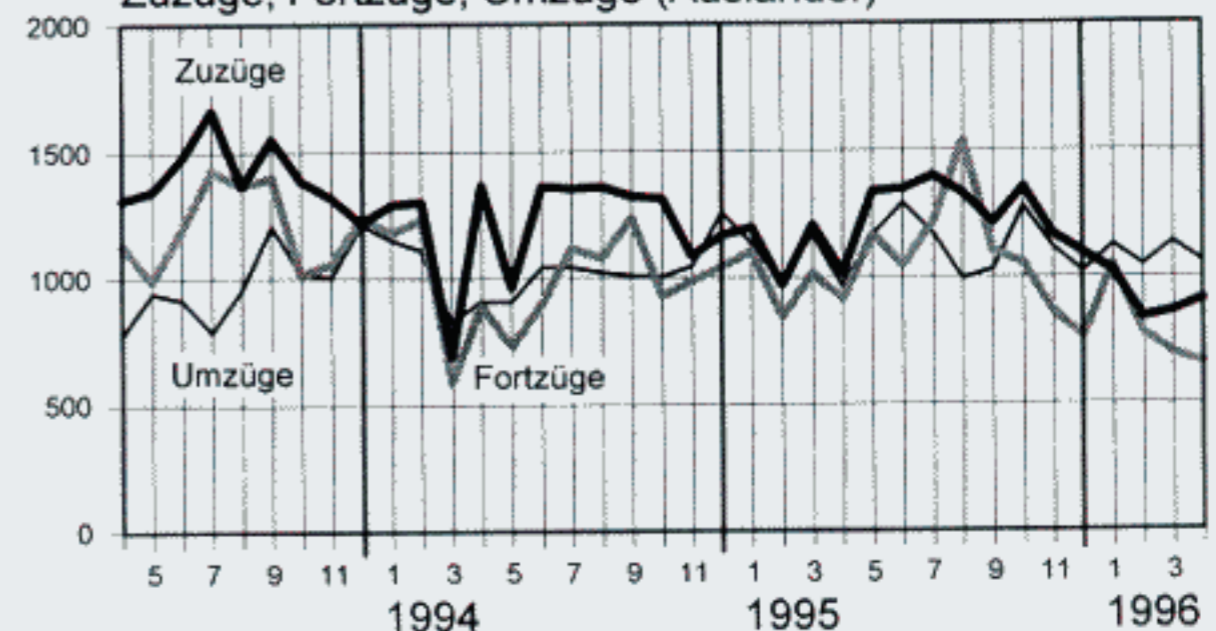
Natürliche Bevölkerungsbewegung (Ausländer)



Zuzüge, Fortzüge, Umzüge (Deutsche)



Zuzüge, Fortzüge, Umzüge (Ausländer)



breite an erster Stelle. Daß die älteren Mitbürger eine **Verlängerung der Öffnungszeiten** (z. B. langer Donnerstag) bei der Stadtverwaltung weniger als halb so oft wie Bürger der jüngsten Altersgruppe mit „sehr wichtig“ einstufen, ist nicht verwunderlich, verfügen sie doch meist über genügend Zeit, um einen Behördengang auch tagsüber zu erledigen. Insgesamt wird einer Verlängerung der Öffnungszeiten keine hohe Priorität zugeordnet, 41,6 % der befragten Bürger halten sie für nicht so wichtig bzw. völlig unwichtig. Ein 1974 bei der Stadtverwaltung versuchsweise eingeführter „langer Montag“ wurde seinerzeit auch wegen des mangelnden Publikumsinteresses nicht zur Dauerlösung.

**Wie wichtig sind folgende Punkte bei einem städtischen Behördengang?**

	sehr wichtig	einigermaßen wichtig	nicht so wichtig	völlig unwichtig
Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	84,1 %	13,0 %	1,8 %	1,1 %
freundliche Bedienung	78,4 %	18,0 %	2,6 %	1,1 %
schnelle Erledigung des Vorganges	71,8 %	23,4 %	3,7 %	1,2 %
wegen einer Sache nicht zu versch. Ämtern müssen	71,8 %	22,0 %	4,9 %	1,3 %
keine langen Wartezeiten	67,6 %	26,0 %	5,0 %	1,4 %
gute ÖPNV-Anbindung	65,0 %	24,4 %	8,0 %	2,6 %
langer Donnerstag	37,1 %	21,3 %	26,2 %	15,4 %
Parkmöglichkeit vor dem Amt	30,0 %	25,3 %	27,6 %	17,1 %
Nähe der Behörde/Dienststelle zur Wohnung	26,9 %	39,6 %	29,3 %	4,2 %

Auf den ersten Blick mag überraschen, daß die **Nähe der Behörde/Dienststelle zur Wohnung** in seiner Wichtigkeit den letzten Platz einnimmt. Bedenkt man jedoch, wie selten ein Normalbürger einen echten Behördengang macht, wird diese Einstufung verständlich. Wer einmal alle 10 Jahre seinen Ausweis verlängern läßt oder sein Auto anmeldet, dem ist nicht wichtig, daß er das in unmittelbarer Nähe seiner Wohnung erledigen kann. Und wenn er dann eine Behörde aufsucht, dann rangiert der Wunsch nach einer **guten Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln** (65 % „sehr wichtig“) vor dem nach **Parkmöglichkeiten** vor dem Amt (30 % „sehr wichtig“). Dabei plädieren auch Bürger, die ihre Besorgungen normalerweise mit dem Auto machen noch zu 60 % für die gute Anbindung an den Öffentlichen Personen-Nahverkehr (ÖPNV). Bei der angestrebten größeren Bürgernähe der Publikumsdienste durch ihre Verteilung auf die Stadtteile wird man nach diesem Ergebnis besonders darauf achten müssen, daß die fachliche Kompetenz vor Ort nicht durch die räumliche Dezentralisierung leidet.

**Preisindex der Lebenshaltung im früheren Bundesgebiet**

Quelle: Statistisches Bundesamt (1991 = 100)

Preisindex für die Gesamtlebenshaltung	April 1995	März 1996	April 1996	Veränderung in % gegen	
				April 1995	März 1996
aller privaten Haushalte	112,4	113,7	<b>113,8</b>	+1,2	+0,1
von Beamten und Angestellten mit höherem Einkommen	112,5	114,0	<b>114,1</b>	+1,4	+0,1
von Beamten und Angestellten mit mittlerem Einkommen	112,8	114,0	<b>114,2</b>	+1,2	+0,2
von Renten- u. Sozialhilfeempf.	113,5	114,5	<b>114,7</b>	+1,1	+0,2

