

Informationsunterlage zur Pressekonferenz von **Bürgermeister Klaus Luger** zum Thema „**Hohe Zufriedenheitswerte für die Servicequalität des Linzer Standesamtes**“ am Donnerstag, 13. Juli 2017, im Pressezentrum des Alten Rathauses

„Vorzugszeugnis“ für die Servicequalität des Standesamtes

99 Prozent zufrieden oder sehr zufrieden

Team punktet mit Höflichkeit, Freundlichkeit und Kompetenz

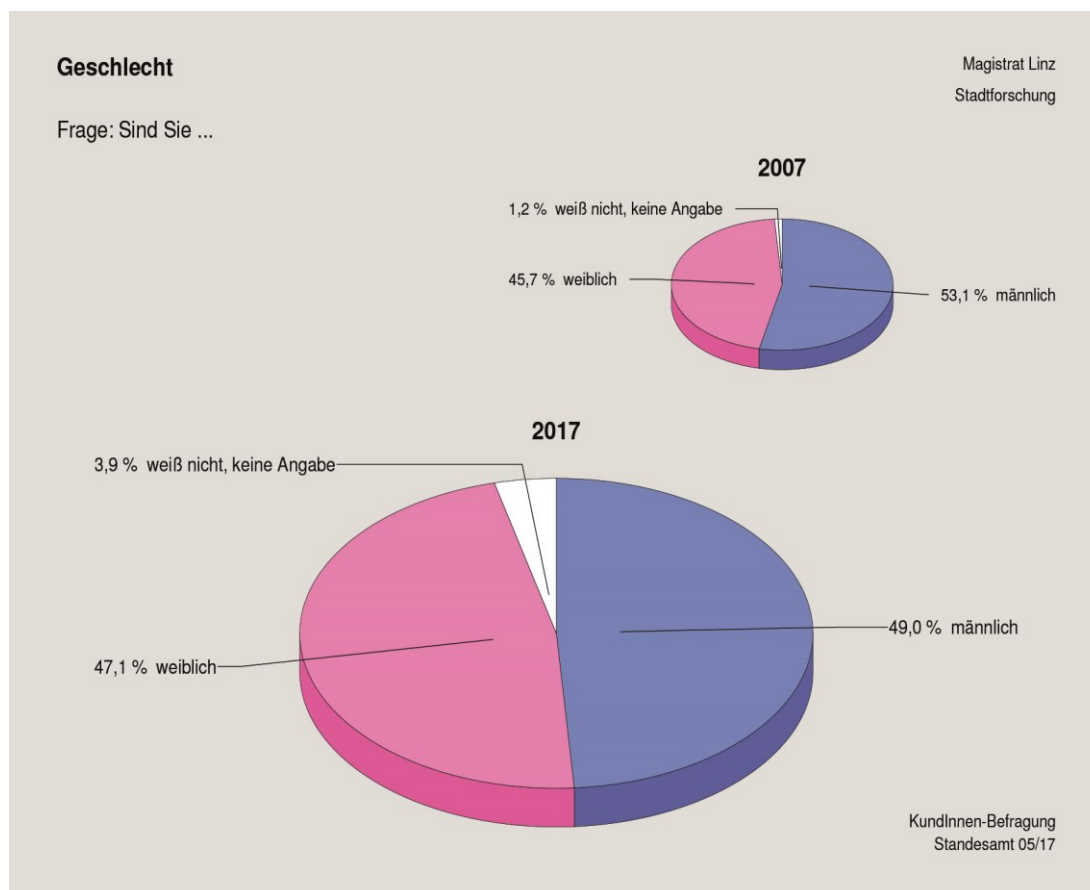
Als zentrale Anlaufstelle in allen persönlichen Verwaltungsfällen von der Geburt bis zum Todesfall erbringt das Standesamt Linz im Neuen Rathaus vielfältige Leistungen nicht nur für LinzerInnen, sondern auch für die BewohnerInnen anderer Gemeinden.

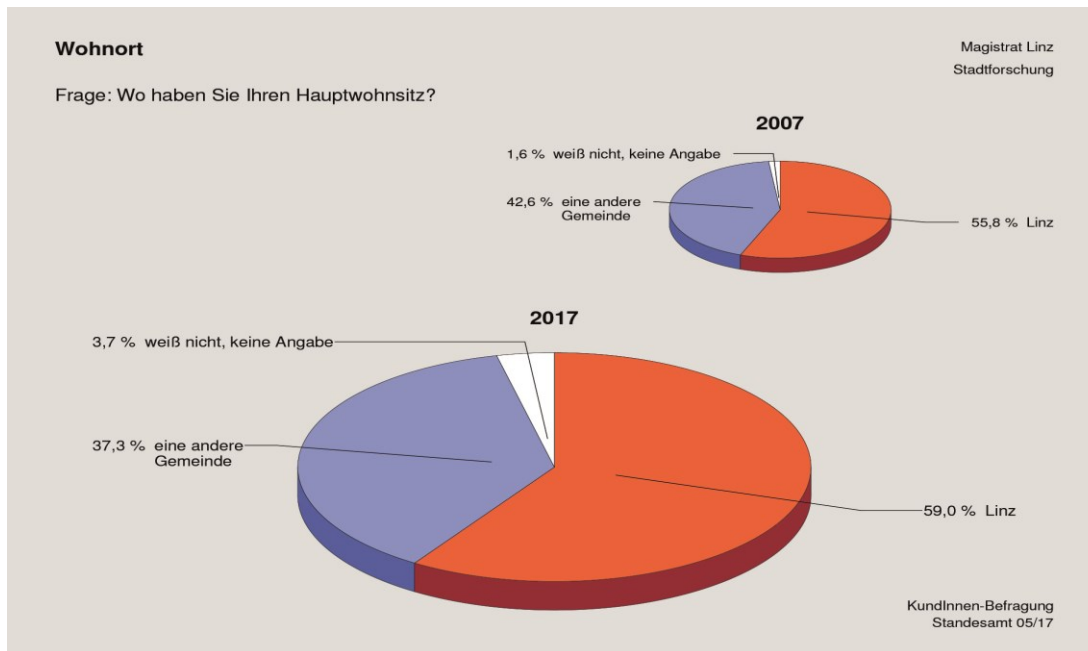
Zwischen Jänner und April 2017 stellte eine schriftliche Befragung der Stadtforschung die Servicequalität der Magistratsabteilung auf den Prüfstand. Die Ergebnisse der Erhebung zeigen, dass ihre MitarbeiterInnen sehr gute Arbeit leisten. Fast 99 Prozent der Antwortenden waren zufrieden oder sehr zufrieden. Für zirka 94 Prozent passten die Öffnungszeiten. Wer Wartezeiten in Kauf nehmen musste, empfand diese nur in sieben Prozent der Fälle als lang oder viel zu lang. Das Engagement der MitarbeiterInnen mit Kriterien wie Höflichkeit, Freundlichkeit und Kompetenz lobten 98 bis 99 Prozent.

Bürgermeister Klaus Luger freut sich über das „Vorzugszeugnis“ für seine MitarbeiterInnen: „Das Standesamt zählt zu den am häufigsten kontaktierten Magistratsabteilungen. Die durch die Befragung analysierte hervorragende Arbeit seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellt einen bedeutenden Imagefaktor dar. Ich danke für dieses große Engagement und den Ehrgeiz, noch besser zu werden!“

1.600 Fragebögen retourniert

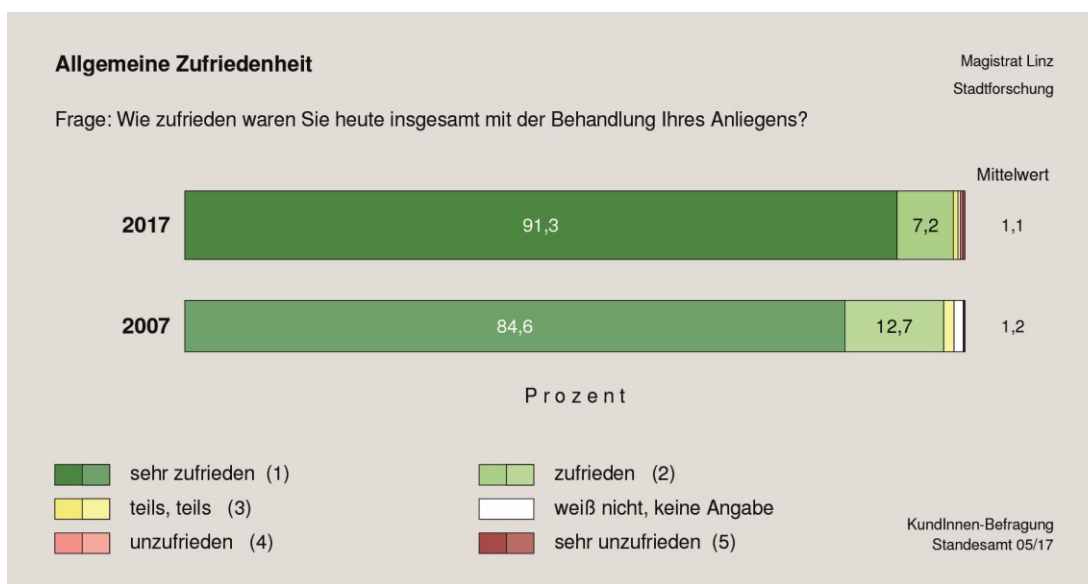
Zwischen Jänner und April 2017 erhielten die Kundinnen und Kunden des Standesamtes einen Fragebogen mit der Bitte, ihn ausgefüllt in einen Behälter im Wartebereich zu werfen oder die angegebene Internetadresse mit einem digitalen Fragebogen zu nutzen. Knapp 60 Prozent (1.580) der Bögen wurden retourniert. 49 Prozent der Antwortenden geben als Geschlecht männlich, 47 Prozent weiblich an. 59 Prozent hatten den Hauptwohnsitz in Linz, 37 Prozent in einer anderen Gemeinde. Im Vergleich zu einer ähnlichen Befragung im Jahr 2007 weichen die jeweiligen Werte nur geringfügig ab.





Noch höhere allgemeine Zufriedenheitswerte als 2007

Fast 99 Prozent der Befragten zeigten sich mit der Behandlung ihrer Anliegen zufrieden oder sehr zufrieden. Damit konnte im Vergleich zum bereits hervorragenden Wert des Jahres 2007 (97 Prozent) eine weitere Steigerung erzielt werden.

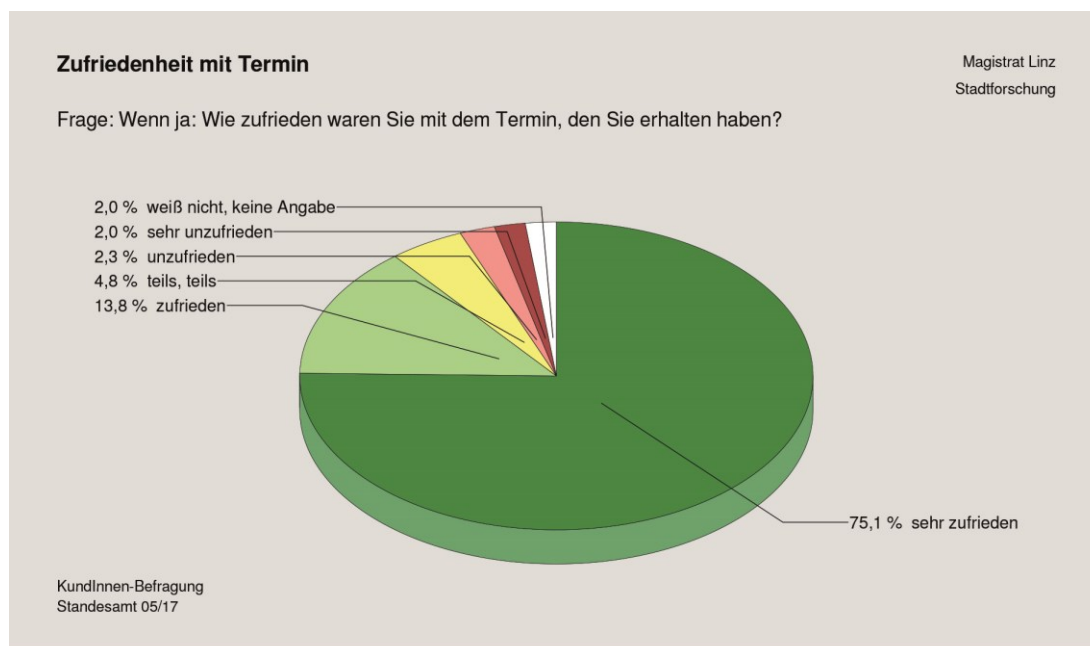


Öffnungszeiten für 94 Prozent passend

Die Öffnungszeiten empfanden 94 Prozent als passend. Der Rückgang um drei Prozentpunkte seit 2007 (97 Prozent) hängt mit der Anfang 2015 erfolgten Änderung der Öffnungszeiten zusammen. Die zirka sechs Prozent Unzufriedenen wünschten vor allem einen bereits um 7.00 Uhr statt 8.00 Uhr beginnenden Parteienverkehr sowie eine nicht nur am Montag, sondern auch am Donnerstag bis 18.00 Uhr reichende Nachmittagsöffnungszeit.

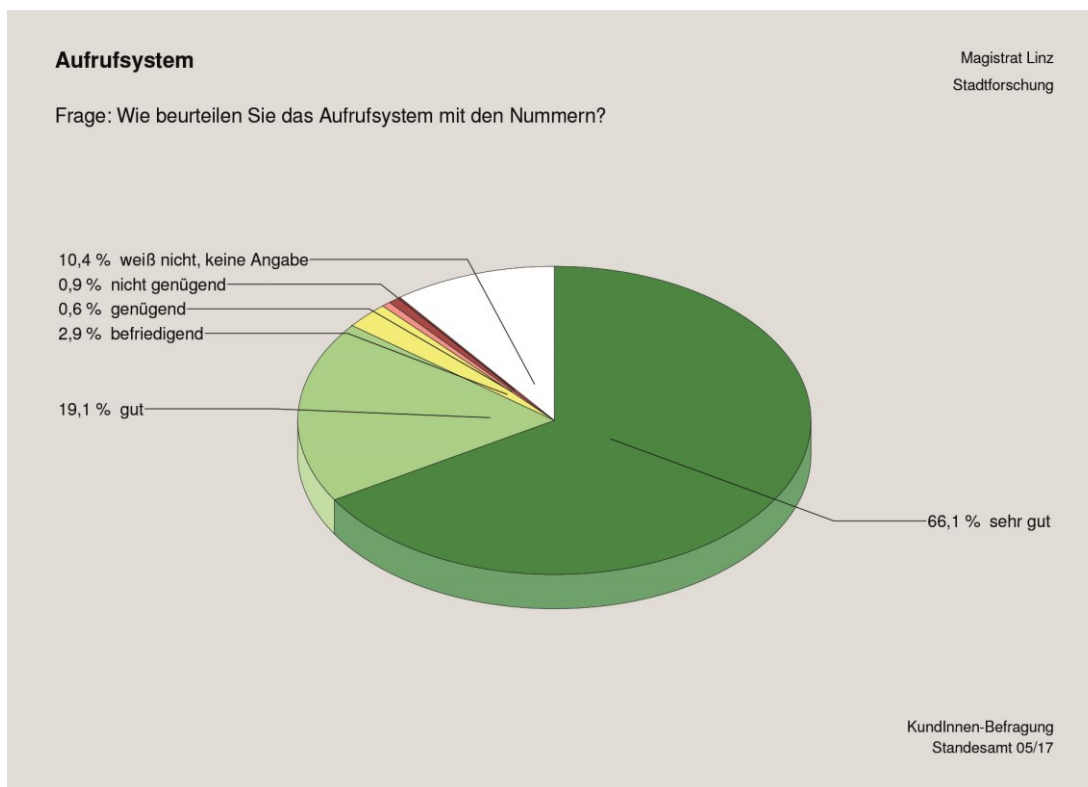
Zirka ein Drittel nutzt telefonische Terminvereinbarung

Um längere Wartezeiten zu vermeiden, bietet das Standesamt telefonische Terminvereinbarungen an. 36 Prozent der antwortenden KundInnen nutzten dieses Service, mit dem 89 Prozent zufrieden oder sehr zufrieden waren.



Aufrufsystem bewährtes Instrument gegen Vordrängen

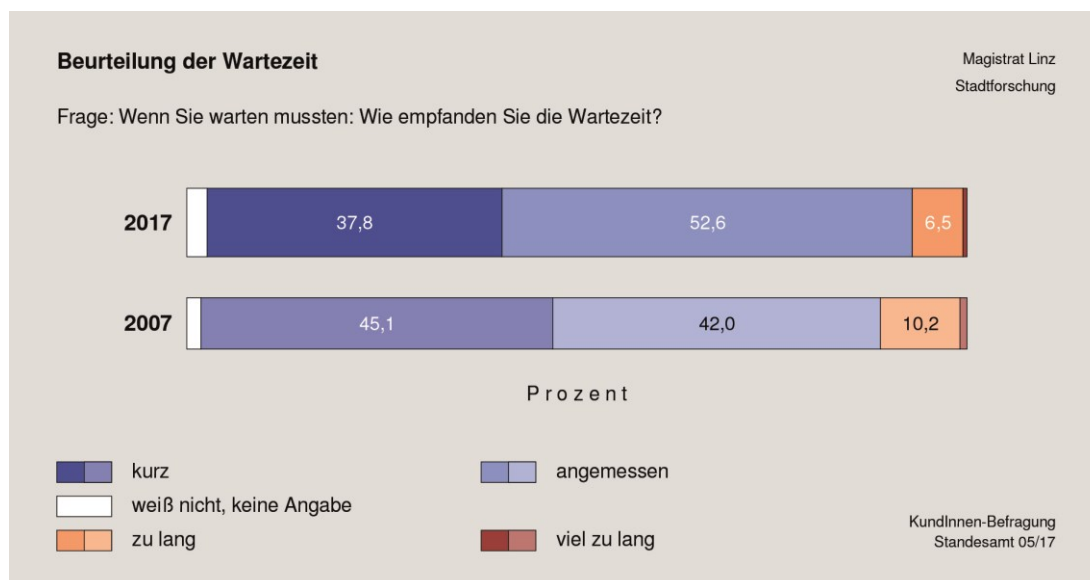
Wer keinen Termin telefonisch vereinbart, muss ein Nummernticket ziehen und wird dann aufgerufen. Das System verhindert das Vordrängen einzelner Personen. 85 Prozent der Antwortenden beurteilten es als gut oder sehr gut. Ein Zehntel wollte oder konnte es nicht beurteilen.



Großes Verständnis für kurze Wartezeiten

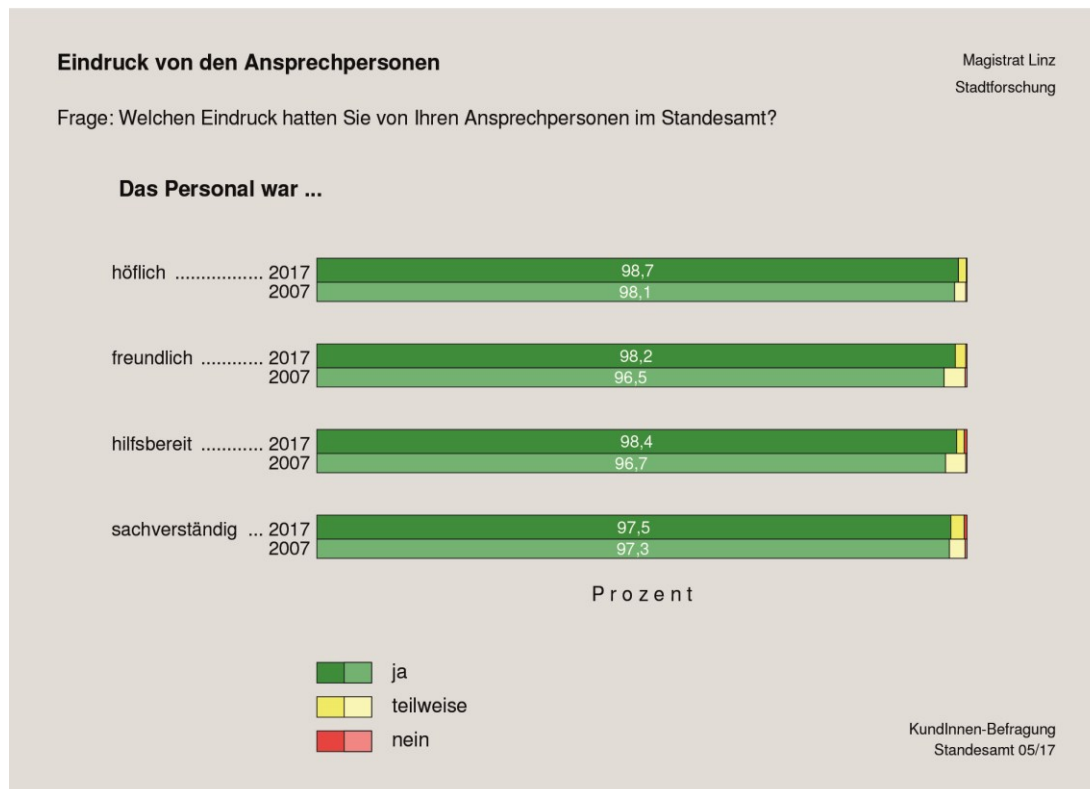
47 Prozent der KundInnen des Standesamtes mussten Wartezeiten von durchschnittlich sieben Minuten in Kauf nehmen. 2007 betrug die Wartezeit im Schnitt noch drei Minuten. Trotzdem hielten knapp 90 Prozent die aktuellen Wartezeiten für kurz oder angemessen.

Magistrat Linz, Stadtforschung		KundInnenbefragung – Standesamt								
WARTEZEIT BEI BESUCH	Zahl der Befragten	Es mussten warten ...								
		0 Min.	1–5 Min.	6–10 Min.	11–20 Min.	21–30 Min.	31–60 Min.	61 oder mehr Min.	weiß nicht, keine Angabe	Mittelwert Min.
		%	%	%	%	%	%	%	%	
INSGESAMT	1578	49,4	13,0	13,6	11,5	4,1	3,4	0,2	4,8	7
GESCHLECHT										
männlich	774	49,7	13,7	14,9	12,5	3,4	4,4	0,1	1,3	7
weiblich	743	52,0	13,3	13,2	11,4	5,0	2,6	0,3	2,2	7
HAUPTWOHNSITZ										
Linz	931	50,6	14,1	14,0	11,8	4,3	3,1	0,1	2,0	7
andere Gemeinde	588	51,5	12,6	13,9	12,2	3,9	4,1	0,3	1,5	7
NATIONALITÄT										
Österreich	1271	51,2	13,7	13,9	11,9	4,1	3,5	0,2	1,5	7
Ausland	244	50,5	12,3	13,9	12,7	4,5	3,7	0,4	2,0	8
FRAGE: Mussten Sie heute warten? – nein – ja, und zwar ca. ... Minuten										
ST 05/17		stf-demoskopie								



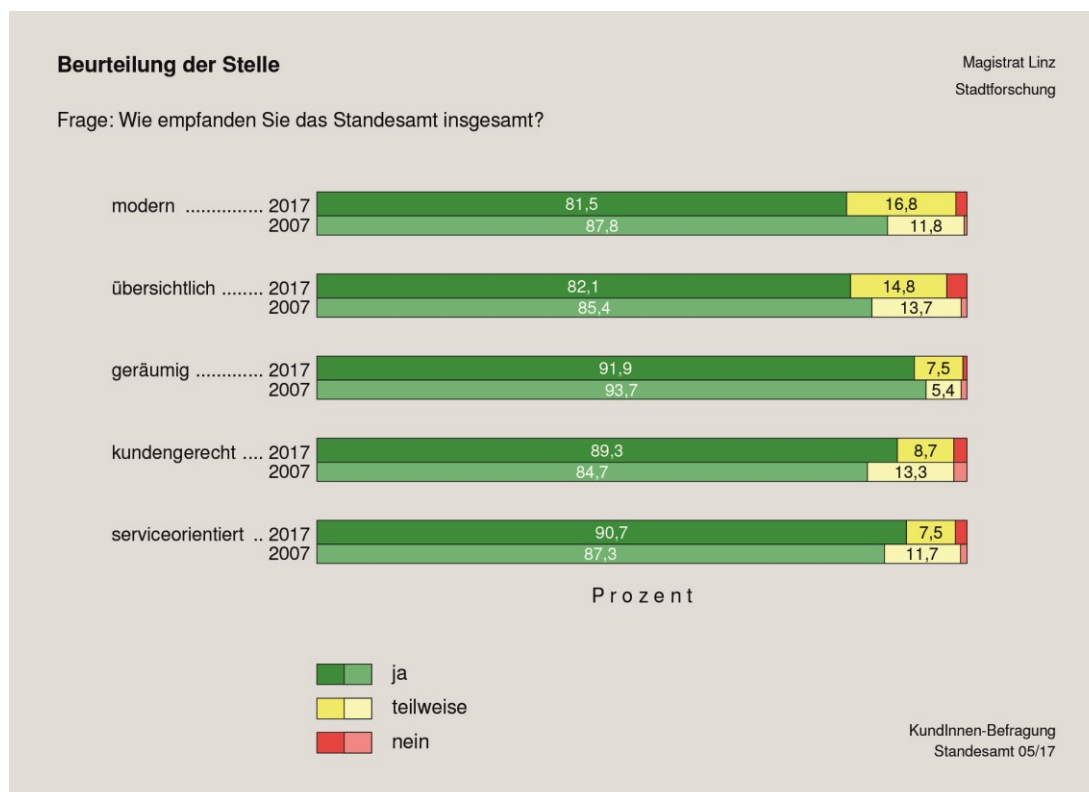
MitarbeiterInnen hinterlassen äußerst positiven Eindruck

Höflichkeit, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Kompetenz stellten bereits 2007 herausragende Stärken der MitarbeiterInnen des Standesamtes dar. 2017 stiegen die bis Sympathiewerte sogar noch etwas an.



Für knapp 90 Prozent kundengerecht und serviceorientiert

Die Gesamtbeurteilung der Serviceeinrichtung fiel bei den wichtigen Kriterien „kundengerecht“ und „serviceorientiert“ mit Zustimmungsquoten von zirka 90 Prozent noch besser als 2007 aus. Bei den Charakteristika „modern“, „übersichtlich“ und „geräumig“ stimmten etwas weniger Kundinnen als damals zu.



Nur wenig Kritik

Ohne vorgegebene Antwortvarianten stellten die StadtforscherInnen die Frage „Was hat Ihnen bei Ihrem Besuch weniger gefallen?“. Trotz der Fragestellung waren lobende Anmerkungen zum Standesamt in der Überzahl (Drei Prozent der Befragten). Die Kritik am Ticketsystem und der Wartezeit (2 Prozent) hängt mit dem zeitweisen Systemausfall im Befragungszeitraum zusammen. Hinsichtlich der räumlichen Gestaltung (1,6 Prozent) wurde die mangelnde Privatsphäre am häufigsten kritisiert.

Serviceleistungen auch für NichtlinzerInnen

Das seit 1. November 2014 gültige Personenstandsgesetz brachte für das Standesamt neue Aufgaben. Seit diesem Zeitpunkt registrieren die Standesämter Geburten, Sterbefälle, Eheschließungen und sonstige Personenstandsfälle nicht mehr in ihren eigenen Büchern, sondern im österreichweiten Zentralen Personenstandsregister (ZPR). Die Staatsbürgerschaftsevidenzen scheinen im Zentralen Staatsbürgerschaftsregister (ZSR) auf. Dadurch können alle österreichischen Standesämter unabhängig vom jeweiligen Haupt-

wohnsitz ihrer Kundinnen und Kunden deren Anliegen wie Staatsbürgerschaftsnachweise und das Ausstellen von Urkunden erledigen. Zu den Ausnahmen zählen die Beurkundung von Geburten sowie die Vereinbarung für die gemeinsame Obsorge von außerehelichen Kindern.