



# **Umfrage zur Wirtschaftsfreundlichkeit der Verwaltungen im Kammerbezirk der IHK Erfurt Stadt Nordhausen**



## Ausgangspunkt der Befragung

- Ausweitung der Initiative „Wirtschaftsfreundliche Verwaltung Mittelthüringen“
- Feststellung von Stärken und Schwächen in den Verwaltungen, um die Übernahme von Best-Practise-Lösungen aus der Initiativregion (z.B. Einzelmaßnahmen, mögliche RAL-Zertifizierung) auf eine sichere Basis stellen zu können
- Diskussion mit den Partnern



## Wer wurde befragt?

Rund 4.000 Unternehmen aus den Landkreisen:

Wartburgkreis,

Unstrut-Hainich-Kreis, Eichsfeld, Nordhausen, Kyffhäuserkreis,  
Gotha

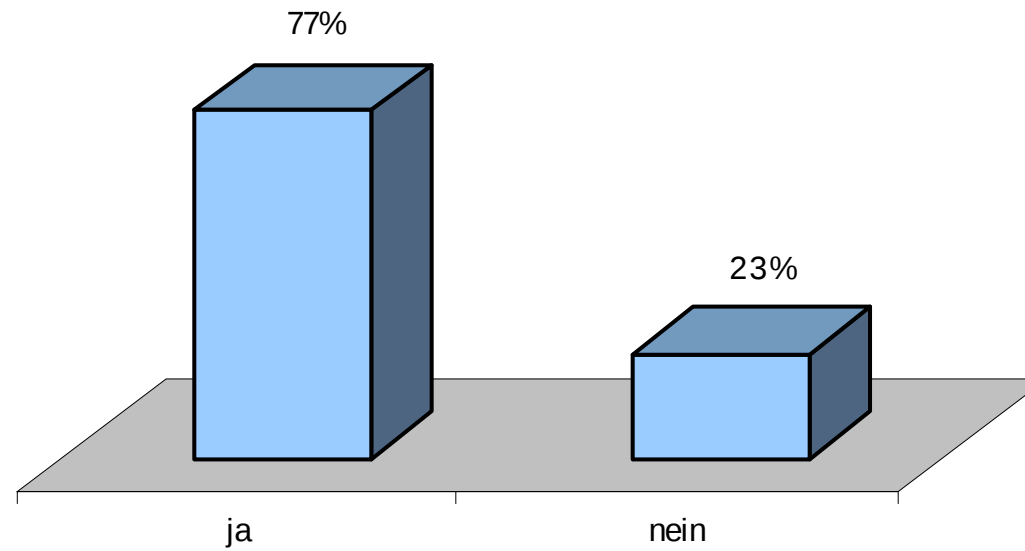
der kreisfreien Stadt Eisenach

den größeren Städten der Region mit mehr 15.000 Einwohnern:

Gotha, Nordhausen, Mühlhausen, Sondershausen,  
Leinefelde/Worbis, Bad Langensalza, Bad Salzungen, Heilbad  
Heiligenstadt

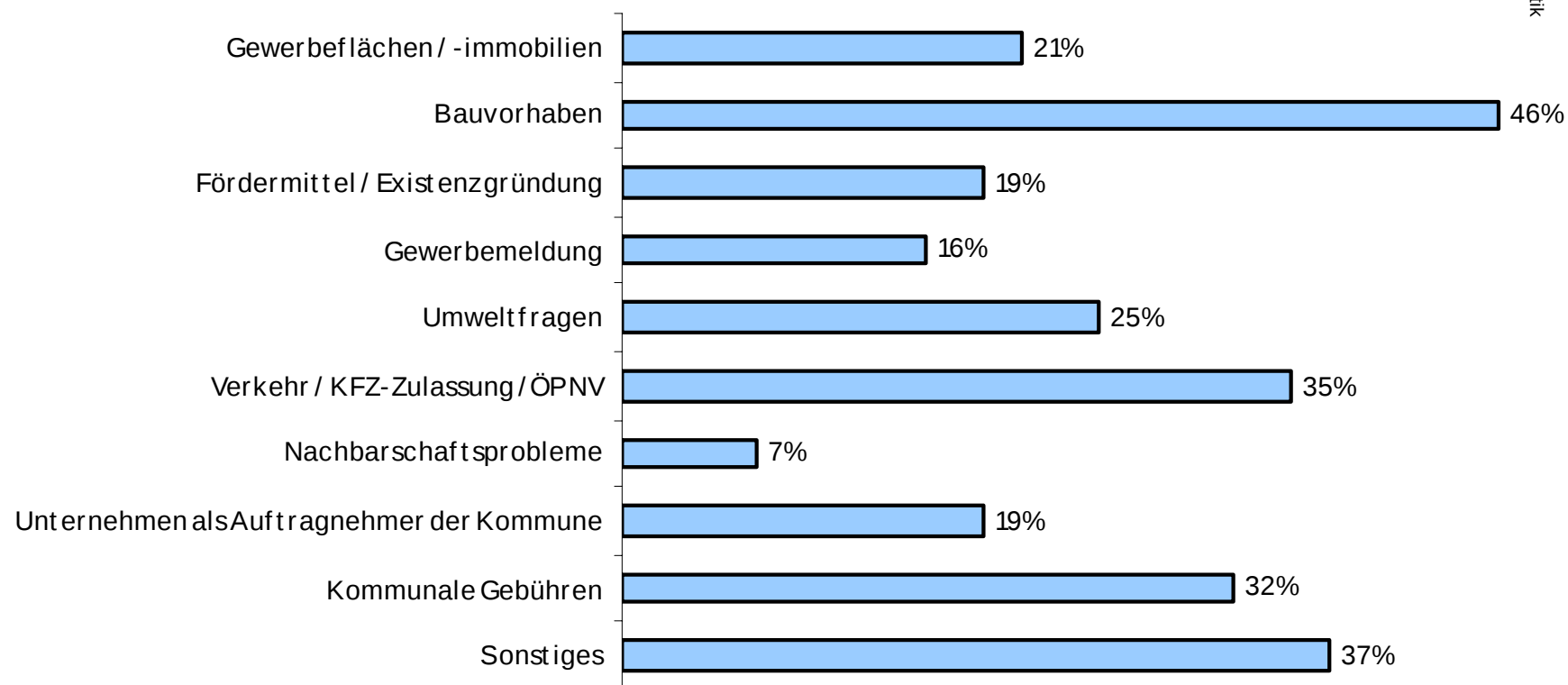


Hatten Sie in den letzten 3 Jahren Kontakt zu Ihrer Verwaltung?



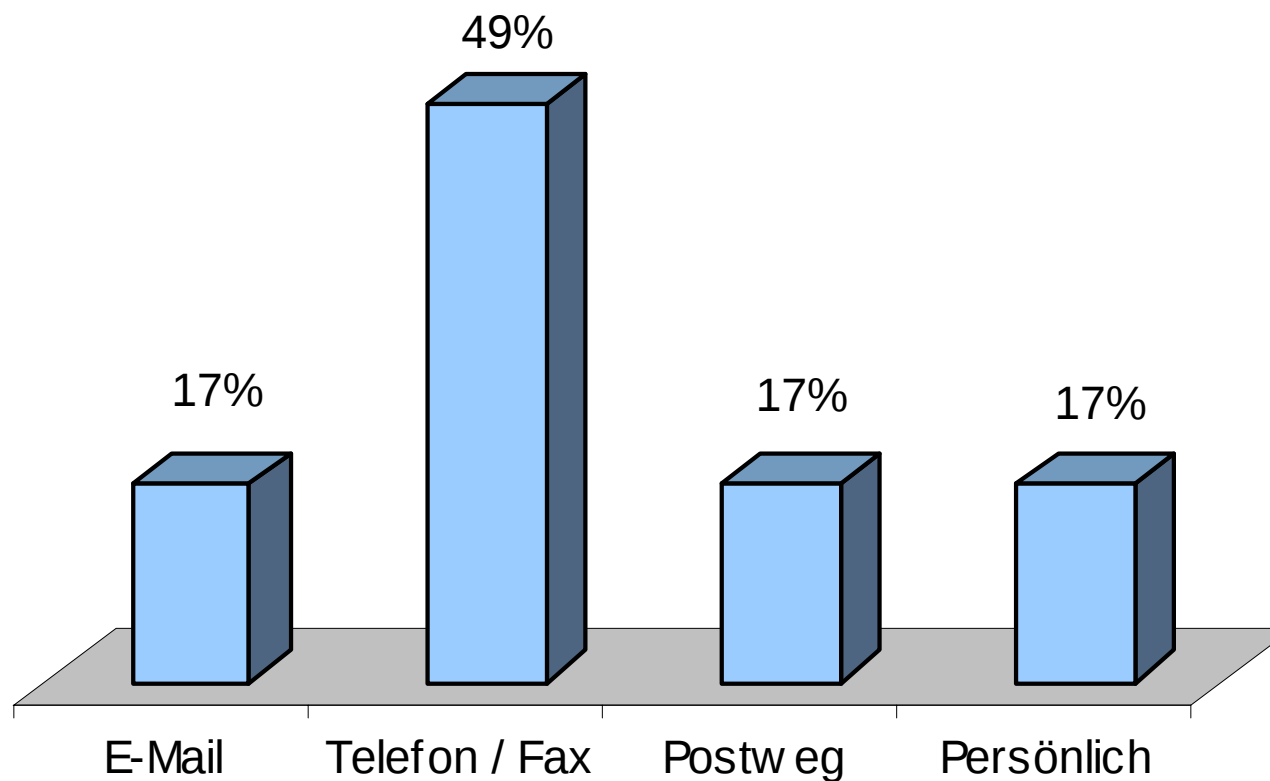


## Mit welchem Anliegen haben Sie sich an die Verwaltung gewandt?



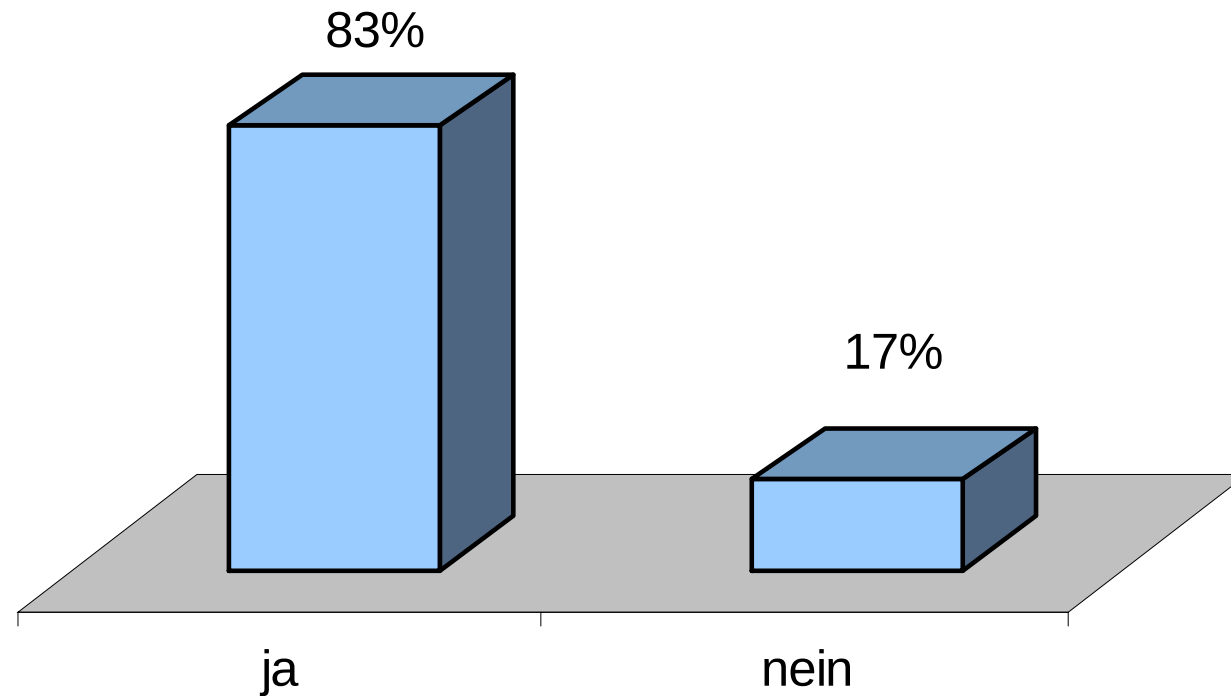
Auf welchem Weg haben Sie mit der Verwaltung Kontakt aufgenommen?

Standortpolitik





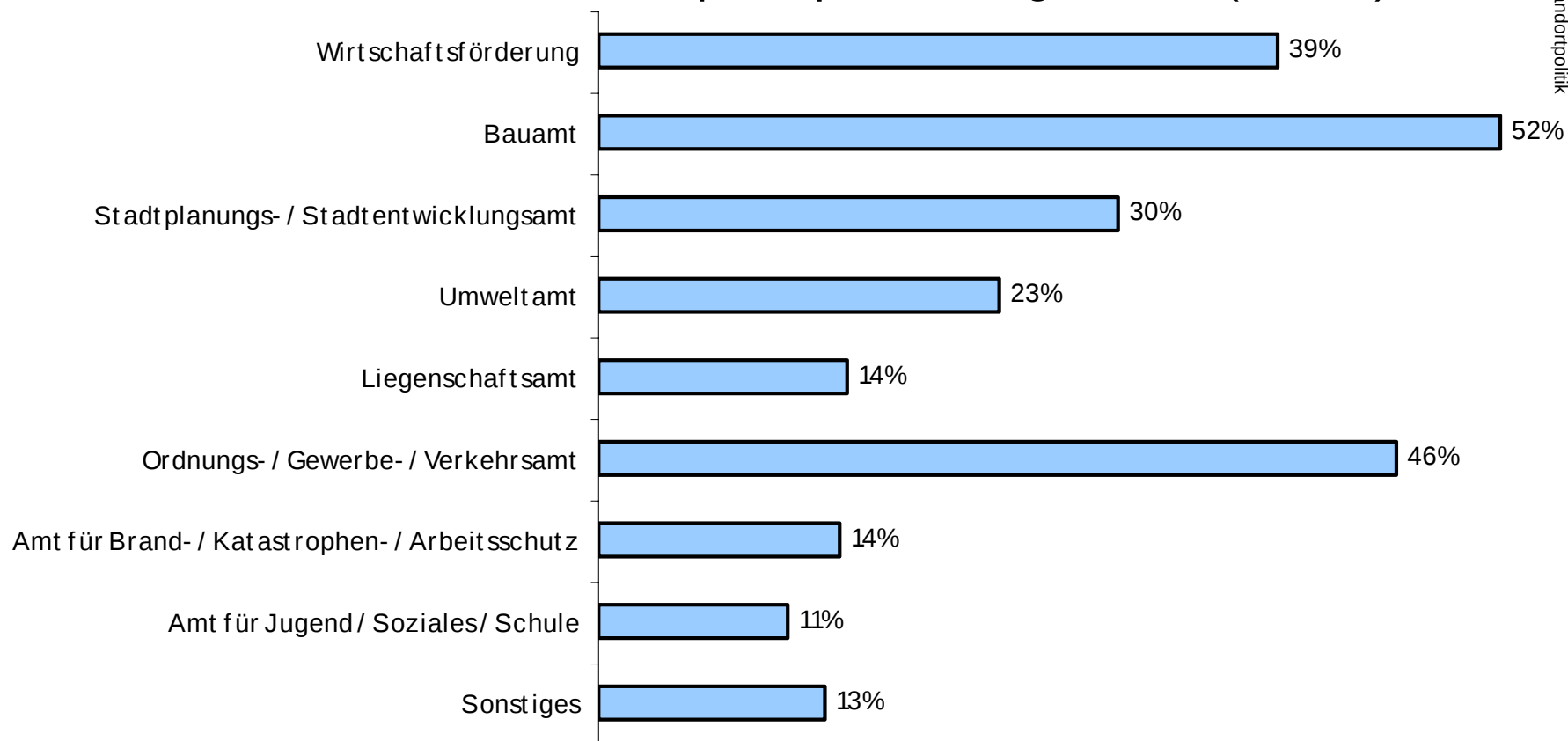
Gab es für Ihr Anliegen einen festen Ansprechpartner?





## Welchem Amt war dieser Ansprechpartner zugeordnet (Städte)?

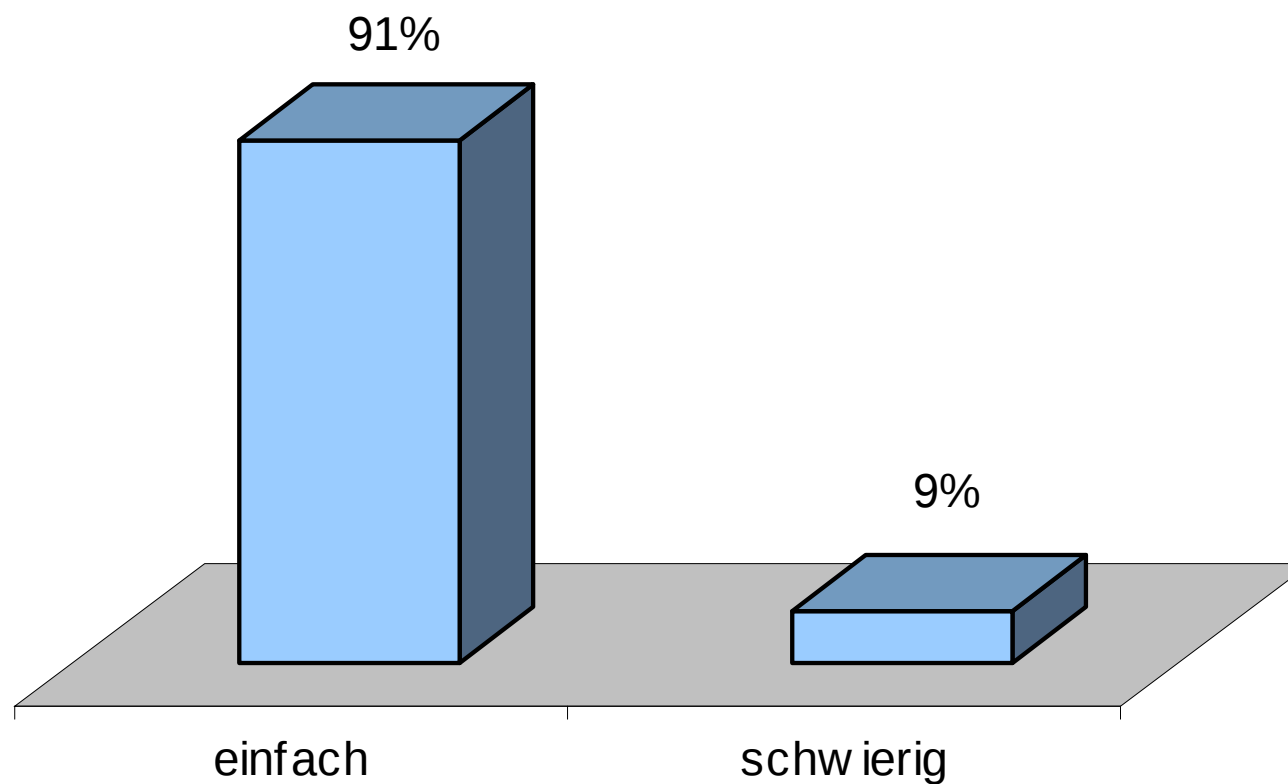
Standortpolitik





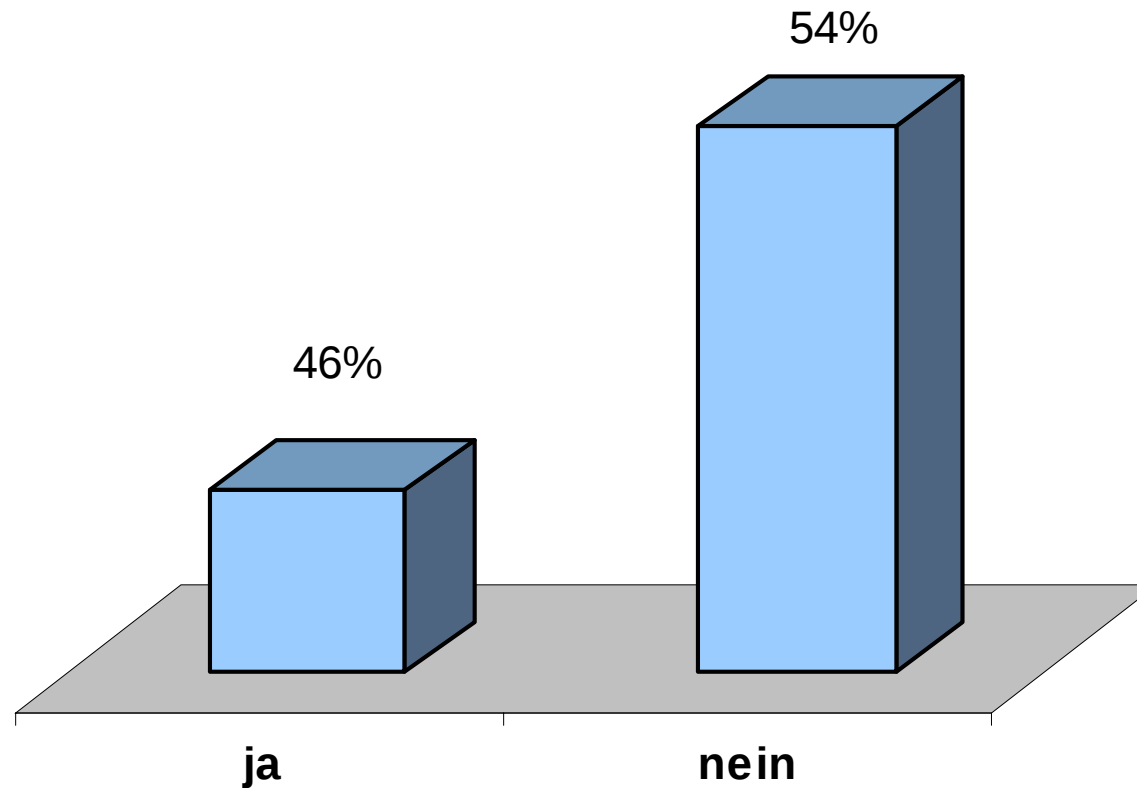
War die Kontaktaufnahme zu Ihrem Ansprechpartner in der Verwaltung ...?

Standortpolitik



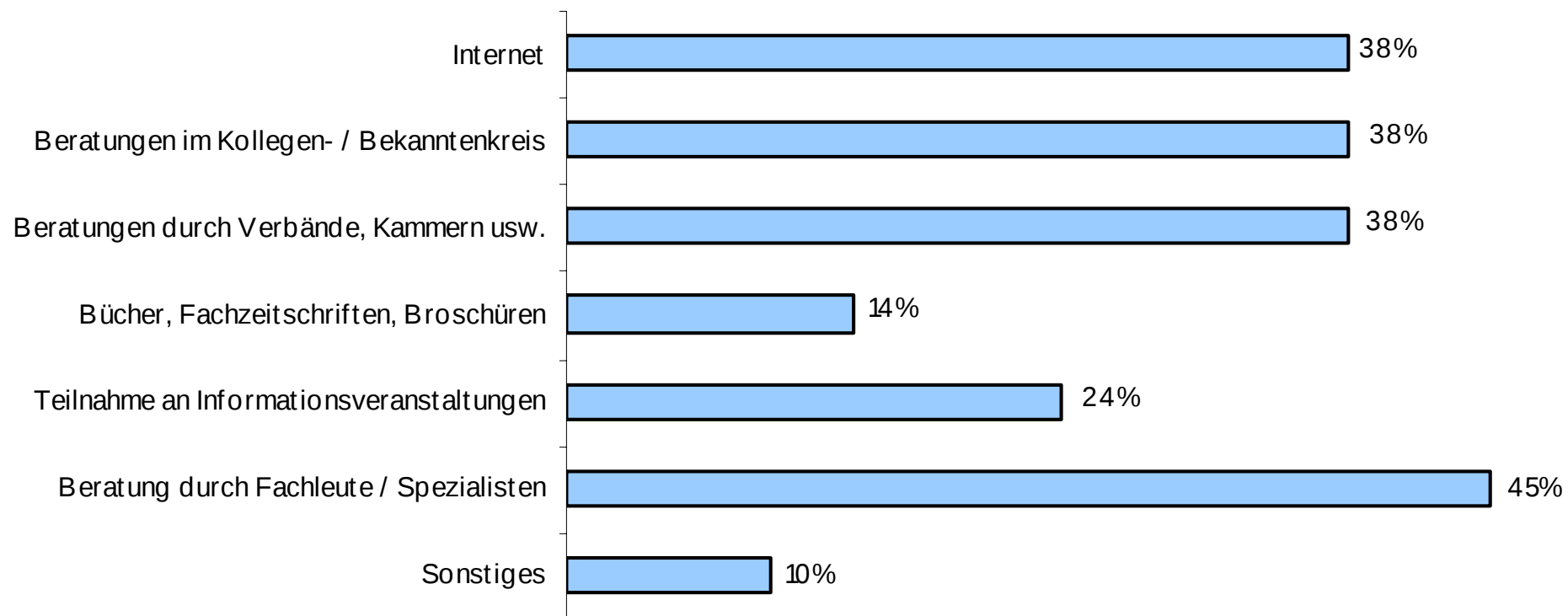


Haben Sie sich vor der Kontaktaufnahme mit der Verwaltung schon  
anderweitig über Ihr Anliegen informiert oder beraten lassen?



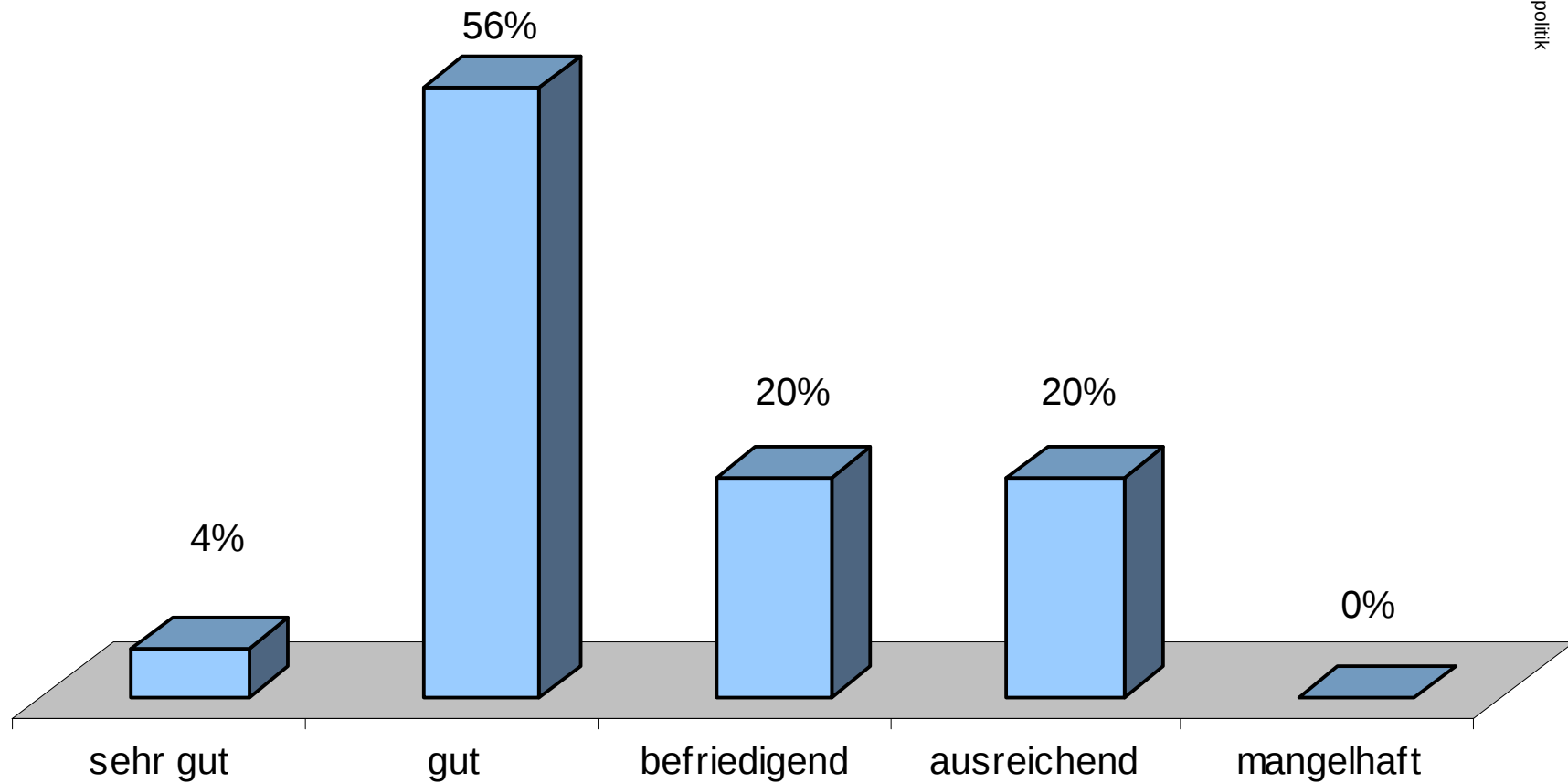


## Wenn ja, welche Informations-/Beratungsmöglichkeiten haben Sie genutzt?



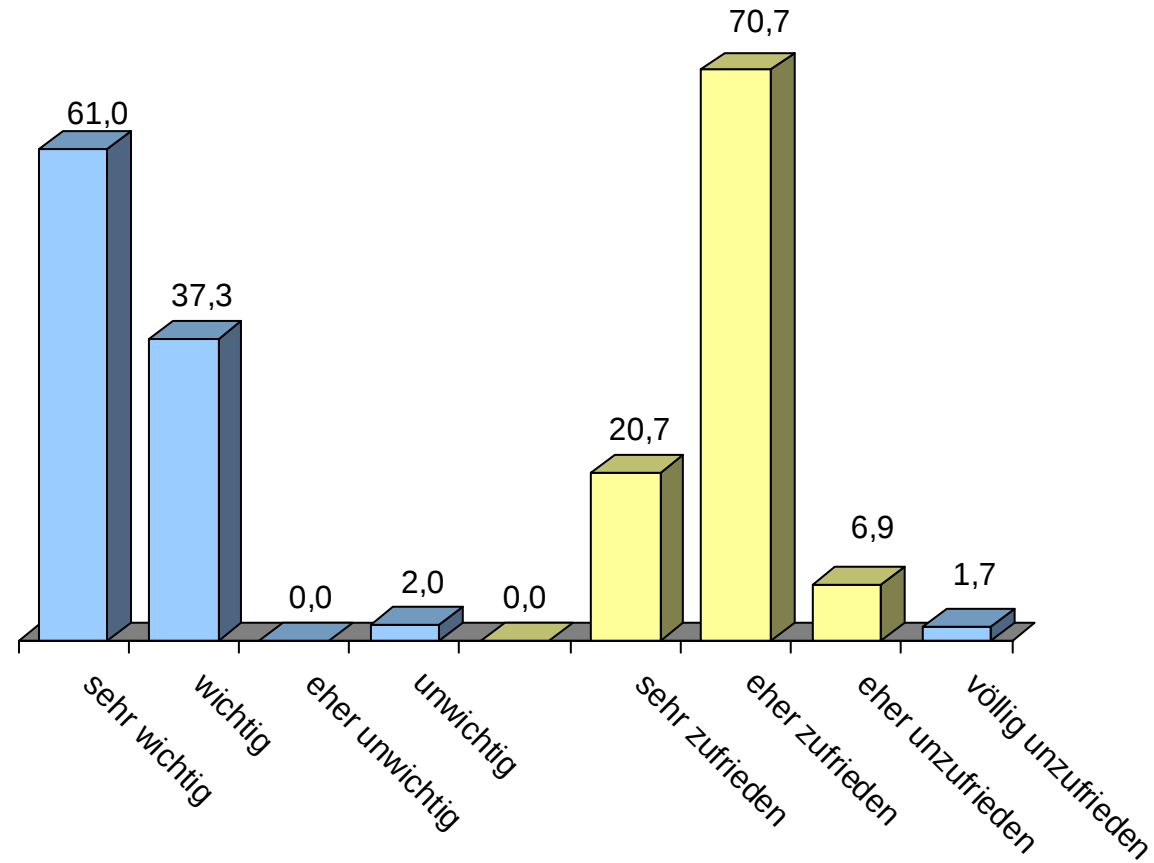


Wie schätzen Sie den derzeitigen Internetauftritt Ihrer Verwaltung ein?



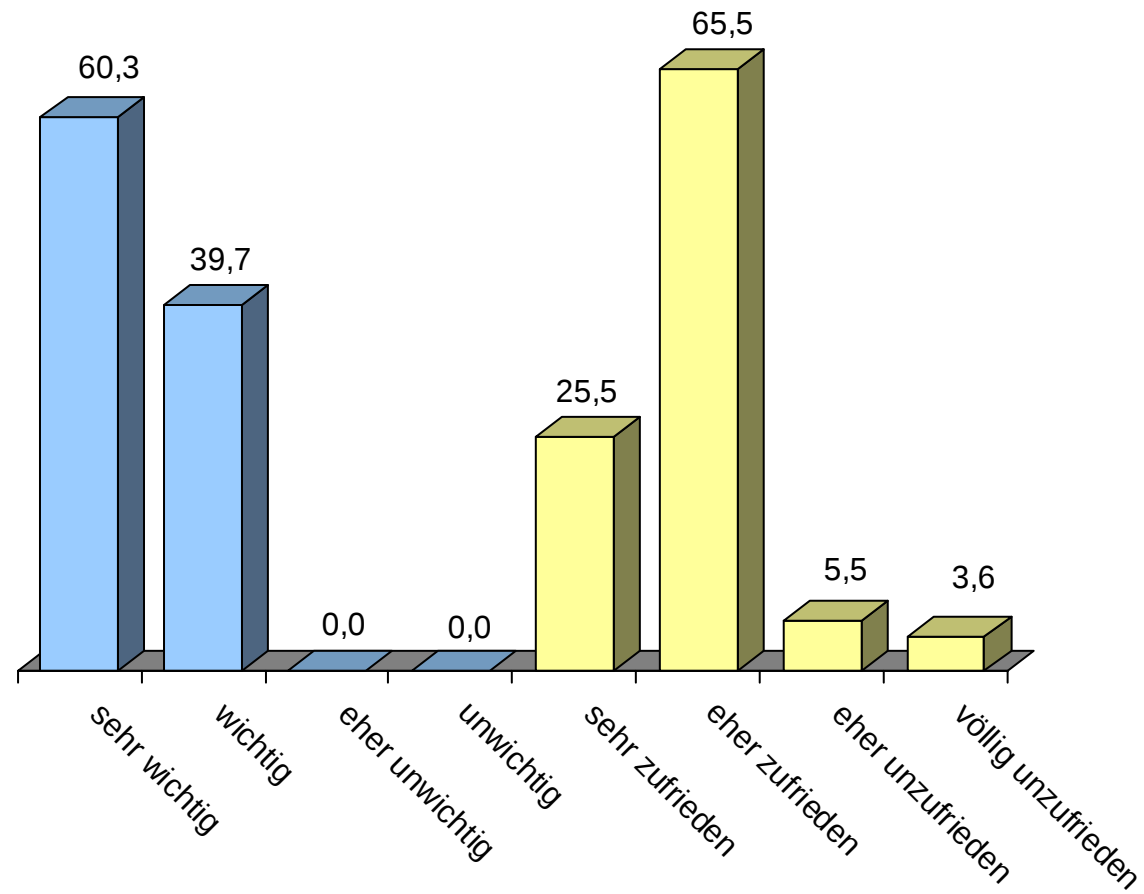


## Ansprechbarkeit der zuständigen Mitarbeiter



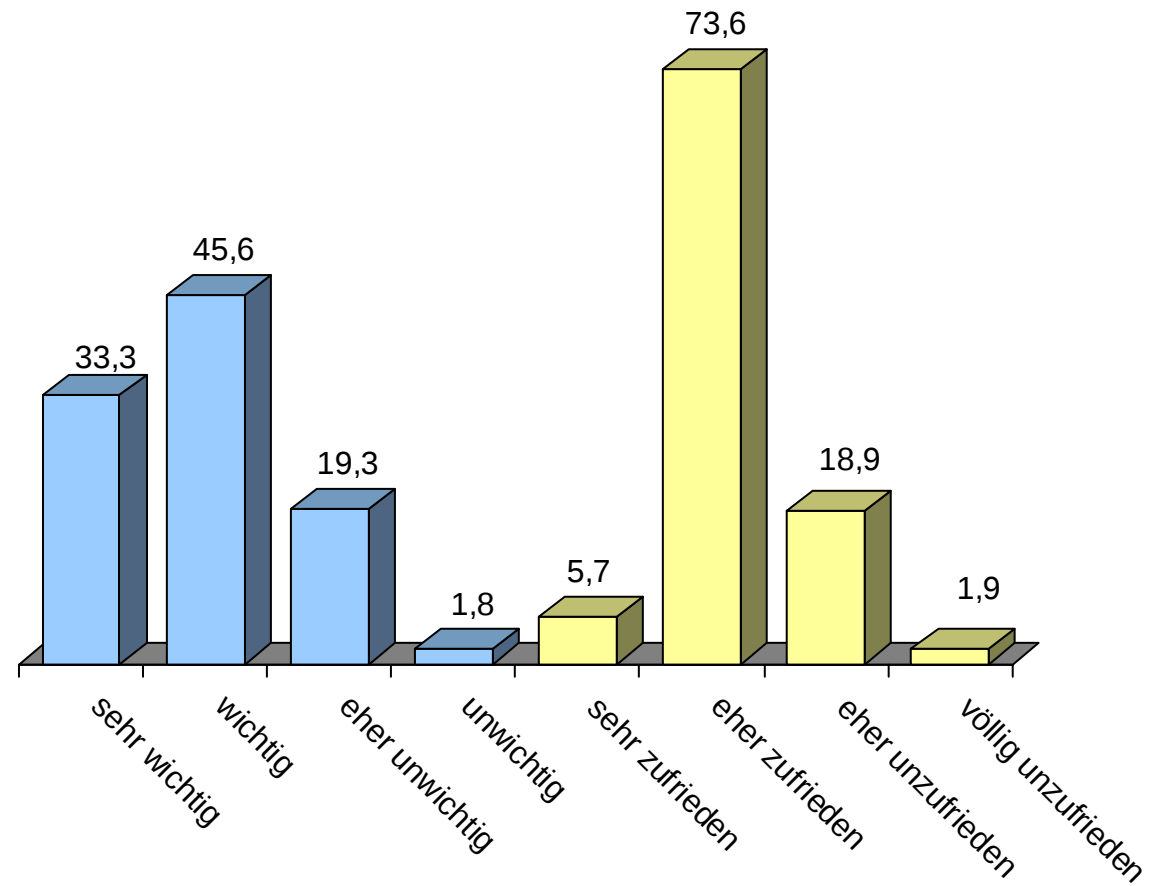


## Termineinhaltung



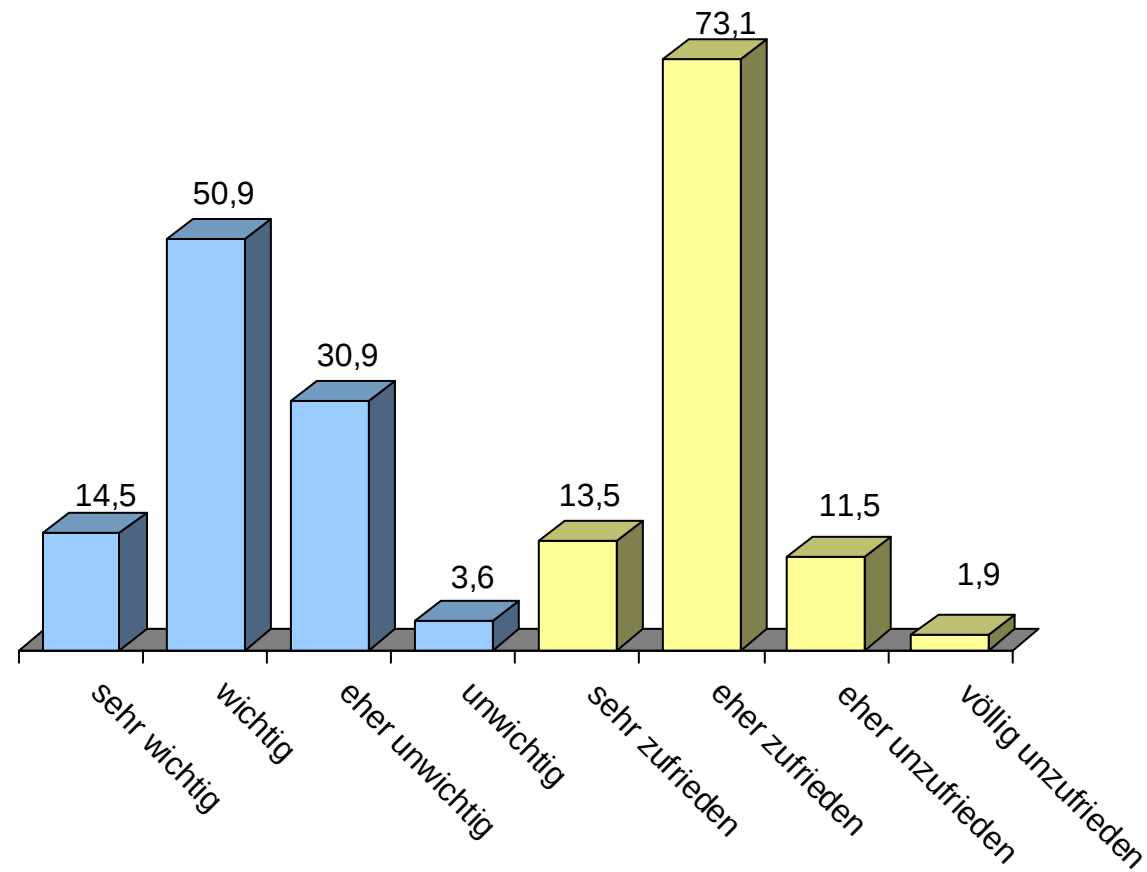


## Öffnungszeiten



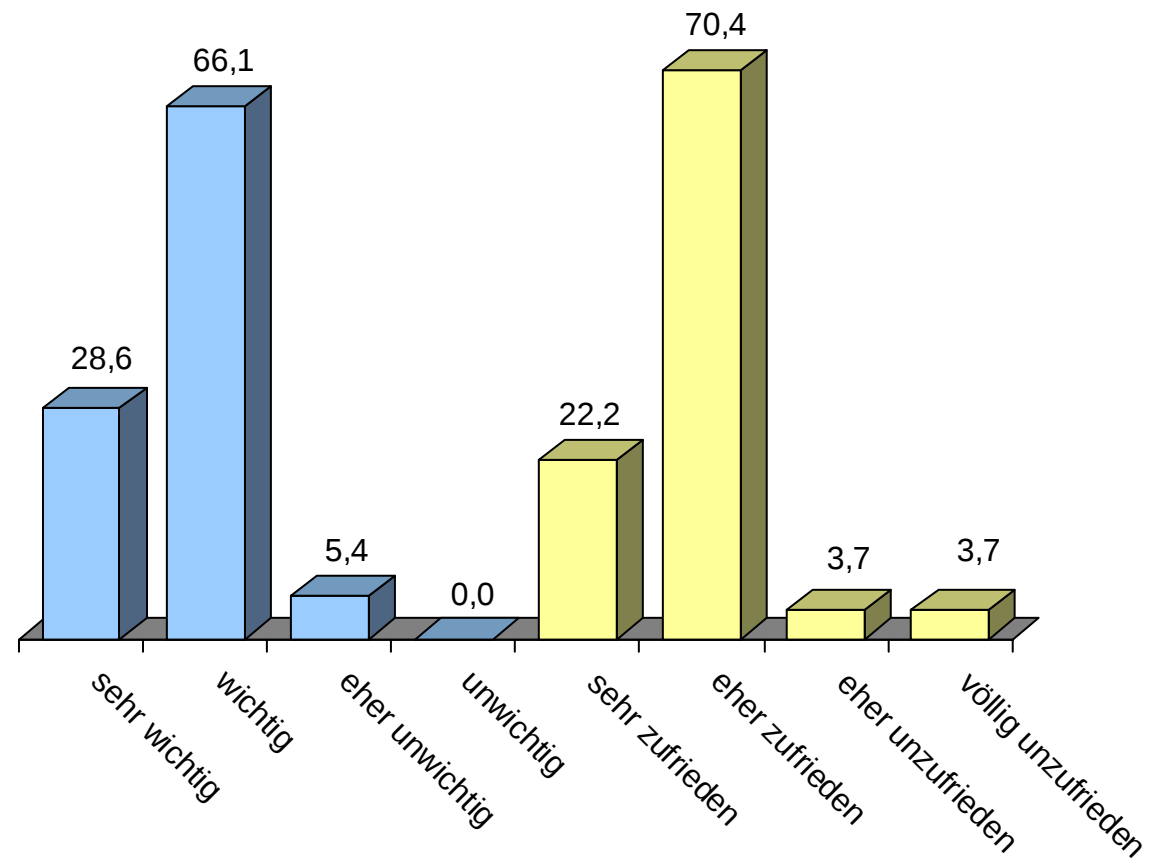


## Zurechtfinden in den Räumlichkeiten der Verwaltung



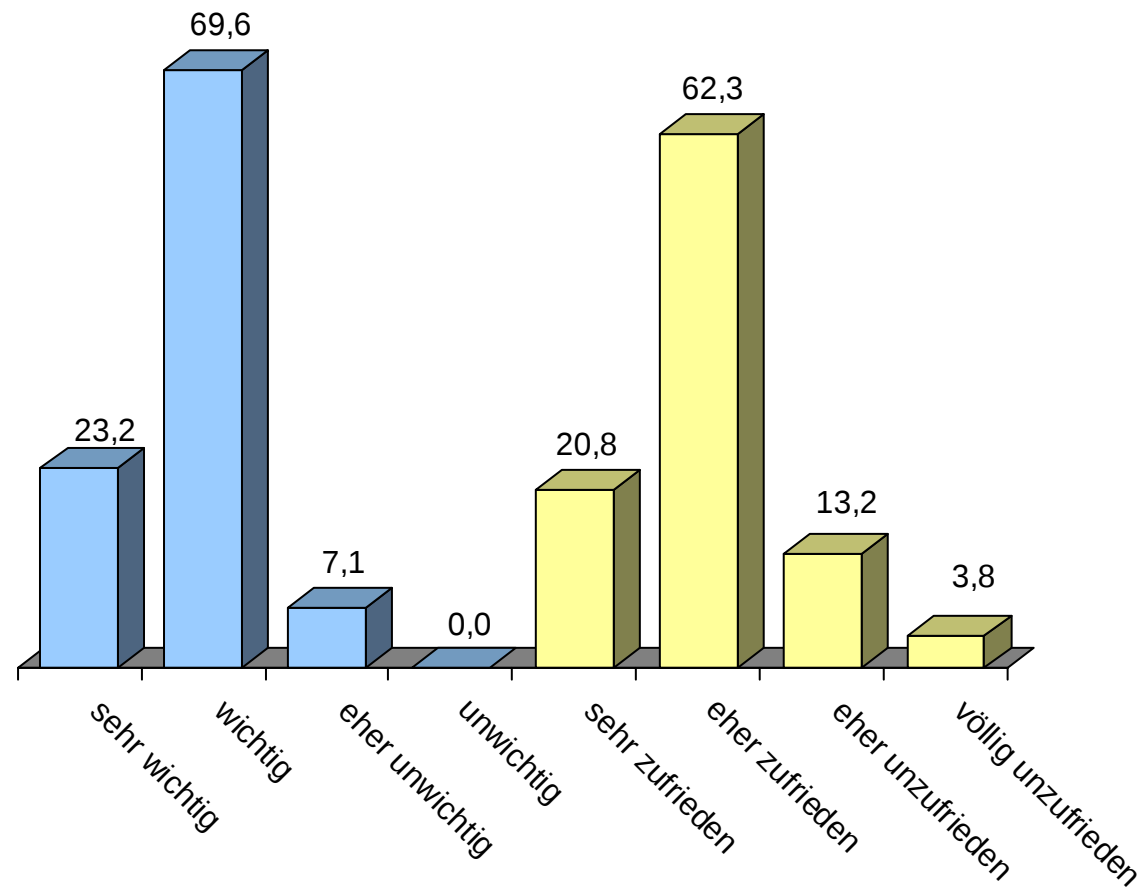


## Gesprächsablauf



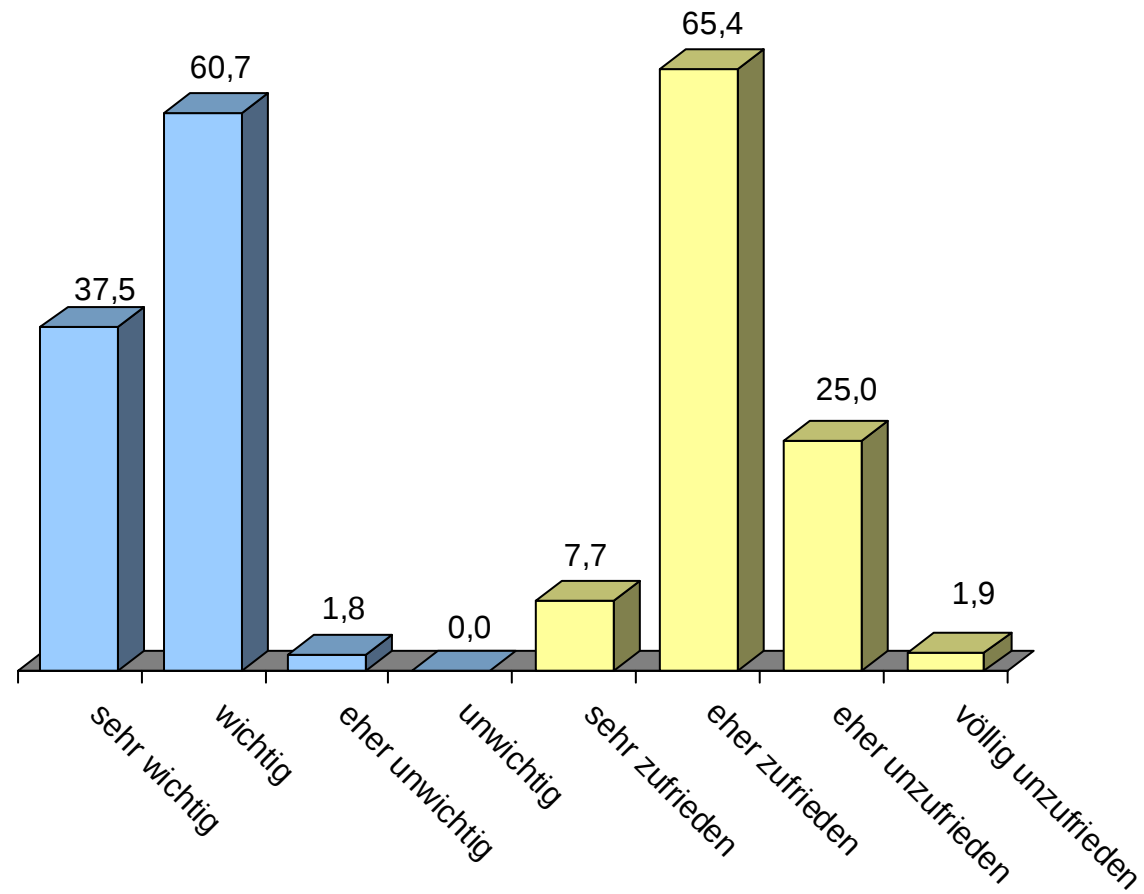


## Flexibilität bei der Termingestaltung



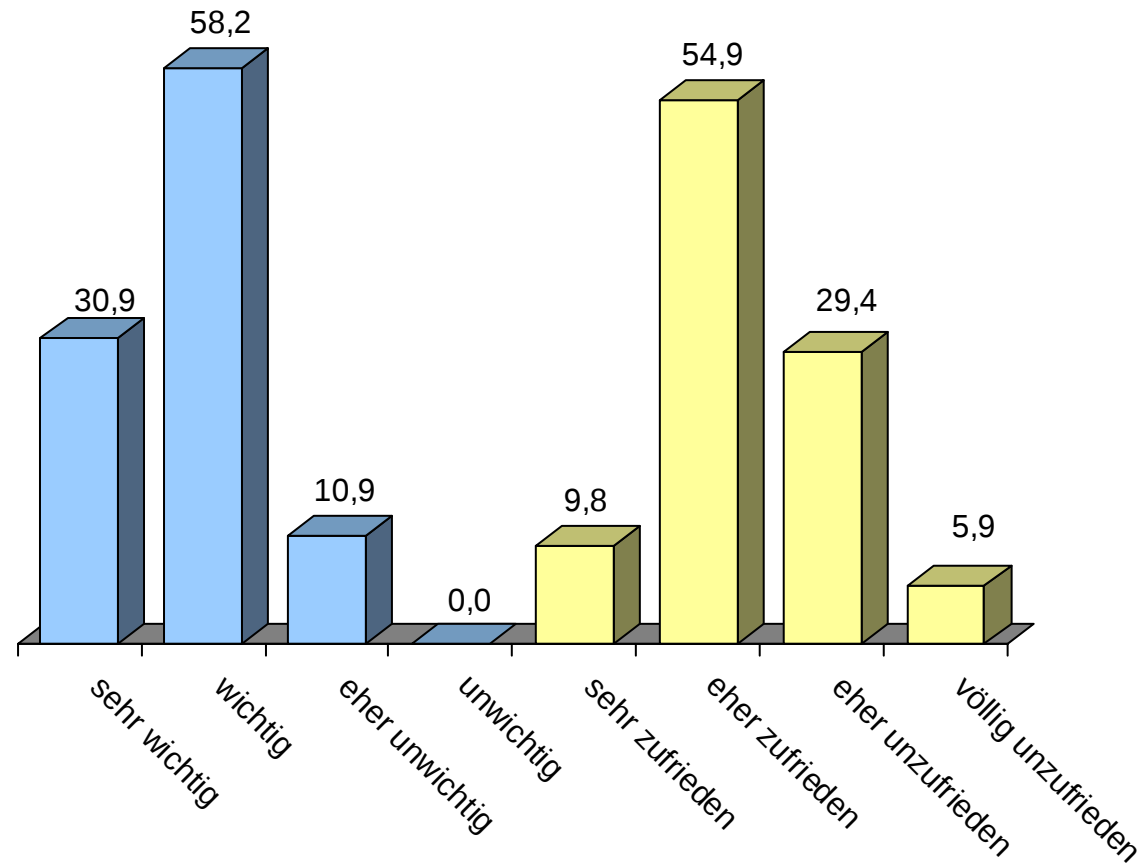


## Verständlichkeit von Formularen



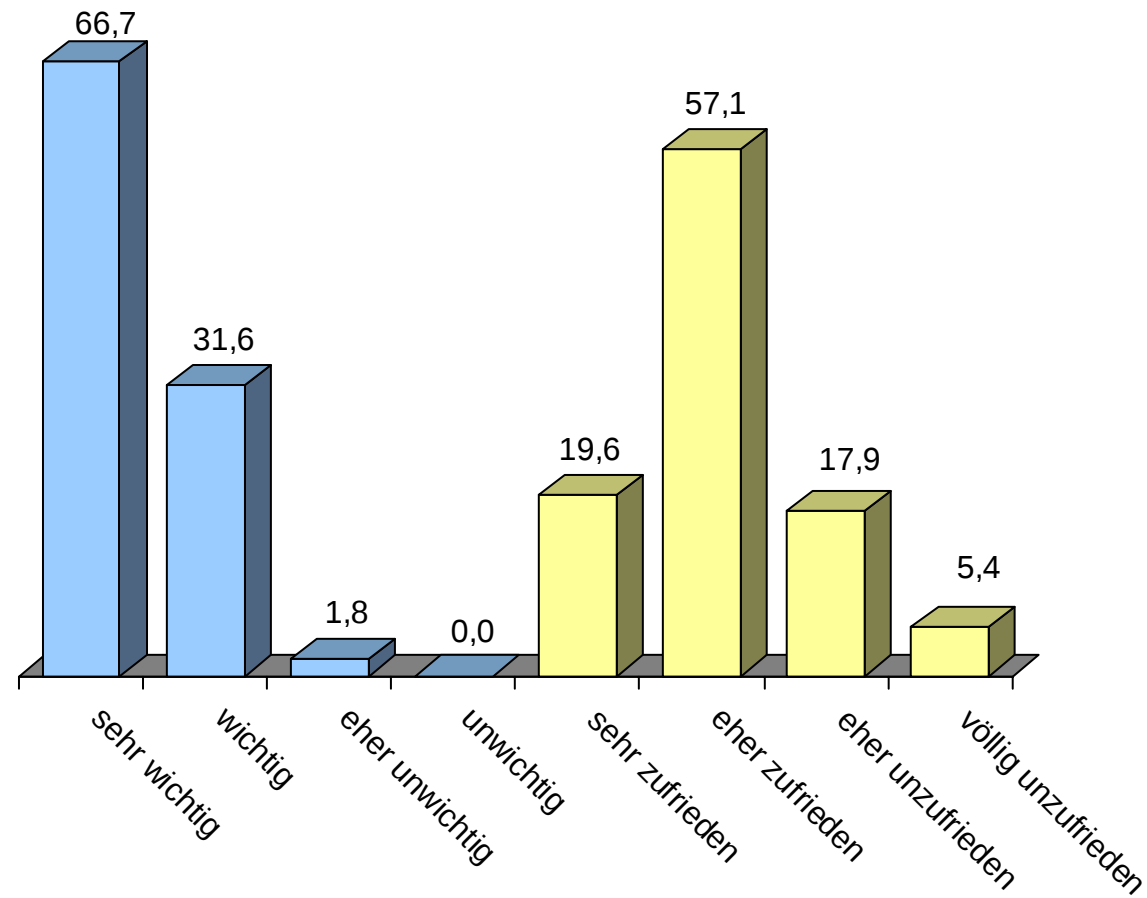


## Transparenz der Abläufe



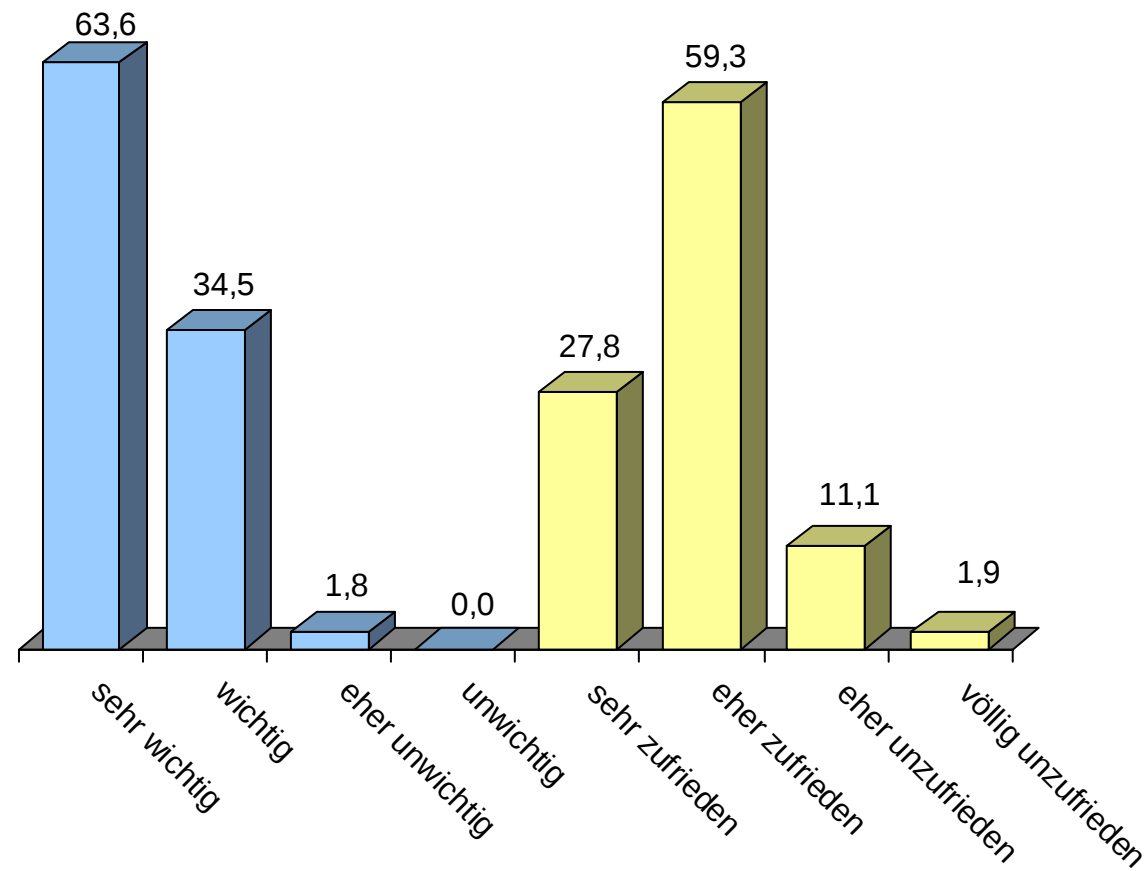


## Schnelligkeit der Bearbeitung



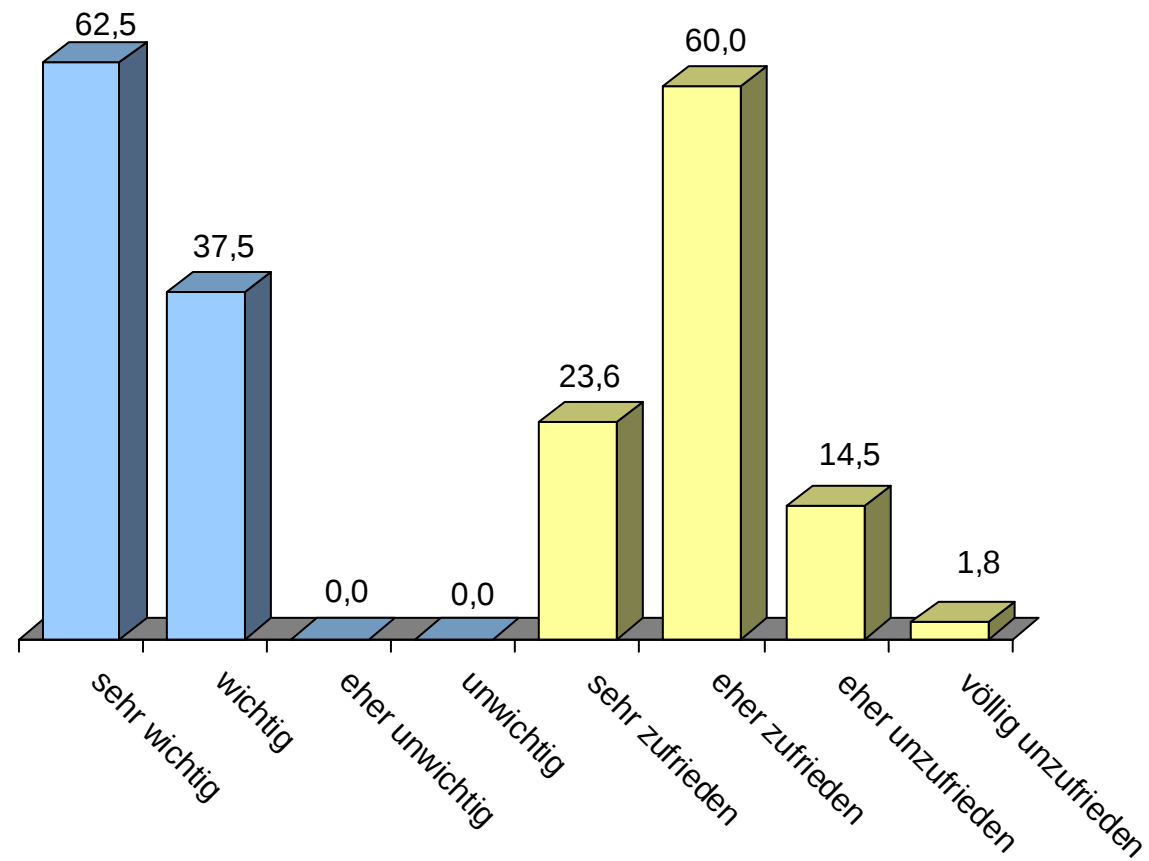


## Inhaltliche Richtigkeit der erteilten Auskünfte



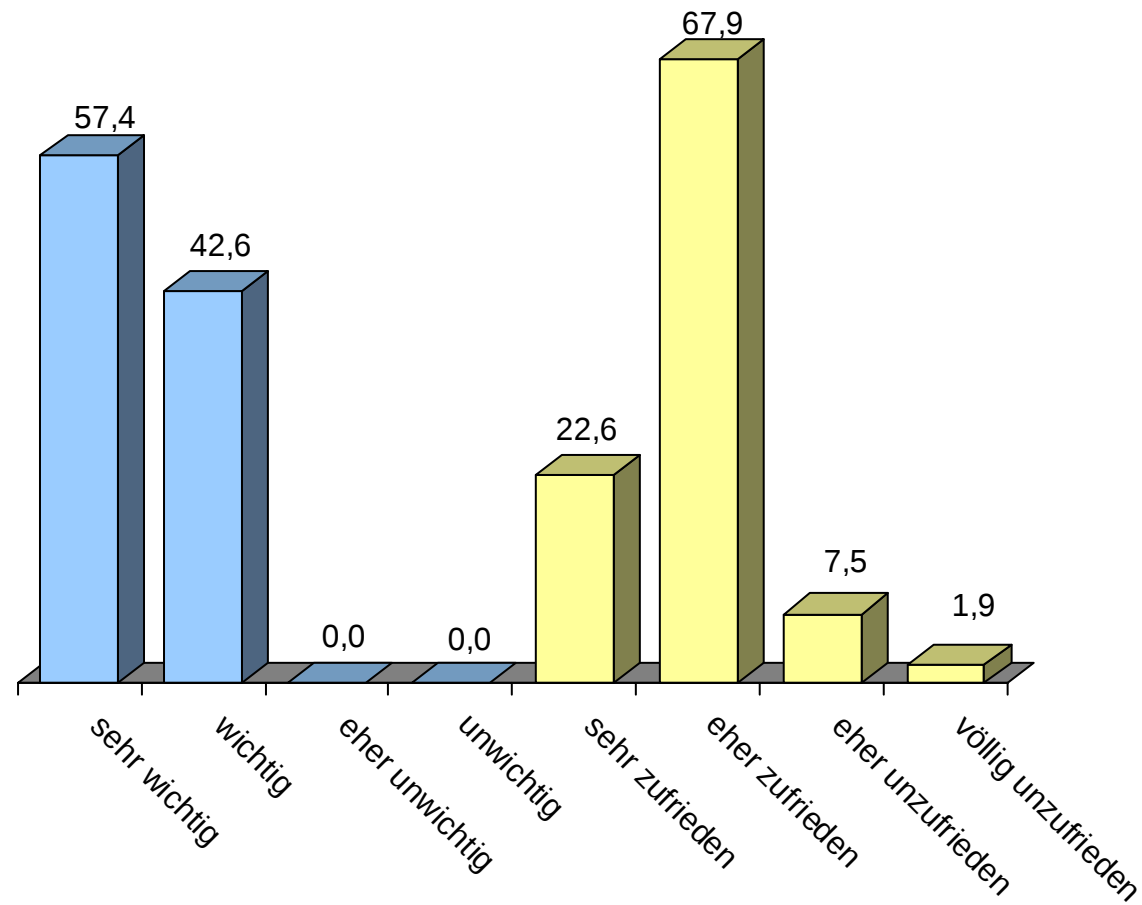


## Vollständigkeit der erteilten Auskünfte / Informationen



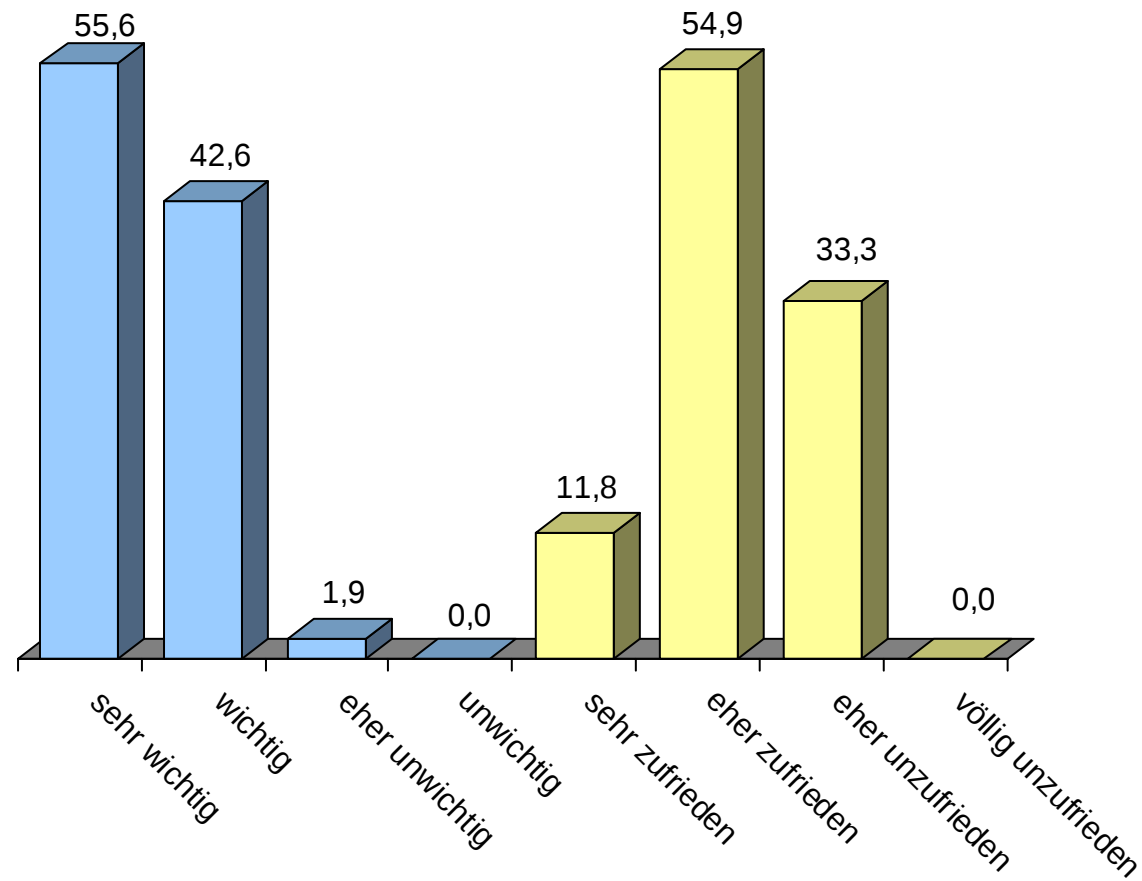


## Verständlichkeit der erteilten Auskünfte / Informationen



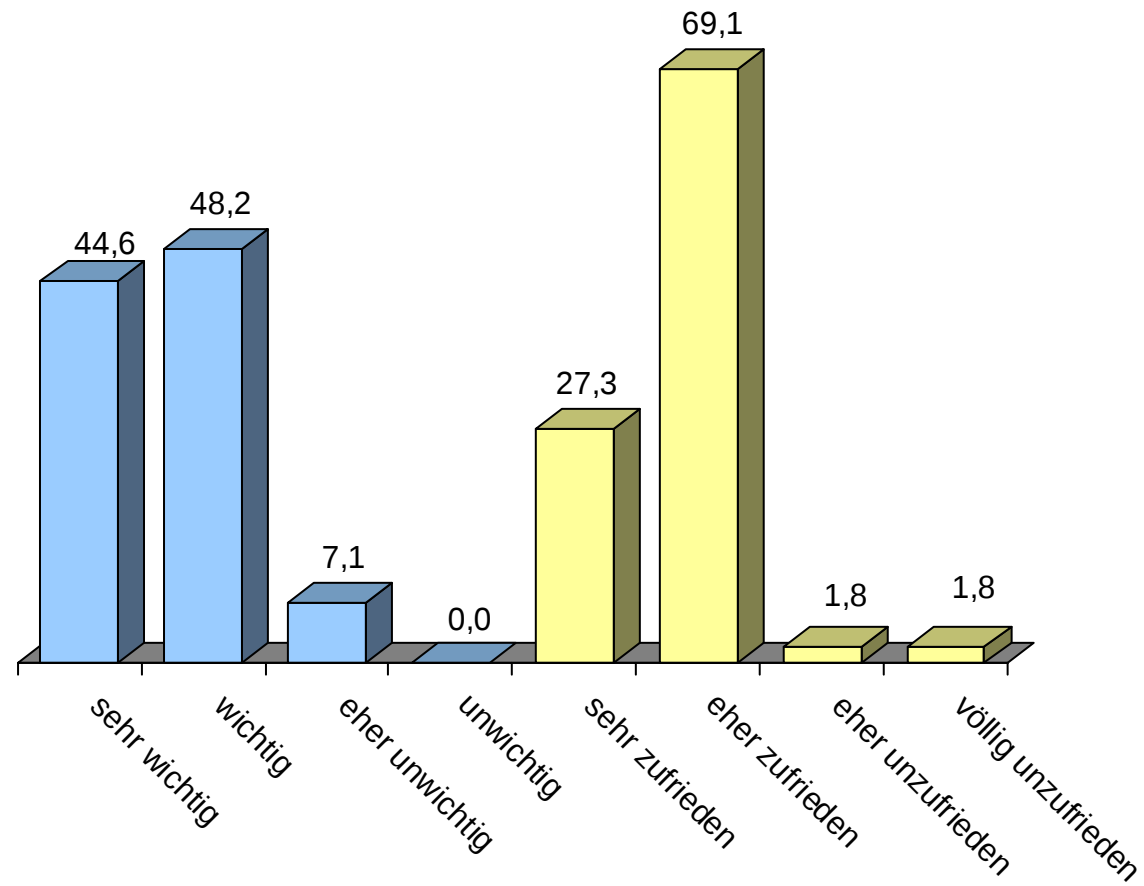


## Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe



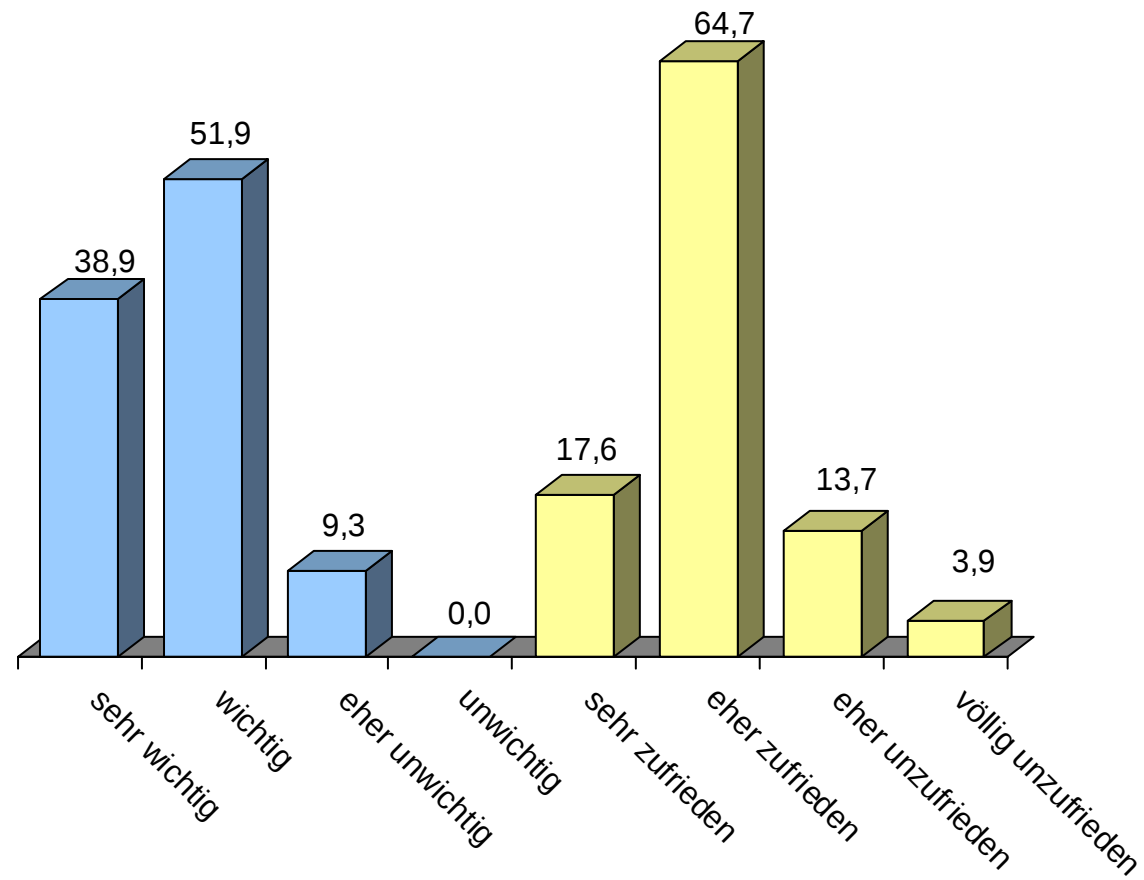


## Freundlichkeit der Mitarbeiter



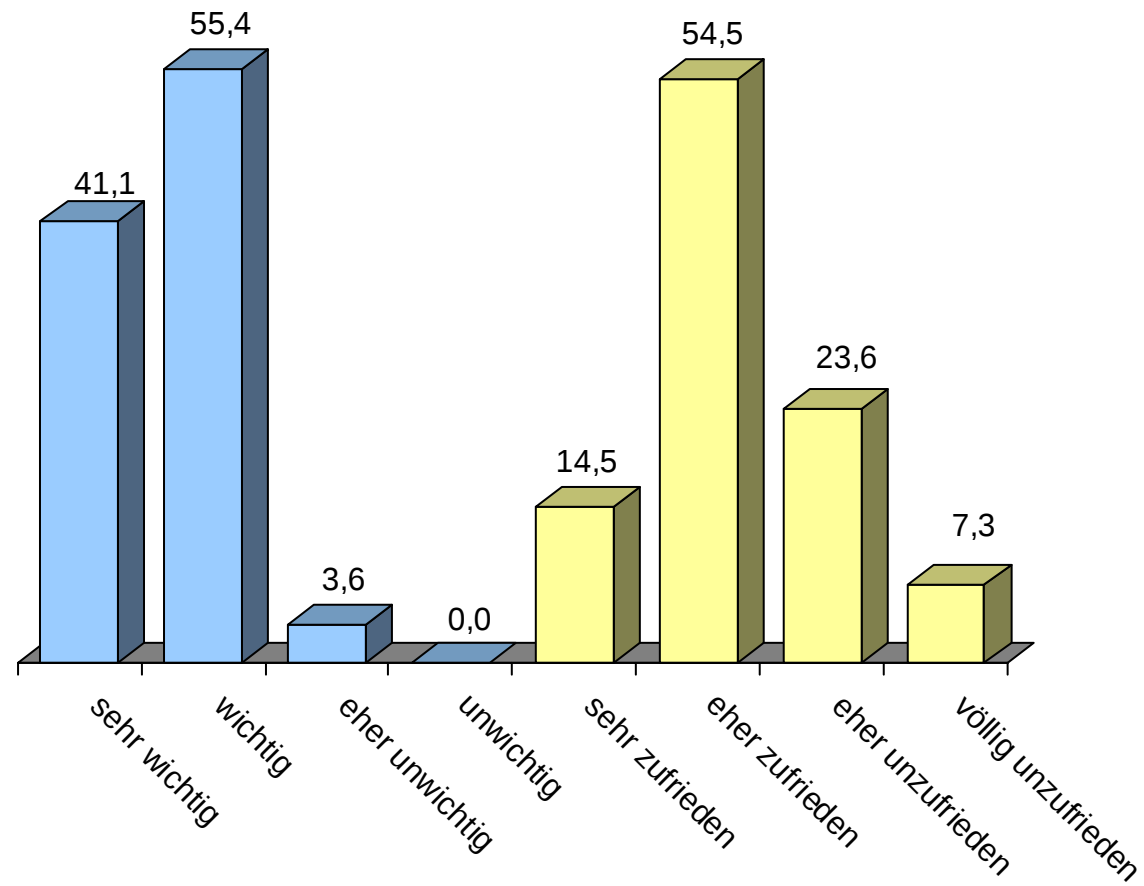


## Verständnis der Mitarbeiter



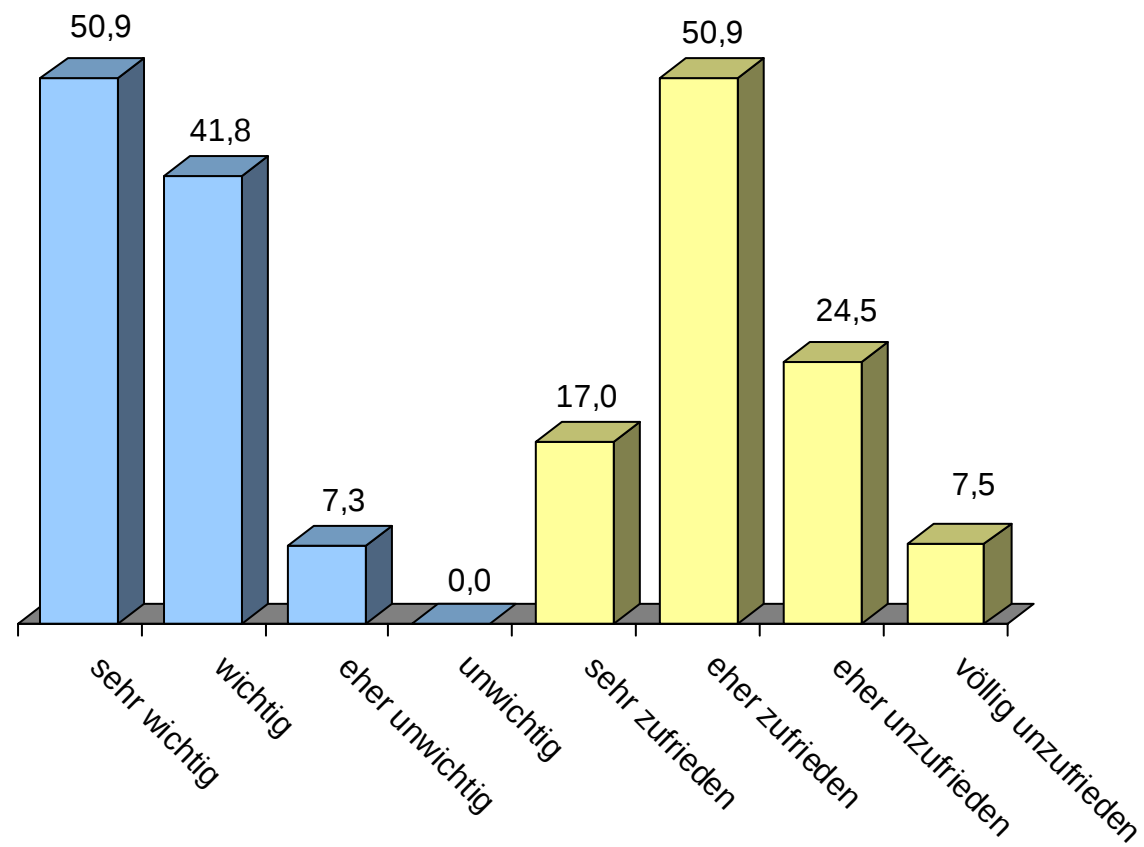


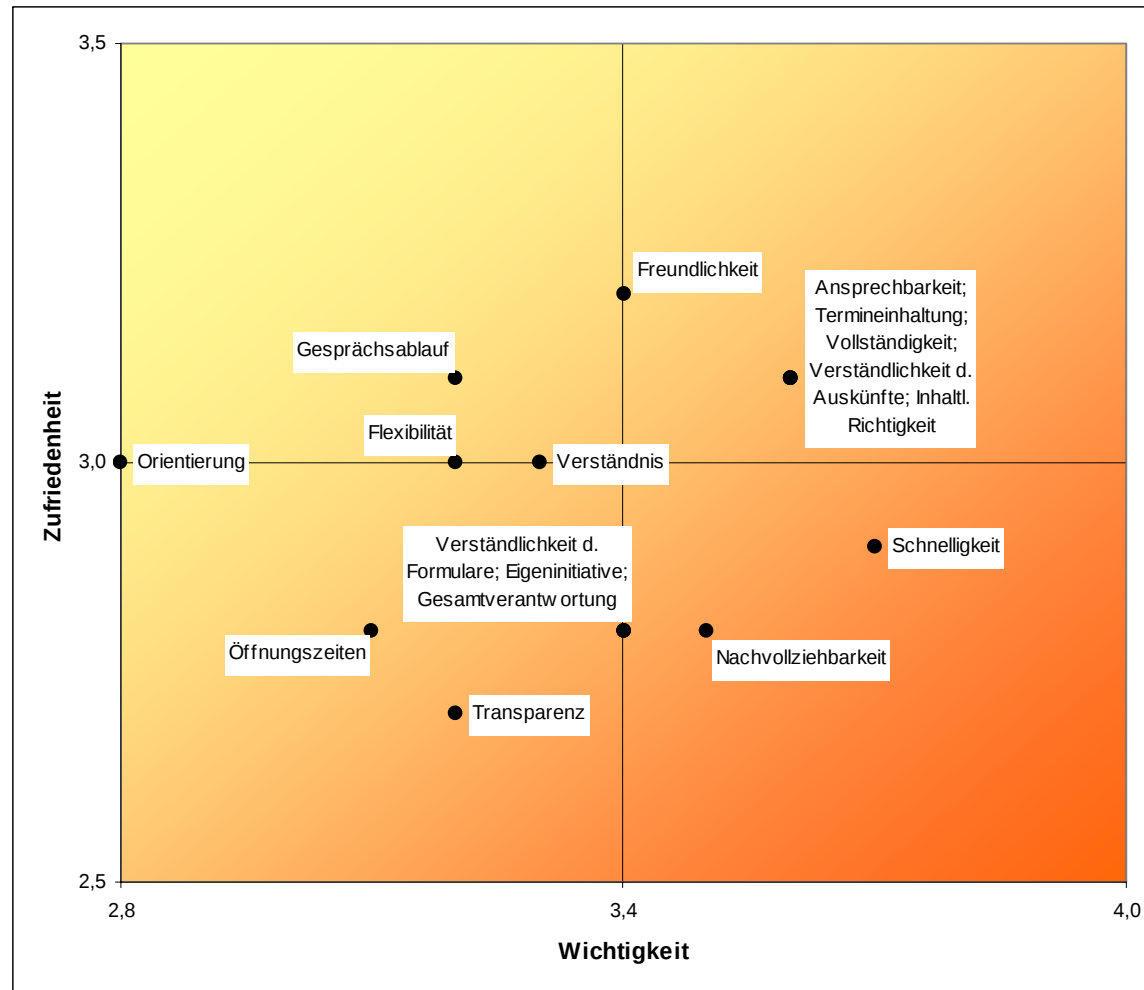
## Eigeninitiative der Verwaltung bei der Problemlösung





## Übernahme der Gesamtverantwortung





## Handlungsrelevanzmatrix für die Stadt Nordhausen