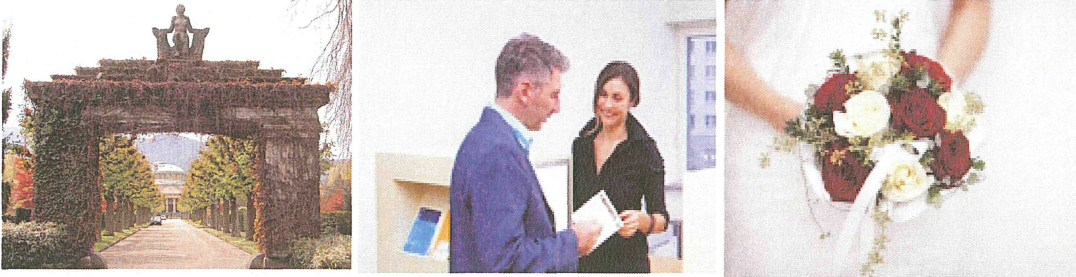


Kundenbefragung im Bevölkerungsamt

Durch den Zusammenschluss der drei Ämter Bestattungs- und Friedhofamt, Personenmeldeamt sowie Zivilstandsamt entstand vor einigen Jahren das Bevölkerungsamt als erste Anlaufstelle für die Bevölkerung der Stadt Zürich. Das Bevölkerungsamt steht der Einwohnerschaft bei Fragen rund um das Melde- und Zivilstandswesen, als auch bei Tod und Bestattung zur Verfügung.



Das Bevölkerungsamt der Stadt Zürich will seine vielfältigen Dienstleistungen in ausgezeichneter Qualität erbringen und dabei den individuellen Wünschen der Zürcher Bevölkerung möglichst gerecht werden. Um mehr über die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu erfahren, wurde im Jahr 2008 erstmalig im ganzen Bevölkerungsamt eine Kundenbefragung durchgeführt.

Erfreulicherweise zeigten sich 98% der teilnehmenden Personen mit dem Bevölkerungsamt «zufrieden» oder sogar «sehr zufrieden». Dennoch haben auch viele Kundinnen und Kunden die Möglichkeit genutzt und auf verschiedene Verbesserungsmöglichkeiten aus ihrer Sicht hingewiesen.

Häufig genannt wurde der Wunsch nach flexibleren Öffnungszeiten, damit berufstätige Personen ihre amtlichen Geschäfte ausserhalb der Arbeitszeit erledigen können. Das Bevölkerungsamt hat nun eine Arbeitsgruppe gebildet, die sich mit der Optimierung der geltenden Öffnungszeiten auseinandersetzen wird.

Ein steigendes Bedürfnis sind auch die Dienstleistungen im Internet, so zum Beispiel die Möglichkeit zur elektronischen Abwicklung eines Zu-, Um- oder Wegzugs oder die Bestellung von Dokumenten mit gleichzeitiger Bezahlung per Kreditkarte. Auch eine Optimierung des Internetauftritts in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit und Einfachheit wurde als sehr wünschenswert erachtet. Das Bevölkerungsamt hat sich zum Ziel gesetzt, in der Umsetzung von e-Government führend zu sein, weshalb bereits in diversen Projekten daran gearbeitet wird. So wird die Bezahlung von Dienstleistungen im Internet mit Kreditkarte schon bald möglich sein.

Allen Kundinnen und Kunden, die an dieser Befragung teilgenommen haben, sei an dieser Stelle ein herzlicher Dank ausgesprochen. Nur durch Ihre ehrlichen Rückmeldungen gelingt es uns, unsere Leistungen noch stärker den Kundenbedürfnissen anzupassen.



Sergio Gut
Direktor Bevölkerungsamt