



Fragebogen zur Unternehmerbefragung Unternehmerfreundliche Verwaltung im Thüringer Wald

Ihre Antwort senden Sie bitte an:	
TÜV Thüringen e.V. Zertifizierungsstelle für Systeme und Personal Ernst-Ruska-Ring 6 07745 Jena	Fax: 0 36 41-39 97 71

Bewertungsmaßstab:		
- trifft genau zu	sehr gut	4 Punkte
- Verbesserungen sind in Einzelfällen möglich	gut	3 Punkte
- Verbesserungen sind erforderlich	befriedigend	2 Punkte
- Maßnahmen zwingend erforderlich	mangelhaft	1 Punkt

1 Ein Ansprechpartner für Wirtschaftsförderung	4	3	2	1
Sind Sie der Überzeugung, dass Unternehmerbelange in der Verwaltung eine hohe Priorität besitzen?				
Wie bewerten Sie die aktive Betreuung durch die Wirtschaftsförderung (Verwaltung)?				
Kennen Sie Ihren Ansprechpartner in der Wirtschaftsförderung?	nein		ja	
Sind Verbesserungen erforderlich? Wenn ja, welche?	nein		ja	

2 Antwortpflicht	4	3	2	1
Hatten Sie eine Anfrage an die Wirtschaftsförderung? (Bei Beantwortung mit „nein“ bitte weiter Frage 3)	nein		ja	
Wie schnell wurde auf Ihr Anliegen reagiert?				
Wurden Sie zeitnah und umfassend über die Arbeitsstände informiert worden?	nein		ja	
Sind Verbesserungen erforderlich? Wenn ja, welche?	nein		ja	



3 Erreichbarkeit + Öffnungszeiten	4	3	2	1
Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Verwaltung?				
Wie beurteilen Sie die Präsenz der Verwaltung vor Ort?				
Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungs- bzw. Sprechzeiten?				
Wie beurteilen Sie die direkte Erreichbarkeit Ihres Ansprechpartners?				
Sind Verbesserungen erforderlich? Wenn ja, welche?	nein		ja	

4 Qualität, Kompetenz, Zuverlässigkeit und Freundlichkeit	4	3	2	1
Wie groß ist das Engagement, mit dem Ihr Anliegen bearbeitet wurde?				
Wie schätzen Sie die Qualifikation / Kompetenz der Ansprechpartner ein?				
Wie schätzen Sie die Freundlichkeit der Ansprechpartner ein?				
Wie schätzen Sie die zielorientierte Lösungsbereitschaft ein?				
Wie zufrieden sind Sie mit der der Bearbeitung / Klärung Ihrer Anfrage?				
Sind Verbesserungen erforderlich? Wenn ja, welche?	nein		ja	

5 Internetauftritt / Kontaktaufnahme	4	3	2	1
Wie bewerten Sie die operative Betreuung durch die Verwaltung?				
Wie beurteilen Sie die Notwendigkeit eines eigenen Internetauftrittes der Wirtschaftsförderung?				
Für wie informativ halten Sie den derzeitigen Internetauftritt der Wirtschaftsförderung?				
Wie benutzerfreundlich ist Ihrer Meinung nach die Internetpräsentation der Wirtschaftsförderung?				
Sind Verbesserungen erforderlich? Wenn ja, welche?	nein		ja	



6 Beschwerdemanagement	4	3	2	1
Hatten Sie eine Beschwerde an die Verwaltung? (Bei Beantwortung mit „nein“ bitte weiter “Kommentare / Bemerkungen“)	nein		ja	
Wie beurteilen Sie das Engagement bei der Bearbeitung von Beschwerden?				
Wie gut trägt das Beschwerdemanagement Ihrer Meinung nach zur Lösung von unternehmerischen Belangen bei?				
Sind Verbesserungen erforderlich? Wenn ja, welche?	nein		ja	

Kommentare / Bemerkungen:

Freiwillige Unternehmensangaben:	
Unternehmen:	
Bearbeiter:	
Bereich:	
Telefon:	
Fax:	
E-Mail:	
<p>_____ Datum _____ Unterschrift _____ Firmenstempel</p>	