



MEDIENINFORMATION

SPERRFRIST: keine

Sehr gute Noten für die Dienstleistungsqualität der kantonalen Verwaltung

Zwischen Mitte April und Mitte Mai 2018 konnten Bürgerinnen und Bürger sowie weitere Anspruchsgruppen - nach Inanspruchnahme einer Dienstleistung bei der kantonalen Verwaltung - ihre Eindrücke schildern und dem Personalamt schriftlich eine Rückmeldung geben. Die Ergebnisse sind sehr erfreulich.

Insgesamt wurden 3'162 Fragebogen digital oder physisch an die Nidwaldner Bürgerinnen und Bürger abgegeben. Davon wurden rund 1'542 retourniert, was einer Rücklaufquote von 49% entspricht. Es ging viel Lob ein, aber auch Anregungen und Kritik wurden entgegengenommen. Für alle Rückmeldungen bedankt sich das Personalamt ganz herzlich. Beurteilt wurden auf einer Skala von 1 bis 6 die Punkte "Rahmenbedingungen" (Verfügbarkeit/Erreichbarkeit, Aufgabenerfüllung, Bearbeitungszeit, Erscheinungsbild) mit einer Gesamtbewertung von 5.47, "Personal" (Freundlichkeit, Fachkompetenz, Effizienz, Erkennen des Anliegens) mit 5.68 und der "allgemeine Eindruck der entsprechenden Verwaltungseinheit" (Zufriedenheit gesamthaft, Image, Vertrauen) mit 5.3. Diese Ergebnisse sind sehr erfreulich.

Die Ämter und Abteilungen haben durch die individuellen Rückmeldungen ein wertvolles Instrument erhalten, wie sie sich noch weiter verbessern können – denn auch wenn die Bewertungen ein sehr positives Bild abgeben, ist die kantonale Verwaltung stets darum bemüht, ihre Dienstleistungen weiter zu optimieren. Dies wird auch in Zukunft sichergestellt, indem bei zukünftigen Umfragen betreffend Dienstleistungsqualität grundsätzlich ein Vierjahres-Takt vorgesehen ist und dies in Koordination mit der Vierjahresplanung.

RÜCKFRAGEN

Michael Schäfle, Personalchef, Telefon 041 618 71 41 erreichbar am 13. September 2018 zwischen 10 und 11 Uhr.

Stans, 13. September 2018