



DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

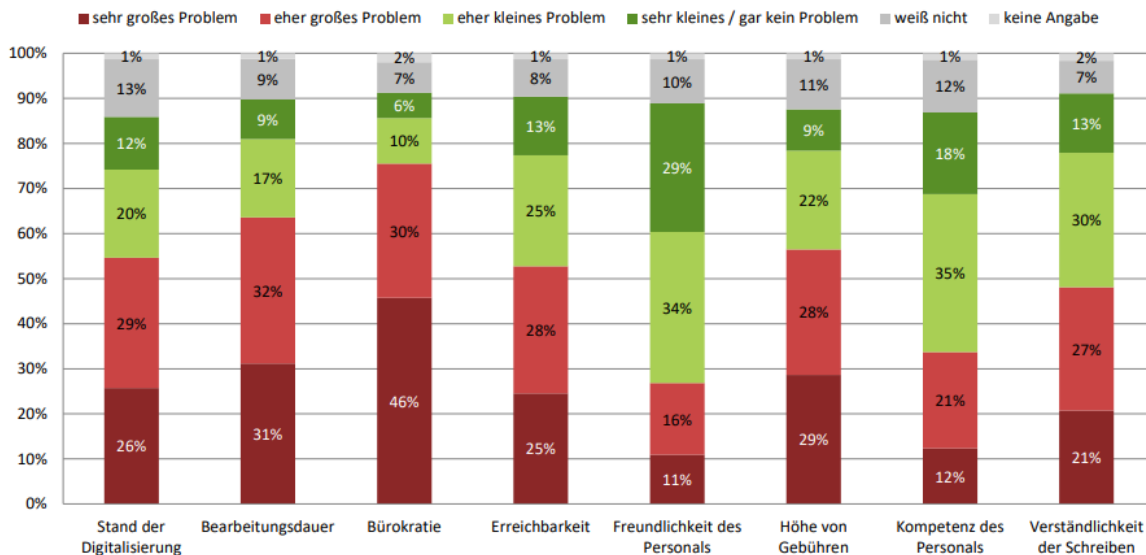
PRESSEMITTEILUNG

Erfurt, 12.12.2023

Problemfelder bei Thüringer Behörden Repräsentative Umfrage des Thüringer Bürgerbeauftragten zeigt die Schwachstellen

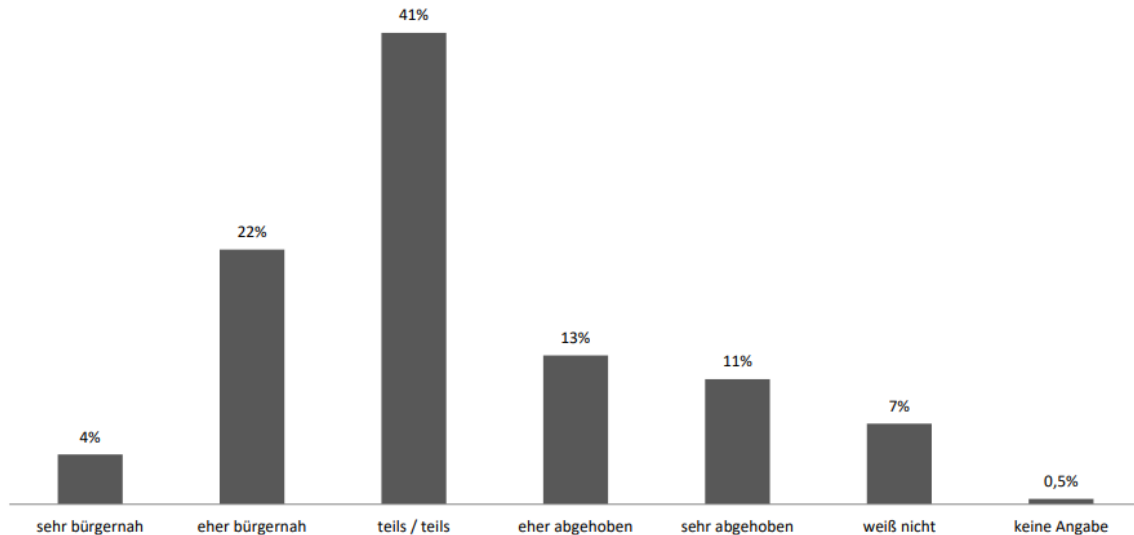
In einer repräsentativen Umfrage des Instituts INSA haben 76 Prozent der erwachsenen Thüringer die Bürokratie als großes Problem in Thüringer Behörden benannt. Es folgen Bearbeitungsdauer (63%), Gebührenhöhe (57%), Stand der Digitalisierung (55%) und Erreichbarkeit (53%). Fast die Hälfte der Befragten (48%) sieht die „Verständlichkeit der Schreiben“ problematisch. Lediglich die Freundlichkeit des Personals (27 %) und die Kompetenz des Personals (33 %) werden nicht absolut-mehrheitlich als großes Problem wahrgenommen.

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?



Auf die allgemeine Frage „**Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?**“ beurteilen 26 Prozent der Thüringer die Behörden in Thüringen als bürgernah, wohingegen 24 Prozent die Behörden als abgehoben erleben. 41 Prozent schätzen die Verwaltung als teils bürgernah und teils abgehoben ein. 7 Prozent trauen sich keine Entscheidung zu.

Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?



Mit Blick auf die **Digitalisierung der Verwaltung fällt das Urteil der Thüringer überwiegend kritisch aus**: Insgesamt wird die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung mehrheitlich (56 %) als schlecht bewertet: Für 78 Prozent ist es wichtig, dass trotz der Digitalisierung **direkte Ansprechpartner** erhalten bleiben.

Für den Bürgerbeauftragten des Freistaats Thüringen belegen diese Ergebnisse, dass bei der Zufriedenheit mit der Arbeit der Verwaltung noch „*deutlich Luft nach oben*“ ist. Herzberg wörtlich: „*Die Menschen in Thüringen erwarten, dass Behörden zeitnah bearbeiten, bürokratiearm agieren und gut erreichbar sind. Dabei sollen sie verständlich und auf Augenhöhe mit den Bürgern reden. Diese Erwartungen sind berechtigt, leider erleben es die Bürger noch allzu oft anders.*“

Für die Digitalisierung wünscht Herzberg, „*dass sie noch viel stärker vom Bürger her gedacht wird.*“ Herzberg weiter: „*Trotz aller digitalen Möglichkeiten braucht es immer auch den Weg zu einem direkten Ansprechpartner, bei dem ich nachfragen und Unklarheiten besprechen kann.*“

Die detaillierten Ergebnisse und alle Grafiken finden Sie auf der Webseite des Bürgerbeauftragten bei → **Veröffentlichungen** (Umfrage - Thüringer Behörden – Erfurt 2023).

Die Umfrage wurde im Auftrag des Bürgerbeauftragten durch die INSA-CONSULERE GmbH im Zeitraum 30.10.-07.11.2023 mittels einer Modus-Mixta Befragung (telefonisch und online) durchgeführt. 1.000 Personen aus Thüringen ab 18 Jahren nahmen an der Befragung teil.

Kontakt für Rückfragen:

Susan Kasten

Tel.: 0361 573113878,

susan.kasten@buergerbeauftragter-thueringen.de