

Umfrage – Thüringer Behörden

im Auftrag des Bürgerbeauftragten des Freistaats
Thüringen

Oktober-November 2024

INsa
CONSULERE

DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN



Dr. Kurt Herzberg • Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen

Jürgen-Fuchs-Straße 1, 99096 Erfurt

Telefon 0361 57 3113871

www.buergerbeauftragter-thueringen.de

Feldzeit:

28.10. – 04.11.2024

Methodik:

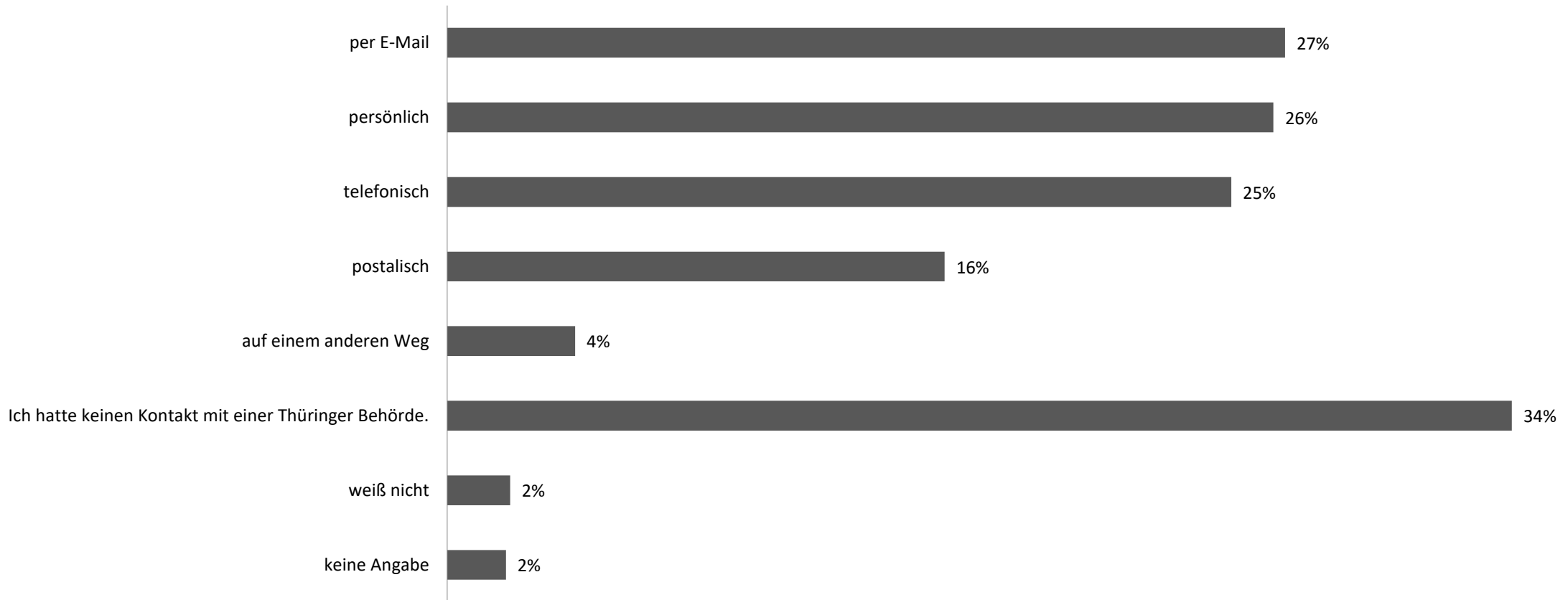
Die Umfrage wurde als *Modus Mixta*-Befragung durchgeführt (telefonisch und online).

Stichprobe:

1.000 Personen aus Thüringen ab 18 Jahren nahmen an der Befragung teil.

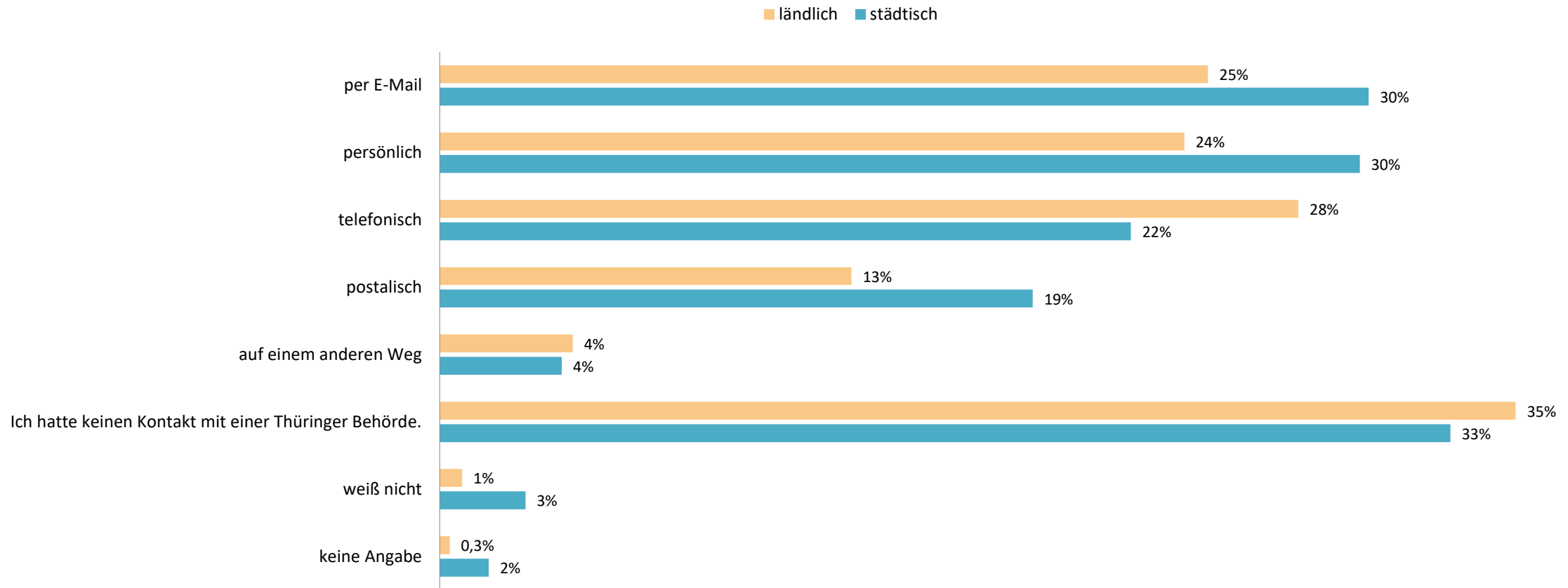


Auf welchem Weg haben Sie in den letzten zwölf Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert?



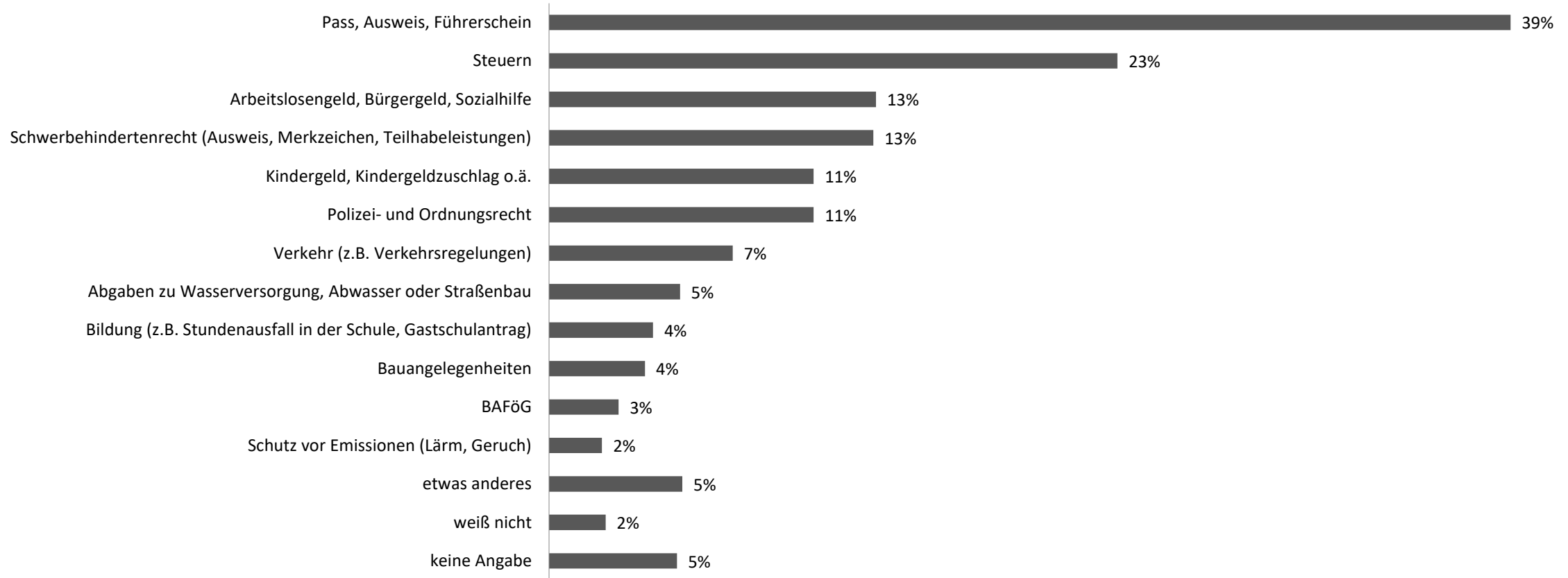
Gut ein Drittel der befragten Thüringer (34 %) hat in den letzten zwölf Monaten mit keiner Behörde kommuniziert. 27 Prozent haben eine Thüringer Behörde per E-Mail, 26 Prozent persönlich und 25 Prozent telefonisch kontaktiert. Lediglich 16 Prozent haben mit einer Behörde postalisch kommuniziert. Vier Prozent nennen einen anderen Weg und jeweils zwei Prozent können oder wollen hierzu keine Angabe tätigen.

Auf welchem Weg haben Sie in den letzten zwölf Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert?



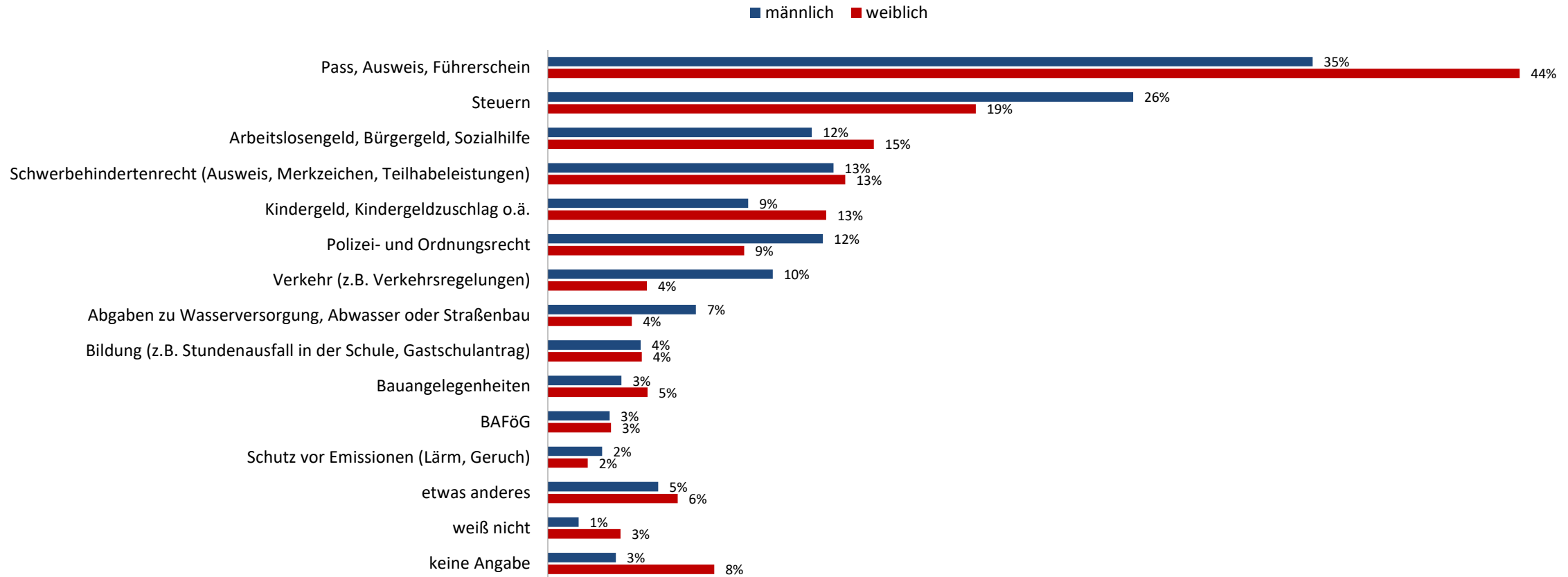
Während Befragte, die ländlich wohnen, häufiger telefonisch mit einer Thüringer Behörde kommuniziert haben (28 zu 22 %), geben jene aus dem städtischen Raum öfter an, dass sie dies per E-Mail (30 zu 25 %), persönlich (30 zu 24 %) oder postalisch (19 zu 13 %) gemacht haben.

Mit welchen Themen haben Sie sich dabei an die Behörde gewandt?



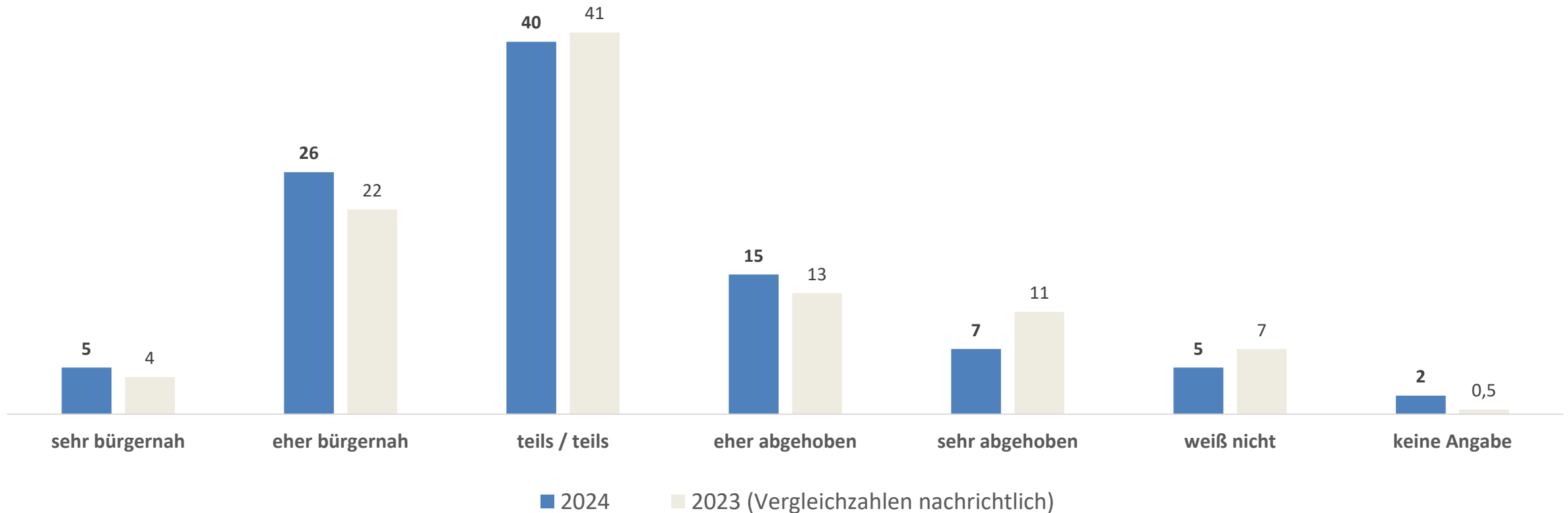
Am häufigsten geben die Umfrageteilnehmer an, dass sie wegen eines Passes, Ausweises oder Führerscheines Kontakt mit einer Behörde hatten: 39 Prozent äußern dies. Annähernd ein Viertel (23 %) nennt hier Steuern. Deutlich abgeschlagen folgen Arbeitslosengeld, Bürgergeld bzw. Sozialhilfe, Schwerbehindertenrecht (je 13 %), Kindergeld, Polizei- und Ordnungsrechts (je 11 %), Verkehr (7 %), Abgaben zu Wasserversorgung, Abwasser oder Straßenbau (5 %), Bildung, Bauangelegenheiten (je 4 %), BAFöG (3 %) und Schutz vor Emissionen (2 %). Fünf Prozent nennen etwas anderes, zwei Prozent wissen keine Antwort und weitere fünf Prozent machen hierzu keine Angabe.

Mit welchen Themen haben Sie sich dabei an die Behörde gewandt?



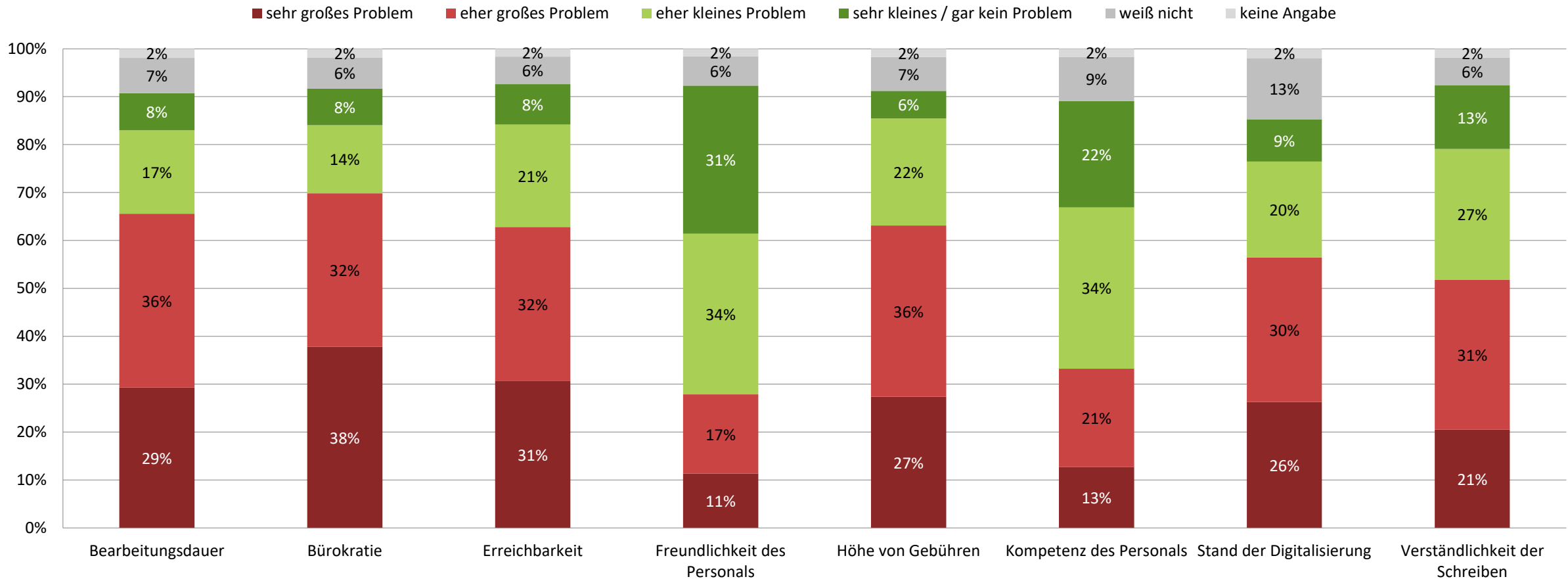
Weibliche Befragte sagen häufiger, dass sie sich aufgrund eines Passes, Ausweises oder Führerscheins (44 zu 35 %) sowie wegen Kindergeldes (13 zu 9 %) an die Behörde gewandt haben, tätigen aber auch öfter keine Angabe (8 zu 3 %), wohingegen männliche Befragte Steuern (26 zu 19 %) sowie Verkehr (10 zu 4 %) öfter anführen. Die restlichen Differenzen überschreiten nicht die drei-Prozent-Marke.

Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?



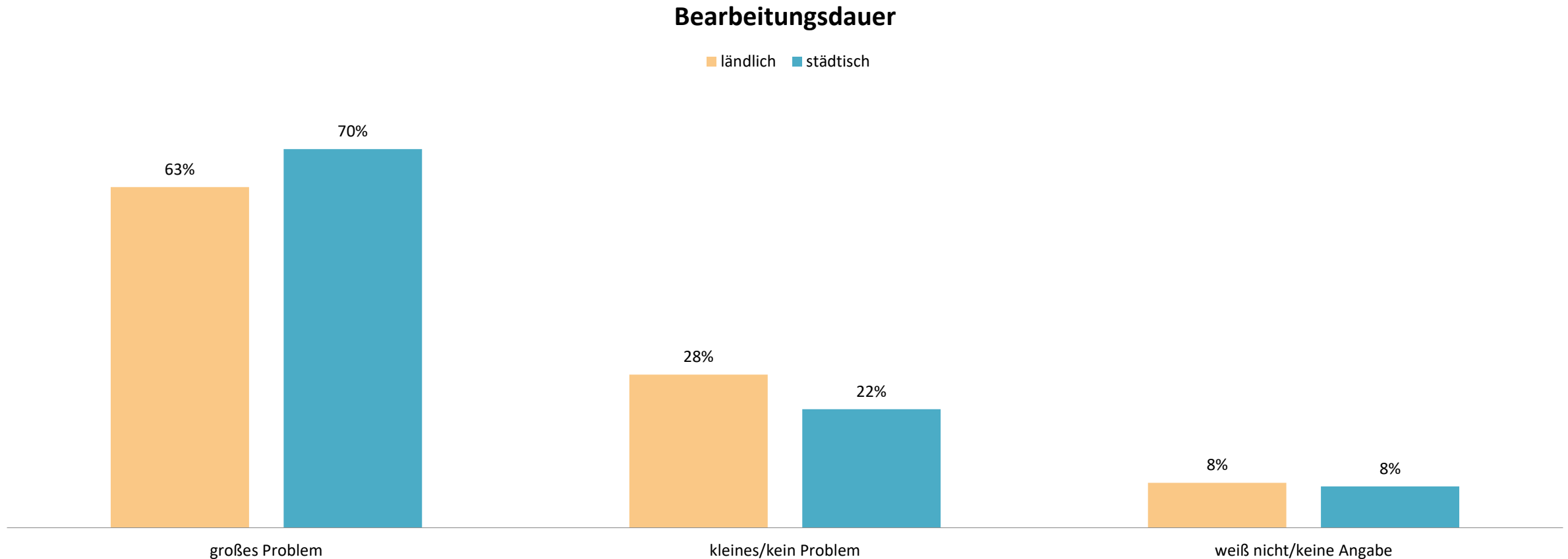
40 Prozent der Umfrageteilnehmer würden die Thüringer Behörden teils als bürgernah teils als abgehoben beschreiben. Etwa ein Drittel (31 %, kumuliert) findet diese eher (26 %) oder sehr bürgernah (5 %), wohingegen 22 Prozent (kumuliert) diese für eher (15 %) oder sehr abgehoben (7 %) halten. Fünf Prozent wissen es nicht und zwei Prozent machen hierzu keine Angabe.

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



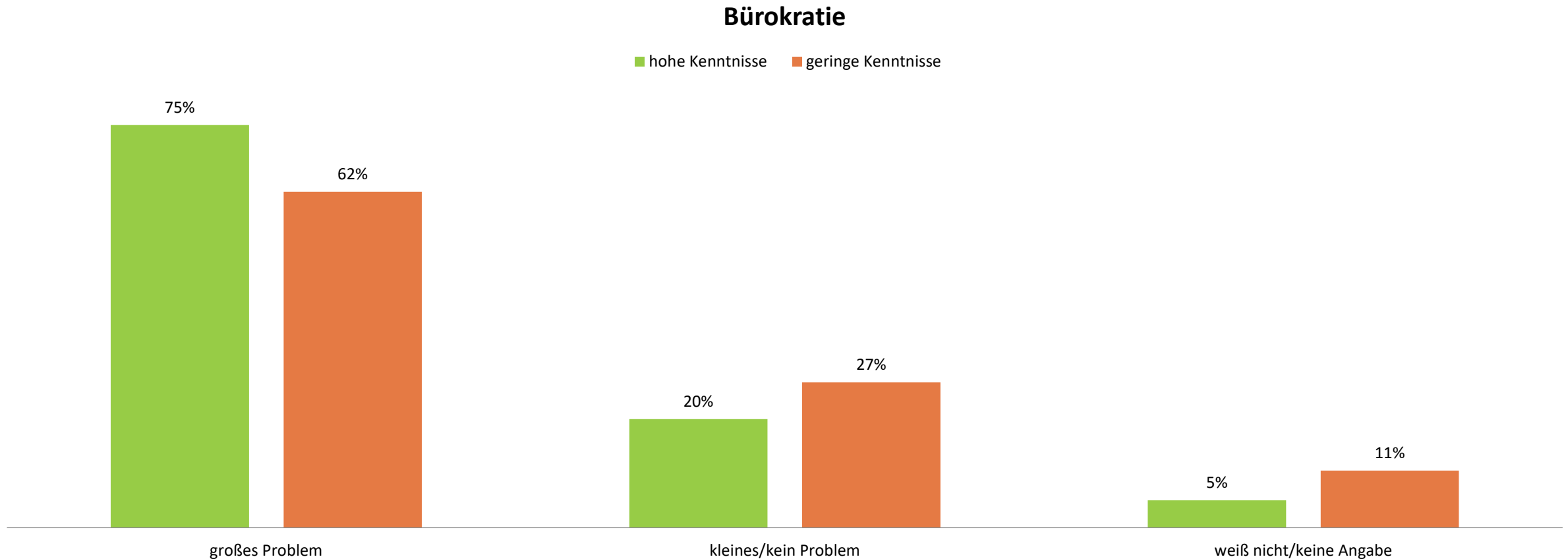
Einzig die Aspekte „Kompetenz des Personals“ (56 %, kumuliert) sowie „Freundlichkeit des Personals“ (65 %, kumuliert) stellen für die Umfrageteilnehmer absolut-mehrheitlich ein kleines bzw. gar kein Problem dar. Bei allen anderen Aspekten überwiegt jeweils absolut-mehrheitlich der Anteil derer, für welche diese große Probleme darstellen, wobei die Werte hier zwischen 52 (Verständlichkeit der Schreiben) und 70 Prozent (Bürokratie; je kumuliert) rangieren. Zwischen sechs und 13 Prozent können und jeweils zwei Prozent wollen hierzu keine Auskünfte erteilen.

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



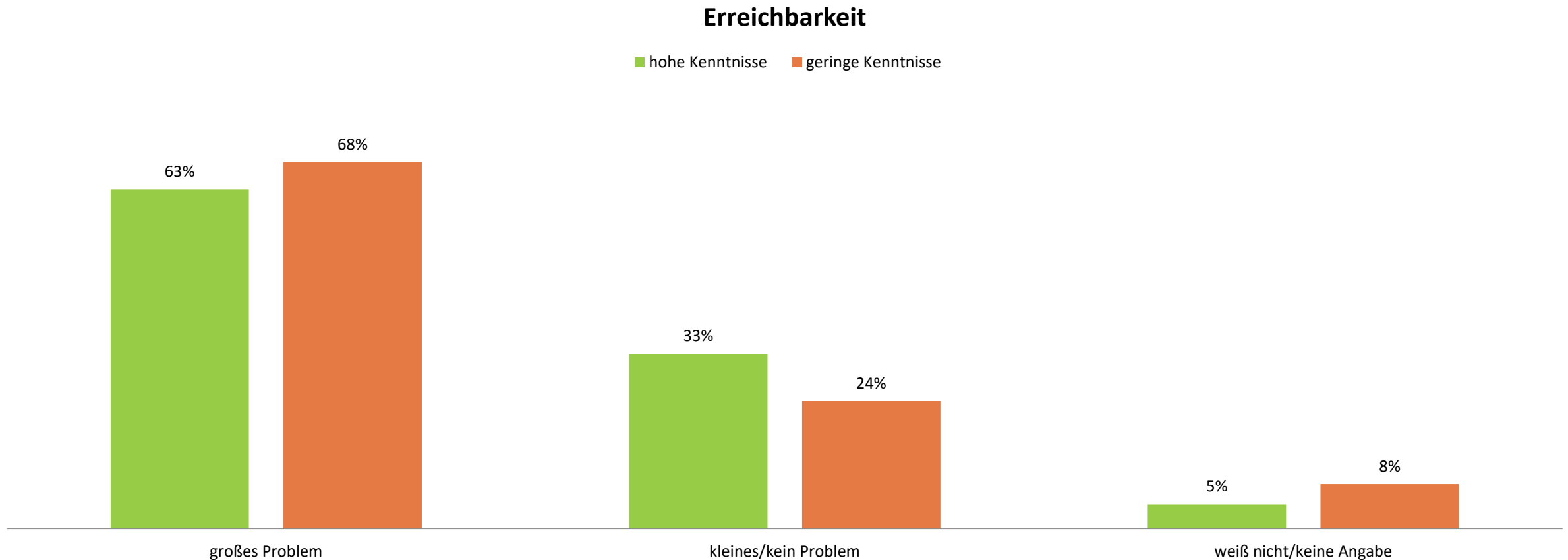
Auch wenn bei beiden Bevölkerungsgruppen absolut-mehrheitlich der Anteil derer überwiegt, welche die Bearbeitungsdauer als ein großes Problem einstufen, fällt dieser bei den Stadtbewohnern höher als bei Landbewohnern aus (70 zu 63 %). Letztere geben hier entsprechend das Gegenteil öfter an (28 zu 22 %).

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



Bürokratie halten sowohl Befragte mit hohen als auch mit geringen Kenntnissen im Umgang mit technischen Geräten und Internet absolut-mehrheitlich für ein großes Problem, wobei erstere dies noch einmal deutlich häufiger so befinden (75 zu 62 %). Für Befragte mit geringen Kenntnissen im technischen Bereich stellt Bürokratie hingegen öfter ein kleines bzw. kein Problem dar (27 zu 20 %). Allerdings können oder wollen diese hier auch häufiger keine Angabe tätigen (11 zu 5 %).

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



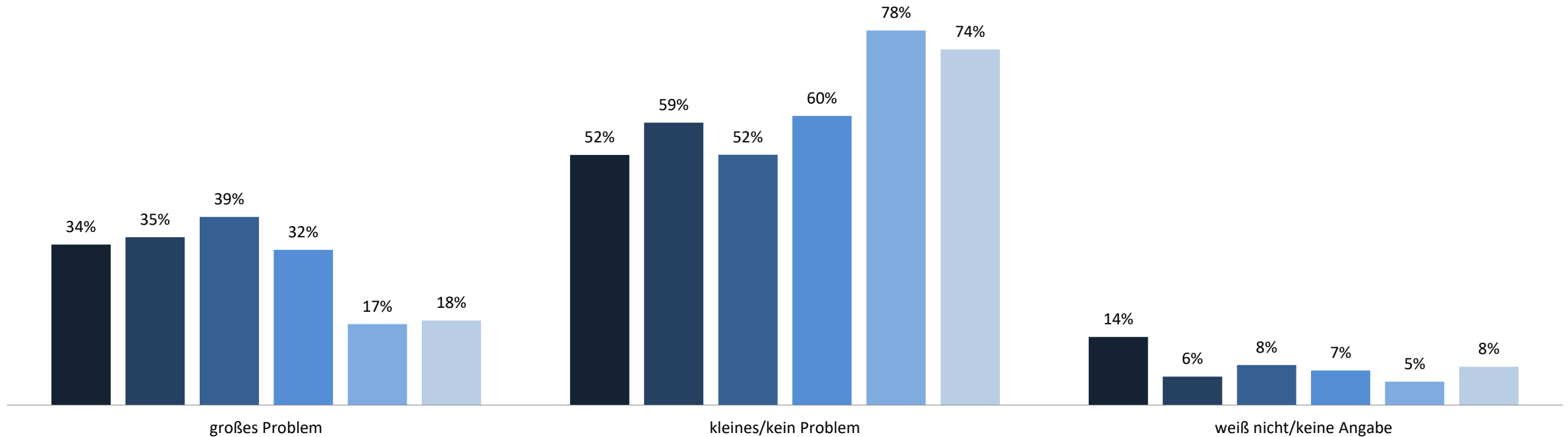
Die Erreichbarkeit betrachten Befragte mit geringen Kenntnissen im Umgang mit technischen Geräten und Internet etwas häufiger als ein großes Problem (68 zu 63 %). Dieser Anteil überwiegt jedoch bei beiden Befragtengruppen absolut-mehrheitlich. Umfrageteilnehmer mit hohen Kenntnissen in diesem Bereich sagen entsprechend öfter, dass es ein kleines bzw. kein Problem ist (33 zu 24 %).

Ähnliches kann beim Aspekt „Verständlichkeit der Schreiben“ beobachtet werden.

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

Freundlichkeit des Personals

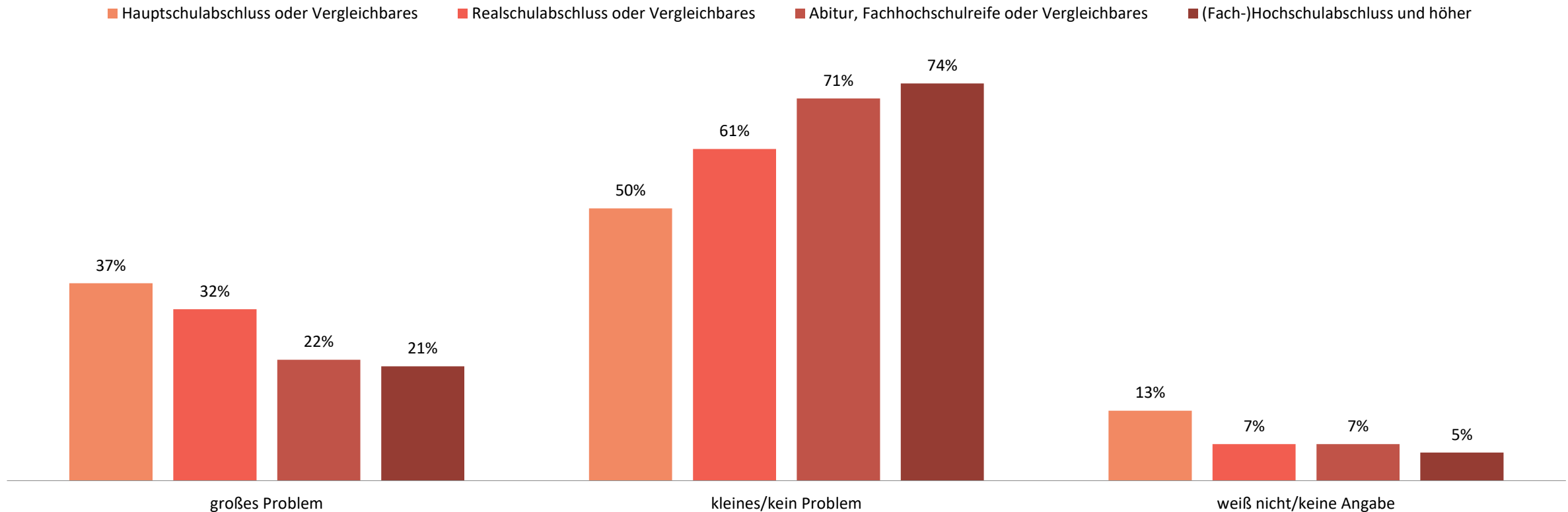
■ 18 bis 29 Jahre ■ 30 bis 39 Jahre ■ 40 bis 49 Jahre ■ 50 bis 59 Jahre ■ 60 bis 69 Jahre ■ ab 70 Jahre



Alle Altersgruppen meinen absolut-mehrheitlich, dass die Freundlichkeit des Personals ein kleines bzw. gar kein Problem für sie darstellt, wobei jene ab 60 Jahren dies deutlich öfter als der Rest so angeben (78 bzw. 74 zu 52 – 60 %). Entsprechend sagen 18 bis 59-Jähige öfter, dass es ein großes Problem für sie ist (32 – 39 zu 17 bzw. 18 %).

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

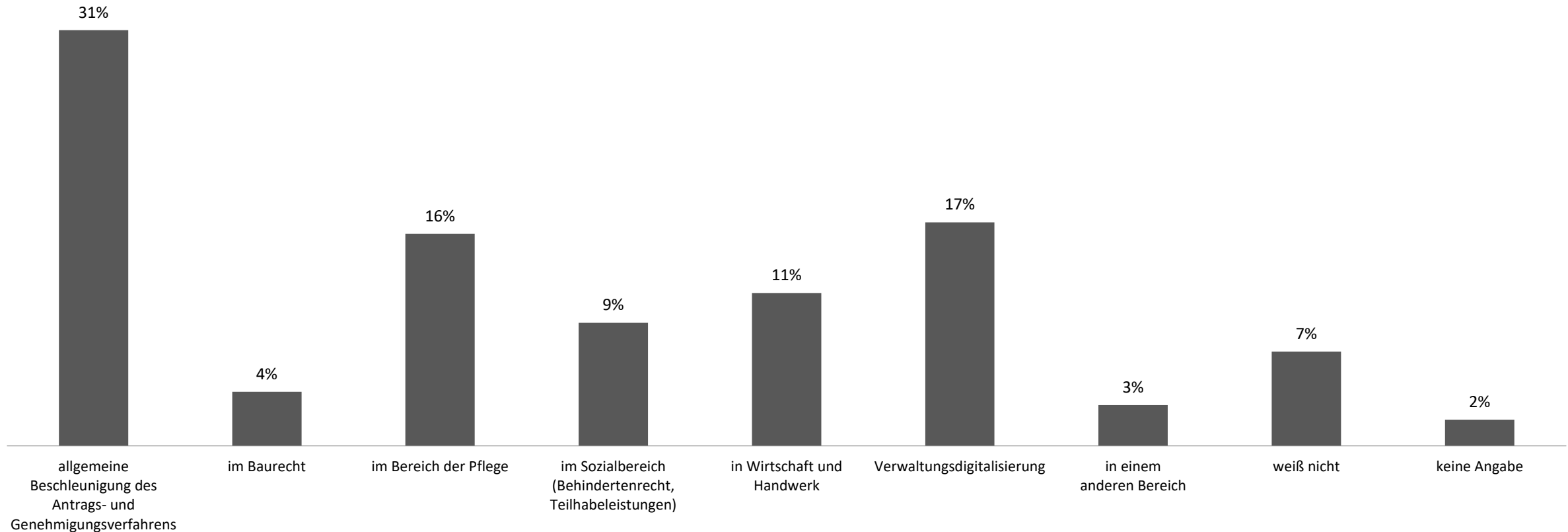
Freundlichkeit des Personals



Je höher der formelle Schulabschluss der Befragten, desto häufiger stellt für sie die Freundlichkeit des Personals ein kleines bzw. kein Problem dar (von 50 auf 74 %). Allerdings überwiegt dieser Anteil bei allen Schulabschlussgruppen jeweils absolut-mehrheitlich. Der umgekehrte Verlauf zeichnet sich indes bei jenen ab, welche Freundlichkeit des Personals als ein großes Problem betrachten (von 37 auf 21 %).

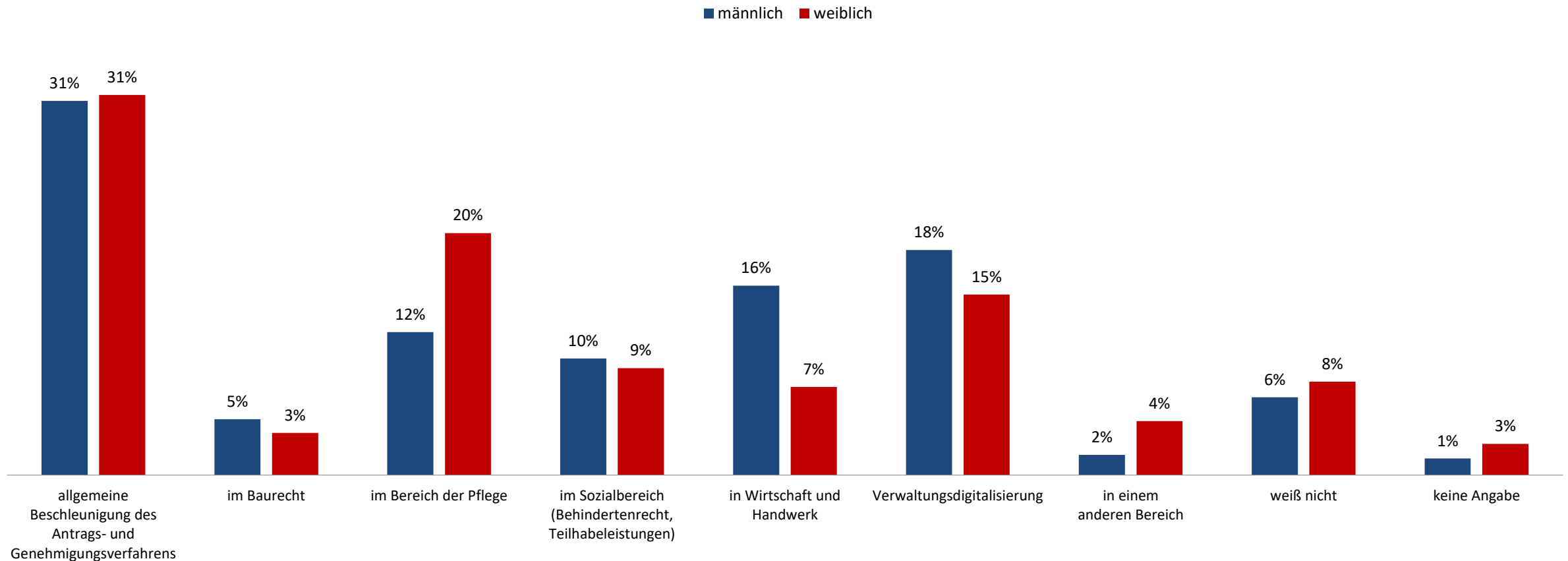
Ein tendenziell ähnlicher Verlauf zeigt sich beim Aspekt „Kompetenz des Personals“, allerdings sind Befragte mit Hauptschulabschluss hinsichtlich dieses Aspekts gespalten.

Wo sollte eine neue Landesregierung Ihrer Meinung nach zuerst ansetzen, um Bürokratie abzubauen?



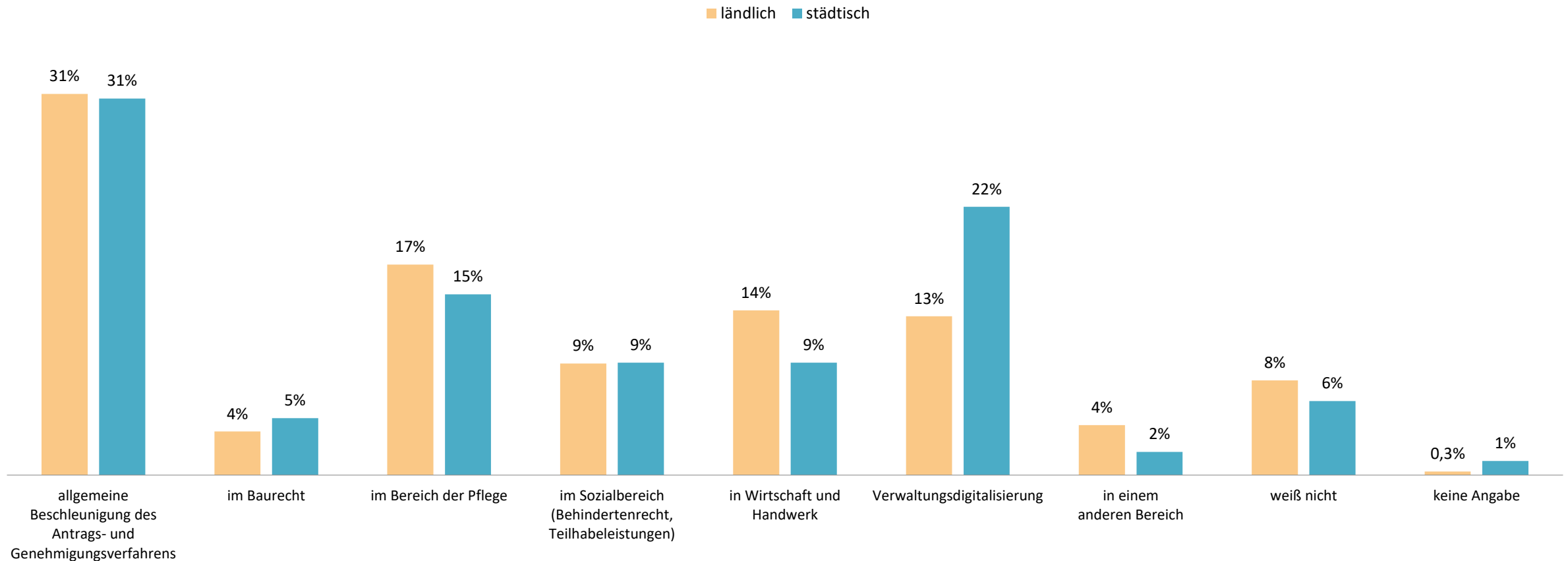
Annähernd ein Drittel der Umfrageteilnehmer (31 %) ist der Meinung, dass eine neue Landesregierung zuerst bei der allgemeinen Beschleunigung des Antrags- und Genehmigungsverfahrens ansetzen sollte, um Bürokratie abzubauen. 17 Prozent nennen hier Verwaltungsdigitalisierung, 16 Prozent den Pflegebereich und elf Prozent Wirtschaft und Handwerk. Sozialbereich (9 %) sowie Baurecht (4 %) kommen jeweils auf einstellige Werte. Drei Prozent führen einen anderen Bereich an. Sieben Prozent wissen es nicht und zwei Prozent machen hierzu keine Angabe.

Wo sollte eine neue Landesregierung Ihrer Meinung nach zuerst ansetzen, um Bürokratie abzubauen?



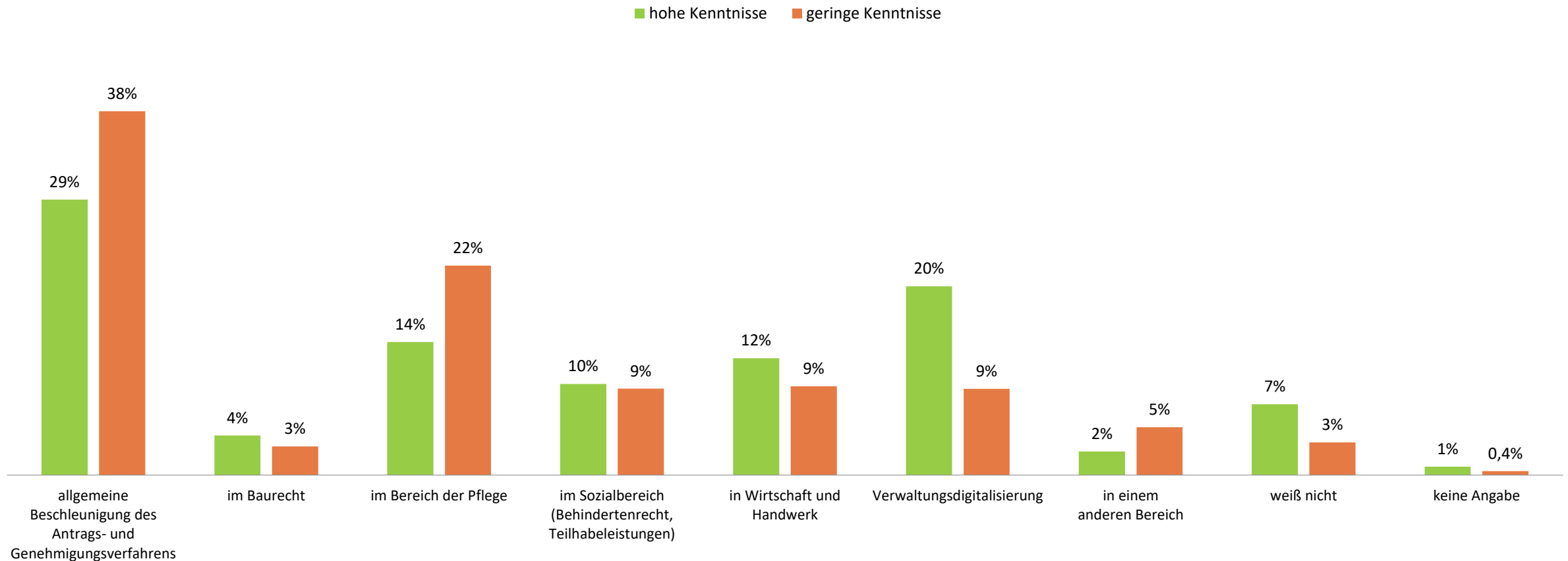
Auch wenn beide Geschlechtergruppen jeweils relativ-mehrheitlich die allgemeine Beschleunigung des Antrags- und Genehmigungsverfahrens nennen (je 31 %), geben Frauen „im Bereich der Pflege“ (20 zu 12 %) und Männer „in Wirtschaft und Handwerk“ (16 zu 7 %) öfter an. Darüber hinaus gibt es keine Unterschiede über drei Prozent.

Wo sollte eine neue Landesregierung Ihrer Meinung nach zuerst ansetzen, um Bürokratie abzubauen?



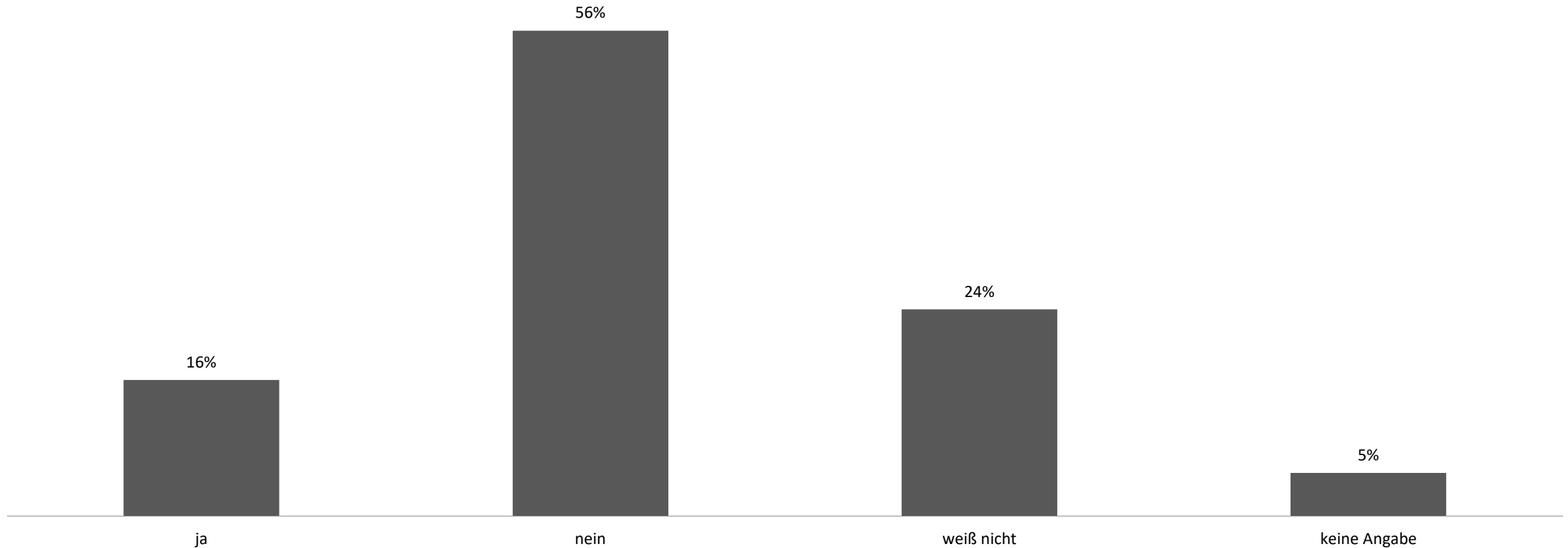
Sowohl Befragte, die ländlich als auch jene, die städtisch wohnen, sind relativ-mehrheitlich der Meinung, dass eine neue Landesregierung zuerst bei einer allgemeinen Beschleunigung des Antrags- und Genehmigungsverfahrens ansetzen sollte, um Bürokratie abzubauen (je 31 %). Nichtsdestotrotz nennen befragte Städter hier Verwaltungsdigitalisierung (22 zu 13 %) und Landbewohner wiederum Wirtschaft und Handwerk (14 zu 9 %) häufiger.

Wo sollte eine neue Landesregierung Ihrer Meinung nach zuerst ansetzen, um Bürokratie abzubauen?



Befragte mit geringen Kenntnissen im Umgang mit technischen Geräten und Internet geben öfter als jene mit hohen Kenntnissen an, dass eine neue Landesregierung zuerst bei der allgemeinen Beschleunigung des Antrags- und Genehmigungsverfahrens ansetzen sollte, um Bürokratie abzubauen, wobei bei beiden Befragtengruppen dieser Anteil relativ-mehrheitlich überwiegt (38 zu 29 %). Erstere nennen hier auch Bereich der Pflege öfter (22 zu 14 %), während letztere eine Verwaltungsdigitalisierung häufiger anführen (20 zu 9 %).

Gibt es weitere Aspekte beim Thema Bürokratie, die Ihnen wichtig sind?



Die absolute Mehrheit von 56 Prozent der Befragten sagt, dass es beim Thema Bürokratie keine weiteren Aspekte gibt, die ihnen wichtig sind. 16 Prozent nennen hier einen Aspekt. Fast ein Viertel (24 %) weiß hier keine Antwort abzugeben und fünf Prozent wollen keine Angabe tätigen.

Gibt es weitere Aspekte beim Thema Bürokratie, die Ihnen wichtig sind?

zu viel Bürokratie in einzelnen Bereichen (Landwirtschaft, Wirtschaft, Verkehr/Straßenbau, Bildung, Rente/Soziales, Bauwesen, Gesundheitswesen, Führerscheinstelle, KfZ-Zulassung, Finanzamt, Datenschutz, Innere Sicherheit, Steuerwesen, Arbeit, Migration)

zu viel Bürokratie allgemein / Vereinfachung allgemein

mangelhafte Erreichbarkeit / bessere Kommunikation / schleppende Terminvergabe

mehr Digitalisierung

Bürgernähe / Möglichkeit weiterhin Papieranträge zu stellen z. B. für Ältere

schleppende Durchführung von Projekten / zu lange Bearbeitungsdauer

Vereinfachung der Antragstellung / der Schreiben

ineffizientes/unfreundliches Personal / zu viele Bürokraten

zu viele unnötige Regelungen / Genehmigungen / Nachweise

Sonstiges

24%

17%

13%

12%

12%

11%

9%

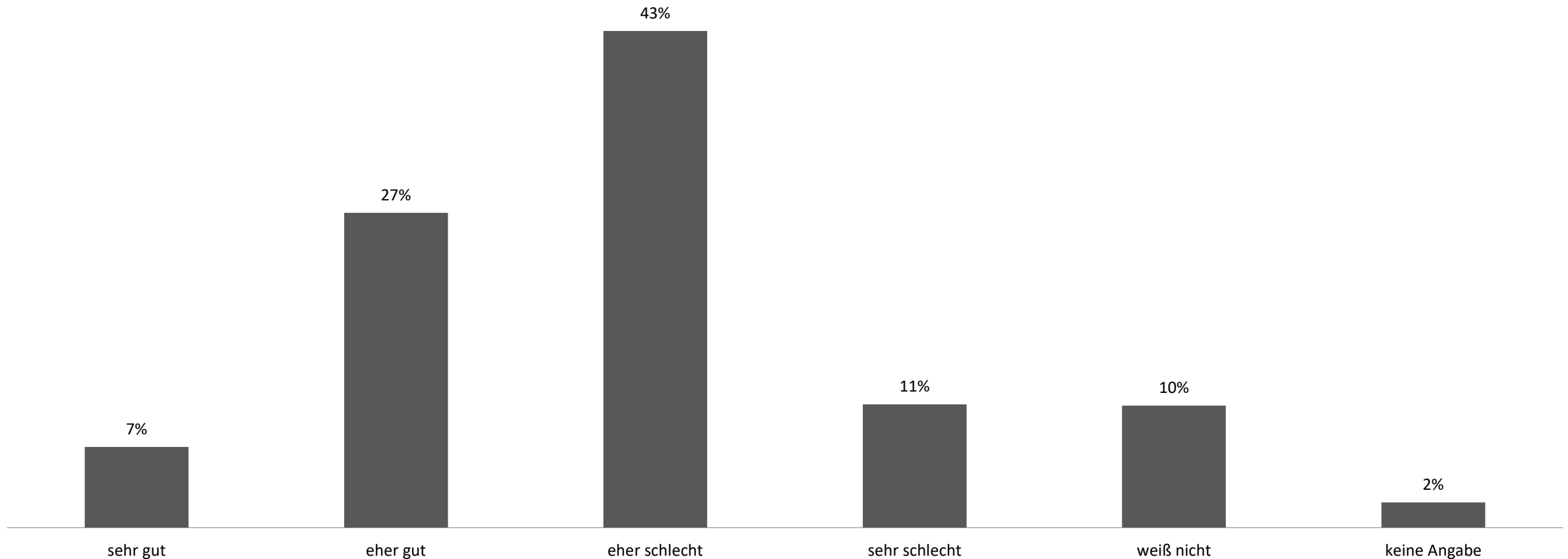
9%

5%

3%

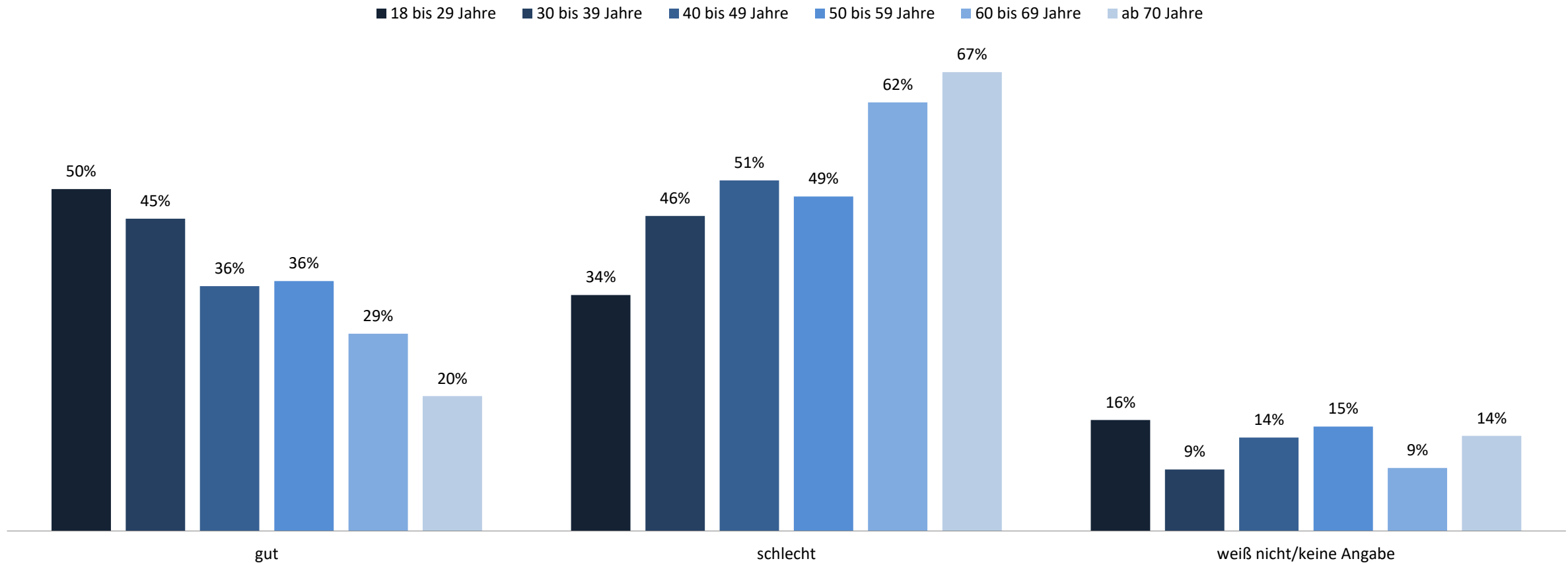
Am häufigsten geben die Umfrageteilnehmer an, dass es zu viel Bürokratie in einzelnen Bereichen wie Landwirtschaft, Wirtschaft, Verkehr/Straßenbau, Bildung, Rente/Soziales, Bauwesen, Gesundheitswesen, Führerscheinstelle, KfZ-Zulassung, Finanzamt, Datenschutz, Innere Sicherheit, Steuerwesen, Arbeit sowie Migration gibt (24 %). An zweiter Stelle folgt „zu viel Bürokratie allgemein / Vereinfachung allgemein“ mit 17 Prozent. 13 Prozent nennen mangelhafte Erreichbarkeit bzw. Kommunikation und schleppende Terminvergabe. Jeweils zwölf Prozent wollen mehr Digitalisierung sowie mehr Bürgernähe. Elf Prozent bemängeln eine schleppende Durchführung von Projekten bzw. zu lange Bearbeitungsdauer, jeweils neun Prozent sprechen sich für eine Vereinfachung der Antragsstellung bzw. der Schreiben aus oder geben an, dass das Personal ineffizient arbeitet bzw. unfreundlich ist. Fünf Prozent nennen zu viele unnötige Regelungen bzw. Genehmigungen und Nachweise und drei Prozent geben einen sonstigen Aspekt an.

Wie bewerten Sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung?



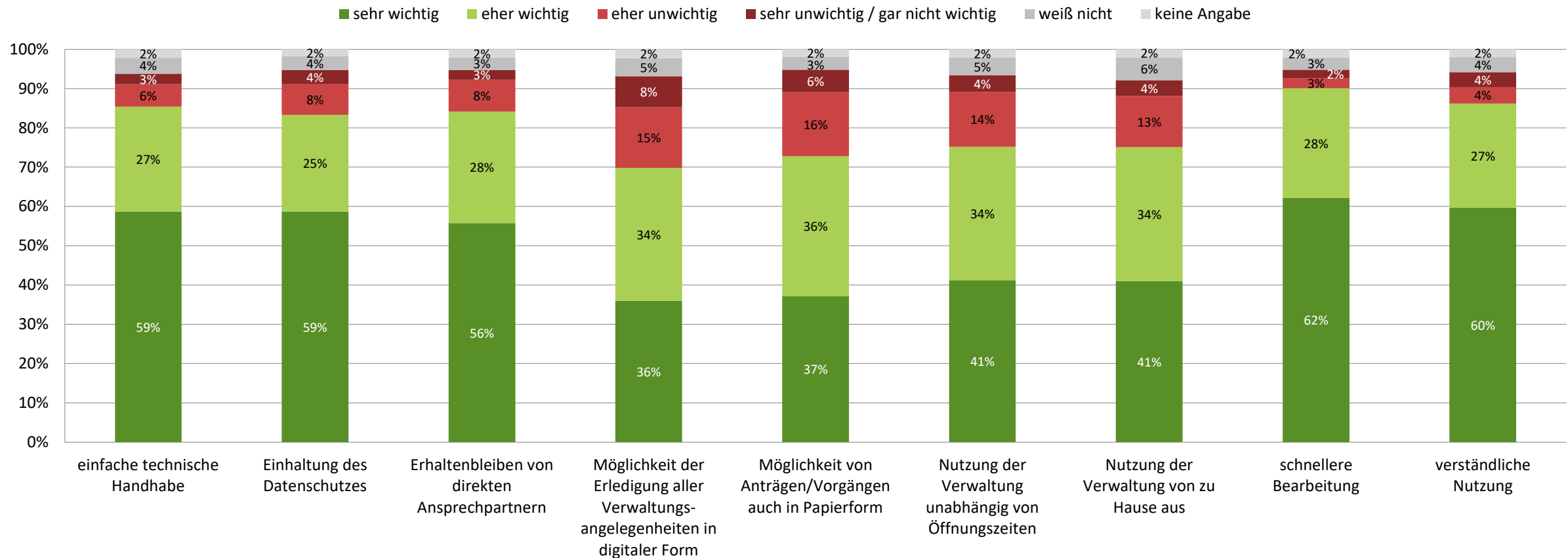
Die absolute Mehrheit von 54 Prozent der Befragten (kumuliert) bewertet die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung eher (43 %) oder sehr schlecht (11 %), während 34 Prozent (kumuliert) diese eher (27 %) oder sehr gut (7 %) beurteilen. Zehn Prozent wissen hier keine Einschätzung abzugeben und zwei Prozent machen hierzu keine Angabe.

Wie bewerten Sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung?



Mit dem Alter steigt der Anteil derer, welche diese Entwicklung für schlecht halten, tendenziell von 34 Prozent bei den 18- bis 29-Jährigen bis auf 67 Prozent bei den ab 70-Jährigen. Der umgekehrte Verlauf findet sich bei den Umfrageteilnehmern, welche die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung als gut bewerten (von 50 auf 20 %). Dieser Anteil überwiegt einzig bei den jüngsten Befragten absolut-mehrheitlich (50 %). Befragte im Alter zwischen 30 und 39 Jahren sind sich diesbezüglich uneins (46 % schlecht, 45 % gut) und die restlichen Altersgruppen geben jeweils mehrheitlich an, dass sie diese Entwicklung als schlecht bewerten (49 – 67 %).

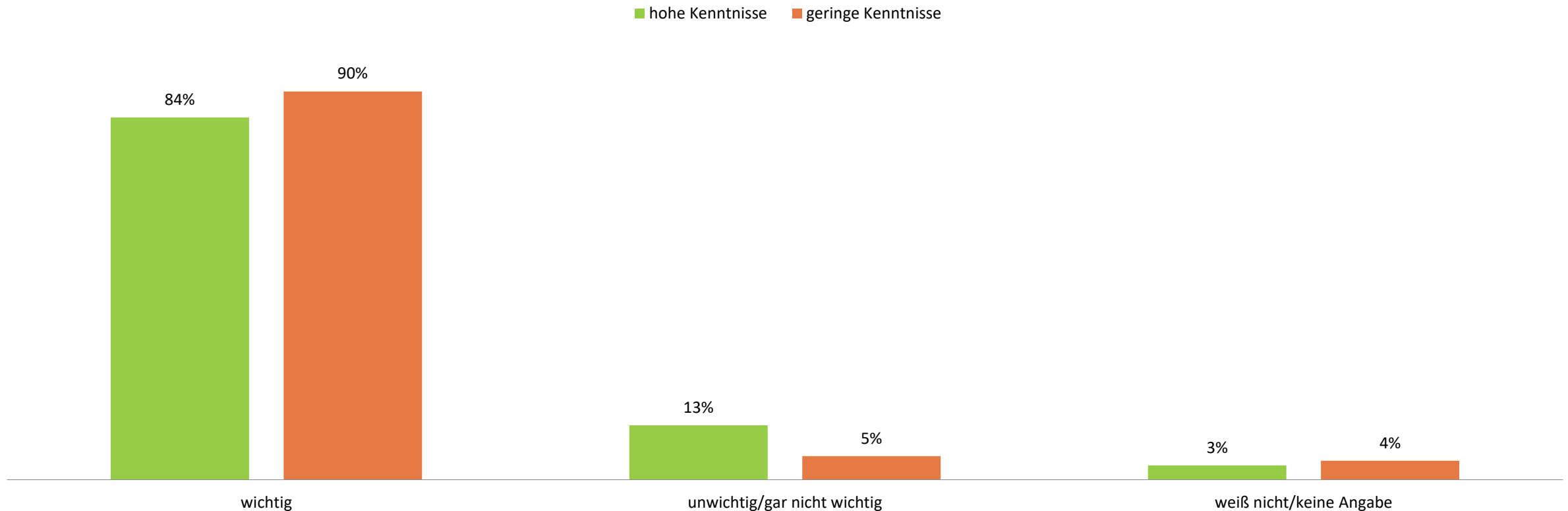
Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?



Sämtliche abgefragten Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung stufen die Befragten Thüringer jeweils absolut-mehrheitlich als wichtig ein, wobei die kumulierten Werte hier zwischen 70 Prozent (Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form) und 90 Prozent (schnellere Bearbeitung) rangieren. Zwischen fünf Prozent (schnellere Bearbeitung) und 23 Prozent (je kumuliert; Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form) halten diese hingegen für unwichtig. Drei bis sechs Prozent wissen hier keine Antwort abzugeben und jeweils zwei Prozent macht hierzu keine Angabe.

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Erhaltenbleiben von direkten Ansprechpartnern



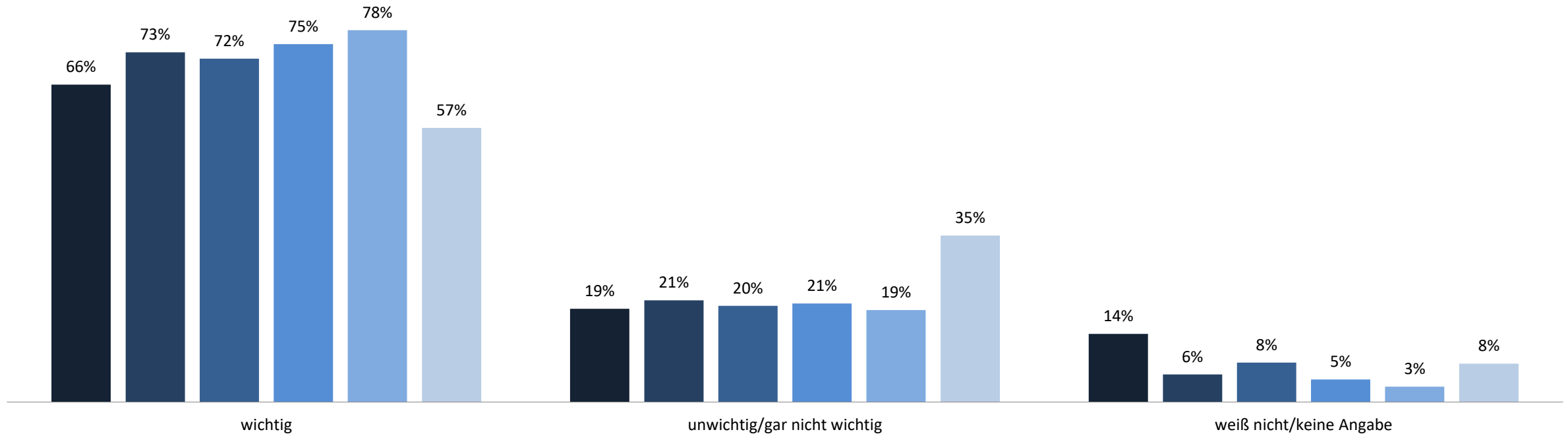
Auch wenn bei beiden Bevölkerungsgruppen jeweils absolut-mehrheitlich der Anteil derer überwiegt, welche das Erhaltenbleiben von direkten Ansprechpartnern für wichtig halten, geben dies Befragte mit geringen Kenntnissen im Umgang mit technischen Geräten und Internet noch einmal häufiger an (90 zu 84 %). Entsprechend antworten jene mit hohen Kenntnissen in diesem Bereich öfter mit dem Gegenteil (13 zu 5 %).

Ähnliches zeigt sich auch beim Aspekt „Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform“.

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form

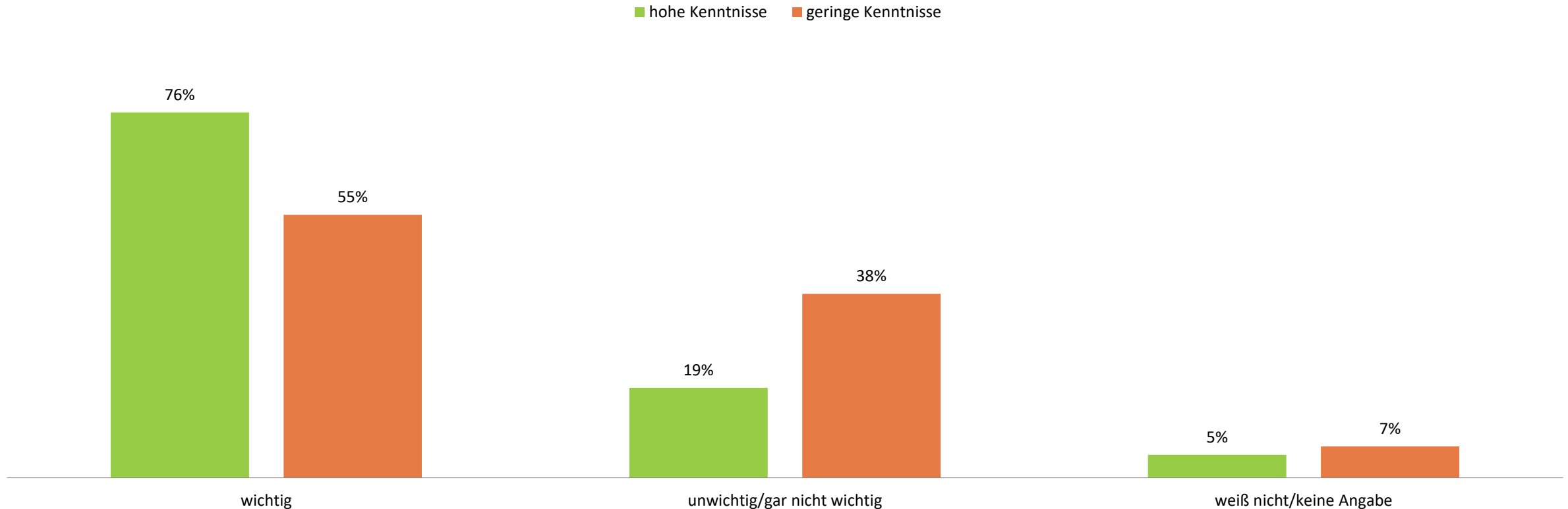
■ 18 bis 29 Jahre ■ 30 bis 39 Jahre ■ 40 bis 49 Jahre ■ 50 bis 59 Jahre ■ 60 bis 69 Jahre ■ ab 70 Jahre



Sämtliche Altersgruppen sagen absolut-mehrheitlich, dass ihnen die Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form wichtig ist (57 – 78 %), wobei Befragte ab 70 Jahren dies deutlich häufiger als der Rest als unwichtig erachten (35 zu 19 – 21 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form

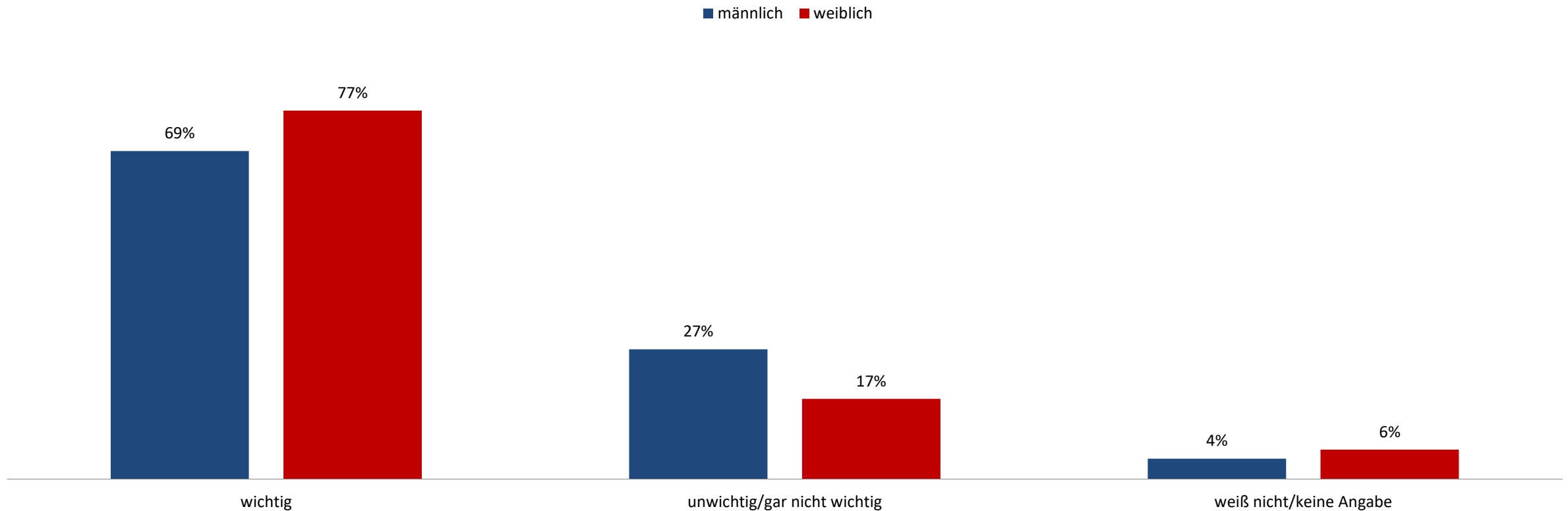


Befragte mit hohen Kenntnissen im Umgang mit technischen Geräten und Internet finden die Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form deutlich häufiger wichtig als jene mit geringen Kenntnissen in diesem Bereich (76 zu 55 %). Allerdings überwiegt dieser Anteil bei beiden Gruppen jeweils absolut-mehrheitlich. Umfrageteilnehmer mit geringen digitalen Kenntnissen halten indes diese Möglichkeit deutlich öfter für unwichtig (38 zu 19 %).

Genauso sieht es bei den Aspekten „Nutzung der Verwaltung unabhängig von Öffnungszeiten“ sowie „Nutzung der Verwaltung von zu Hause aus“ aus.

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

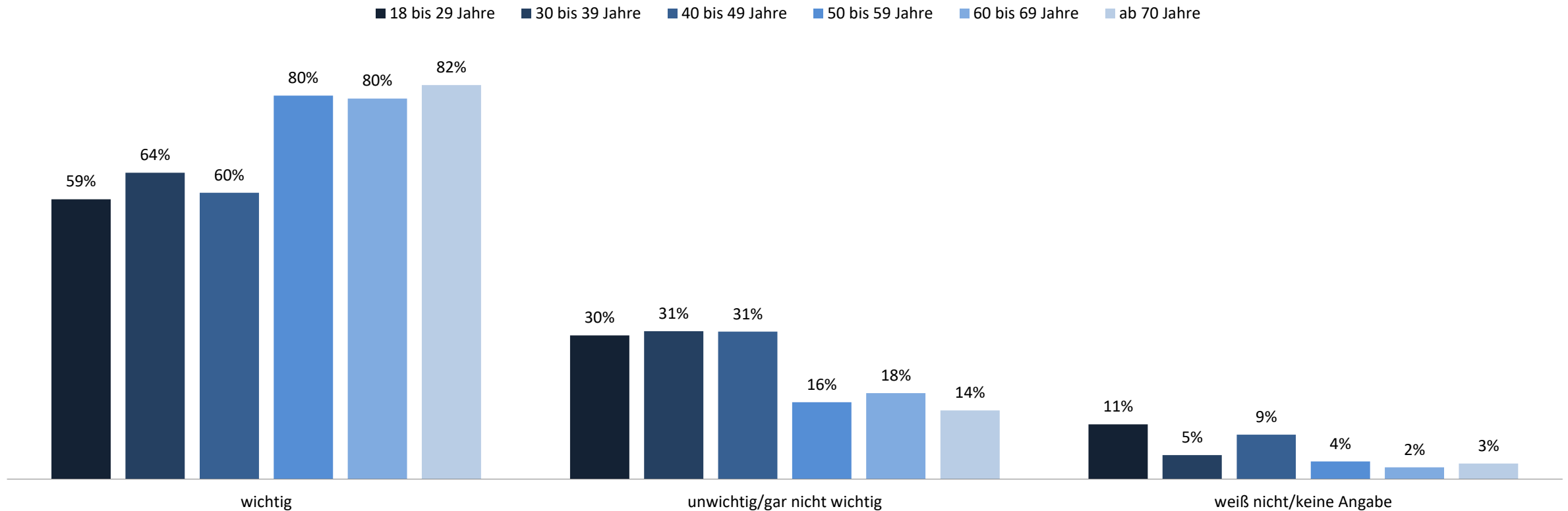
Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform



Beide Geschlechtergruppen geben absolut-mehrheitlich an, dass für sie die Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform wichtig ist, wobei dieser Anteil bei Frauen noch einmal höher ausfällt (77 zu 69 %). Befragte Männer halten dies wiederum deutlich öfter für unwichtig (27 zu 17 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform

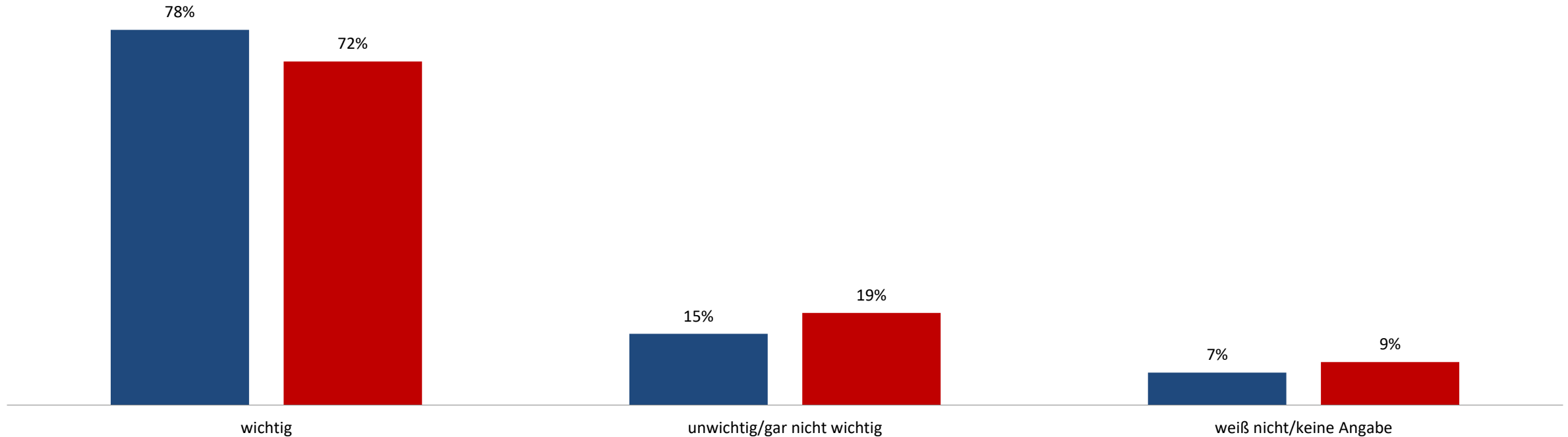


Obgleich über alle Altersgruppen hinweg der Anteil derer überwiegt, welche die Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform als wichtig erachten (59 – 82 %), geben Befragte im Alter zwischen 18 und 49 Jahren deutlich häufiger das Gegenteil an (30 bzw. 31 zu 14 – 18 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

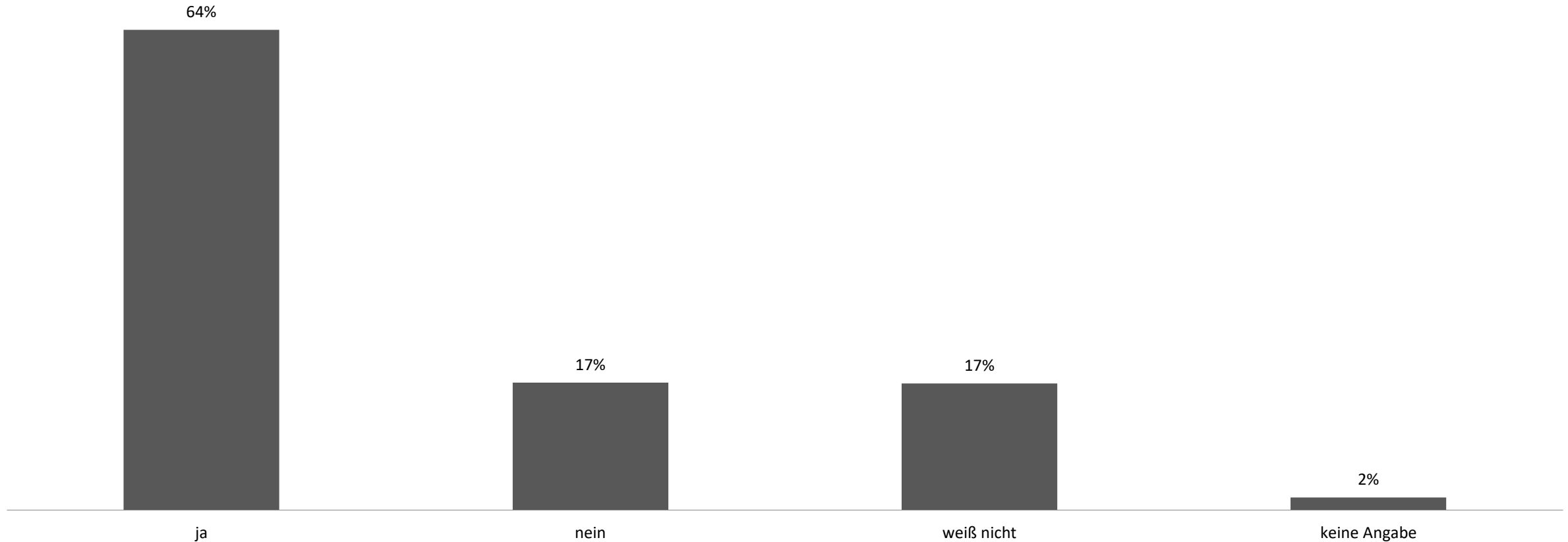
Nutzung der Verwaltung von zu Hause aus

■ männlich ■ weiblich



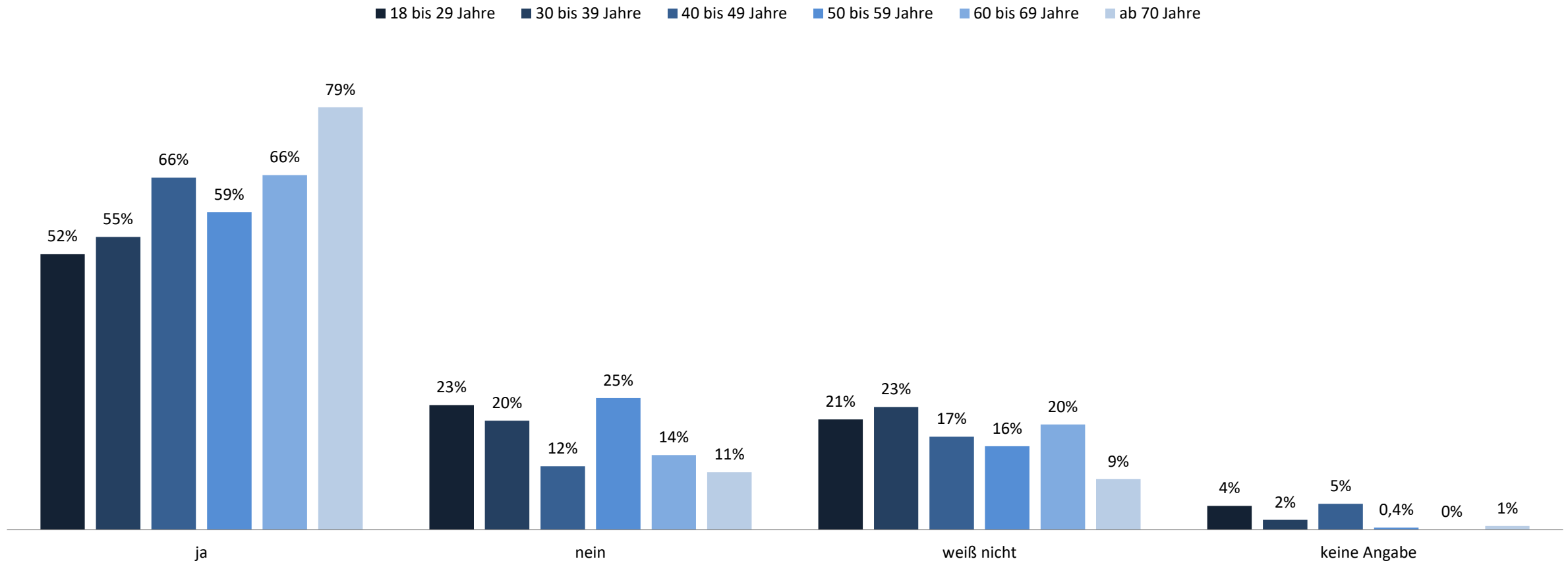
Die Nutzung der Verwaltung von zu Hause aus ist sowohl befragten Männern als auch Frauen absolut-mehrheitlich wichtig, wobei dieser Anteil bei ersteren noch einmal höher ausfällt (78 zu 72 %).

Wenn Sie Fragen oder Probleme mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden haben: Würde Ihnen ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner, der Sie in Ihrem konkreten Fall unterstützt und vermittelt, helfen?



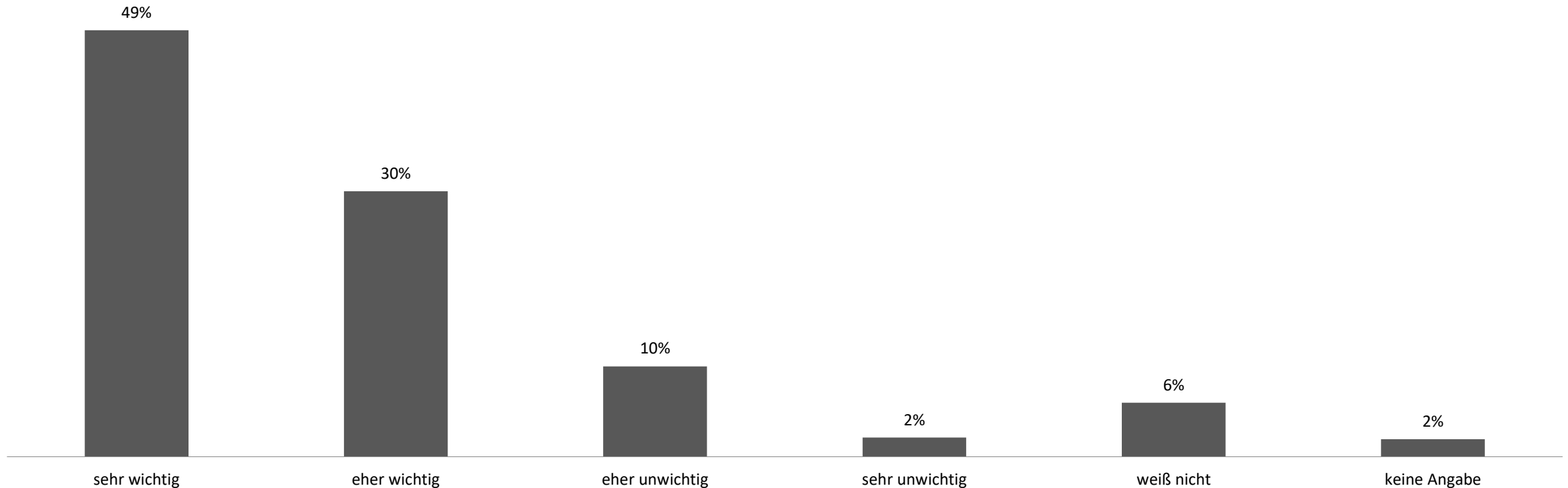
Die absolute Mehrheit von 64 Prozent der befragten Thüringer gibt an, dass ihnen ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner, der sie bei Fragen oder Problemen in ihrem konkreten Fall unterstützt und vermittelt, helfen würde. Lediglich 17 Prozent verneinen hier und weitere 17 Prozent wissen keine Antwort abzugeben. Zwei Prozent wollen keine Auskünfte erteilen.

Wenn Sie Fragen oder Probleme mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden haben: Würde Ihnen ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner, der Sie in Ihrem konkreten Fall unterstützt und vermittelt, helfen?



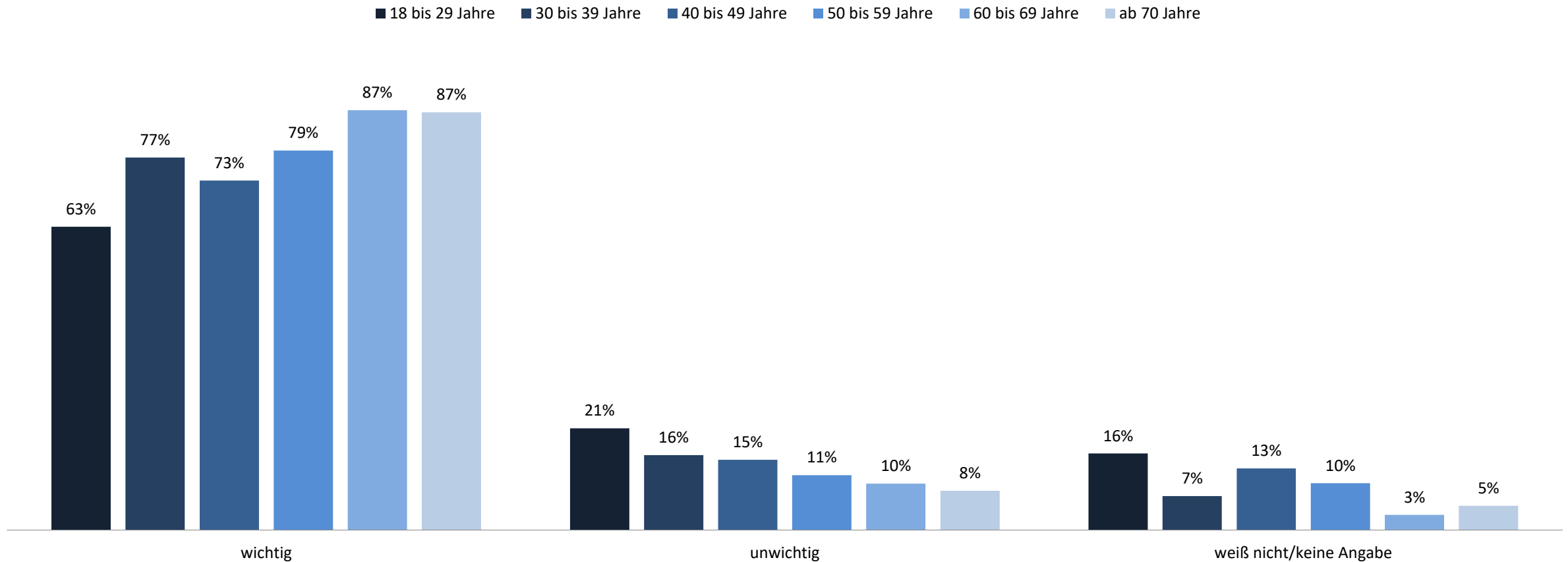
Auch wenn über sämtliche Altersgruppen hinweg der Anteil derer überwiegt, welche hier bejahen, steigt dieser tendenziell mit dem Alter noch einmal von 52 auf 79 Prozent an. Der umgekehrte Verlauf zeigt sich indes tendenziell bei jenen, welche hier negieren (von 23 auf 11 %; 50 bis 59 Jahre: 25 %), aber auch bei denjenigen, welche hier keine Antwort geben können (21 bzw. 23 auf 9 %: 60 bis 69 Jahre: 20 %).

Wie wichtig oder unwichtig wäre es für Sie, dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist?



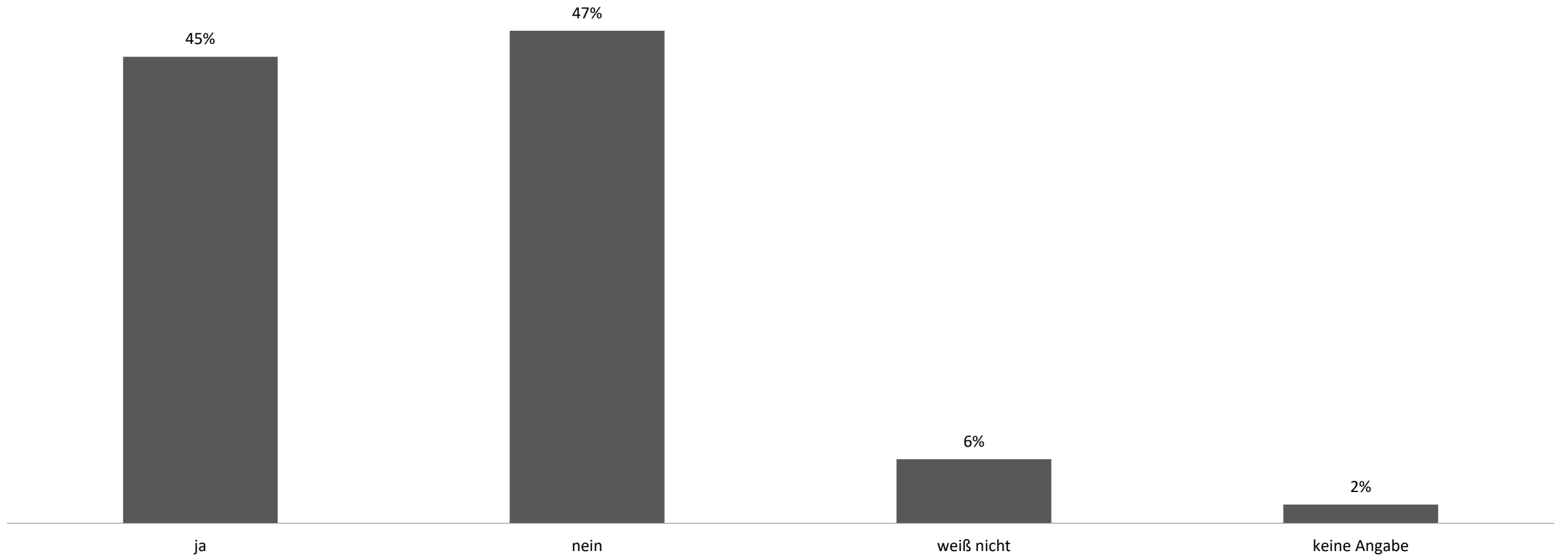
Für 79 Prozent der Umfrageteilnehmer (kumuliert) ist es eher (30 %) oder sehr wichtig (49 %), dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist. Für zwölf Prozent (kumuliert) ist dies wiederum eher (10 %) oder sehr unwichtig (2 %). Sechs Prozent wissen nicht, wie sie dazu stehen und zwei Prozent machen hierzu keine Angabe.

Wie wichtig oder unwichtig wäre es für Sie, dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist?



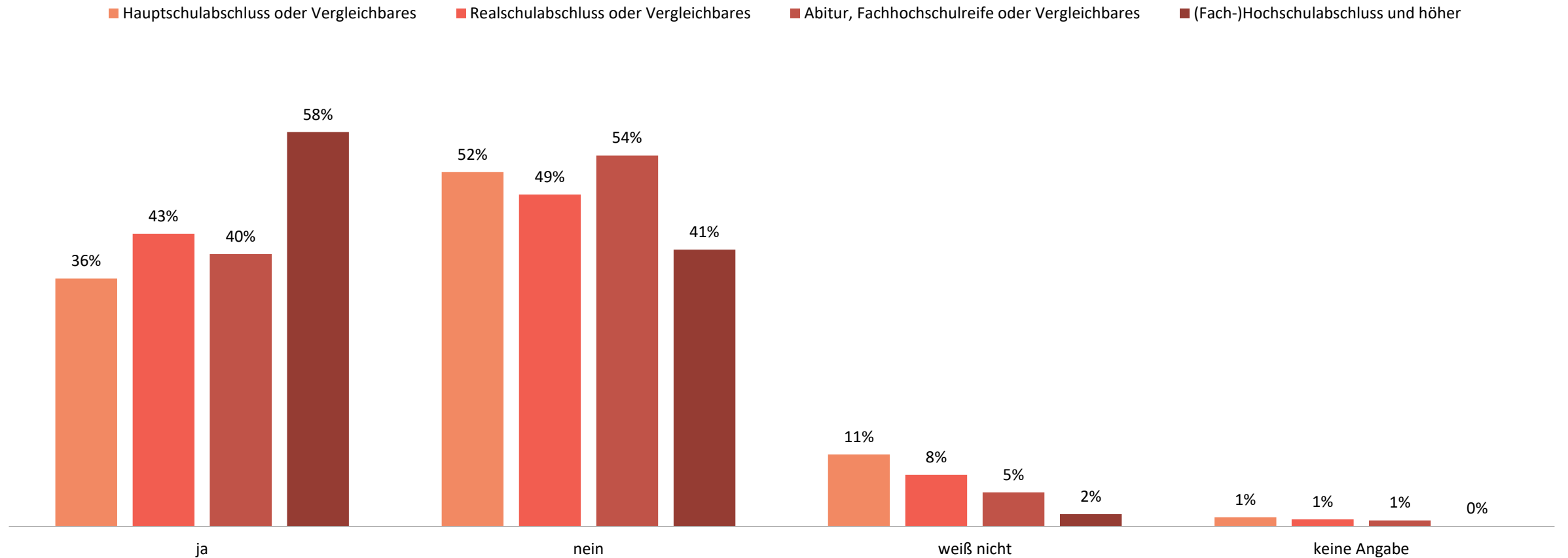
Je älter die Befragten, desto höher fällt tendenziell der Anteil derer aus, welchen die Unabhängigkeit dieses Ansprechpartners wichtig ist (von 63 auf 87 %). Dieser Anteil überwiegt jedoch über alle Altersgruppen hinweg. Entsprechend umgekehrt verhält es sich bei jenen, welche diesen Aspekt für unwichtig halten (von 21 auf 8 %).

Haben Sie schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört?



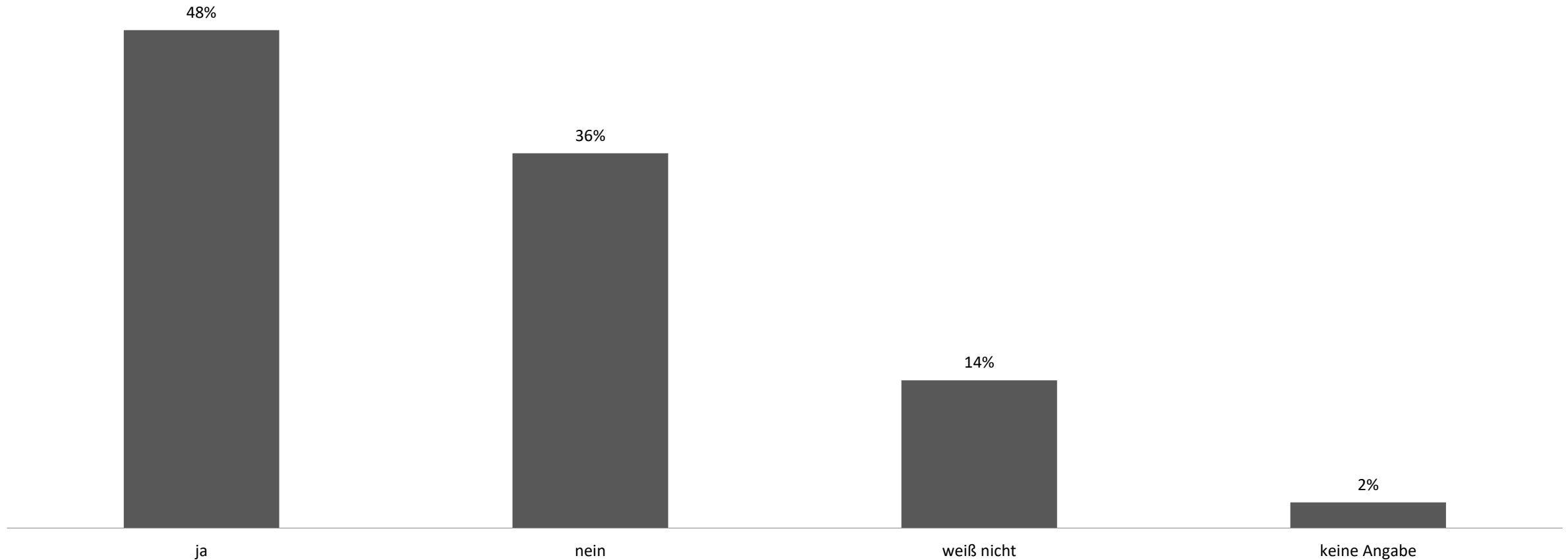
Während 47 Prozent der Befragten vom Thüringer Bürgerbeauftragten noch nicht gehört haben, bejahen hier 45 Prozent. Sechs Prozent können und zwei Prozent wollen diese Frage nicht beantworten.

Haben Sie schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört?



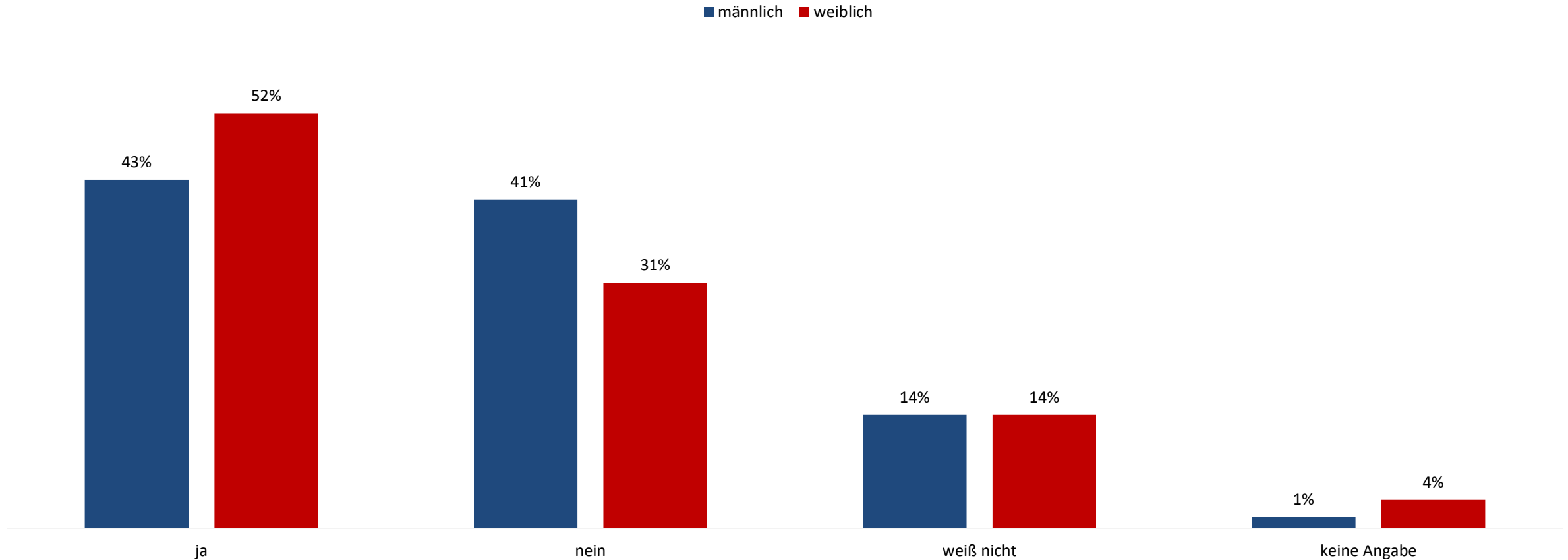
Einzig Befragte mit (Fach-)Hochschulabschluss und höher haben absolut-mehrheitlich vom Thüringer Bürgerbeauftragten bereits gehört (58 %). Alle anderen Schulabschlussgruppen verneinen hier jeweils zumindest relativ-mehrheitlich (49 – 54 %).

Der Bürgerbeauftragte ist ein Ansprechpartner in allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung. Bspw. vermittelt er in Konflikten zwischen Bürgern und Verwaltung, hilft beim Verstehen behördlicher Schreiben oder amtlicher Texte und gibt Hinweise zu Zuständigkeiten und sachkundigen Ansprechpartnern. **Können Sie sich vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen oder hatten Sie schon einmal Kontakt mit ihm?**



Die relative Mehrheit von 48 Prozent der Befragten kann sich vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen oder hatte schon einmal Kontakt mit ihm. 36 Prozent verneinen hier hingegen. 14 Prozent wissen keine Antwort und zwei Prozent machen hierzu keine Angabe.

Der Bürgerbeauftragte ist ein Ansprechpartner in allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung. Bspw. vermittelt er in Konflikten zwischen Bürgern und Verwaltung, hilft beim Verstehen behördlicher Schreiben oder amtlicher Texte und gibt Hinweise zu Zuständigkeiten und sachkundigen Ansprechpartnern. **Können Sie sich vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen oder hatten Sie schon einmal Kontakt mit ihm?**



Während männliche Befragte in dieser Frage gespalten sind (43 % ja, 41 % nein), bejahen Frauen hier absolut-mehrheitlich (52 %).

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

INSA-CONSULERE GmbH

Arndtstraße 1

99096 Erfurt

Tel.: 0361 380 395 70

Fax: 0361 644 311 1

Hinweise zu den Grafiken:

Auf Grund der Verwendung von gerundeten Zahlenangaben kann die Summe der Prozentzahlen unter Umständen geringfügig von 100 Prozent abweichen.

Im Falle von Mehrfachantworten kann die Summe der Prozentzahlen erheblich von 100 Prozent abweichen.