

# Bürgerservice evaluieren und ausbauen

Bürgerservice verlangt Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität – es ist somit ein zentraler Bestandteil des Qualitätsmanagements jeder Gebietskörperschaft. Strukturqualität manifestiert sich in den Bürgerservicestellen, d.h. an einer leicht erreichbaren Stelle wird eine Vielzahl an Leistungen für die BürgerInnen angeboten. Die Öffnungszeiten entsprechen den Lebenssituationen der BürgerInnen und erfordern daher eine Gesamtsicht von persönlicher, telefonischer und elektronischer Verfügbarkeit und Leistungserbringung. Prozessqualität ist von der Wartezeit, der Raschheit der Erledigung sowie der Einbindung der Bürger- und KundInnen in die Ausgestaltung der Leistungserbringung bestimmt. Die Ergebnisqualität spiegelt sich in der Zufriedenheit der KundInnen und MitarbeiterInnen sowie in der Qualität der Erledigungen wider.

Das Bürgerservice sollte – wie es von einigen Gebietskörperschaften auch schon praktiziert wird – in regelmäßigen Abständen evaluiert werden; d.h. das Erreichte transparent machen, mit den verfolgten Zielen abgleichen und konkrete Schritte zur Weiterentwicklung definieren und umsetzen.

Am Beispiel der Evaluierung der Bürgerservicestellen in den steirischen Bezirkshauptmannschaften zeigt sich, dass die Evaluierungsinstrumente sehr breit anzulegen sind – von der Kundenbefragung, über eine Leistungs- und Kundenfrequenzanalyse bis zur Bewertung zentraler Prozesse aus Kundensicht und der bestehenden Leistungs- und Qualitätsstandards. Anhand einer Kosten-Nutzen-Analyse

können die Vorteile unterschiedlicher Modelle (Servicestelle, Infostelle und traditionelle Organisation) beurteilt werden.

Die Evaluierungskriterien – auch einsetzbar in anderen Gebietskörperschaften – beziehen sich auf den Kundennutzen und die Effizienz. Der Kundennutzen wird auf Basis der Merkmale kurze Wege, leichte Erreichbarkeit hinsichtlich der Öffnungszeiten und AnsprechpartnerInnen, kurzen Wartezeiten sowie Raschheit und Richtigkeit der Erledigungen erfasst und beurteilt. Die Effizienz orientiert sich an den Merkmalen Ablauf der Leistungserstellung, Entlastung der Fachreferate sowie Auslastung der MitarbeiterInnen.

Die Entwicklung des Bürgerservices auf städtischer Ebene wird in zwei Beiträgen aus Wiener Neustadt und Zwettl dargestellt. „Customer Relationship Management“ bedeutet dabei, in der Bürgerservicestelle neben der Vielzahl an Services inkl. Erledigungen auch das Bürgeranliegenmanagement zu bündeln. Regelmäßige Kundenbefragungen (über die Servicestelle hinaus) und Kundenfrequenzmessungen gehören zum fixen Bestandteil.

Bürgerbefragungen bilden ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung. Wie an eine solche Befragung herangegangen werden soll, wie sie abzuwickeln ist und welche Inhalte wichtig sind findet sich anschließend in einem eigenen Beitrag.

Die Qualität des Bürgerservices ist von der raschen Verfügbarkeit aktuellen Wissens abhängig. Wissensmanagement – wie in einem weiteren Beitrag gezeigt wird – schafft dabei die

Grundlage, um das nötige Wissen aus den Fachabteilungen zur Verfügung zu stellen.

Die Perspektiven und Entwicklungserfordernisse im Bürgerservice sind vielfältig. Es ist Zeit für standardisierte Leistungskataloge in Servicestellen, auf städtischer Ebene wie auch bei den Bezirksverwaltungsbehörden, zuerst bundeslandweise, perspektivisch für ganz Österreich. Flächendeckende, einheitliche Leistungs- und Qualitätsstandards sollten einen zentralen Bestandteil der Weiterentwicklung bilden. Das One-Stop-Prinzip sollte zielgruppenorientiert weiterentwickelt werden, die Idee der Antragsämter kann dabei unterstützend sein. D.h. die Dienstleistungen können aus Kundensicht bei jedem öffentlichen Dienstleister (Gemeinde, Magistrat, BH) nach dem One-Stop-Prinzip erledigt werden. Dies erfordert die Auflösung der traditionellen örtlichen und sachlichen Zuständigkeiten, die bürgernächsten Verwaltungsstellen initiieren die Verfahren und führen die Erledigungen durch. Mit einer Reduktion des Urkundennachweises werden die BürgerInnen weiters entlastet. Der One-Stop-Gedanke ist beim telefonischen Bürgerservice häufig noch umzusetzen, eigene Teleservice-Center werden sich jedoch nicht für jede Stadt oder BH rechnen. Hier sind Kooperationen einzugehen, um die erforderliche Qualität effizient anbieten zu können. Eine Bürokratienteilung für die BürgerInnen erfordert ein Hinterfragen von Abläufen und Vorschriften sowie einheitliche Anlaufstellen bei Behördenwegen. ■

*Peter Biwald*