

Mehr Qualität im Amt

Von Mag. Peter Biwald und Mag. (FH) Markus Hödl

Die MA 24/12 hätte wenig Chancen, als Bürgerbüro durchzukommen: Für Bürgerbüros sollen zukünftig hohe einheitliche Qualitätsstandards etabliert werden. Peter Biwald und Markus Hödl haben Vorschläge erarbeitet, wie diese aussehen könnten.

Mit dem Aufkommen der ersten Bürgerbüros etwa Mitte der 1990er Jahre wurde Bürgerorientierung als Organisationsprinzip in der öffentlichen Verwaltung im Allgemeinen und in Bezirksverwaltungsbehörden im Besonderen verankert und verankert. Inzwischen sind die Bürgerbüros so etwas wie das sichtbarste Zeichen einer Reformbewegung des öffentlichen Sektors hin zu mehr Bürger- bzw. Kundenorientierung geworden. Zahlreiche Umfragen, Erhebungen und Evaluierungen zeigen, dass Bürgerbüros gerade in Bezirksverwaltungen bereits weit verbreitet und erfolgreich realisiert wurden.

Viele dieser Bürgerbüros sind von den jeweiligen Verwaltungen individuell entwickelt und gestaltet worden. Dies hat einerseits eine kundenorientierte Gestaltung, die auf die jeweiligen Bedürfnisse vor Ort ausgerichtet ist, zur Konsequenz. Andererseits entstehen dadurch unterschiedliche Modelle, deren Vergleichbarkeit schwierig ist und deren Qualitätsmerkmale schwer zu evaluieren sind.

Seitens des Bundeskanzleramtes wurde 2008 ein Projekt initiiert, das einheitliche Qualitätsstandards unter anderem in Bürgerbüros von Bezirksverwaltungsbehörden zum Ziel hat. Das KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung betreut dieses Projekt inhaltlich.

Zur Weiterentwicklung von Bürgerbüros wurden Qualitätskriterien benannt und für diese sollten nun ausgewählte Standards definiert werden. Einige Vorschläge dafür seien hier beispielhaft angeführt.

- Ergebnisqualität: Alle im Bürgerbüro eingelangten Aufträge werden innerhalb desselben Arbeitstages abschließend an einer Stelle erledigt.
- Führungsqualität: Im Bürgerbüro werden im Abstand von fünf Jahren CAF-Selbstbewertungen durchgeführt und die Verbesserungsmaßnahmen anschließend kontinuierlich abgearbeitet.
- Mitarbeiterqualität: Jede/r MitarbeiterIn



So geht's nicht: Die MA 24/12 entspricht definitiv nicht den Ansprüchen eines Bürgerbüros.

des Bürgerbüros absolviert persönlichkeitsbildende Schulungen im Ausmaß von drei Tagen im Jahr.

- Kundenbezogene Qualität: Die Öffnungszeiten des Bürgerbüros umfassen zumindest 35 Stunden pro Woche, wobei ein Tag in der Woche Abendöffnungszeiten anbietet. Die Wartezeiten werden so kurz wie möglich gehalten. 95 % der KundInnen werden innerhalb von 15 Minuten bedient.
- Strukturqualität: Der Leistungskatalog der Bürgerbüros in den Bezirksverwaltungen umfasst ein Mindestmaß an Leistungen, dass über reine Informationen hinausgeht.

Bei der konkreten Formulierung der Qualitätsstandards ist darauf zu achten, dass diese klar und verständlich sind. Darüber hinaus sollen sie auf ihre Einhaltung hin messbar sein. Letztlich sind diese Standards sowohl nach Innen (gegenüber allen MitarbeiterInnen der betreffenden Verwaltung) als auch nach Außen (zu den KundInnen und BürgerInnen) zu kommunizieren. Im letzten Schritt ist festzulegen, was passiert, wenn ein Standard nicht eingehalten wird.

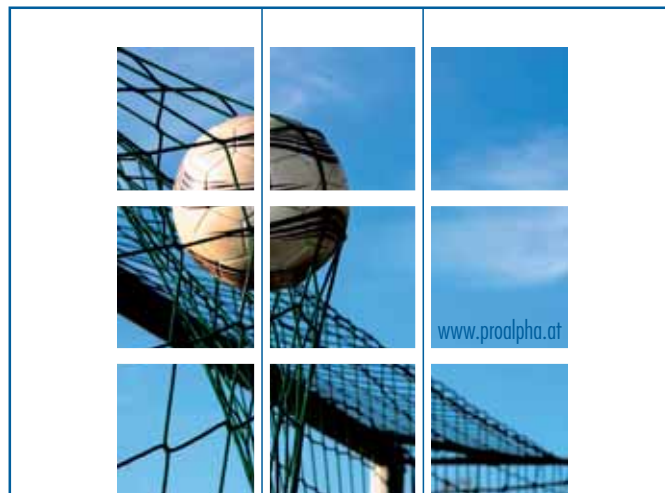
Weitere, konkrete Ergebnisse dieses Projekts sollen bis zur BH-Konferenz im Herbst 2010 vorliegen.



Mag. Peter Biwald ist Geschäftsführer des KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung



Mag. (FH) Markus Hödl ist Mitarbeiter des KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung



Der Ball ist rund

Im Wettbewerb mit den Großen hat der Mittelstand höchste Ansprüche zu erfüllen. Von proALPHA bekommen Sie die richtige Technik, um das Runde ins Eckige zu bringen. proALPHA – die aktive ERP-Komplettlösung für den Mittelstand.

proALPHA Software Austria GmbH
Fritz-Knoll-Straße 6
8200 Gleisdorf
Telefon: (0 31 12) 69 34-0
Telefax: (0 31 12) 69 34-4
E-Mail: info@proalpha.at

