

ZUM THEMA VERWALTUNGSREFORM

Bürgerservicestellen – eine Erfolgsgeschichte?¹

Mit dem Aufkommen der ersten – einer breiteren Fachöffentlichkeit bekannten – Bürgerbüros etwa Mitte der 1990er Jahre begann eine beispiellose Modernisierungsentwicklung, Bürgerorientierung als Organisationsprinzip in Städten, Gemeinden und auch Bezirkshauptmannschaften zu verankern und zu verwirklichen. Inzwischen sind die Bürgerservicestellen fast so etwas wie das sichtbarste Zeichen einer Reformbewegung des öffentlichen Sektors hin zu mehr Serviceorientierung geworden.

Erleichterung von Behördengängen

Damals wie heute ist es das zentrale Anliegen von Bürgerservicestellen, den Kontakt der Bürgerinnen und Bürger mit ihrer Verwaltung zu vereinfachen und Behördengänge insgesamt zu erleichtern. Denn mit zunehmender Größe und infolge wachsender Arbeitsteilung wird eine Organisation für Außenstehende immer unübersichtlicher und komplexer („wer ist für was zuständig?“, „wo finde ich was?“).

Um das Wissen über den Stand und aktuelle Veränderungen im Bereich der Bürgerservicestellen zu verbessern, wurde vom KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung eine Befragung durchgeführt, die einerseits an alle Gemeinden mit mehr als 5.000 Einwohner und andererseits alle Bezirksbehörden gerichtet war.

Insgesamt haben von den 271 eingeladenen Gemeinden 146 Gemeinden an der Befragung teilgenommen (= 53%). Von den 99 eingeladenen Bezirksbehörden haben insgesamt 60 einen Fragebogen ausgefüllt (= 60%).

Zentrale Ergebnisse unserer Befragung

Zwei Drittel aller antwortenden Gemeinden haben nach eigener Angabe bereits eine Bürgerservicestelle realisiert; weitere 14% planen sie einzurichten. Gleichwohl sagen rund 20% der teilnehmenden Gemeinden, dass sie auch zukünftig nicht vorhaben, eine Bürgerservicestelle einzurichten. Bei den Gründen, die in der Vergangenheit, aber auch heute gegen eine Bürgerservicestelle sprachen/sprechen, werden an erster Stelle der nicht ausreichende Platz (52%) und danach gleichauf die fehlenden Finanzmittel und das bisher nicht überzeugende Konzept der Bürgerservicestellen mit je 23% genannt.

Sprunghafter Anstieg von Bürgerservicestellen ab 1997

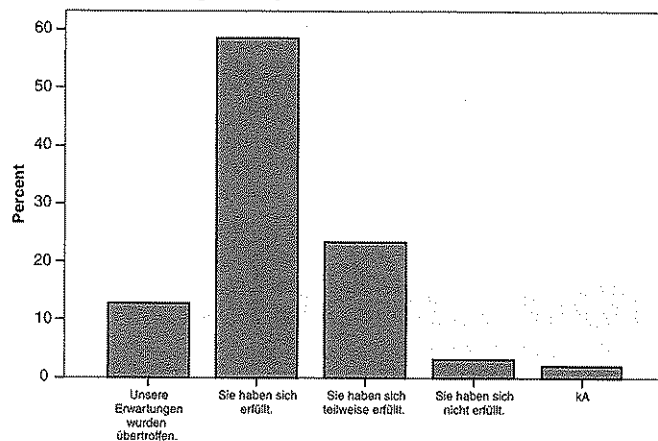
In größerem Umfang sind – so die Antworten in der Befragung – ab dem Jahr 1995 Bürgerservicestellen in Österreichs Gemeinden verwirklicht worden; nach 1997 ist ein sprunghafter Anstieg und in den Jahren 1999 und 2003 jeweils die größte Zahl an neu geschaffenen Bürgerbüros in den an der Befragung teilnehmenden Gemeinden zu erkennen.

Auf die Frage, was primär den Anstoß für die Einrichtung dieser zentralen Serviceeinrichtungen in der jeweiligen Gemeinde gegeben hat, sagen 63,5%, dass die Schaffung von Bürgerservicestellen ein zentrales Element eines umfassenden Reformprozesses war. Weite-

re 35% nennen einen Rathausumbau und 33% die Initiative der Politik als Anlass.

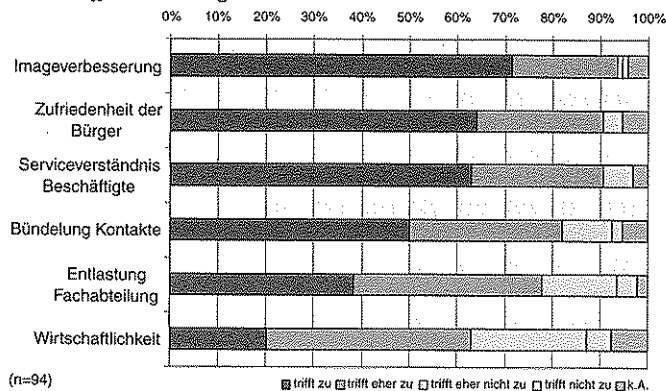
Die Gemeinden sind überaus zufrieden mit ihren Servicestellen für Bürgerinnen und Bürger: Fast 60% der Gemeinden mit einer Bürgerservicestelle sagen, dass sich ihre Erwartungen erfüllt haben (13% gar, dass ihre Erwartungen übertroffen wurden). Nur in ganz wenigen Ausnahmefällen konnte die Bürgerservicestelle die an sie gestellten Erwartungen nicht erfüllen.

Inwieweit haben sich die Erwartungen der Gemeinde an die Bürgerservicestelle bisher insgesamt erfüllt?



Als wichtigste positive Effekte der Bürgerservicestellen nennen die Gemeinden: Imageverbesserungen für die Gemeinde (95%), eine generell höhere Zufriedenheit der Bürger (90%) und ein besseres Serviceverständnis der Beschäftigten (90%).

Positive Effekte von Bürgerservicestellen



¹ Nachfolgend werden ausschließlich die Ergebnisse der Gemeindebefragung dargestellt. Die Ergebnisse zu den Bezirksbehörden wie auch der ausführliche Gesamtbericht werden gesondert veröffentlicht. Die Befragung wurde durchgeführt von Markus Hödl, Bernhard Krabina und Klaus Wirth.

Wenig überraschend daher, dass 77% der an der Befragung teilnehmenden Gemeinden (mit Bürgerservicestelle) anderen Gemeinden die Einrichtung einer solchen Serviceeinheit uneingeschränkt empfehlen würden. Immerhin weitere 18% würden dies mit gewissen Einschränkungen tun.

Adaptionsbedarf in den Bürgerservicestellen

Wie andere Bereiche des Verwaltungshandelns auch, sind die bestehenden Bürgerservicestellen einem fortwährenden Anpassungsdruck ausgesetzt², der – wie die Befragung zeigt – in der Vergangenheit zu sehr unterschiedlichen Anpassungen geführt hat. Am häufigsten nennen die Gemeinden hier bauliche Anpassungen (ca. 66%). Ebenfalls weit verbreitet sind Anpassungen bei den Öffnungszeiten, das Anbieten von zusätzlichen elektronischen Diensten oder auch die Anpassung der Arbeitsorganisation. Am seltensten waren – nach Angaben der Gemeinden – in der Vergangenheit Veränderungen bei den Leistungen respektive beim Leistungsumfang.

Anpassung erfolgt zumeist ad hoc

Allerdings ist an dieser Stelle auch darauf hinzuweisen, dass der Umfang und die Intensität von zurückliegenden Anpassungsmaßnahmen von Gemeinde zu Gemeinde sehr unterschiedlich groß war. Die Befragungsergebnisse zeigen etwa, dass nur ein sehr kleiner Teil der an der Befragung teilnehmenden Gemeinden in mehreren oder gar allen von uns abgefragten Anpassungsbereichen aktiv war. Diese Zahlen lassen vermuten, dass in den Gemeinden vielfach eher kleinere oder nur partielle Anpassungen in den genannten Bereichen erfolgt sind, ohne dass dies mit einer systematischen Analyse verknüpft oder auch einem Veränderungsprojekt einhergegangen ist.

Was schon sehr gut ist, noch ein wenig besser machen

Die Befragung zeigt einmal mehr, wie erfolgreich das Reformkonzept der Bürgerorientierung durch Schaffung von Bürgerservicestellen aus Sicht der Gemeinden ist. Bürger- oder Kundenbefragungen, die das KDZ im Auftrag von Gemeinden durchgeführt hat (z. B. in Schwechat oder in Amstetten), bestätigen diese positive Sicht der Gemeinden, indem sich auch die Nutzerinnen und Nutzer von Bürgerservicestellen sehr positiv über die jeweiligen Einrichtungen äußern.

Gleichwohl denken derzeit viele Gemeinden mit einer Bürgerservicestelle bereits über eine Weiterentwicklung nach. Dabei scheinen die Richtung und die Schwerpunkte bei den Gemeinden eher noch wenig bestimmt zu sein. Wir gehen jedenfalls davon aus, dass der weitere Ausbau von elektronischen Services – hier etwa die elektronische Abwicklung von Bürgeranliegen und -beschwerden³ – von besonderer Bedeutung sein dürfte. Aber auch Evaluierungsansätze, die vor allem die Überprüfung und Weiterentwicklung der Organisation und der Leistungen von Bürgerservicestellen zum Gegenstand haben, helfen – wie einige aktuelle Evaluierungsprojekte des KDZ zeigen – das, was schon sehr gut ist, noch ein wenig besser zu machen.

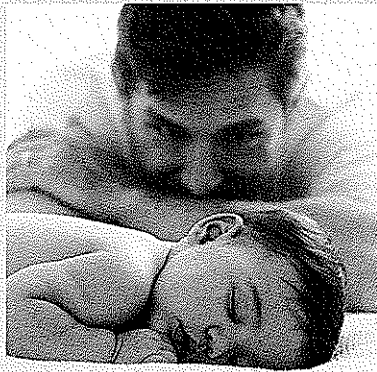
Klaus Wirth, KDZ

² Seien es neue Aufgaben, die in die Bürgerservicestelle verlagert werden (z. B. die Übertragung der Meldeagenden oder auch des Passwesens), oder auch veränderte Anforderungen von Seiten der Bürgerinnen und Bürger, die dann zu Anpassungen geführt haben.

³ Hierfür bietet das KDZ ein speziell auf die Belange der Gemeinden/Bezirksbehörden entwickeltes System an, das bereits in mehreren Bezirksverwaltungen und Gemeinden eingeführt wurde/wird; siehe hierzu die weiterführenden Informationen zum System „eBmS“ unter: <http://www.kdz.or.at/index.php?id=ebms>

Tod im Schlaf

Geht es um Sicherheit, darf nichts dem Zufall überlassen werden. Das gilt besonders für das Thema Wohnungs- und Hausbrände. Bereits drei Atemzüge Brandrauch können tödlich sein. Insbesondere nachts steigt das Risiko einer Vergiftung, da der menschliche Geruchssinn im Schlaf ausgeschaltet ist.



Vorsicht genügt nicht immer

90 Prozent der Brände beginnen schleichend und glosen oft stundenlang mit niedriger Temperatur und großer Rauchentwicklung vor sich hin. Das drohende Feuer muss aber früh genug erkannt werden. Und genau hier schlummert die größte Gefahr. 70 Prozent aller Brandtoten wurden im Schlaf überrascht.

120 Sekunden

Wer annimmt, er hätte noch mehrere Minuten Zeit, um sich aus Wohnung oder Haus zu retten, wenn der Brand bereits bemerkt wurde, der hat sich gründlich getäuscht. Denn die Rauchentwicklung ist das eigentliche Problem bei Bränden in geschlossenen Räumen. Schon eine Lungenfüllung mit Brandrauch genügt, um das Bewusstsein zu verlieren. Somit ist Flucht unmöglich.

Durch Rauchmelder kann dieses Risiko minimiert werden!

Um die Gefahren des schleichenden Rauchs frühzeitig erkennen zu können, bietet Merten mit der Serie ARGUS Rauchmelder für jede Anforderung eine sichere Lösung. Die neuen ARGUS Rauchmelder bieten optimale Sicherheit je nach Bedarf und Kundenwunsch. Egal, ob Wohnung, Neubau oder Nachrüstung.

ARGUS Rauchmelder zeichnen sich aus durch:

- Strengste Prüfnorm, die VdS-Anerkennung
- Herstellung nach den weltweit höchsten Industriestandards ISO 9001:2000
- Zertifizierung nach EN 14604 zur normgerechten Installation gemäß DIN 14676
- Lauter, pulsierender Warnton mit ca. 85 db(A) und das Blinken der LED-Anzeige
- Funktionskontrolle mittels Testknopf
- Akustische und optische Fehlfunktions-/Batteriewechselanzeige

ARGUS Rauchmelder sind lebensrettende Helfer!

merten

Merten Ges.m.b.H. & Co. KG
Birostraße 8–10, 1230 Wien

merten

Tel. +43 186 51221, Fax +43 186 96211, info@merten-austria.at, www.merten-austria.at