

Qualitätsstandards für die BürgerInnen und die Wirtschaft

Ende November 2007 fand in Kooperation des KDZ mit dem BKA und dem Land Steiermark die 3. österreichweite Bezirkshauptleute-Konferenz¹ zum Thema „Qualitätsstandards“ statt. Vor rund 90 TeilnehmerInnen von Bezirkshauptmannschaften, Magistraten sowie Landesverwaltungen und dem Bund stand die Frage im Mittelpunkt, wie künftig eine hohe Leistungsqualität im Vollzug von Bundesrecht nach österreichweit gleichen Standards in den Bezirksverwaltungsbehörden erzielt werden kann. Ein weiterer wichtiger Aspekt dieser Tagung lag in der Verstärkung des bundesländerübergreifenden Lernens der Bezirkshauptmannschaften voneinander und der Kooperation mit dem Bund.



Peter Biwald

Auf Bundesebene bildet die Verwaltungsqualitätsinitiative mit Zielvereinbarungen zwischen Politik und Verwaltungsebene, die Straffung und Beschleunigung

von Prozessen sowie deren Standardisierung (mit E-Government) einen wichtigen Reformschwerpunkt.² Damit verbunden sind E-Governmentprojekte (Elektronische Zustellung, VoIP, E-Billing), Reorganisationsprojekte sowie die Evaluierung des Flexiklausel-Ansatzes. Wichtige Herausforderungen sind der Ausbau des One-Stop-Shop-Prinzips, da BürgerInnen und Unternehmen nur eine Anlaufstelle wollen, das Schaffen von Qualitätsstandards, die vergleichbar sind, sowie ein Ausbau der Kundenorientierung, der sich stärker an Zielgruppen orientiert.

Am **Beispiel des Landes Steiermark**³ steht auf der BH-Ebene die Evaluierung des Bürgerservices im Mittelpunkt. Zentrale Fragen sind dabei, wie weit eine Bürgerservicestelle als wichtiges Qualitätsmerkmal in jeder

BH zu schaffen ist, und ob diese Servicestellen landesweit einem einheitlichen Konzept folgen sollen. Landesweite Projekte sind auch die Einmal-Kostenrechnung sowie die kennzahlenbasierte Evaluierung der Sozialreferate.

Die **Funktion und der Nutzen von Qualitätsstandards**⁴ sind vielfältig: Kontinuierliche Qualitätsverbesserung, Imageverbesserung, Steigerung der Mitarbeitermotivation, Optimierung der Arbeitsprozesse, Planungssicherheit für die BürgerInnen, Benchmarking und Einbeziehung der BürgerInnen. Als Public Service Charters sind sie ein öffentliches Dokument und richten sich primär an externe Stakeholder; geben MitarbeiterInnen ein unmissverständliches Bild von der gewünschten Servicequalität, sagen wie Beschwerden und Verbesserungswünsche an die betreffende Verwaltungseinheit gerichtet werden können und unterstützen den kulturellen Wandel in der öffentlichen Verwaltung von der Regelerorientierung zur Dienstleistungsgesinnung.

Netzwerke und Kooperationen⁵ bilden dabei einen zentralen Ansatz für gemeinsame Qualitätssteigerung,

Kostenreduktion, die Nutzung von Größenvorteilen sowie ein vergrößertes, kombiniertes Dienstleistungsangebot. Der Nutzen für die Partner wird durch Synergien vergrößert.

Ein Workshop beschäftigte sich mit **Standards im Bereich „Sicherheit“ und Sicherheitsstrategien der BH**. Dabei wurden der Prozess zur Strategieerstellung unter Einbeziehung der bundes- und landspolizeilichen Kräfte, die Inhalte einer kriminalpolizeilichen Strategie sowie die Wirkungsziele diskutiert.

Die Diskussionen im Workshop **Qualitätsstandards im E-Government** lassen sich in drei Thesen zusammenfassen:

- E-Government ist ein treibender Faktor der Verwaltungsmodernisierung. Ist der Zusammenhang von Geschäftsprozessoptimierung und

¹ In Graz von 20.-21.11.2007; die erste Konferenz wurde im September 2003 gemeinsam vom Land Burgenland und KDZ in Eisenstadt durchgeführt, die zweite fand im Mai 2005 gemeinsam mit dem Land Oberösterreich in Linz statt.

² Der Beitrag von Staatssekretärin Heidrun Silhavy findet sich – wie auch alle anderen Beiträge dieser Tagung – unter <http://www.kdz.or.at> zum Download.

³ Beitrag von Günter Ofner

⁴ Beitrag von Helfried Bauer

⁵ Beitrag von Gerold Kaltenbrunner

E-Government erkannt, zeigt sich auch das große Potenzial bei der Definition und Einführung von Qualitätsstandards.

- E-Government schafft sowohl technische Verbesserung als auch Qualitätsstandards.
- Die Dienstleistungsrichtlinie lässt sich ohne E-Government und gemeinsame Standards nicht umsetzen.

Der Workshop „**Das Ende der Bürgerbüros? Status und Perspektiven in den Bezirkshauptmannschaften**“ widmete sich dem Status und der Zukunft der Bürgerbüros. Eine Servicestelle ist in jeder BH erforderlich, wobei sich das Servicestellenkonzept an zentralen Kundengruppen – Bürgerservice, Gewerbeservice, Sozial- und Jugendservice – orientieren soll. Die Bürgerservicekonzepte sollten vereinheitlicht werden, d.h. einheitliche Basisleistungen in jeder Bürgerservicestelle, wobei auch Zusatzleistungen in größeren BHs möglich sind. Gleiche Service-/Qualitätsstandards in jeder BH sind landesweit zu realisieren, bundesweit wären sie als Zukunftsperspektive zu sehen.

Weiters wurde ein Workshop zu **Netzwerke und Kooperationen** zu folgenden Schwerpunkten durchgeführt: verbesserte Informationszugänge, Benchlearning und Lobbying.

Auf internationaler Ebene finden sich eine Fülle von Beispielen⁶ für Dienstleistungsversprechen; deren Hauptelemente sind:

- Verpflichtung, die Dienstleistungen im Sinne der VerwaltungskundInnen zu verbessern.
- Auskunft darüber was die Verwaltung leisten kann, um die Lebensqualität der Zielgruppen zu verbessern; wie die Zielgruppen die

Dienstleistungen in Anspruch nehmen können (z.B. barrierefreier Zugang); was die Rechte, aber auch die Pflichten der KundInnen sind.

- Recht zur Wiedergutmachung – Wie kann man sich beschweren, wenn die versprochenen Standards nicht erzielt werden? Was passiert mit der Beschwerde?

Der Schwerpunkt „**Ethische Standards in der öffentlichen Verwaltung**“⁷

widmete sich den Vorhaben und Erfolgen auf Bundesebene sowie im Land Wien. Dabei gilt es:

- die Integrität, Ehrlichkeit und Verantwortlichkeit in den Reihen der AmtsträgerInnen zu fördern.
- Nebentätigkeiten, Beschäftigungsverhältnisse, Kapitalanlagen, Vermögenswerte und erhebliche Geschenke oder Vergünstigungen offen zu legen, die in Bezug auf ihre Aufgaben als AmtsträgerInnen zu einem Interessenkonflikt führen können.
- Regelungen vorzusehen, die es AmtsträgerInnen erleichtern, den zuständigen Behörden Korruptionshandlungen zu melden.

Die **Weiterentwicklung** der öffentlichen Verwaltung⁸ bedarf **innovativer Projekte, Kooperationen, des regen Meinungsaustauschs** und gegenseitiger Unterstützung. Faktum ist, dass sich die meisten Bezirksverwaltungsbehörden österreichweit mit derselben Problematik konfrontiert sehen – seien es die steigenden Anforderungen und Erwartungshaltungen der BürgerInnen oder der Budgetdruck durch die wachsenden Aufgabenstellungen. Zentrale Herausforderung ist es, auch bei Budgetrestriktionen eine einheitlich gute Qualität von Verwaltungsleistungen in ganz Österreich bieten zu können. Neben der Verwal-

tungsqualitätsinitiative des Bundes, bei der die Bezirksverwaltungsbehörden einen wesentlichen Beitrag leisten, sind v.a. der Erfahrungsaustausch unter den Ländern sowie gute Kooperationen zwischen den Landesdienststellen und den Bezirksverwaltungsbehörden, aber auch zwischen diesen untereinander und das Lernen voneinander wichtig.

Einen Schwerpunkt für 2008 sollen die Qualitätsstandards bilden. Dabei gilt es, zentrale Standards insbesondere in den Bereichen Bürgerservice (z.B. Ausweise und personenbezogene Berechtigungen), Gewerbeservice (inkl. Betriebsanlagengenehmigung) sowie Sicherheit, Katastrophenmanagement und Führung zu sammeln und damit eine Grundlage für das Erarbeiten eines einheitlichen, österreichweiten Katalogs von Qualitätsstandards bereitzustellen. Darüber hinaus sind wichtige rechtliche Rahmenbedingungen von Qualitätsstandards zu bewerten und dabei insbesondere Aspekte des Schadenersatzrechts und etwaige Haftungsfragen für die MitarbeiterInnen der öffentlichen Verwaltungen sowie die Behörden zu klären. ■

⁶ Beitrag von Salvador Parrado

⁷ Beiträge von Emmerich Bachmayr und Paul Jauernig

⁸ Beiträge von Elisabeth Dearing und Franz Voves

Eine Dokumentation mit den bearbeiteten Referaten und der Zusammenfassung der Diskussionsbeiträge erscheint Ende März 2008 unter dem Titel „Qualitätsstandards für die BürgerInnen und die Wirtschaft. Nachlese zur österreichischen Bezirkshauptleutekonferenz von 20.-21. November 2007 in Graz“ (herausgegeben vom Bundeskanzleramt).

Bestellungen richten Sie bitte an Frau Marion Huisbauer unter 53115-7152 oder marion.huisbauer@bka.gv.at