

Vom „altehrwürdigen“ Amt zum modernen Dienstleistungsbetrieb

Mit Jänner 2007 wurde in Wiener Neustadt das „Neue Rathaus“ eröffnet, in dem sich nunmehr zusammenfasst alle kundenintensiven Abteilungen des Magistrats befinden. Im „Alten Rathaus“ verblieben Abteilungen mit wenig Außenwirkung (wie Magistratsdirektion, Personalabteilung), Repräsentationsräumlichkeiten und Politik. Der Neubau war notwendig geworden, da das historische Rathaus aus dem 15. Jahrhundert in keiner Weise mehr den Anforderungen einer modernen Verwaltung entsprochen hat.



Bernhard Müller

Die Stadtverwaltung Wiener Neustadt hat in den vergangenen Jahren einen fundamentalen Wandel ihrer Strukturen und teilweise auch

ihrer Aufgaben durchlebt. So wurden die Stadtwerke und die Kommunal-serviceagenden, die gesamte Immobilienverwaltung sowie der Kultur-, Marketing- und Eventbereich jeweils in neu gegründete 100%ige Tochtergesellschaften ausgegliedert, zur Verbesserung des Beteiligungsmanagements eine Holding gegründet und

das gemeindeeigene Krankenhaus mit 1.1.2008 an das Land Niederösterreich abgetreten und in die Landesklinikenholding eingegliedert. Darüber hinaus wurden die Aufsichtsräte großteils mit externen ExpertInnen besetzt, die vorhandenen Magistratshierarchien teilweise verflacht und Kompetenzen – insbesondere aufgrund der

Abb. 1: Die vier Beratungskojen der Bürgerservicestelle Wiener Neustadt



Quelle: Magistrat der Stadt Wiener Neustadt

ständig wachsenden kommunalen Zuständigkeiten und Aufgaben (so genannte Verwaltungsreformen I und II) – teilweise neu geordnet.

Neue Bürgerservicestelle seit 1. Januar 2007

Mit der Eröffnung des „Neuen Rathauses“ wurde zeitgleich eine „Bürgerservicestelle“ etabliert, die aus dem bisherigen Referat „Wahlamt, Passamt, Fundamt und Statistisches Amt“ entwickelt und mit 1.1.2007 in „Bürgerservice und Wahlen“ umbenannt wurde. Unmittelbar im Eingangsbereich des „Neuen Rathauses“ befinden sich ein halbkreisförmiger Infopoint (ca. 20 m²), ein Vorraum (ca. 208 m²) mit Kinderspielecke, Sitzgelegenheiten und einem elektronischen Infopoint (mit kostenlosem Internetzugang) sowie vier „Beratungskojen“ (insgesamt ca. 60 m²). Der Infopoint dient dem Erstkontakt mit den BürgerInnen. Hier werden Auskünfte und Informationen erteilt, Formulare ausgegeben und Anliegen behandelt, die keinem erhöhten Datenschutz unterliegen (wie z.B. Bestätigungen für Meldenachweis, Pendlerpauschale). Die Prozesse sollen die Dauer von zehn Minuten nicht übersteigen. Der Vorraum dient als Wartzone, der darin befindliche elektronische Infopoint kann zum Download von Formularen der Bürgerservicestelle verwendet werden. Die Beratungskojen entsprechen den Datenschutzrichtlinien, sind durch halbhohle Wände getrennt und bieten den KundInnen ein Ablagepult sowie genug Platz für Kinderwagen. Hier werden u.a. Reisepässe ausgestellt, Kirchengänge behandelt sowie An- und Abmeldungen vorgenommen. Insgesamt sind sieben 40-Stunden- und zwei 20-Stunden-Kräfte eingesetzt, die in bestimmten,

dienstplanmäßig geregelten, Abständen zwischen Beratungskojen und Infopoint wechseln.

Der Leistungskatalog der Bürgerservicestelle der Stadt Wiener Neustadt

- Wahlen
- Meldewesen
- Passwesen
- Fundwesen
- Formular Ausgaben und Ausfüllhilfe
- Bürgerkarte/Verwaltungssignatur
- Einladung ausländischer Personen
- Kirchengänge
- Lebensbestätigung
- NÖ Pendlerbeihilfe
- Seniorenpass
- Statistik
- Verkauf von City-Einkaufsgutscheine
- Wohnsitz- und Wählererevidenzbestätigungen

Ziele für das Bürgerservice

Als Ziele für die Bürgerservicestelle wurden von der übergeordneten Magistratsabteilung und der Magistratsdirektion folgende Schwerpunkte definiert:

- Steigerung der Servicequalität durch Ein- und Durchführung von Customer Relationship Management (CRM), insbesondere Servicemanagement und Konflikt- und Beschwerdemanagement;
- Regelmäßige Durchführung von Kundenbefragungen und Frequenzmessungen;
- Ausweitung der Öffnungszeiten (Montag bis Donnerstag 7:30-17:00 Uhr durchgehend; Freitag 7:30-15:00 Uhr durchgehend);
- E-Bürgerservice: E-Formularwesen und Informationen auf der Home-

page (<http://www.wiener-neustadt.gv.at>);

- Adäquate Räumlichkeiten für die KundInnen und Verwaltungsbediensteten;
- Durchgängiger Arbeitsfluss und Senkung der Fehlerquote im Back-Office-Bereich
- Mitarbeiteraus- und Fortbildung, insbesondere im Konflikt- und Beschwerdemanagement;
- Einhaltung der Datenschutzrichtlinien durch entsprechende räumliche Adaptionen;
- Besseres Marketing für die Stadt Wiener Neustadt.

Erste Evaluierungsergebnisse

Im Zeitraum 22.1.-2.3.2007 (KW 4-9) wurde bei der „Bürgerservicestelle“ des Magistrats der Stadt Wiener Neustadt eine Frequenzmessung durchgeführt, bei der 6.703 persönliche Bürgerkontakte (4.970 davon an Vormittagen in der Zeit von 7:30-12:00 Uhr) festgestellt werden konnten. Im Wesentlichen betrafen die Anliegen der KundInnen die Bereiche: Bauen, Dokumente und Ausweise, Gesundheit und Soziales sowie Kultur, Freizeit und Tourismus. Parallel dazu fand im Februar 2007 eine Bürgerbefragung statt, bei der 1.000 Fragebögen zur freien Entnahme im „Neuen Rathaus“ aufgelegt wurden. 166 Personen haben an dieser Aktion teilgenommen und ihre Meinung kundgetan, was einem Rücklauf von 16,6 Prozent entspricht. In der Tabelle auf der folgenden Seite 12 sollen die wichtigsten Ergebnisse (in Prozent) der Befragung dargestellt werden.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass es dem Magistrat der Stadt Wiener Neustadt ein Anliegen war, dem Dienstleistungscharakter



Abb. 2: Einzelansicht einer Beratungskoje der Bürgerservicestelle Wiener Neustadt

Quelle: Magistrat der Stadt Wiener Neustadt

einer modernen Verwaltung zum einen räumlich (helle, offene, einladende Gestaltung der Bürgerservicestelle; ausreichende Wartezonen; Kinderspielecke; barrierefreie Erreichbarkeit) zu entsprechen; ebenso sollte ein adäquater Ausstattungsstandard (PCs mit TFT-Bildschirmen; die Privatsphäre der KundInnen wahrende Beratungskojen; kostenloser Internetzugang im Wartebereich) und nicht zuletzt auch durch geschultes Fachpersonal (acht

vollzeitäquivalente Dienstposten; entsprechend geschultes Fachpersonal) gute Qualität geboten werden. Unterstrichen werden soll der Wandel vom Amt alter Prägung hin zum New Public Management auch durch die lange Dauer der Servicezeiten.

Die hohen Kundenzufriedenheitswerte der angeführten Umfrage sind nicht dazu geeignet, in Selbstzufriedenheit zu verharren, sondern sind Auftrag,

stets an Weiterentwicklungen und Verbesserungen zu arbeiten, Kritik ernst zu nehmen und Optimierungspotenziale zu orten.

Bgm. Bernhard Müller ist seit Oktober 2005 Bürgermeister der Statutarstadt Wiener Neustadt. Er gehört der Geschäftsleitung des ÖStB (Kassier) an und ist Mitglied des Vorstandes des KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung sowie Mitherausgeber der „Bibliothek der Grundwerte“.

Frage	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Gestaltung der Warteräume und -zonen	74	19	5	1	0	1
Bearbeitungszeit Ihrer Anliegen	80	13	2	0	1	4
Öffnungszeiten der Bürgerservicestelle	73	19	1	1	1	5
Umgangsformen der MitarbeiterInnen, persönliche Behandlung	91	5	1	1	1	1

Tabelle 1: Ergebnisse der Bürgerbefragung der Stadt Wiener Neustadt (2007) in Prozent

Quelle: Magistrat der Stadt Wiener Neustadt