

Stadtamt Zwettl als bürgerorientierte Servicestelle

Schlagwörter, wie Servicequalität, Kunden- und Bürgerorientierung sowie Bürgernähe stehen im Mittelpunkt der Bemühungen von Verwaltung und Politik um qualitätvolles Bürgerservice. Dies trifft in besonderem Maß auf die österreichischen Gemeinden als bürgernahe Gebietskörperschaften zu. Bürgerservice ist in den österreichischen Verwaltungseinheiten in unterschiedlichsten Ausprägungen anzutreffen. In diesem Beitrag werden Hauptbereiche und Instrumente des Bürgerservices in der Stadtgemeinde Zwettl skizziert und dazu Ergebnisse einer durchgeführten Fragebogenerhebung dargestellt.¹



Werner Stefan Siegl

Schon in der Ausgabe 4/2007 widmete sich der Autor mit dem Beitrag „Bürgerorientierung – ein integrierter Ansatz im Verwaltungsmanagement“

schwerpunktmäßig den theoretischen, auf einschlägiger Literatur basierenden Erkenntnissen. Daraus folgte das Resümee, dass Bürgerorientierung als multidimensionales Konzept auch in der öffentlichen Verwaltung als Schlüssel zum Erfolg zu sehen ist. Dazu bedarf es einerseits der Kenntnis der Bedürfnisse der BürgerInnen und der Erhebung der Zufriedenheitswerte und andererseits einer intelligenten Strategie, der angepassten Organisationsstruktur und Unternehmenskultur sowie einer ganzheitlichen Umsetzung. Gelingt es, die Interessen der BürgerInnen/KundInnen, der MitarbeiterInnen und der Politik auszubalancieren, nützt Bürgerorientierung allen Beteiligten.

Schlüsselfaktoren der Bürgerorientierung

Die Schlüsselfaktoren für Bürgerorientierung lassen sich in fünf Hauptbereiche zusammenfassen:

- Systematisches Erkunden der Erwartungen, Interessen, Präferenzen, Zufriedenheit, Verbesserungswünsche und -vorschläge im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses,
- Bürgerbeteiligung durch Einbeziehung von BürgerInnen/KundInnen in die Entscheidungsfindung,
- Organisationsanpassung und -optimierung für mehr Bürger- bzw. Kundennähe,
- Definition und Kommunikation von Qualitätsstandards,
- Vorhandensein und Qualität des Beschwerdemanagements.

Die Stadtgemeinde Zwettl – Kurzporträt

Die Stadtgemeinde Zwettl ist mit 256,293 km² und 61 Katastralgemeinden flächenmäßig die größte Gemeinde in NÖ und die drittgrößte Stadtgemeinde Österreichs. Sie ist nicht nur geografisches Zentrum und Verwaltungszentrum, sondern auch Bezirksstadt mit den zugehörigen in-

frastrukturellen, schulischen und behördlichen Einrichtungen.

Einwohner: 11.446 Personen mit Hauptwohnsitz; 1.540 Personen mit Nebenwohnsitz

Beschäftigte: 124 MitarbeiterInnen

Bürgermeister: Herbert Prinz (ÖVP)

Stadtamtsdirektor: Mag. Hermann Neumeister

Das Bürgerservice des Stadtamtes

Zum Bürgerservice vermittelt die Literatur viele allgemein gültige, theoretische und praktische Ansätze – dennoch wird Bürgerservice in jeder Gemeinde maßgeschneidert, den jeweiligen Bedürfnissen, Rahmenbedingungen und Zielsetzungen entsprechend, umgesetzt. Bürgerorientierung und Bürgerservice sind den Verantwortlichen der Gemeinde Zwettl ein großes Anliegen, so besteht die klare Zielsetzung, den Servicecharakter der Gemeindeleistungen zu steigern. Den BürgerInnen gilt das Bemühen um beste Leistungen und bedarfsgerechtes Service. Dies entspricht dem bereits bestehenden dualen System, einerseits durch die als traditionell zu bezeichnenden Serviceleistungen und andererseits in den laufend zunehmenden elektronischen Leistungsangeboten.

¹ Diese Ausführungen basieren auf der anlässlich der Erstellung meiner Diplomarbeit durchgeführten Literaturrecherche. Aus Platzgründen sind keine Quellenhinweise möglich. Sie befinden sich jedoch dem wissenschaftlichen Standard entsprechend in der Diplomarbeit.

Traditionelles Bürgerservice

Das traditionelle Bürgerservice in persönlicher, schriftlicher und telefonischer Form basiert auf intensiven Bemühungen um die Interessen der BürgerInnen und auf Kontakten mit ihnen. In Zwettl kennt Bürgerservice viele Erscheinungsformen und kann in diesem Beitrag lediglich in einigen, sehr wichtig erscheinenden Punkten skizziert werden.

Die Bürgerservicestelle

Nachdem das Stadtamt Zwettl durch die Hochwasserkatastrophe 2002 stark betroffen war, verfügt es seit 2003 über eine mit einer Mitarbeiterin besetzten Mini-Bürgerservicestelle, die als erste telefonische und persönliche Anlaufstelle für die BürgerInnen dient und im Bereich des Haupteinganges situiert ist. Der Aufgabenkatalog umfasst insbesondere frequenzstarke Angelegenheiten und reicht von einfachen Auskunftserteilungen, über die Entgegennahme von Schriftstücken, Anträgen und Fundgegenständen, den Verkauf von Publikationen bis hin zu abschließenden Erledigungen. Als Beispiele werden die Erteilung von Meldeauskünften und die Erstellung von Strafregisterauszügen durch legitimierten Zugriff auf das EKIS genannt. Mit dieser Erstanlaufstelle, die sich bestens bewährt hat, werden den BürgerInnen Wege zu den sachlich zuständigen MitarbeiterInnen und Abteilungen und damit auch Zeit erspart.

Bürgerbeteiligung

Es wird großer Wert auf Bürgerbeteiligung und die Einbeziehung der BürgerInnen in Meinungsbildungs-, Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse gelegt. So bestehen einerseits in den Orten aktive Dorferneue-

rungsvereine und andererseits in der Stadt Zwettl sechs Stadterneuerungs-Arbeitskreise, die sich aktiv im Rahmen der Dorf- und Stadterneuerungsaktion ehrenamtlich an der Gestaltung des unmittelbaren Lebensraumes beteiligen. Beispielsweise brachten 143 BürgerInnen ihre Ideen in die derzeit laufende Stadterneuerungsaktion ein und beteiligen sich teilweise auch an der Umsetzung von Projekten. Bürgerbeteiligung gehört ebenso wie ehrenamtliches Engagement zu den Grundpfeilern der NÖ Dorferneuerung, die in der Gemeinde Zwettl mittlerweile seit über 20 Jahren gelebt wird. Einerseits bestehen 16 Dorferneuerungs- und drei Verschönerungsvereine im Gemeindegebiet und andererseits existieren weitere lose Dorfgemeinschaften, die für ihre Orte Konzepte entwickeln, Veranstaltungen planen bzw. unterschiedlichste Projekte umsetzen und damit den jeweiligen Ort mitgestalten und das Dorfleben prägen.

Darüber hinaus wird sehr häufig die Zusammenarbeit mit sachlich betroffenen Vereinen, Interessensgruppen, Schulen und Einzelpersonen gesucht. Vereinzelt werden zur Planung und Durchführung von Bauprojekten oder Veranstaltungen auch temporäre Projekt- und Arbeitsgruppen gebildet. Beispiele dafür sind die Errichtung des Zwettlbadestades oder im Veranstaltungsbereich das Pflingstspektakel und das Sommerferienspiel sowie die Aktivitäten der „Gesunden Gemeinde“.

Bürgerbefragungen werden vereinzelt zu konkreten Vorhaben durchgeführt. Beispielsweise waren zuletzt 1.176 Jugendliche aufgerufen, im Rahmen einer Fragebogenaktion zur Errichtung eines Jugend-Kultur-Treffs ihre Meinung zu äußern. Die Rücklaufquote betrug 30 Prozent.

Bauberatung

Im Gemeindegebiet herrscht rege Bautätigkeit und die Gemeinde bietet den Bauwerbern kostenlose Beratungen durch eigene Bautechniker und externe Sachverständige, die von den BürgerInnen auch angenommen werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Serviceleistungen, aktuelle Geschehnisse und Projekte, Leistungen, Termine etc. bedürfen der Öffentlichkeit, um den BürgerInnen den gewünschten Nutzen zu vermitteln und die erforderliche Außenwirkung zu erreichen. Die Kommunikation mit den BürgerInnen erfolgt einerseits in persönlicher Form durch die Bediensteten und MandatarInnen, andererseits über regelmäßige Berichte in Wochen- und Tageszeitungen sowie in den der Gemeinde zur Verfügung stehenden Medien. Dazu gehören die Gemeindenachrichten ebenso wie Tätigkeitsberichte, das Serviceheft „Richtig verbunden“, der monatlich erscheinende Veranstaltungskalender und die Website <http://www.zwettl.gv.at>.

Ortsvorsteher in den Orten

Zur Überwindung der räumlichen Distanzen in der flächenmäßig größten Gemeinde Niederösterreichs sind im Sinn der Bürgernähe in allen Orten des Gemeindegebietes Ortsvorsteher bestellt, die den persönlichen Kontakt zu den BürgerInnen pflegen und dezentral konkrete Verwaltungsaufgaben zu erfüllen haben. Sie stellen durch ihre zumindest einmalige Anwesenheit im Stadtamt je Woche das Bindeglied zwischen den BewohnerInnen der Katastralgemeinden und der Gemeindeverwaltung dar.

Online-Bürgerservice

Auf Basis der bereits im Jahr 1998 begonnenen und ständig weiterentwickelten E-Government-Aktivitäten werden den BürgerInnen, Vereinen und Unternehmen über die barrierefreie Website verschiedenste internetbasierte Informations-, Kommunikations-, Interaktions- und Transaktionsmöglichkeiten angeboten. Die Zugriffsstatistik zeigt, dass die InternetnutzerInnen dem Themenbereich Bürgerservice mit seinem umfassenden, gut auffindbaren Informationsgehalt große Bedeutung beimessen.

Online-Kommunikation zwischen den BürgerInnen und Unternehmen und den Bediensteten des Stadtamtes ist aufgrund der Arbeitsplatzausstattung zu 100 Prozent per E-Mail möglich. Zudem besteht für die BürgerInnen und BesucherInnen der Website die Möglichkeit des Gästebucheintrages und der Nutzung von Diskussionsforen. Weiters erfolgt unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen in Abständen von etwa zwei Wochen der Newsletterversand zu aktuellen Themen, Beschlüssen, Projekten, Ankündigungen und Berichten zu Veranstaltungen. Der Newsletter enthält aber auch Informationen (Termin- und andere Serviceinformationen), welche einerseits die Gemeinde direkt betreffen, aber andererseits auch unter Wahrnehmung einer Plattformfunktion für Veranstalter, Vereine, Betriebe etc., die sich in der Gemeinde aktiv betätigen, von Nutzen sein können.

Das Bürgerportal und ein umfangreiches Formularangebot dienen der Interaktion und Transaktion. Registrierte Bürgerportalnutzer erhalten von der Gemeinde ihre Vorschriften der Hausbesitzabgaben, Steuern und Gebühren elektronisch übermittelt, haben die Möglichkeit ihre Konten bei der Gemeinde elektronisch und unabhängig von Amtszeiten einzusehen und erhalten durch die Registrierung Zugang zu einem etwas erweiterten Formularangebot. Das elektronische Formularangebot umfasst insgesamt 74 Formulare (64 Online-Formulare, 15 Download-Formulare) aus den Bereichen Abgaben, Allgemeine Formulare, Bauamt, Förderungen, Friedhofsverwaltung, Meldeamt, Schule und Kindergarten, Standesamt, Verkehr, Wasser und Kanal. 76 Formulare sind frei nutzbar, drei Formulare (Einzugsermächtigung, Antrag Meldeauskunft, Antrag Strafregisterbescheinigung) sind registrierten NutzerInnen des Portals vorbehalten.

Die Ergebnisse einer Bürgerbefragung

Kenntnisse über die Bedürfnisse und vorherrschende Zufriedenheit/Unzufriedenheit der BürgerInnen sind für die bürger- und kundenorientierte Ausrichtung und Führung der Verwaltung essentiell wichtig. Die vom Autor in der

Stadtgemeinde Zwettl durchgeführte schriftliche Bürgerbefragung zum Themenbereich „Bürgerorientierung – Bürgerservice – Electronic-Government“ (Stichprobe 290, 89,3 Prozent Rücklaufquote) gibt u.a. Aufschluss über die Kontakte mit der Gemeindeverwaltung, Kontakt- und Erledigungspräferenzen, die Bürgerbeteiligung, Wichtigkeits-, Zustimmung- und Zufriedenheitswerte.

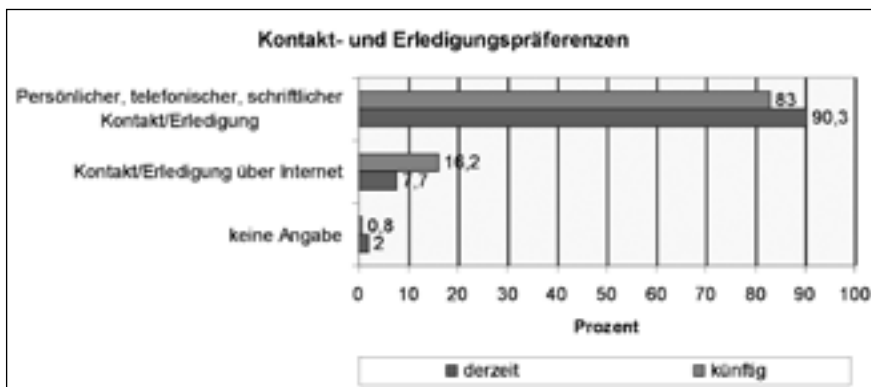
Kontakt- und Erledigungspräferenzen

73 Prozent der Befragten nehmen die Gemeinde als Amt/Behörde wahr, während die Gemeinde von 21 Prozent der Befragten als Dienstleister und von 3 Prozent als Betrieb gesehen wird. 76 Prozent der GemeindebürgerInnen hatten während eines Jahres zumindest einmal Kontakt mit der Gemeinde (67 Prozent persönlich, telefonisch, schriftlich, 6 Prozent Internet-Kontakt, 3 Prozent sowohl persönlichen als auch per Internet).

Abbildung 1 zeigt, dass derzeit 90,3 Prozent der Befragten generell den persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt mit der Gemeinde zur Informationsgewinnung und Erledigung von Amtswegen bevorzugen und sich diese Kontakt- und Erledigungspräferenz auch künftig (83 Prozent) nur geringfügig verändern wird. Daraus

Abb. 1: Derzeitige und künftige Kontakt- und Erledigungspräferenzen

Quelle: Werner Stefan Siegl



ist sehr deutlich erkennbar, dass den BürgerInnen das persönliche Element sehr wichtig ist.

Aktive Bürgerbeteiligung

82 Prozent der Befragten ist Bürgerbeteiligung sehr wichtig und eher wichtig, 78 Prozent sind mit der Bürgerbeteiligung in der Gemeinde Zwettl sehr zufrieden und eher zufrieden. Ein Anteil von rund 40 Prozent gab an, bereits früher (24 Prozent) an Dorf- und Stadterneuerungsprojekten, in Arbeitskreisen oder Projektgruppen der Gemeinde aktiv mitgewirkt zu haben bzw. derzeit (16 Prozent) aktiv mitzuarbeiten.

Hohe Zufriedenheit und Zustimmung der BürgerInnen

94 Prozent der Befragten zeigten sich mit der Gemeindeverwaltung insgesamt und deren persönlichen Serviceleistungen sehr zufrieden und eher zufrieden, während der Zufriedenheitswert für das Online-Bürgerservice bei 90 Prozent liegt. Im Zuge der Befragung wurden aber auch detaillierte Wichtigkeits-, Zustimmung- und Zufriedenheitswerte für Bürgerservicekriterien sowie für konkrete Serviceleistungen (traditionelles Service und Online-Service) ermittelt.

Die höchsten Zufriedenheitswerte weisen die Gemeindezeitung, die Leistungen der Ortsvorsteher und der monatlich erscheinende Veranstaltungskalender auf. Überlagert man die ermittelten Wichtigkeitswerte mit den Zufriedenheitswerten wird die Erwartungshaltung der BürgerInnen bei sechs abgefragten konkreten Serviceleistungen positiv übertroffen. Die größten negativen Abweichungen von der Erwartungshaltung sind bei der Projektinformation und bei der Bauberatung festzustellen. Bei den aktuellen Projektinformationen, Bürgerbefragungen und beim Verkauf von Publikationen werden mit Mittelwerten von größer als 2,00 die schlechtesten Zufriedenheitswerte verzeichnet.

Resümee

Im Stadtamt Zwettl arbeiten – ebenso wie in anderen öffentlichen Verwaltungen – engagierte und motivierte MitarbeiterInnen, die Teil einer serviceorientierten Verwaltung sind. Trotz überwiegend hoher Zufriedenheitswerte wurden aus der systematischen Erschließung der Literatur, dem dokumentierten Status quo und aus den Ergebnissen und kritischen Analysen der

durchgeführten Bürgerbefragung konkrete Potenziale und Handlungsempfehlungen zur bedarfsgerechten und bürgerorientierten Optimierung des Serviceangebotes abgeleitet. Diese umfassen sowohl den strategischen als auch den operativen Bereich und reichen vom Verwaltungsleitbild, über die Erweiterung der Bürgerservicestelle, die Institutionalisierung von Bürgerbefragungen bis hin zum zielgruppenorientierten Vorgehen bei der Weiterentwicklung des E-Governments. Dabei sind Organisationsentwicklung, Prozess-, Qualitäts- und Beschwerdemanagement von großer Bedeutung.

Bürgerservice ist nach wie vor ein aktueller Themenbereich in den österreichischen Gemeinden. Eine bewusste fortlaufende und systematische Auseinandersetzung mit diesem komplexen Themenbereich ermöglicht die maßgeschneiderte Weiterentwicklung zum Nutzen der MitarbeiterInnen, BürgerInnen und politisch Verantwortlichen.



Mag. (FH) Werner Stefan Siegl ist Stadtdirektor-Stellvertreter der Stadtgemeinde Zwettl. Er absolvierte berufsbegleitend ein Diplomstudium an der IMC Fachhochschule Krens und verfasste seine Diplomarbeit zum Thema „Bürgerorientierung und E-Government in der öffentlichen Verwaltung am Beispiel der Stadtgemeinde Zwettl-NÖ“.

Abb. 2: Zufriedenheitsbewertung von traditionellen Bürgerserviceleistungen im Stadtamt Zwettl

Quelle: Werner Stefan Siegl