

# Vom Bürgerservice zur Bürgermitwirkung

**D**er Ausbau des Bürgerservices bildet einen zentralen Schwerpunkt bei Public-Management-Reformen. Bürgerservicestellen sind mittlerweile Standard. Das One-Stop-Prinzip beim telefonischen Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung hat sich teilweise durchgesetzt. Das elektronische Service wurde in den letzten Jahren massiv ausgebaut. Mit Social Media werden sich ganz neue dialogorientierte Kommunikationsformen entwickeln können.

Bürgerorientierung erfordert auch die Reduktion des Aufwands für die Erlangung öffentlicher Leistungen, das bedeutet Bürokratiekostenabbau. Im Zuge der Better Regulation geht es auch angesichts der knappen öffentlichen Kassen darum, vom Go-Government zum No-Government zu gelangen, d.h., die Regulierungsdichte zu reduzieren und damit den BürgerInnen und der öffentlichen Hand Aufwand zu ersparen. In diesem Feld gibt es noch Handlungsbedarf.

Mit der Weiterentwicklung des Public Managements um den Governance-Ansatz ist neben der passiven Rolle der BürgerInnen die aktive in Form verstärkter Bürgerbeteiligung in den Mittelpunkt gerückt. Bürgerbeteiligung konzentriert sich häufig auf die Möglichkeiten der Mitbestimmung. Für Staat und Gesellschaft wird aber die Dimension der Mitwirkung immer wichtiger, welche auch das zivilgesellschaftliche Engagement umfasst. Mitwirkung bringt dabei zum Ausdruck, dass es sich um mehr als passives Beteiligen handelt. Es geht um Mit-Entwickeln (z.B. von Strategien), um Mit-Beauftragen (z.B. Lokale Agenda 21), Mit-Umsetzen (z.B. Seniorenbetreuung) und Mit-Bewerten (z.B. durch Befragungen). Neben der Bürgermitwirkung steht auch die Transparenz öffentlichen Handelns in Form

von Open Data verstärkt im Mittelpunkt der Reformbemühungen. Der offene Haushalt wird durch den Österreichischen Stabilitäts-pakt 2012 Pflicht. Die Daten von Rechnungsabschlüssen inklusive aller Beilagen sind ab 2012 zeitnah nach der Beschlussfassung im Internet zur Verfügung zu stellen. Im Interesse der BürgerInnen erfordert dies, den Vorschlag und Rechnungsabschluss so auf zu breiten, dass er transparent und lesbar ist.

Auch wenn im Bürgerservicebereich in den letzten Jahren große Fortschritte erzielt wurden, besteht noch Handlungsbedarf. So werden in den Servicestellen auf den einzelnen Gebietskörperschaftsebenen unterschiedliche Servicestandards hinsichtlich des Leistungskatalogs und der Öffnungszeiten praktiziert. Ebenso ist der Ansatz von multifunktionalen Servicestellen, in denen auch Leistungen anderer öffentlicher Institutionen angeboten worden, in der Praxis nicht weiterentwickelt worden.

Weiterentwicklungsbedarf besteht auch im Bereich der Bürgerbeteiligung. Hier geht es darum, einen passenden Mix von Bürgeraktivierung, -engagement und -mitwirkung zu entwickeln und dies alters- bzw. zielgruppenadäquat einzusetzen. Open Data sowie das Nutzen von Social Media in der Kommunikation mit den BürgerInnen bzw. den verschiedenen Zielgruppen steht noch am Beginn. Zu den Themenbereichen Bürgerservice – Bürgerbeteiligung – OpenData und Social Media bieten wir im aktuellen FPM Beiträge und Beispiele.

[Kommentar senden](#)

**Peter Biwald**

Geschäftsführer KDZ