

ZUM THEMA VERWALTUNGSREFORM

Verwaltungsreformen in Österreichs Städten

„Bürgerservice und Kundenorientierung“

Ende Oktober fand in Heidelberg ein Kongress zum Thema Bürgerservice und Kundenorientierung statt. Mehr als 100 TeilnehmerInnen aus Deutschland, Luxemburg und Österreich beschäftigten sich eineinhalb Tage intensiv mit Erreichten und neuen Ansätzen in diesem zentralen Bereich modernen öffentlichen Managements. Die Themenpalette reichte von der Kundenorientierung am Beispiel Heidelberg und die damit verbundenen Konsequenzen für die Personalentwicklung über Beispiele aus Österreich und Luxemburg bis zum E-Government als Lösung für das elektronische Bürgerservice. Das Bürgeramt als Paradigma, wie sich Bürokratie unspürbar machen lässt, sowie Wissensmanagement an der Bürgerkontaktstelle rundeten den Kongress inhaltlich ab. Am Beispiel der Metropolregion Hamburg wurde auch aufgezeigt, wie E-Government dazu genutzt werden kann, Bürgerservice länderübergreifend in Hamburg, Niedersachsen und Schleswig-Holstein zu entwickeln und damit dem Bürger an jeder Servicestelle in der Metropolregion einen umfassenden Service anzubieten.

Einrichtung von Bürgerbüros

Ein Vergleich des Erreichten in Österreich und Deutschland zeigte durchwegs ähnliche Erfolge wie auch noch offene Punkte. So brachte das Schaffen und Einrichten von Bürgerbüros bzw. Bürgerämter (wie sie in Deutschland mehrheitlich genannt werden)

- einen Einstieg in eine umfassende Verwaltungsreform (die Stadt Knittelfeld gilt hier als ein Beispiel),
- eine Verbesserung der Kundenorientierung durch den Umbau von einer funktionalen zu einer zielgruppenorientierten Struktur (die Städte Kapfenberg, Leonding, Salzburg gelten hier stellvertretend für viele andere als Beispiele) und raschere Erledigungen (Beispiel MBA 15 in Wien),
- neue Chancen für die MitarbeiterInnen,
- integrierte Lösungen für den persönlichen, telefonischen und elektronischen Kundenkontakt (Beispiele finden sich in Linz, Salzburg und Wien) sowie
- mehr Effizienz – statt mit 10 geht es auch mit 8 Dienstposten.

Offen ist auch in Österreich, dass die Inanspruchnahme der Dienstleistung häufig nur bei der regional zuständigen Behörde möglich ist. E-Government führt dabei zu Erleichterungen, für die persönliche Erledigung gibt es allerdings noch die regionalen Schranken. Gemeinsame Perspektiven liegen im Aufbau multifunktionaler Servicestellen, die Erleichterung des Zugangs über einheitliche Portale, in dem lebenssituationsbezogene Leistungspakete an einer Stelle vor Ort/im Internet angeboten werden. Weiters sollen die Mitwirkungsmöglichkeiten der BürgerInnen erweitert werden und im Zuge des Good Governance die Potenziale der BürgerInnen stärker eingebunden und genutzt werden.

Für Interessierte finden sich die kompletten Unterlagen der Tagung unter www.kdz.or.at.

„Zukunft gestalten – statt Mangel verwalten“

Sehr zufrieden zeigten sich die 2.700 TeilnehmerInnen mit den Themen, den Inhalten und der Form beim KGSt-Forum 2005 vom 2. bis 4. November 2005. An den drei Tagen im Bochumer RuhrCongress war die kommunale Welt zum größten kommunalen Erfahrungsaustausch im deutschsprachigen Raum versammelt – mit etwa 100 Einzelveranstaltungen und zahlreichen formellen und informellen Gesprächsrunden.

Österreichs Städte und das KDZ waren in insgesamt vier Foren aktiv vertreten und konnten dabei insgesamt rund 400 TeilnehmerInnen direkt ansprechen:

- Forum „Geschäftsprozessoptimierung – Praxisbeispiele aus Österreichs Verwaltung“ mit Dr. Klaus Wirth,
- Forum „Ganzheitliche Steuerung in Österreichs Städten – am Beispiel der Stadt Innsbruck“ mit Mag. Peter Biwald und Magistratsdirektor Dr. Christoph Platzgummer,
- Forum „E-Government – Stand und Zukunftsperspektiven“ – mit Mag. Thomas Prorok.

Weiters nahm Dr. Klaus Wirth als österreichischer Vertreter an der Plenumsdebatte „Interkommunale Zusammenarbeit – was lohnt sich wirklich?“ teil.

Vorstellung des Ansatzes der Stadt Innsbruck

Im Forum Ganzheitliche Steuerung wurde ein Überblick über den Realisierungsstand in Österreichs Städten gegeben sowie der Ansatz der Stadt Innsbruck vertiefend dargestellt. Insgesamt zeigt sich, dass ganzheitliche Ansätze an Bedeutung gewinnen, Reformen sich verstärkt daran orientieren, d. h. Strukturen und Prozesse weiterentwickeln, Kunden- und Mitarbeiterorientierung erfassen sowie Ergebnisse und Wirkungen transparent und zum Gegenstand der Steuerung zu machen. Der Common Assessment Framework (CAF) ist dabei ein Ansatz für eine ganzheitliche Positionsbestimmung und Weiterentwicklung der österreichischen Verwaltungen. Im Forum Geschäftsprozessoptimierung stand die Herangehensweise am Beispiel des KDZ im Mittelpunkt: Geschäftsprozessoptimierung ist eine Organisationsaufgabe – keine primär IT-technische Frage; es soll ein pragmatischer Zugang, der sich am Kundenbedarf orientiert, gewählt werden. Es kommt nicht darauf an, primär schneller zu laufen, sondern die besten Wege zu finden. Im Mittelpunkt steht die Veränderung. Dieser Zugang wurde anhand von drei erfolgreichen Beispielen dargestellt: Amt der Burgenländischen Landesregierung, Stadt Wien – Büchereien, Gemeinde Engerwitzdorf (Oberösterreich).

In Bochum wurden auch die fünf österreichischen Preisträger im Themenfeld „E-Government“ des Speyerer Wettbewerbs vorgestellt: BH Hermagor, BMF – Finanz online, Parlamentsdirektion/BKA – E-Recht, Land Kärnten – GemRISdok und Stadt Wien – Gewerbeverwaltung. Die österreichischen Beiträge finden sich auf www.kdz.or.at.

Mag. Peter Biwald, KDZ