

Bürgerorientierung kann bedeuten...

Organisatorische Verbesserungen

- Bürgerbüros
- Zielgruppenorientierte Servicecenter
- Verfahrensvereinfachung
- Serviceoptimierung u.a.m

Information und Kommunikation

- Beschwerdemanagement
- Bürgertelefon/ Call-Center
- Internethomepage/-Portal
- Infomaterial (Merkblätter, Checklisten etc.)
- Sprechstunden von Mandataren
- elektronischer Akt u.a.m

Vielfältiger Reformansatz zum Nutzen der Kunden, Mitarbeiter, Finanzen

Leistungsstandards

- Definition und Veröffentlichung von Leistungsversprechen (Cit. Charter)
- Qualitätsmanagement
- Leistungsberichte

Einbeziehung in Entscheidungen, Planungen etc.

- Kunden-/Bürgerbefragung
- interaktive Bürgerforen (Zukunftswerkstätten, Bürgerversammlungen)
- Feedbackmöglichkeiten u.a.m



BÜRGERORIENTIERUNG

6. Abstimmen / Verknüpfen mit d. gesamten Modernisierungsprozess

5. Ausbau d. „kleinen Nutzerdemokratien“ „Sozialverträglichkeit“ v. Projekten

4. Aufstellen verpflichtender Qualitätsstandards

3. Zugang d. Öffentlichkeit zu Dienstleistungen verbessern

2. Mehr Offenheit + besseres Verständnis für BürgerInnen (KundInnen)

1. Kooperative Zielbildung durch politisch-strategische Prozesse



Mitarbeiter AG „Bürgerorientierung“

- **Helfried Bauer**
 - KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung
- **Rosmarie Drexler**
 - Bezirkshauptfrau Zell am See (Land Salzburg)
- **Martin Haas**
 - Stadtpräsident i. P. Stadt Winterthur (CH)
- **Hans Hack**
 - KGSt, Köln
- **Leo Kißler**
 - Universität Marburg
- **Dieter Niedermann**
 - Konsulent / Unternehmensberater St. Gallen (CH)
- **Maria Oppen**
 - Wissenschaftszentrum Berlin
- **Nikolaus Sauer**
 - Amt der Burgenländischen Landesregierung



Bürgerbüros - Ansätze zur Weiterentwicklung

Neue Leistungen in BB integrieren

- zur Erhöhung
 - von Frequenz
 - und Auslastung

Zielgruppenorientierte Segmentierung

- Jeder Zielgruppe ihr Front-Office
 - Erhöhen der Kundenorientierung
 - Sicherung der Qualität
 - Entlastung Fachbereiche

Telefonisches Bürgerservice optimieren

- In Bürgerbüro integrieren
- Call-Center-Lösung
 - Hohe Anzahl an Telefonkontakten
 - Hohe Standardisierbarkeit der Antworten

Kundenbefragungen institutionalisieren

- regelmäßige Befragungen
- Auswerten in Qualitätszirkeln



Bürgeraktivierung / Bürgerengagement

■ **Beteiligungen der BürgerInnen an der Weiterentwicklung ihres Gemeinwesens**

- **Bürgerbeteiligung in der Stadtplanung, Verkehrsplanung etc, z.B. durch Jugendparlamente, Mediationsverfahren**
- **Bürgerbefragungen u.ä.**

■ **Freiwilliges Engagement / Selbsthilfeaktivitäten**

- **traditionell in Vereinen etc.**
- **Büro für Bürgerengagement**
- **vielfältige Förderung des ehrenamtlichen Engagements**

■ **Übernahme gemeinwohlorientierter Aufgaben durch Bürgergruppen**

- **selbstverwaltete Projekte in Schulen**
- **Überlassungsverträge für Sportanlagen an Vereine**
- **Programme von Kultureinrichtungen in Eigenverantwortung**



Bürgerorientierung: Strategien / Projekte

- **Konzepte sichern strategische Ausrichtung; treten fallweise in den Hintergrund**
- **Projekte sichern Flexibilität, Innovationen; Probleme der Verknüpfung entstehen**
- **Strategien**
 - **Dezentralisierung, Öffnung der Verwaltung**
 - **Kooperation und Vernetzung; Überwinden der Verwaltungs- und Professionsgrenzen**
 - **Förderung des Engagements von Jugendlichen und Älteren**
- **Strategien und Projekte brauchen aber Evaluierung**



Bürgerorientierung: Ausbaubereiche?

Beratungen in verschiedenen Fachbereichen für prioritäre Gruppen

Standards (z.B. bezüglich Umwelt, Kommunikation, Fehlerhäufigkeit) und Servicegarantien (Sanktionen?)

Prävention für den Fall von Krisen, Katastrophen etc.

Vom Bürger / Kunden zum Partner

Neue Dialogkultur mit dem Bürger (Ende der Verlautbarungspolitik)

