

Verwaltungsreform für alle

Der Staat will Bürger entlasten

Jeder von uns geht zu Behörden: sei es, um einen neuen Reisepass oder die Zulassung eines Kraftfahrzeuges zu beantragen oder eine Arbeitnehmerveranlagung einzureichen. Und wohl jeder von uns hat sich dabei schon einmal über die dafür „vergeudete Zeit“ geärgert.

Bereits im März 2008 hat die österreichische Bundesregierung im Rahmen der Initiative „Verwaltungskosten senken für Unternehmen“ den ersten Maßnahmenplan zur Entlastung von Unternehmen verabschiedet, erste konkrete Entlastungsmaßnahmen folgten. Ein Jahr später – genauer im April 2009 – beschloss die Bundesregierung, ein analoges Programm für die Bürger* zu starten. Dabei ging es zuerst im Wesentlichen darum, die Zeit zu erheben, die Bürger für die Erfüllung der ca. 100 aufwändigsten Informationsverpflichtungen benötigen.

Millionen Stunden für Behördenwege

In knapp 4.000 Interviews wurden die Bürger befragt, wie viel Zeit sie für Behördenwege im letzten Jahr benötigt haben, aber auch wie zufrieden sie mit der Erbringung der Serviceleistung waren. An Hand des international erprobten Standardkostenmodells wurde der Zeitaufwand für Österreich hochgerechnet. Für die untersuchten 22 Mio. Anträge benötigten die Österreicher immerhin ca. 32,4 Mio. Stunden für die Bearbeitung, 30 Prozent davon alleine für das Zurücklegen der Wege. Der kreative Teil dieses vom *Bundesministerium für Finanzen* koordinierten Pro-

Auch wenn viele es kaum glauben werden: Der Staat plant umfangreiche Maßnahmen, um die zeitliche Inanspruchnahme der Bürger bei Behördenwegen künftig deutlich zu reduzieren.



Behördenwege sollen in Zukunft kürzer werden.

jektes war die Erarbeitung von Maßnahmenideen zur Entlastung der Bürger. Für diese Phase und auch für die Hochrechnung wurde eine Arbeitsgemeinschaft aus ICG Infora GmbH und Contrast Management Consulting GmbH mit der Unterstützung dieses Prozesses beauftragt.

Hunderte Ideen aus Kreativworkshops

Ausgehend von den quantitativen und qualitativen Ergebnissen der Befragung wurden in den beteiligten neun Ministerien in mehreren Workshops Ideen zur Entlastung der Bürger generiert. Im Gegensatz zu herkömmlichen Workshops wurden nicht nur Mitarbeiter der Ressorts, sondern auch von Interessenvertretungen (zum Bei-

spiel Kriegsopfer- und Behindertenverband oder Arbeiterkammer) sowie weitere Experten involviert. Zusätzlich brachten ICG und Contrast internationale best practice-Beispiele ein, um die Kreativität im Prozess anzuregen. Die Ergebnisse der Workshops können sich sehen lassen. Es wurden nicht nur unzählige Optimierungen der Abläufe vorgeschlagen, sondern auch zahlreiche Vorschläge eingebracht, die zu einer völligen Systemumstellung führen würden.

Entlastungspotenzial durch eGovernment

Wie zu erwarten war, bringen vor allem Ideen zur Ausweitung bzw. Verbesserung des eGovernment ein großes Entlastungspotenzial. Über die Hälfte der Anträge bei Behörden werden heutzutage noch persönlich eingebracht. Hier schlummert also noch erhebliches Potenzial, das von der Verwaltung lukriert werden kann – vorausgesetzt es gelingt, den Zugang zu elektronischen Verfahren und die Anwendung zu vereinfachen.

In den nächsten Wochen werden die Ressorts aus der Vielfalt der Ideen diejenigen Maßnahmen auswählen, die vorrangig umgesetzt werden. Wir werden also hoffentlich bald die ersten Auswirkungen bei unseren Behördenwegen bemerken. Einen Wermutstropfen gibt es allerdings: Entlastungen bei Steuern und Gebühren waren kein Ziel dieses Projektes und sind daher leider nicht zu erwarten.

günter.kradischnig@ICG.eu.com
hugo.teuschler@ICG.eu.com

* Zur leichteren Lesbarkeit wird auf geschlechtsspezifische Formulierungen verzichtet. Selbstverständlich sind jeweils beide Geschlechter gemeint.