



INHALTSVERZEICHNIS

DER BÜRGERMEISTER
UND LANDESHAUPTMANN
VON WIEN

I. TEIL
WIEN – ORGANISATORISCH

Ein moderner Dienstleistungskonzern

Wien ist zweifellos eine ausgezeichnet verwaltete Stadt, der Magistrat funktioniert auf hohem Niveau. Das bestätigen internationale Studien und renommierte ausländische Medien, das wissen im Grunde aber auch die Wienerinnen und Wiener: Ob Müllabfuhr oder Feuerwehr, ob Wasserversorgung oder Spitäler – wo immer konkrete kommunale Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, fällt das Urteil meist positiv aus. Dennoch hat „die Verwaltung“ als Ganzes ein Imageproblem, gilt immer noch als schwerfällig, bürokratisch und langsam.

Hier müssen die Maßnahmen der Verwaltungsmodernisierung ansetzen. Die Stadtverwaltung muss sich den neuen Herausforderungen stellen und sich als moderner Dienstleistungskonzern definieren und präsentieren. Die Leistungen der Verwaltung müssen sich noch stärker an den Bedürfnissen der Bürger als Kunden orientieren, Effizienz und Tempo müssen weiter gesteigert werden. Der forcierte Einsatz der neuen Informationstechnologien dient diesen Zielen. Ihre Umsetzung ist für Bürger, Investoren und Besucher konkret erlebbar, sie ist ein Beitrag zur urbanen Lebensqualität ebenso wie zum Stellenwert Wiens als Wirtschaftsstandort.

Mehr Leistung und weniger Bürokratie, Behördenwege, die elektronisch abwickelbar sind, und Ämter, wo die Akten und nicht die Bürger laufen, heißen die Vorgaben. Die kommunalen Betriebe müssen, was Effizienz und Kundenorientierung betrifft, Spitze sein. Was aber nicht in Frage kommt, sind Leistungseinschränkungen zu Lasten der Qualität unserer Stadt. Nichts wäre einfacher, als beispielsweise beim Stadtgartenamt Kosten zu sparen, indem wir auf Blumen in den Fußgängerzonen verzichten. Diesen Luxus wollen wir uns aber leisten, wir wollen eine schöne, attraktive Stadt, in der sich die Menschen wohl fühlen.

Miteinander in der Stadt heißt, das Verhältnis zwischen dem Dienstleister Stadtverwaltung und den Kunden weiter zu verbessern, die Mitwirkungsrechte der Bürger auszubauen und die Demokratie weiterzuentwickeln. Der konsequente Modernisierungsprozess des Magistrats ist ein wichtiger Beitrag dazu.

Dr. Michael Häupl

