



DER BÜRGERMEISTER
UND LANDESHAUPTMANN
VON WIEN

Die Verwaltung ist für die Menschen da

Wien hat – das wird uns international immer wieder bestätigt – eine der besten Stadtverwaltungen der Welt. Das bedeutet aber nicht, dass wir uns zufrieden zurücklehnen dürfen. Die Welt um uns, die Ansprüche der Bürgerinnen und Bürger, die wirtschaftlichen und technischen Rahmenbedingungen ändern sich, und die Verwaltung muss sich deshalb ständig weiterentwickeln, will sie den an sie gestellten Anforderungen gerecht werden.

Die Verwaltung ist für die Menschen da. Kundenorientierung, Effizienz und Schnelligkeit sind deshalb wesentliche Zielsetzungen. Sie sind in ihrer Umsetzung für die Bürger unserer Stadt, aber auch für Investoren und Besucher konkret erlebbar, sie tragen maßgeblich zur Lebens- und Standortqualität unserer Stadt bei.

Einer der wichtigsten Faktoren der Veränderung sind die neuen Informationstechnologien. Sie können in ihrer Bedeutung für unsere Gesellschaft und Wirtschaft nicht hoch genug eingeschätzt werden. Sie verändern die Welt, unser Denken und Handeln, mit nie da gewesener Geschwindigkeit. Dieser Herausforderung müssen sich auch die öffentlichen Verwaltungen stellen.

Wir müssen die neuen Technologien zur internen Effizienzsteigerung, zur Erfüllung der wachsenden Serviceansprüche der Bevölkerung und zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit Wiens als Wirtschaftsstandort nutzen.

Die Stadtverwaltung ist in ihrer überwiegenden Aufgabenwahrnehmung Dienstleister. Und ein wachsender Teil ihrer Kunden ist es heute gewohnt, online mit Partnern irgendwo auf der Welt zu kommunizieren, rund um die Uhr im Internet nicht nur Informationen einzuholen, sondern auch Geschäftsvorgänge abzuwickeln. Darauf hat sich auch die Verwaltung einzustellen. Der persönliche Kontakt bleibt wichtig. Aber wir müssen mit Hilfe der elektronischen Informationstechnologien dafür sorgen, dass die Akten laufen und nicht die Kunden, dass sich die Bürger nicht mehr in einer komplexen Verwaltungsstruktur zurechtfinden und mehrere Ämter einzeln kontaktieren müssen, sondern nach Möglichkeit über ein einziges Portal bzw. über eine einzige Servicestelle Zugang zur Verwaltung haben.

Die neuen Technologien werden nicht nur die Art der Dienstleistungserbringung, sondern auch die grundlegende Beziehung zwischen Verwaltung und Bürger maßgeblich beeinflussen. Und dies wird wiederum weit reichende Auswirkungen auf Strukturen und Personalmanagement im öffentlichen Sektor haben.

Die Stadt Wien liegt, was den Einsatz moderner Informationstechnologien betrifft, sehr gut. Wir müssen aber – gerade auch unter den Rahmenbedingungen der Globalisierung und der EU-Erweiterung – gewaltige Anstrengungen unternehmen, um mit der rasanten Entwicklung in diesem Bereich Schritt zu halten und vorne dabei zu bleiben. Dafür brauchen wir auch in Zukunft Veränderungswillen, Innovationsbereitschaft, Flexibilität und Tatkraft.

A handwritten signature in blue ink, which reads "Michael Häupl".

Dr. Michael Häupl

