



**DER BÜRGERMEISTER  
UND LANDESHAUPTMANN  
VON WIEN**

Geliebter Herr Bürgermeister  
Abkürzungsverzeichnis

Unter dem Motto "Die Akten sollen laufen, nicht die BürgerInnen" setzt die Stadt seit vielen Jahren schon gezielte Maßnahmen, um den WienerInnen einen unbürokratischen, serviceorientierten Umgang mit der Verwaltung zu ermöglichen. Wie erfolgreich der begonnene Weg ist, zeigt sich unter anderem in der sogenannten Mercer-Studie zur Lebensqualität von weltweit mehr als zweihundert Großstädten, in der Wien den ausgezeichneten dritten Platz belegt.

Die Anforderungen der BürgerInnen an eine moderne Stadtverwaltung sind heute andere als noch vor wenigen Jahren und daher müssen und werden wir auf diese neuen Gegebenheiten auch aktiv zu- und eingehen. Für mich bedeutet Veränderung in erster Linie, den Bürger als Kunden, nicht als Bittsteller zu sehen und alles dafür zu unternehmen, ihm – in unserer Rolle als moderner Dienstleistungskonzern – unterstützend zur Seite zu stehen.

Ein Mehr an Service bedeutet aber auch, die BürgerInnen über die Leistungen der Stadt zu informieren, sie auf dem Laufenden zu halten und ihre Anliegen auf kürzestem Wege zu erfüllen. Ein wesentlicher Schritt in diese Richtung sind vor allem die E-Government-Angebote, die es den BürgerInnen erleichtern sollen, mit der Stadt Kontakt aufzunehmen und Amtswegen elektronisch zu erledigen. Weg vom klassischen "Amtsdeutsch" hin zu einer freundlichen, klaren und kompetenten Sprache. Mit dem Projekt "Wien spricht anders" ist es gelungen, eine zeitgemäßere Kommunikation mit den BürgerInnen zu finden.

Ein wesentliches Ziel des modernen Dienstleistungsunternehmens Stadt Wien ist es, eine neue Unternehmenskultur des Vertrauens, der Verantwortung und der Kundenorientierung zum Wohle der BürgerInnen und MitarbeiterInnen umzusetzen. Denn erst im Zusammenwirken aller verfügbaren Kräfte kann und wird es uns gelingen, dass Wien weiterhin eine Stadt mit beispielhaft hoher Lebensqualität bleibt.

Dr. Michael Häupl

