

Leistungsbericht 2005 der Abteilung Bürgerdienst (MA 55)

Der Bürgerdienst der Stadt Wien ist Aufklärer, Begleiter und Vermittler zwischen den Menschen, der Stadtverwaltung und anderen Institutionen, mit dem Ziel den Interessensausgleich zwischen den individuellen Lebenserfordernissen und einer allgemeinen, auf das Gemeinwohl zielenden Verwaltung, zu schaffen. Der Bürgerdienst ist im besonderen Maße dem Integrations- und Diversitätsgedanken verpflichtet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 18 Bezirksbürgerdienststellen, des Mobilen Bürgerdienstes, der Stadtinformation und der Telefonvermittlung legen großen Wert auf die qualitativ gleichwertige und hochwertige Betreuung ihrer Kundinnen und Kunden.



Projekt- und Schwerpunktüberblick 2005

Ständig steigende Inanspruchnahme des Bezirksbürgerdienstes

- Die Anzahl der vom Bürgerdienst bearbeiteten Anfragen nimmt laufend zu: 2005 wurden 152.702 Anfragen beantwortet, im Vorjahr 141.550 (Steigerung um acht Prozent). Innerhalb der letzten vier Jahre war insgesamt ein Anstieg um 36 Prozent zu verzeichnen.

Bestnoten für den Bürgerdienst

- Einer repräsentativen Umfrage vom August 2005 zufolge kennen 61 Prozent der Wienerinnen und Wiener den Bürgerdienst zumindest dem Namen nach, 20 Prozent nutzten bereits sein Service. Jene Personen, die das Service des Bürgerdienstes bereits nutzten, beurteilten das Engagement und die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Schulnotensystem mit der Note 1,8, die Freundlichkeit mit der Note 1,4.

Multi-Media-Mobilbüro beim Mobilen Bürgerdienst

- Eines der Mobilbüros des Bürgerdienstes wurde umgebaut und medientechnisch auf den neuesten Stand gebracht. Der Mobile Bürgerdienst ist nun mit seinem auch optisch neu gestalteten Mobilbüro in der Lage, audiovisuell aufbereitete Informationen zu transportieren.

Veranstaltungen in Wien

- Unter dem Motto "Was ist los in Wien" stellte die Wiener Stadtinformation neben Wissenswertem zu Kulturveranstaltungen, sportlichen Events, Messen und Kongressen unter anderem auch zu folgenden Themen Daten zusammen:
 - Wien gedenkt. 1945-1955-2005
 - 100 Jahre Wiener Wald- und Wiesengürtel

Neue Technik für die Telefonvermittlung

- Die Errichtung einer neuen Telefonanlage bildete die Grundlage für ein modernes Dialogzentrum, wo umfassendes Wissensmanagement eine neue Qualität in der Kundinnen- und Kundenbetreuung zulässt. Die bisherige Vermittlungstätigkeit wird um standardisierte inhaltliche Antworten auf häufig gestellte Fragen ergänzt.