

Leistungsbericht 2008 der Magistratischen Bezirksämter



Mit mehr als einer Million Kundinnen- und Kundenkontakten jährlich gehören die 19 Magistratischen Bezirksämter zu den wichtigsten Serviceeinrichtungen der Wiener Stadtverwaltung. Das umfangreiche Angebot der Bezirksämter reicht von diversen Leistungen für Gewerbetreibende und der Bewilligung von Schanigärten über das Melde-, Pass- und Fundservice bis zur Ausstellung von Parkpickerln.

Projekt- und Schwerpunktüberblick 2008

Einrichtung von Kompetenzzentren für Verwaltungsstrafverfahren

Im Interesse der Kundinnen und Kunden wurden in vier Magistratischen Bezirksämtern spezielle Kompetenzzentren für Verwaltungsstrafverfahren eingerichtet, und zwar in den Magistratischen Bezirksämtern für den 4. und 5., den 9., den 11. sowie für den 22. Bezirk. Alle sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht zu erreichen. In einem ersten Schritt wurden in diesen vier Zentren circa 17.000 Strafverfahren konzentriert. Im Jahr 2009 ist eine weitere Ausbaustufe mit der Verlagerung weiterer Verwaltungsstrafmaterien geplant.

Effizienzsteigerung durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)

2008 wurde für das Verfahren zur Ausstellung von Parkpickerln der elektronische Akt (ELAK) eingeführt. Das gesamte Verfahren wird nun mit ELAK abgewickelt. Dadurch entfallen einzelne Verfahrensschritte, die nötigen Informationen sind schneller verfügbar. Der Vorteil für die Kundinnen und Kunden: die Verfahren werden effizienter durchgeführt, das Parkpickerl kann rascher ausgestellt werden, sobald die entsprechende Zahlung eingelangt ist.

Erhebung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit

Gemeinsam mit dem Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien (MA 53) wurde 2008 in den Passservicestellen der 19 Magistratischen Bezirksämter die Kundinnen- und Kundenzufriedenheit erhoben. Die Ergebnisse bestätigten einmal mehr die hervorragende Qualität der Dienstleistungen der Magistratischen Bezirksämter. Auf einer Notenskala von eins bis sechs liegen die Bezirksämter mit der Note 1,2 bei der Gesamtzufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger magistratsweit ganz weit vorne. Die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhielt mit einer Gesamtnote von 1,1 einen herausragenden Wert. Auch die Fachkompetenz wurde von den Kundinnen und Kunden mit ausgezeichneten 1,2 benotet, die Termintreue mit 1,3.