

Leistungsbericht 2009 der Wiener Stadtverwaltung

Der Magistrat der Stadt Wien definiert sich als moderner, effizienter und kundinnen- und kundenorientierter Dienstleistungskonzern, der maßgeblich dazu beiträgt, dass das tägliche Leben in dieser Stadt funktioniert. Das reicht von der Trinkwasserversorgung bis zur Müllabfuhr, von Kindergärten bis zu Schulen, von der Rettung bis zur Feuerwehr. Der Leistungsbericht der Stadt Wien bietet einen kurzen Überblick über die Projekt- und Arbeitsschwerpunkte der einzelnen Abteilungen der Wiener Stadtverwaltung im Jahr 2009.

Der Dienstleistungskonzern Magistrat

Vom Magistratsdirektor wurden, abgestimmt mit der Stadtregierung, klare strategische Verwaltungsziele festgelegt. Sie bilden einen Handlungsrahmen für die Tätigkeit der einzelnen Dienststellen und eine grundsätzliche Richtlinie für deren Weiterentwicklung. Damit ist ein hoher Anspruch an die Abteilungen des Magistrats gesetzt, dessen Erfüllung in ihren Leistungen transparent wird.

Die grundlegenden Verwaltungsziele des Magistrats

Leistungs- und Ergebnisziele

- Effektiver und effizienter Dienstleister mit sozialer Verantwortung
- Erhaltung beziehungsweise Ausbau moderner Projekt- und Qualitätsstandards
- Weitere Beschleunigung der Dauer von Verfahren

Kundinnen- und Kundenziele

Erhöhung der Kundinnen- und Kundenorientierung:

- Zufriedenheit an den wichtigsten Kundinnen- und Kundenschnittstellen (zum Beispiel Telefonauskünfte, E-Government-Angebote): Beurteilung sehr hoch bis exzellent
- Kontinuierliche Beobachtung der Akzeptanz neuer Serviceleistungen
- Erledigungsstandards bei Anfragen, Ersuchen und Beschwerden
- Gezielteres Ansprechen von Kundinnen- und Kundenbedürfnissen

Finanz- und Wirtschaftlichkeitsziele

- Weiterführung der Budgetkonsolidierung (EU-Konformität)
- Stabilisierung im Bereich Personalkosten
- Sicherstellung von optimalen Kosten- und Organisationsstrukturen zur Verbesserung von Kostendeckungsgraden

Managementziele

- Fortsetzung der Verwaltungsreform (Einführung betriebswirtschaftlicher Steuerungssysteme; interne Leistungsverrechnung)
- Weiterer qualitätsvoller Ausbau des E-Government-Leistungsangebots
- Sicherstellung ausreichender Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Qualifikationen für künftige Aufgaben