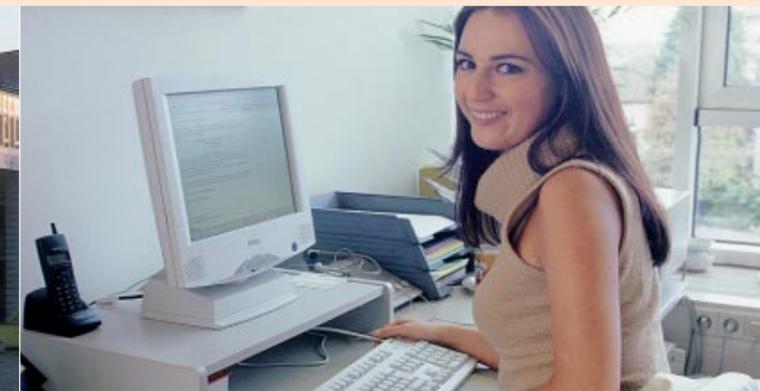




Bürgerservice statt Bürokratie Amtshilfe statt Amtstitel



Bürgerservice ■ Vor 20 Jahren waren sie noch in erheblicher Zahl zugange, die Herren Hofräte, im „Grauen Haus“ an der Bregenzer Bahnhofstraße, bis 1981 Sitz des Amtes der Vorarlberger Landesregierung. Ihre Amtstitel fanden sich natürlich auch an den Bürotüren verzeichnet, ebenso wie der „Amtssekretär“ oder der „Oberregierungsrat“. ■ **Von Alfons Kopf**

Der Hofrat ist ein Auslaufmodell, die Amtstitel sind in der Vorarlberger Landesverwaltung abgeschafft“, berichtet dazu Werner Brandtner, als Landesamtsdirektor Chef über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Landhaus. Über diese Änderung habe sich seines Wissens nie ein Mitarbeiter beklagt. Die Betroffenen zeigten eher Freude, weil die Titel-Überbleibsel aus der Monarchie meist nur noch Anlass für mehr oder weniger milden

Spott waren. Der Hofrat hat sich verabschiedet, ist der Geist der Obrigkeit mit den Titeln auch verschwunden? „Devote Untertanen waren die Vorarlberger glücklicherweise nie“, meint der LAD, wie ein Landesamtsdirektor hausintern bezeichnet wird. „Aber natürlich hat sich mit der offenen, lichten Architektur im neuen Landhaus auch der Stil der Verwaltung gewandelt.“ Nach wie vor ist das Amt der Landesregierung seiner Bezeichnung

entsprechend unterstützend für die Landesregierung tätig. Werner Brandtner: „Die Regierung hat längst den eindeutigen Auftrag erteilt, dass wir uns als Servicestelle der Bürgeranliegen zu verstehen haben.“

Hilfsbereitschaft

Im bereits 1989 von der Landesregierung beschlossenen Leitbild für die Landesverwaltung wird nicht nur gesetzmäßiges und korrektes

Handeln festgeschrieben, sondern auch die Hilfsbereitschaft gegenüber dem Bürger. „Wir bemühen uns laufend darum, das Verhältnis zu den Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern. Wichtig für viele ist, dass Anträge rasch behandelt und erledigt werden“, erläutert Werner Brandtner. „In diesem Bemühen sind wir auch ziemlich erfolgreich, wie uns immer wieder bestätigt wird.“ Etwa durch eine Auszeichnung der Bundeswirtschaftskammer.

Verständliche Sprache

Besonders wichtig ist der Landesverwaltung die verständliche Sprache: Wer ein Schreiben „vom Land“ bekommt, soll das verstehen, auch ohne Jus-Studium und Fremdwörterlexikon.

Brandtner: „Ein erfreuliches Beispiel dafür ist die Wohnbauförderung. Hier sind einige doch komplizierte Vorschriften zu be-

„Rasche Erledigung von Anträgen ist für den Bürger besonders wichtig.“

Werner Brandtner
Landesamtsdirektor

rücksichtigen, und wir haben es geschafft, die Zusammenhänge deutlich besser verständlich zu erläutern.“

Verstanden fühlen sollen sich Herr und Frau Vorarlberger auch bei telefonischen Auskünften. Zu diesem Zweck werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult, Fragesteller nicht ruppig abzufertigen, sondern auch dann freundlich zu bleiben, wenn ein Anrufer das einmal nicht ist.

Per Computermouse ins Landhaus

Sie wollen Ihren Namen ändern lassen, benötigen die Bewilligung für eine Grundwasserpumpe oder wollen nach einem Elementarschaden Antrag auf Unterstützung stellen – alle erdenklichen Antragsformulare und Informationsblätter stellt das Land Vorarlberg übers Internet zur Verfügung.





Landesamtsdirektor Werner Brandtner und Landtagspräsident Manfred Dörler mit den Information Landhaus-Mitarbeitern Walter Sahler, Ilse Posch und Edith Fuchs sowie Landeshauptmann Herbert Sausgruber.



Ein modernes Verwaltungszentrum für Vorarlberg: Das Landhaus in Bregenz.

Weshalb sollen nur CD's oder Bücher per Internet ins Haus kommen, war eine der Überlegungen im Zuge der Verwaltungsreform in Vorarlberg. Wer einen Antrag stellen möchte an eine Behörde, soll zumindest die erforderlichen Formulare mit geringstem Aufwand erhalten. Also wurden die meisten vom Amt der Vorarlberger Landesregierung ins Internet gestellt.

Über www.vorarlberg.at/formulare lässt sich per Stichwortsuche von zu Hause aus alles auf den Bildschirm holen und ausdrucken. Die Zahl der Besucher auf den Internetseiten des Landes steigt rapide an.

„Das Landhaus hat einen regen Kundenverkehr.“

Werner Brandtner
Landesamtsdirektor

Künftig sollen ausgefüllte Anträge auch wieder elektronisch zurückgesandt werden können. „Dafür ist allerdings zuerst eine Bürgerkarte erforderlich, die eine rechtsgültige elektronische Unterschrift enthält“, erläutert Landesamtsdirektor Werner Brandtner.

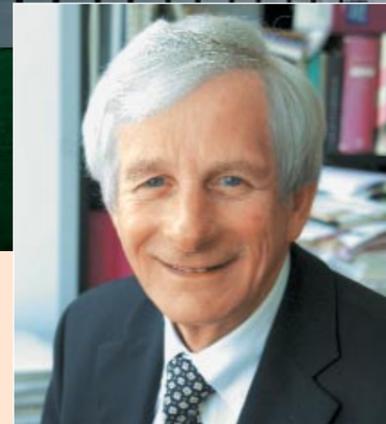
„So eine Karte wird erst sinnvoll, wenn sie bundesweit gültig ist; das kann ein Land allein kaum umsetzen.“

Modernen Pilotprojekten, wie etwa „e-Government“ („elektronisch unterstütztes Regieren“), steht das Land Vorarlberg offen gegenüber.

Rasch und kompetent: Information Landhaus

Noch haben nicht alle Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, die Landesverwaltung per Computer und Internet zu erreichen. Zudem möchten manche Bürger aus verschiedenen Gründen ihr Anliegen persönlich vorbringen.

„Das Landhaus hat einen regen Kundenverkehr“, weiß Werner Brandtner. „Wir bearbeiten zahlreiche Förderansuchen, von der Wohnbauförderung bis zum Stipendium, ein wichtiger Bereich ist auch die Staatsbürgerschaft.“



„Es hat sich noch niemand darüber beklagt, dass die Amtstitel abgeschafft wurden.“

Werner Brandtner
Landesamtsdirektor

Immer wieder suchen auch Leute im Landhaus Rat, die sich eigentlich an die BH oder die Sozialversicherung wenden müssten. Für sie alle steht jetzt neu die „Information Landhaus“ direkt beim Eingang als Anlaufstelle bereit.

Dort gibt es sämtliche Formulare und Auskünfte, die Mitarbeiter klären auch ab, ob ein gewünschter Gesprächspartner im Haus ist oder vielleicht im Außendienst oder auf Urlaub. LAD Brandtner: „Zusätzlich gibt es Lagepläne, auf denen für die Besucher angekreuzt wird, in welchem Stockwerk und Zimmer der gesuchte Ansprechpartner im Haus zu finden ist.“ Und wenn tatsächlich nicht „das Land“ zuständig ist, sondern BH oder Gemeinde, gibt es die entsprechende Auskunft – bei Bedarf samt Antragsformular – ebenfalls bei der Landhaus-Info.

Einfach und schnell: Zahlen mit Bankomatkarte

Im Sinne der Bürger vereinfacht ist auch der Zahlungsverkehr: Wer allfällige Kosten gleich begleichen möchte, kann das per Bankomat- und Kreditkarte ebenfalls bei der Information Landhaus erledigen.

Bestens bewährt haben sich solche Informationsstellen bereits in den Bezirkshauptmannschaften und einigen Rathäusern im Land. Werner Brandtner: „Die Erleichterung für die Bürger kommt auch den Mitarbeitern im Haus entgegen. Sie werden nicht laufend in ihrer Arbeit unterbrochen, nur weil jemand ein Formular abholen möchte.“

So erreichen Sie uns

Amt der Vorarlberger Landesregierung
Landesamtsdirektion
Römerstraße 15, A-6901 Bregenz
Landesamtsdirektor Werner Brandtner

- Mitarbeiter:
Gernot Längle, Margot Zisterer
- Telefon +43(0)5574/511-20050
- Fax +43(0)5574/511-20095
- E-Mail margot.zisterer@vorarlberg.at
- Internet www.vorarlberg.at

Aus dem Jungbürgerbuch von 1971:

„Das Amt der Landesregierung mit seinen Beamten und Angestellten hat die Aufgabe, den einzelnen Regierungsgliedern zu helfen, die Aufgaben des Landes zu besorgen und im Auftrage des Landeshauptmannes an der mittelbaren Bundesverwaltung mitzuwirken.“

