

VERWALTUNG INNOVATIV

1/2010

Eine Kooperation des Führungsforums Innovative Verwaltung **fiv** und der **WIENER ZEITUNG**

► Im Fokus: Bürgernahe Verwaltung

Dienstleistungsrichtlinie: Europa, Wirtschaftsraum

Von Dr. Christine Hartl

Kaum eine europäische Rechtsvorschrift war im Vorfeld ihrer Annahme so umstritten wie die Dienstleistungsrichtlinie, die doch antrat, den europäischen Binnenmarkt auch für Dienstleistungen zu öffnen und so Unternehmen die Chance zu geben, grenzüberschreitend ins Geschäft zu kommen. Am 28. Dezember 2009 endete die Umsetzungsfrist in nationales Recht. Christine Hartl zeigt, warum die DL-Richtlinie besser ist als ihr Ruf und dem europäischen Wirtschaftsraum zu neuem Schwung verhelfen wird.

Der europäische Binnenmarkt ist eine der greifbarsten Errungenschaften der Europäischen Integration. Mehr als 30 % des weltweiten BIP werden hier erwirtschaftet und mehr als 17 % des Welt Handels abgewickelt. In den Bereichen Produktion und Handel ist der innereuropäische Austausch rege: Grenzenloses Reisen und europäische Konsumvielfalt sind alltäglich geworden. Ein „kleines gallisches Dorf“, der Dienstleistungssektor, scheint von dieser Dynamik jedoch unberührt: Während rund 70 % der europäischen Wirtschaftsleistung und 2/3 der Arbeitsplätze auf Dienstleistungen entfallen, macht der grenzüberschreitende Handel mit Dienstleistungen lediglich 20 %



Das Finanzamt macht mobil: Die BewohnerInnen eines Pensionistenheims in Wien werden persönlich informiert (s. auch Seite 8)

Foto: Robert Newald

des europäischen Gesamthandels aus. Nur 8 % der kleinen und mittleren europäischen Unternehmen wagen den Sprung über die Grenze. Am 12. Dezember 2006 trat die Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Europäischen Rates, kurz Dienstleistungsrichtlinie genannt, an, den Unternehmen die Angst vor bürokratischen Hürden und fremden Rechtsordnungen zu nehmen. Von Anfang an zog die DL-Richtlinie, deren Umsetzungsfrist in nationales Recht am 28.12.2009 endete, viel Kritik auf sich, obgleich sie im Grunde nur zusammenfasste, was bereits gängige Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) war und darüber hinaus bemerkenswerte unter-

nehmer- und bürgerfreundliche Neuerungen formulierte.

Spürbare Erleichterung

Der deutsche Architekt, der in Spanien ein Haus plant, die österreichische Tischlerin, die für einen Auftrag nach Tschechien fährt oder der lettische Reiseleiter, der eine Touristengruppe nach Ungarn begleitet – in Fällen wie diesen erleichtert die DL-Richtlinie den Zugang zu den fremden Märkten. Sie deckt alle Dienstleistungen ab, die von einem in einem Mitgliedstaat niedergelassenen



Editorial

von
Heidrun Strohmeier

Innovative Verwaltung – Nah am Bürger?

Das Führungsforum Innovative Verwaltung (FIV) und die Wiener Zeitung machen in bewährter Kooperation und in neuer Gestalt „Bürgerorientierung“ zum Leitmotiv dieser Ausgabe. Alter Wein in neuen Schläuchen? Zugegebenermaßen ist Bürgernahe kein neues, wohl aber „zeitloses“ Thema und als zentrales Element von öffentlichem Management ungebrochen aktuell: Die Orientierung am Kunden als Handlungsmaxime und die Nähe zum Bürger als gute Praxis mit Wohlfühlfaktor? Wird hier nicht eine zu hohe Erwartungshaltung geweckt, die sich dann z.B. beim Zahlen einer Verwaltungsstrafe nicht erfüllt? Oder stehen die Anforderungen an die Verwaltung im Widerspruch zu Einsparungen im öffentlichen Bereich?

Erstens: Trotz vieler Fortschritte haben innovative Modelle, vor allem wenn es um qualitativ hochwertiges und rasches Service geht, auch zukünftig großes Potential. Digitale Dienste, die orts- und zeitunabhängig wie beim Unternehmensserviceportal „digitale Nähe“ erzeugen, führen in eine Win-win-Situation, sprich: weniger Aufwand für Bürger und Verwaltung.

Zweitens: Auf die Perspektive kommt es an. Deshalb steht auch die Dienstleistungsrichtlinie im Mittelpunkt unseres Leit-Beitrags. Die Idee einen einheitlichen europäischen Verwaltungsraum zu schaffen in Form eines europaweiten „One-stop-shops“ zeigt eine neue Dimension des Themas auf.

Drittens wandeln sich Begriffe wie Orientierung und Nähe abhängig von der Verwaltungsentwicklung: Man denke etwa an Good Governance und Beteiligungsmodelle, bei denen aus Kunden Partner werden. In welchem Verhältnis stehen vor dem Hintergrund der Haushaltsrechtsreform Wirkungsorientierung, Effizienz und „Public Value“?

Viertens – und das ist das wichtigste Argument – muss die Verwaltung permanent selbstkritisch hinterfragen, wo sie steht, ob Innovationen nur als Ideen und Absichtserklärungen geduldiges Papier füllen, oder – etwa als „mobiles Finanzamt“ – bei den BürgerInnen als Leistung ankommen.

Ihre
Heidrun Strohmeier
heidrun.strohmeier@bmukk.gov.at

► Inhalt

Virtuell sind wir uns ganz nah 3 Das Unternehmensserviceportal	Meinung 6 Monopolkundschaft	Unternehmen 9 Der Tischler aus Portugal kommt nicht
Public Value 5 Staatshandeln und Ethik	Mehr Qualität im Amt 7 Standards für Bürgerbüros	Recht 10 Urkundenfälschung bis Weisung
Perspektivenwechsel 6 Wie sehen BürgerInnen die Verwaltung?	Die Damen sind wirklich sehr nett 8 Das Finanzamt besucht seine KundInnen	Aktuelles und Bücher 11

► Im Fokus: Bürgernahe Verwaltung

Dienstleistungserbringer erbracht werden. Als Dienstleistung gilt eine selbständige, wirtschaftliche Tätigkeit, die in der Regel gegen Entgelt erbracht wird. Einige heikle Dienstleistungssektoren, wie etwa Gesundheits-, Verkehrs- oder Sozialdienstleistungen, wurden nach politischen Diskussionen von der Richtlinie explizit ausgenommen.

Recht: Freiheit und Schutz

Das ursprünglich vorgesehene „Herkunftslandprinzip“, wonach jeder Dienstleistungserbringer im EU-Ausland „nur“ die Vorschriften seines Heimatlandes einhalten muss, wurde auf Druck des europäischen Parlaments durch den Grundsatz der „Dienstleistungsfreiheit“ ersetzt: Danach müssen alle Mitgliedstaaten den freien Zugang und die Ausübung der Dienstleistung sicherstellen, auch wenn diese von einem Unternehmen eines anderen EU-Landes erbracht wird. Sie können dieses Prinzip nur einschränken, wenn dies nichtdiskriminierend, aus Gründen der öffentlichen Ordnung und Sicherheit, des Umweltschutzes oder der öffentlichen Gesundheit sowie verhältnismäßig geschieht. Hier entfaltet die DL-Richtlinie gegenüber der bisherigen Rechtsprechung des EuGH zusätzliches Liberalisierungspotenzial und schränkt die Rechtfertigungsmöglichkeiten auf die zuvor genannten Gründe ein. Der Verbraucherschutz beispielsweise ist nicht in der Liste der zulässigen Gründe enthalten. Die Richtlinie hält weiters fest, dass nationale Genehmigungsregelungen nur in Ausnahmefällen aufrecht erhalten werden dürfen und nationale Anforderungen wie etwa Wohnsitzerfordernisse, Staatsbürgerschaftsvorbehalte, wirtschaftliche Bedarfsprüfungen oder territoriale Beschränkungen zu beseitigen sind.

ArbeitnehmerInnen werden durch die DL-Richtlinie ebenso geschützt wie der faire Wettbewerb: So bleibt das nationale Arbeits- und Sozialrecht von der DL-Richtlinie unberührt. Die österreichischen arbeitsrechtlichen und kollektivvertraglichen Vorschriften finden damit auch auf den lettischen oder portugiesischen Baumeister Anwendung. Das britische Arbeits- und Sozialrecht gilt auch für die österreichische Architektin, die in London tätig ist. Mit dieser Regelung regierte das Europäische Parlament auf das viel beschworene Schreckgespenst des „polnischen Installateurs“, der seine Leistungen zu Dumpinglöhnen in anderen Mitgliedstaaten anbieten würde.

Zur Umsetzung dieser Vorgaben wurde in Österreich in den letzten beiden Jahren der nationale Rechtsbestand gründlich analysiert, um zuwider laufende Vorschriften abzuschaffen. Galten in diversen Bergführer- und Tanzschulgesetzen früher umfangreiche Genehmigungspflichten, so wurden diese durch bloße Anzeigepflichten, die eine sofortige Aufnahme der Tätigkeit erlauben, ersetzt. Doppelte Genehmigungsvorbehalte für die Errichtung und den Betrieb von Campingplätzen wurden vereinfacht und territoriale Beschränkungen für die Ausübung der Schlehrertätigkeit aufgehoben. Lokale Schischulen können künftig auch Schigebiete außerhalb des Standorts aufsuchen und umgekehrt dürfen ausländische Schischulen im Rahmen des Ausflugsverkehrs SchülerInnen vor Ort aufnehmen.

Wenn eine nationale Genehmigungsregelung beibehalten werden darf, sieht die DL-Richtlinie vor, dass im Falle der nicht rechtzeitigen Entscheidung seitens der Behörde, also einer behördlichen Untätigkeit trotz Fristablaufs, ein Antrag als genehmigt gilt („Genehmigungsfiktion“). Von dieser Regel

kann nur aus einem zwingenden Grund des Allgemeininteresses, einschließlich eines berechtigten Interesses Dritter, abgewichen werden.

Organisation: Klarheit und Fairness

Es sind – neben diesen materiell-rechtlichen Effekten der DL-Richtlinie – vor allem die organisationsrechtlichen Vorgaben, die besondere Beachtung verdienen, denn sie

Verwaltungsvollzug wurden die neun Ämter der Landesregierungen als EAPs bestimmt. Damit wurden One-Stop-Shops geschaffen, was als eine zukunftsweisende Neuerung zu betrachten ist: Künftig können alle Anträge im jeweiligen Verwaltungsverfahren sowohl von InländerInnen als auch von EU-AusländerInnen gebündelt elektronisch beim EAP eingebracht werden, der den Antrag unverzüglich an die zuständige Behörde weiterleitet. Mit der Einreichung beim EAP beginnt – im Anwendungsbereich der DL-Richtlinie – auch der Fristenlauf: Verzögert sich der Ablauf, so hat nicht der Antragsteller das Nachsehen,



Hinaus ins Leben: Unter anderem die Dienstleistungsrichtlinie zwingt die Verwaltung zu mehr Nähe zu den BürgerInnen.

erst schaffen durch umfangreiche Vereinfachungen einen fairen Wettbewerb auf dem europäischen Markt. Die DL-Richtlinie sieht nämlich vor, dass den Dienstleistungserbringern in jedem Mitgliedsland künftig einheitliche Ansprechpartner (EAP) für sämtliche Verfahren und Formalitäten zur Aufnahme einer Dienstleistungstätigkeit zur Verfügung stehen müssen. In Österreich ist dieser EAP über das zentrale Portal www.eap.gv.at erreichbar.

Erklärungen, Anmeldungen oder Genehmigungsanträge bei den zuständigen Behörden, einschließlich des Eintrags in Register, Berufsrollen oder Datenbanken oder die Registrierung bei Berufsverbänden, können über den EAP und die zuständigen Behörden zukünftig problemlos aus der Ferne elektronisch erledigt werden.

Österreich setzt diese Vorgaben durch ein eigenes Bundesgesetz, das Dienstleistungsgesetz (DLG), um. Aufgrund ihrer Nähe zum

sondern die jeweilige Behörde. Mehr noch: Auf Wunsch des Antragstellers erkundigt sich der EAP auch bei der Behörde über den jeweiligen Verfahrensstand. Aus Effizienzgründen obliegt der Behörde weiterhin die Zustellung der endgültigen Entscheidung an den Antragsteller, die auf Wunsch auch elektronisch erfolgen muss.

Bürgernahe durch Digitalisierung

Nicht nur bei der Abwicklung von Anträgen, auch im Vorfeld einer Antragstellung bringt die DL-Richtlinie eine weitgehende Digitalisierung von Verwaltungsabläufen mit sich. Um sich vorab über die Voraussetzungen der Dienstleistungserbringung im Inland informieren zu können, muss der EAP außerdem laut DL-Richtlinie Dienstleistungserbringern

und -empfängern Informationen über die Anforderungen, die für im Hoheitsgebiet niedergelassene Dienstleistungserbringer gelten, aus der Ferne und elektronisch leicht zugänglich machen. In Österreich wurde diese Informationspflicht über die Homepages der einzelnen EAPs und das bundesweite Einstiegsportal (www.eap.gv.at) umgesetzt. Über eine Österreichkarte kann gezielt nach dem geographisch passenden EAP gesucht werden. Mittels Auswahl der entsprechenden Situation (Gewerbeanmeldung, Umgründung etc.) bzw. mit Hilfe des sogenannten Dienstleistungsassistenten an Hand der Beschreibung der in Österreich am häufigsten nachgefragten Berufe (Baumeister, Maler/Anstreicher etc.) kann die notwendige Information eingeholt und mittels elektronischem Formular der Antrag an die zuständige Behörde abgeschickt werden. Die bereits erwähnte Genehmigungsfiktion im Verfahren wird ebenfalls durch das DLG geregelt, wobei es dem Materiengesetzgeber überlassen bleibt, diese für sein jeweiliges Verfahren anzuwenden und dazu auf das DLG zu verweisen.

Die DL-Richtlinie lässt eine Verpflichtung zur Vorlage von Dokumenten aus anderen Mitgliedstaaten im Original oder in beglaubigter Form nur noch in Ausnahmefällen zu. Für diesen Ausnahmefall sieht das DLG als weiteres technisches „Asset“ die Möglichkeit vor, bei der Behörde nach Maßgabe der vorhandenen technischen Voraussetzungen, elektronisch signierte Kopien von Originaldokumenten anfertigen zu lassen. Das ist notwendig, um den Weg des elektronischen Verfahrens auch bei Verpflichtung zur Vorlage eines Originaldokuments durchgehend ausschöpfen zu können.

Weiters findet künftig eine grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Behörden über das „Internal Market Information System - IMI“ statt, ein internetbasiertes Netz für den elektronischen Informationsaustausch. Der rasche Austausch von Informationen und Anfragen mit automatischer Übersetzung und der Möglichkeit, notwendige Dokumente hoch zu laden und zu senden, wird zu Zeitverkürzungen im Verfahren führen.

Insgesamt enthält die DL-Richtlinie somit durchaus innovative Vorschläge für Verwaltungsreforminitiativen. In organisationsrechtlicher Hinsicht wird sie ihre volle Wirkung in Österreich erst dann entfalten, wenn das DLG die (wegen einer Kompetenzdeckungsklausel) notwendige Zweidrittelmehrheit im Nationalrat erhalten hat und endlich in Kraft treten kann. Natürlich erfolgt die Umsetzung je Mitgliedsstaat unterschiedlich und tatsächliche Erleichterungen für den praktischen Anwender müssen sich erst einklinken. In Österreich enthalten die bisher gesetzten Umsetzungsschritte das Potenzial, die Weiterentwicklung des EAP in Richtung eines allgemein gültigen (also auch jenseits der DL-Richtlinie mit allen Rechtsfolgen agierenden) „One-Stop-Shops“ des Verwaltungsverfahrens voranzutreiben.



Dr. Christine Hartl ist Juristin und stellvertretende Abteilungsleiterin der Abteilung Standortpolitik und europäischer Binnenmarkt im Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (bmwvf).



Gesetzesänderungen bestimmen den Rhythmus der juristischen RedakteurInnen bei HELP.gv.at und USP.gv.at. Barbara Auracher-Jäger, die juristische Chefredakteurin. Fotos: Tajana Sternisa

Virtuell sind wir uns ganz nah

Von Cathren Müller

Dem Klischee nach mögen sich Staat und BürgerIn nicht so recht nahe kommen. Die Wirklichkeit, zumindest die digitale, sieht anders aus: Durch digitale Dienste wie [auftrag.at](#), [lieferanzeiger.at](#), [help.gv.at](#) oder das Unternehmensserviceportal vermittelt, pflegen Staat in Form der Verwaltung und BürgerIn einen regen Austausch. Von der Steuererklärung, über Rechtsinformationen bis zur Ausschreibung lässt sich schon sehr viel im virtuellen Raum erledigen, ohne dass der/die BürgerIn auch nur einen Fuß in ein Amt setzen müsste.

Barbara Auracher-Jäger, seit Juni 2009 als juristische Chefredakteurin für die Inhalte des Bürgerserviceportals HELP.gv.at und des Unternehmensserviceportals USP (USP.gv.at) zuständig, hat hohe Ansprüche. „Wir streben nach Vollständigkeit, aber ich kann eher damit leben, wenn etwas nicht bei uns steht, als wenn etwas nicht aktuell wäre.“

Auf HELP.gv.at finden BürgerInnen seit 1997 zu allen erdenklichen Lebenssituationen relevante Informationen: Was ist eine Arbeitnehmerveranlagung, wie kann ich eine Staatsbürgerschaft beantragen, was muss ich bei einer Namensänderung berücksichtigen? Etwa 2.500 Textseiten hat HELP.gv.at, die mit den dazugehörigen Rechtsinformationen im Rechtsinformationssystem (RIS) verlinkt sind: „Es ist uns ein Anliegen, auch die rechtliche Grundlage hinter den behördlichen Regelungen sichtbar zu machen,“ sagt Auracher-Jäger. „Das fördert die Transparenz.“ Help.gv.at wurde in den beiden ersten Monaten 2010 von über einer Million Menschen aufgerufen. 7,1 Millionen Seitenaufrufe lassen darauf schließen, dass jede/r diese/r BesucherInnen zu rund sieben Themen eine Information gesucht hat.

Seit dem 1. Jänner 2010 ist neben HELP.gv.at auch das Unternehmensserviceportal USP.gv.at online. Für dieses wurden die wirtschafts-

und unternehmensrelevanten Themen aus „HELP“ aufbereitet, neue Kategorien gebildet und andere Schwerpunkte gesetzt. 700 Einträge hat das USP derzeit. Hinter dieser Zahl steht eine enorme Komplexitätsreduktion: „USP.gv.at ist das Produkt der sogenannten Informationsverpflichtungen, die ein Unternehmen gegenüber verschiedenen Behörden hat,“ erklärt Auracher-Jäger. „Es wurde festgestellt, dass es 5.700 solcher IVPs gibt. Wir wollen alles abdecken, was ein Unternehmen der Behörde melden muss: Jahresabschluss, Abfall, Mitarbeiter anmelden usw.“ Jede/r UnternehmerIn soll im UVP nachlesen können, welche Stelle für ein Anliegen zuständig ist, was das Verfahren kostet und – wie bei HELP.gv.at – auf welcher Rechtsgrundlage es basiert.

Verwaltungsaufwand reduzieren

Das große Ziel dieser Initiative der Bundesregierung und des Finanzministeriums ist es, den Verwaltungsaufwand für Unternehmen auf ein Minimum zu reduzieren. Man denkt bereits an 2011, dann nämlich soll das USP den Unternehmen nicht nur alle Informationen, sondern auch Transaktionsmög-

lichkeiten bieten. Bestehende Portale wie Finanzonline oder ELDA usw. sollen zusammengefasst werden und mit einer einzigen Registrierung zugänglich sein – nebst allen dazugehörigen Informationen. Für die Einkommensteuererklärung beispielsweise genügt ein Einstieg, um zu wissen, wann eine Steuererklärung abgegeben werden muss und um das richtige Formular gleich bei der zuständigen Stelle einzureichen. „Mit einem einzigen Passwort und einem einzigen Zugang sollen alle Verfahren abgewickelt werden können.“

Zunächst ist die zehnköpfige Redaktion von HELP.gv.at und USP.gv.at gemeinsam mit den Ministerien damit beschäftigt, die „Top 500“ der IVP abzuarbeiten: „Wir gehen danach vor, was für die Unternehmen am kostspieligsten ist, da steht der Jahresabschluss natürlich ganz vorne,“ so Auracher-Jäger.

Fast ausschließlich JuristInnen sind in der Redaktion beschäftigt: „Wir wollen verlässliche Informationen liefern und außerdem kompetente Partner für die Ministerien sein.“ Auracher-Jäger sieht ihre Arbeit vornehmlich als Übersetzungsleistung: „Wir liefern Rechtsinformationen in einer verständlichen Sprache.“ Die Texte kommen von den Fachabteilungen der Ministerien und werden von der Redaktion überarbeitet. Außerdem werden die Inhalte innerhalb der Portale und mit anderen exter-

► Im Fokus: Bürgernahe Verwaltung

nen Seiten verlinkt: „Karez zu Beispiel ist ja ein Thema sowohl für eine Arbeitnehmerin als auch für eine Unternehmerin, es muss also in beiden Portalen etwas dazu stehen.“

Die juristische Redaktion hat ein komplexes Monitoring für Gesetzesänderungen aufgebaut: „Wir beobachten alles, was so kommt. Sobald ein Gesetz in der Begutachtungphase ist, stellen wir es auf unsere Seite und wir beobachten parallel, in welchen Inhalten sich eine Gesetzesänderung auswirken kann.“ Ist ein Gesetz einmal vom Nationalrat beschlossen, so müssen alle 2.500 Texte von „help“ und alle 700 Texte von USP.gv.at durchforstet und bei Inkrafttreten aktualisiert werden: „Das geht leider nicht automatisch. Wir müssen uns jeden Eintrag genau anschauen.“

Österreich: Europameister des eGovernments

Wie aufwändig das Verfahren der Identifikation, Analyse und Änderung ist, hängt vom jeweiligen Gesetz ab: Eine Änderung durch das Rechnungslegungsrechts-Änderungsgesetz, wie sie Ende Januar 2010 in Kraft trat, sei vergleichsweise begrenzt, sagt Auracher-Jäger, während die Eingetragene Partnerschaft, die seit dem 1. Januar 2010 in Kraft ist, mehr Arbeit verursacht, weil sie mehr Texte betrifft und genau geprüft werden muss, in welchen Fällen sie einer Ehe gleichgestellt ist oder nicht. Unter „Gesetzliche Neuerungen“ veröffentlichten HELP.gv.at und USP.gv.at alle Gesetzesänderungen ab dem Zeitpunkt der Begutachtung.

Für die Bedeutung des digitalen Angebots ist der Begriff „Verwaltungsvereinfachung“ eigentlich noch zu schwach, findet Auracher-Jäger: „Es heißt zwar, Unwissenheit schützt vor Strafe nicht, ich glaube aber, dass bei der heutigen Komplexität der Gesetze eine Bringschuld besteht. Damit meine ich, dass nicht nur der Zugang zum Recht für alle Menschen ermöglicht werden sollte, sondern dass sie zuallererst die Möglichkeit haben sollten, sich zu informieren und zwar so, dass es für sie auch verständlich ist.“

„Wir sind in Österreich Europameister im Angebot von eGovernment-Lösungen, aber was die Nutzung betrifft, können wir noch sehr viel aufholen“, sagt Wolfgang Horak, Senior Vice President des Sales Cluster Südosteuropa

von Fujitsu Technology Solutions. Fujitsu ist ein aktiver Partner in der Internetoffensive der Bundesregierung und hat das erste „BürgerInnennotebook“ mit integriertem Lesegerät (Smart Card Reader) auf den Markt gebracht: „Für die Interaktion mit den Behörden und die Nutzung aller eGovernment-Tools reicht eigentlich die Bankomatkarte oder die aktivierte eCard völlig aus“, sagt Horak. Dass noch längst nicht alle ÖsterreicherInnen das Internet im vollen Umfang nutzen, ist für Horak keine Frage der Hardware, sondern der Kommunikation: „Viele, auch sehr viele Unternehmen, glauben, sie müssten sehr viel investieren, das ist aber gar nicht der Fall. Wir müssen erreichen, dass die Leute den Nutzen der Angebote verstehen, dann können auch alle davon profitieren.“ Fujitsu selbst nutzt auftrag.at, um sich an öffentlichen Ausschreibungen zu beteiligen, rund ¼ des Geschäfts im Bereich Rechenzentren kommen für Fujitsu aus dem öffentlichen Sektor. Wichtige Kunden sind das Innenministerium, das Bundesrechenzentrum – wo übrigens auch HELP.gv.at und USP.gv.at technisch abgewickelt werden – und die Bundesbeschaffung, BBG. Ein eigenes Sales Office kümmert sich um das Monitoring der Ausschreibungsportale und die erforderlichen Dokumentationen und Zertifikate. „Mit auftrag.at haben wir die Möglichkeit, einen Teil unserer Sales-Prozesse papierlos über die Unternehmensgrenzen hinaus abzuwickeln. Jetzt sind wir gerade dabei, unser Prozessmanagement bei der Akquise weiter zu automatisieren.“

Diese Umstellungen fallen größeren Unternehmen oft leichter. Tatsächlich tun sich kleinere Unternehmen mit Aufträgen der öffentlichen Hand schwerer und nutzen seltener als Großunternehmen elektronische Ausschreibungsdienste (s. auch das Interview mit dem KMU-Forscher Peter Voithofer auf Seite 9). Wie auch Horak glaubt Auracher-Jäger dennoch an die demokratische Kraft des Internets: „Das Internet ist wohl so revolutionär wie es seinerzeit der Buchdruck war im Hinblick auf die unglaubliche bisher nicht dagewesene Möglichkeit, Wissen zu verbreiten. Je mehr die Menschen Zugang zu Wissen haben, desto mehr Demokratie ist möglich. Wenn heute 70 % der ÖsterreicherInnen das Internet nutzen, dann wird es auch möglich sein, dass 100 % das tun und damit die Möglichkeit haben, sich zu informieren.“



„Bei der heutigen Komplexität der Gesetze besteht eine Bringschuld gegenüber den BürgerInnen“, sagt Auracher-Jäger.

2011 wird das Unternehmensserviceportal USP der Einstieg vielfältige Transaktionen mit Behörden sein.

Verwaltungslinks für BürgerInnen und Unternehmen

- www.help.gv.at
Informationen zu allen lebensrelevanten Verwaltungsfragen
- www.ris.bka.gv.at
Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramtes
- www.usp.gv.at
Unternehmensserviceportal
- www.elda.at
Elektronischer Datenaustausch mit den Sozialversicherungen
- <https://secure.umweltbundesamt.at/edm>
- das Datenmanagementsystem des Lebensministeriums
- www.auftrag.at
Aufträge finden und einreichen
- www.lieferanzeiger.at
Öffentliche Ausschreibungen

Public Value – Staatshandeln und Ethik

Von Helfried Bauer

Das Gemeinwohl als mehrdeutiges und viel strapaziertes Konzept vergangener Bemühungen um den Wohlfahrtsstaat gewinnt unerwartet an Aktualität in einer Zeit, in der man die individuelle Nutzenmaximierung der Erwerbswirtschaft auch als gewissenlos und ruinös erfahren kann. Leider ist der Gemeinwohlbegriff wegen seiner Mehrdeutigkeit sinnentleert und bedarf der Konkretisierung im Hinblick auf das jeweils gesellschaftlich Erstrebenswerte. Hierbei kann das Konzept des Public Value, das auf eine Idee von Mark H. Moore zurück geht, hilfreich sein.

Der in Harvard lehrende Politikwissenschaftler Mark H. Moore verhalf dem Gemeinwohl als „Public Value“ Mitte der 1990er Jahre zu neuem Gewicht. Public Value entstehe, analog dem Shareholder Value des Privatsektors, in den Institutionen des öffentlichen Sektors, die für die Bedürfnisse der BürgerInnen geschaffen wurden: „Managers of public sector enterprises can create value, in the sense of satisfying the desires of citizens and clients, both through public sector production and through establishing and operating properly ordered and productive institutions, which are publicly accountable“, schreibt Moore in „Strategic Management in Government“. Der Verwaltungswissenschaftler Hermann Hill übersetzt Public Value als „Verwaltungshandeln, bei dem die Bewertung und Steigerung der Wertschöpfung von Tätigkeiten im Interesse des Gemeinwohls (öffentliches Interesse) stärker in den Mittelpunkt rückt.“ Wenn damit auch noch nicht viel für die Konkretisierung gewonnen ist, so wird klar: Die im Modernisierungsdiskurs des Staates gern verwendeten Begriffe von „Value for Money“ und „Best Value“ haben mit Public Value nichts gemein. „Value for money“ steht für betriebswirtschaftliche Effizienz bei der Erfüllung öffentlicher Aufgaben; mit Wertschöpfung im Sinn des Gemeinwohls hat dies wohl nichts zu tun. „Best value“ bezeichnet ein Verwaltungsmodernisierungsprogramm in Großbritannien, lanciert im Jahr 1997, das als „nachhaltige Wirkungs- und Leistungsorientierung“ im Sinn des New Public Management verstanden werden kann, wie Steve Martin, Professor für Politik und Management, schreibt.

Wie lässt sich Public Value konkretisieren?

Der britische Sozialwissenschaftler Colin Talbot liefert eine anregende Interpretation

von „Public Value“, indem er nicht nur die öffentlichen Güter anspricht, die der Staat wegen Marktversagens bereitstellen muss, sondern einen weiteren „wertschöpfenden“ Aspekt von Public Value herausstreicht: Gerechtigkeit, Gleichheit, Rechtschaffenheit sind Werte, die der private Sektor nicht erschaffen kann und will und die daher im öffentlichen Sektor entstehen müssen. Die Effizienz des öffentlichen Handelns bemisst sich demnach daran, wie sehr es den Grundbedürfnissen der Menschen und dem demokratischen Wertesystem entspricht. Vielleicht erweisen sich auf der Suche nach weiterer Konkretisierung von Public Value die folgenden drei Wertekategorien als hilfreich: Ethik verstanden als Respekt vor dem Individuum und damit die Ausrichtung des Handelns an Chancengleichheit. Demokratie, messbar etwa durch Bürgerbeteiligung, Wertschätzung für soziale und kulturelle Vielfalt, Respektieren von Minderheiten und schließlich Optimismus als ästhetische Kategorie, die in Analogie zum positiven Bild des/der MitarbeiterIn im Public Management die positiven Erfahrungen in

den Beziehungen zwischen BürgerInnen, Politik und Verwaltung hervorkehrt.

Diese Konkretisierung macht Public Value operationalisierbar. Ähnliches versuchte jüngst der Verwaltungswissenschaftler Tony Bovaird, als er die folgenden fünf Dimensionen unterschied: „user value, value to wider groups (such as family or friends of service users), political value (e.g. through co-planning as support to democratic process), social value (creation of social cohesion), environmental value (ensuring sustainability).“

Klar ist, dass die Schaffung von Public Value weiterer Diskussion bedarf. Dabei gilt es auch abzuwägen, ob sich die bisherige Modernisierungspolitik durch kluge Prozessinnovationen günstig auf das Gemeinwohl auswirkt; auch die häufig undifferenzierten Personalkürzungen müssen bezüglich der Auswirkungen auf die verschiedenen Dimensionen von Public Value geprüft werden. Mehr demokratische Werte umsetzen, mehr Ethik bei der Erbringung von persönlichen

Dienstleistungen lässt sich nur schwer mit der Ausdünnung von Personalkapazitäten vereinbaren.

Resümee

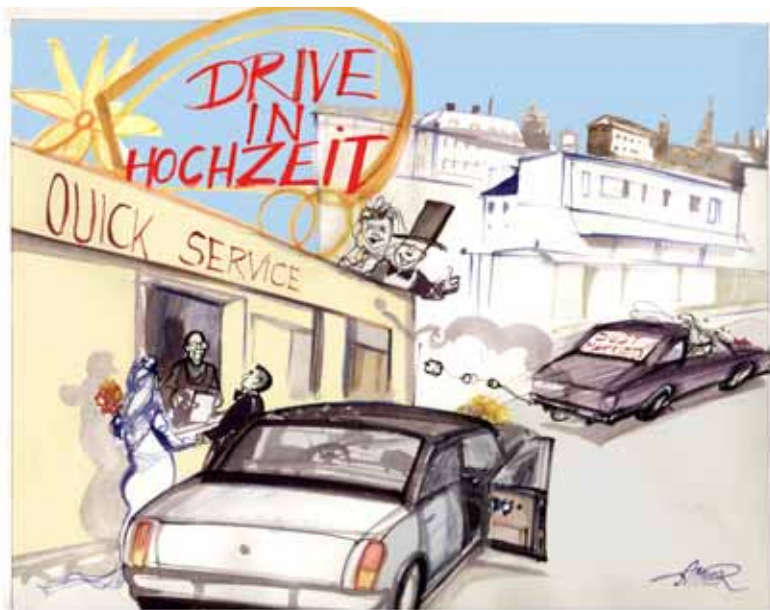
Public Value scheint ein sehr anregender Begriff für die laufende Debatte um die Wertebasis des öffentlichen Handelns zu sein, da verschiedene Wertekategorien angesprochen werden. Er fügt sich recht gut in das System der Grundsätze von Public Governance im Sinn des Weißbuches der Europäischen Union ein. Das Konzept lässt sich in mehrfacher Hinsicht anwenden, etwa als Kompass für das Rollenverständnis von Führungskräften im öffentlichen Sektor oder für die politische Argumentation. Es könnte aber auch für eine operationale Umsetzung des Gebots der Wirkungsorientierung des öffentlichen Handelns hilfreich sein.



Hon.-Prof. Dr. Helfried Bauer war von 1972 bis Ende 2008 Leiter des KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung. Er ist derzeit Lehrbeauftragter für Finanzwissenschaft an der Universität Innsbruck und für Public Management an der Fachhochschule Campus in Wien.



Der öffentliche Sektor als Werteproduzent: Moral und Ethik vom Schreibtisch.



Es könnte so einfach sein!

Eingehen einer eingetragenen Partnerschaft durchleuchtet. Auch wenn der Anlass ein weitaus fröhlicherer ist, sollten doch die Behördenwege diese stressgeladene Zeit nicht noch weiter erschweren. Die erfreuliche Erkenntnis aus diesem Prozess ist, dass die beiden direkten Behördenkontakte, die Ermittlung der Ehefähigkeit/Fähigkeit eine eingetragene Partnerschaft einzugehen und die Trauung/Eintragung bereits bürgerInnenfreundlich ablaufen. Es sind eher die Aufgaben davor und danach, die zu einem lästigen Aufwand werden können: Zum einen das Besorgen der notwendigen Dokumente, zum anderen die anfallenden Wege bei einer Namensänderung nach einer Eheschließung.

Wege verkürzen

Neben den Standarddokumenten ist nämlich unter anderem ein Auszug aus dem Geburtenregister notwendig, der nicht älter als sechs Monate sein darf und vom Standesamt der Geburt ausgestellt wird. Wer also nicht mehr an seinem Geburtsort wohnt, muss unter Umständen quer durch Österreich reisen, um das Dokument zu erhalten. Eine behördeninterne Besorgung dieser Dokumente könnte daher die BürgerInnen deutlich entlasten.

Die Neuausstellung sämtlicher Ausweise und die Anpassung aller Daten nach einer Namensänderung kann ebenfalls mehrere Tage in Anspruch nehmen. Eine Behörde muss hier an zwei Punkten ansetzen: Bessere Information über die Stellen, an die sich eine Person wenden muss und im Idealfall Weiterleitung der Namensänderung an die gewünschten Kontakte.

Diese und noch weitere Vorschläge wurden von der Arbeitsgruppe ausgearbeitet. Nun ist es an den Gesetzgebern in Bund und Ländern, diese aufzugreifen und umzusetzen.



Mag. Lisa Schindler ist Juristin in der Abteilung für Verwaltungsreform im Bundeskanzleramt.

Perspektivenwechsel

Von Mag. Lisa Schindler

Lange Wege, alltagsfeindliche Öffnungszeiten und unverständliche Regelungen: Oft ist der Kontakt mit der Behörde wenig erfreulich. Lisa Schindler berichtet aus der „Arbeitsgruppe Bürokratieabbau“, die verschiedene Behördenfälle aus der Perspektive von BürgerInnen durchleuchtet hat – mit durchleuchteten Ergebnissen.

Nach einem Todesfall im engeren Angehörigenkreis sind umständliche Behördenwege das Letzte, woran eine Hinterbliebene oder ein Hinterbliebener denken will. Dennoch fällt eine große Zahl an Erledigungen für die Hinterbliebenen an, die in einer schwierigen Zeit noch weiter belasten können. Die Abmeldung von Versicherungen, das Auflösen der Bestandsverträge und viele weitere Verständigungen müssen möglichst schnell erledigt werden. In der „Arbeitsgruppe Bürokratieabbau für BürgerInnen“ haben sich unter anderem PraktikerInnen von Standesämtern und aus dem Hauptverband der Sozialversicherungsträger und VertreterInnen mehrerer Ministerien mit möglichen Erleichterungen für BürgerInnen auseinandergesetzt. Eines hat sich dabei schnell gezeigt: Was aus Perspektive der Behörde eine Notwendigkeit darstellt, wird von BürgerInnen oft als Schikane wahrgenommen. Ziel der Arbeitsgruppe war es, diese beiden Perspektiven einander anzu-

nähern und dort, wo es möglich war, Verwaltungslasten zu reduzieren.

Eine interessante Erkenntnis war die Tatsache, dass die Verwaltung oft schon weiter ist, als die BürgerInnen annehmen: Eine Abmeldung bei der Sozialversicherung ist im Todesfall in den meisten Fällen gar nicht mehr notwendig, da diese bereits automatisch durchgeführt wird. Durch eine verbesserte Information über diese Tatsache könnten BürgerInnen bereits wertvolle Zeit sparen.

Ein anderer Bereich ist die sogenannte Überführungsanzeige: Soll eine verstorbene Person in einem anderen Bundesland bestattet werden, als sie gestorben ist, so ist bis jetzt je nach Bundesland ein Genehmigungsprozess oder eine Anzeige notwendig. Einzige Ausnahme ist hier Salzburg. Dieser Ablauf könnte durch Übernahme dieser Regelung in anderen Bundesländern weiter vereinfacht werden.

Neben dem Todesfall wurde auch der Aufwand bei einer Eheschließung oder dem



Meinung

von Klaus Hartmann

Monopolkundenschaft

Mit der Sättigung von Märkten kommt es zu einem Paradigmenwechsel in der Marktwirtschaft. Nicht mehr die Produkte stehen im Fokus der unternehmerischen Betrachtungsweise, sondern die Kunden. In diesen neuen Nachfragemärkten gewinnt das Marketing eine besondere Bedeutung, und die Stellung der Konsumenten wird so wichtig, dass

deren Wünsche nicht mehr unbeachtlich sind. Die Güter und Leistungen der öffentlichen Verwaltung werden hingegen in der Regel monopolartig vertrieben, womit sich der Wechsel von der Angebotsorientierung zur Nachfrageorientierung nicht so leicht einzustellen vermag. Mit der Nutzung betriebswirtschaftlicher Instrumente in der Verwaltung im Zuge des „New Public Management“ wurde auch die Kundenorientierung und das Marketing ein zentrales Thema. Der Kundenbegriff

wurde freilich etwas unkritisch übernommen. Alle Personen, die in die Aktivitäten der öffentlichen Verwaltung einbezogen waren, wurden als Kunden oder Kundinnen etikettiert, auch wenn viele eine öffentliche Leistung gar nicht in Anspruch nehmen wollten. Einen ablehnenden Bescheid, eine Pfändung oder gar eine Straftat strebt wohl niemand an und kaum jemand sieht sich gerne in einer solchen Kundenrolle. So sehr der Kundenbegriff nicht immer genau passt, so sehr muss jedenfalls der

Mensch im Mittelpunkt der öffentlichen Verwaltung stehen: Ob er oder sie nun Normunterwerfener, Bürgerin, Inpflichtgenommener, Spitalspatientin, Beschuldigter, Autobahn-Nutzerin, Gerichtszeuge, Schülerin oder in irgendeiner anderen Rolle ist, es gilt die individuelle Interessenslage der Betroffenen zu erkennen und es ist die Aufgabe der öffentlichen Verwaltung, im Rahmen der konkreten Anforderungen möglichst auf diese Interessenslage einzugehen – dafür steht der Kundenbegriff.

Mehr Qualität im Amt

Von Mag. Peter Biwald und Mag. (FH) Markus Hödl

Die MA 24/12 hätte wenig Chancen, als Bürgerbüro durchzukommen: Für Bürgerbüros sollen zukünftig hohe einheitliche Qualitätsstandards etabliert werden. Peter Biwald und Markus Hödl haben Vorschläge erarbeitet, wie diese aussehen könnten.

Mit dem Aufkommen der ersten Bürgerbüros etwa Mitte der 1990er Jahre wurde Bürgerorientierung als Organisationsprinzip in der öffentlichen Verwaltung im Allgemeinen und in Bezirksverwaltungsbehörden im Besonderen verankert und verankert. Inzwischen sind die Bürgerbüros so etwas wie das sichtbarste Zeichen einer Reformbewegung des öffentlichen Sektors hin zu mehr Bürger- bzw. Kundenorientierung geworden. Zahlreiche Umfragen, Erhebungen und Evaluierungen zeigen, dass Bürgerbüros gerade in Bezirksverwaltungen bereits weit verbreitet und erfolgreich realisiert wurden.

Viele dieser Bürgerbüros sind von den jeweiligen Verwaltungen individuell entwickelt und gestaltet worden. Dies hat einerseits eine kundenorientierte Gestaltung, die auf die jeweiligen Bedürfnisse vor Ort ausgerichtet ist, zur Konsequenz. Andererseits entstehen dadurch unterschiedliche Modelle, deren Vergleichbarkeit schwierig ist und deren Qualitätsmerkmale schwer zu evaluieren sind.

Seitens des Bundeskanzleramtes wurde 2008 ein Projekt initiiert, das einheitliche Qualitätsstandards unter anderem in Bürgerbüros von Bezirksverwaltungsbehörden zum Ziel hat. Das KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung betreut dieses Projekt inhaltlich.

Zur Weiterentwicklung von Bürgerbüros wurden Qualitätskriterien benannt und für diese sollten nun ausgewählte Standards definiert werden. Einige Vorschläge dafür seien hier beispielhaft angeführt.

- Ergebnisqualität: Alle im Bürgerbüro eingelangten Aufträge werden innerhalb desselben Arbeitstages abschließend an einer Stelle erledigt.
- Führungsqualität: Im Bürgerbüro werden im Abstand von fünf Jahren CAF-Selbstbewertungen durchgeführt und die Verbesserungsmaßnahmen anschließend kontinuierlich abgearbeitet.
- Mitarbeiterqualität: Jede/r MitarbeiterIn



So geht's nicht: Die MA 24/12 entspricht definitiv nicht den Ansprüchen eines Bürgerbüros.

des Bürgerbüros absolviert persönlichkeitsbildende Schulungen im Ausmaß von drei Tagen im Jahr.

- Kundenbezogene Qualität: Die Öffnungszeiten des Bürgerbüros umfassen zumindest 35 Stunden pro Woche, wobei ein Tag in der Woche Abendöffnungszeiten anbietet. Die Wartezeiten werden so kurz wie möglich gehalten. 95 % der KundInnen werden innerhalb von 15 Minuten bedient.
- Strukturqualität: Der Leistungskatalog der Bürgerbüros in den Bezirksverwaltungen umfasst ein Mindestmaß an Leistungen, dass über reine Informationen hinausgeht.

Bei der konkreten Formulierung der Qualitätsstandards ist darauf zu achten, dass diese klar und verständlich sind. Darüber hinaus sollen sie auf ihre Einhaltung hin messbar sein. Letztlich sind diese Standards sowohl nach Innen (gegenüber allen MitarbeiterInnen der betreffenden Verwaltung) als auch nach Außen (zu den KundInnen und BürgerInnen) zu kommunizieren. Im letzten Schritt ist festzulegen, was passiert, wenn ein Standard nicht eingehalten wird.

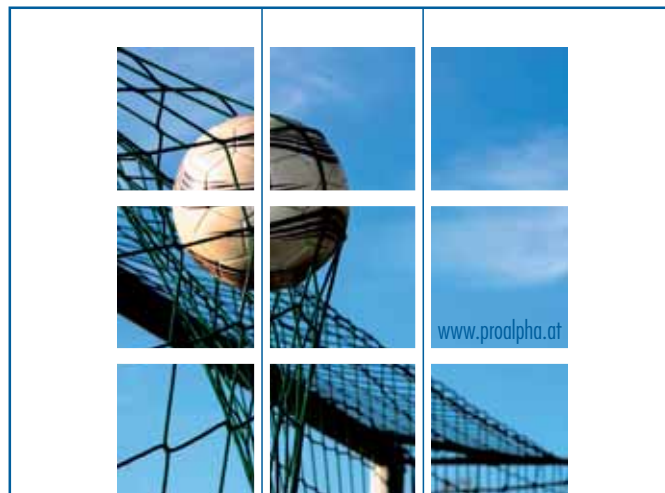
Weitere, konkrete Ergebnisse dieses Projekts sollen bis zur BH-Konferenz im Herbst 2010 vorliegen.



Mag. Peter Biwald ist Geschäftsführer des KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung



Mag. (FH) Markus Hödl ist Mitarbeiter des KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung



Der Ball ist rund

Im Wettbewerb mit den Großen hat der Mittelstand höchste Ansprüche zu erfüllen. Von proALPHA bekommen Sie die richtige Technik, um das Runde ins Eckige zu bringen. proALPHA – die aktive ERP-Komplettlösung für den Mittelstand.

proALPHA Software Austria GmbH
Fritz-Knoll-Straße 6
8200 Gleisdorf
Telefon: (0 31 12) 69 34-0
Telefax: (0 31 12) 69 34-4
E-Mail: info@proalpha.at





Beratung in vertrauter Umgebung: Finanzamt mit Kunden in einem Seniorenheim

Fotos: Robert Newald

„Die Damen vom Amt sind wirklich sehr nett“

Von Cathren Müller

Seit 2006 zieht es die Bezirksfinanzämter Wiens hinaus zu den BürgerInnen. Das Finanzamt kommt in Moscheen, in Schulen, in Fabriken und in Pensionistenheimen, auf dass der Kunde mehr Service bekäme und die Ämter selbst sich leeren. Verwaltung Innovativ war bei einem Besuch des Finanzamts 2/20/21/22 in einem Pensionistenheim dabei.

Sie haben doch ein Hörgerät, das könnten Sie auch geltend machen,“ sagt die Beraterin vom Finanzamt. Ihr Gegenüber lächelt und stellt das angesprochene Hörgerät lauter: „Wie bitte?“ Es ist ein sonniger Nachmittag in einem Seniorenwohnheim im 22. Bezirk. Das „Finanzamt 2/20/21/22“ ist gekommen und hat im Speisesaal sein Amt aufgebaut. Drei Beraterinnen sitzen mit Laptops und einem Stapel des „Steuerhandbuchs 2010“ an den Tischen und beraten einzeln und persönlich die Bewohner, die mit ihren Rechnungen, Kontoauszügen und Pflegegeldbescheiden zu ihnen kommen. Ein Mann steht unentschlossen am Rand, seine Papiere unter den Arm geklemmt: „Ich bin jetzt 85, ich kenne mich damit nicht so aus. Früher hat das alles meine Frau gemacht,“ sagt er. Das Finanzamt war schon vier Wochen zuvor einmal da: „Ich bin beim letzten Mal gleich mit dem Laptop herunter gekommen, da haben alle geschaut.“ Die alte Dame hat einen flotten Kurzhaarschnitt und grinst

verschmitzt: „Ich fand das im Internet ganz praktisch, aber es haben Unterlagen gefehlt, das haben mir die Damen hier gesagt.“

Seit 2006 gibt es das „mobile Finanzamt“, wie es vom Volksmund getauft wurde. „Es heißt eigentlich weiterhin ‚Infocenter zum Bürger‘, aber damit kann wohl niemand was anfangen,“ meint Silvia Jukl, eine Teamleiterin des Infocenters, die dem Anlass entsprechend ein mit „BMF“ bedrucktes Halstuch trägt.

2006 stand die Zusammenlegung der Bezirksfinanzämter noch bevor. Es war absehbar, dass die verbleibenden Infocenter zu klein für die Kundenströme sein würden: „Wenn Sie an einem Montagmittag zu

uns kommen, dann sind in unserer Halle mit den Beratungsschaltern fast 500 Leute,“ erklärt Jukl. Die Kundenströme aus den Infocentern weg zu lenken, war aber nur der Anlass, die mobilen Finanzämter ins Leben zu rufen: „Der Hauptgedanke ist schon, ein gutes Service zu bieten,“ sagt Jukl. „Vom zweiten Bezirk bis in den 22. Bezirk ist doch ein weiter Weg.“

Inzwischen gehen alle Finanzämter in Wien mit mobilen Services „hinaus“. Während die meisten ihre mobilen Ämter in den Bezirksamtstuben aufbauen, sucht das Finanzamt für den 2., 20., 21. und 22. Bezirk den ganz direkten Kontakt mit seinen Kunden. Jukl erklärt: „Wir möchten keine bestimmten Grup-

pen ansprechen, sondern möglichst viele Leute erreichen. Wir waren schon in Firmen, in Pensionistenheimen, in Moscheen.“ Während der Besuch bei einem großen Autobauer nicht so erfolgreich war – „obwohl wir extra zum Schichtwechsel gekommen sind“ – erinnert sich Jukl gerne an den ersten Besuch in der Moschee: „Ich muss zugeben, dass wir zuerst nervös waren, weil wir nicht wussten, was uns erwartet. Dort war es dann aber ganz einfach, weil die Leute das sehr gut angenommen haben.“

Meistens versuchen Silvia Jukl und ihre Mitarbeiterinnen bei den Beratungstagen außerhalb des Amtes auch Online-Zugänge an den Mann oder die Frau zu bringen: „Nicht ganz einfach. Die meisten wollen ja doch sichergehen, dass auch alles stimmt. Es soll sich einfach noch jemand den Antrag anschauen.“ Der Frau, die zu ihr zur Beratung gekommen ist, geht es genauso. Sie ist für ihre Schwiegermutter da, die im Heim lebt, und kann sich nicht vorstellen, den Antrag nur Online auszufüllen und einzureichen: „Wenn man dann etwas Falsches hinschreibt, ist es ja noch mehr Aufwand. Ich finde das toll, dass die hierher kommen.“

Mobil zu werden, die BürgerInnen dort aufzusuchen, wo sie sind, die Idee ist eine Weiterentwicklung der Infocenters, die es seit fünf Jahren gibt. Eine Entwicklung, die Silvia Jukl begrüßt, aber auch kritisch sieht: „Es ist interessant, und es ist schön, aber wie überall, wo es menschelt, ist die psychische Belastung sehr hoch. Es gibt Kunden, die werden wütend, die beschimpfen uns, wir müssen aber freundlich bleiben. Das Problem haben Sie mit einem stimmten Akt nicht.“ Hinauszugehen ist da eine willkommene Abwechslung und mildert den Druck: „Wir werden ja meistens sehr freundlich empfangen, und die Leute sind dankbar, wenn sie merken, sie werden gut beraten und bekommen außerdem noch Geld zurück.“

Für die Mitarbeiterinnen ist es eine der wenigen Gelegenheiten, gemeinsam etwas zu tun. Die mobilen Termine nimmt das Team von Jukl meistens am Freitagnachmittag nach Schalterschluss wahr: „Dann gehen wir niemandem ab.“

Die Bewohner des Pensionistenheims sind sehr froh: „Also die Damen sind wirklich sehr nett“, sagt eine Bewohnerin. Ob sie denn Geld zurückbekomme? „Das weiß ich noch nicht, aber ich denke schon. Es fallen ja viele Apothekenrechnungen und Arzt honorare an.“

Auch wenn viele damit rechnen können, Geld zurück zu bekommen, ist das Finanzamt hier im Heim doch „das Amt“: „Das Vertrauen zu uns könnte noch größer sein, aber es wird immer besser.“ meint Jukl. Sie ist aber überzeugt, dass durch die mobilen Termine langsam aber sicher mehr Menschen dazu bewegt werden können, überhaupt eine Veranlagung zu machen und dass sich auch das Bild vom Amt dadurch ändern wird: „In der HTL Donaustadt waren die Schüler überrascht, dass wir doch ganz modern aussehen, die haben wohl mit ein paar alten grauen Tanten gerechnet.“

Der Speisesaal im Pensionistenheim leert sich und die Beraterinnen packen die Sachen zusammen. Es sind einige Veranlagungen zusammengekommen, das „Steuerhandbuch 2010“ haben sich nur wenige mitgenommen. Aber das Problem mit dem Hörgerät wird noch gelöst, der alte Mann nickt: „Achso, absetzen meinen Sie. Ja, wenn Sie das sagen.“



„Wir möchten möglichst viele Leute erreichen.“ Silvia Jukl (rechts) ist Teamleiterin im Infocenter des Finanzamts 2/20/21/22.

Der Tischler aus Portugal kommt nicht

Das Interview führte Cathren Müller

Und zwar unter anderem deswegen nicht, weil kleinere Unternehmen lokal agieren und sich auch weniger an Ausschreibungen beteiligen, zumal wenn sie grenzüberschreitend sind. Dennoch kommen die Verwaltungsvereinfachungen und insbesondere die digitalen Informationsdienste den kleinen und mittleren Unternehmen besonders entgegen, sagt Peter Voithofer, Direktor der KMU FORSCHUNG AUSTRIA, im Interview.

Verwaltung Innovativ: Herr Voithofer, haben Verwaltung und kleinere Unternehmen ein gutes Verhältnis?

Peter Voithofer: Wenn es um digitale Angebote geht, ja. Die Informationsangebote sind gut, doch bestehen enorme Unterschiede bei der Nutzung. Ein Unternehmen mit zwei oder drei MitarbeiterInnen in einer persönlichen Dienstleistungsbranche hat mit dem Internet generell weniger zu tun. Ein Friseur beispielsweise braucht zur Ausübung seines Berufs nicht notwendig das Netz. Für diese Unternehmen sind Emailadressen und Websites noch keine Selbstverständlichkeit und die Internetverwendung keine tägliche

Praxis. Was noch verbessert werden kann, ist die generell sehr hohe administrative Belastung der Unternehmen.

Soll die Verwaltung auf kleinere Unternehmen mit anderen Angeboten zugehen, die nicht webbasiert sind?

Ich denke, nein. Es besteht ja weiterhin die Möglichkeit des direkten Kontakts und außerdem wird die Zahl der Unternehmen, die das Internet nicht nutzen, immer kleiner. Den KMU würde es mehr helfen, wenn man den Verwaltungsaufwand generell reduziert.

Sind sich Unternehmen und Verwaltung durch die Digitalisierung näher gekommen?

Beide waren sich früher auch nicht fern, aber jetzt sind sie sich jedenfalls näher. Die Response-Zeiten beispielsweise sind durch das Email sehr verkürzt. Innerhalb von ein bis zwei Tagen erhält man heute eine qualifizierte Antwort auf eine Frage an eine Behörde. Das ist beachtlich. Kleine Unternehmen sind sehr stark im operativen Geschäft engagiert, Zeit ist eine knappe Ressource. Durch digitale Angebote können sie Information rund um die Uhr beziehen und ihre Anfragen rund um die Uhr stellen. Anders als die klassischen Amtszeiten kommt dieses den KMU sehr zu Gute.

Wie wirken sich Angebote wie auftrag.at oder andere Ausschreibungsplattformen auf die Geschäftstätigkeit von KMU aus? Eine These ist ja, dass Ausschreibungen generell eher die größeren Unternehmen bevorzugen.

Der Informationsfluss und die Transparenz sind bei elektronischen Ausschreibungen sensationell, und das kommt auch den KMU zu Gute, sie würden sonst ver-



Peter Voithofer: „Der Informationsfluss zwischen Behörde und Betrieb ist gut, aber der Verwaltungsaufwand ist noch sehr hoch.“

mutlich eine große Anzahl von Ausschreibungen gar nicht kennen. KMU beteiligen sich an öffentlichen Ausschreibungen generell weniger. Das liegt unter anderem daran, dass die Gewichtung der Vergabekriterien für die KMU zu wenig transparent ist. Aus Sicht der KMU werden auch zumeist zu große Losgrößen ausgeschrieben bzw. können die erforderlichen Referenzprojekte nicht nachgewiesen werden. Aus Sicht der Auftraggeber ist es aber selbstverständlich, dass sie nicht als ‚Versuchskaninchen‘ dienen möchten und die Unternehmen nachweisen müssen, dass sie vergleichbare Projekte bereits erfolgreich durchgeführt haben.

Der Anteil von öffentlichen Aufträgen könnte bei kleineren Unternehmen noch wachsen?

Gemessen am Auftragswert sind die KMU unterdurchschnittlich repräsentiert. Aus älteren Daten geht hervor, dass KMU auf EU-Ebene 42 % des Auftragswertes öffentlicher Ausschreibungen erhalten und 64 % aller Aufträge an KMU vergeben werden. In Österreich sind es 48 %. Demgegenüber haben KMU aber einen Anteil von jeweils rund 60 % an der nationalen Bruttowertschöpfung und an der Beschäftigung. Da ist also noch Potenzial nach oben für die KMU.

Was müsste man tun?

Die Nichtbeteiligung hat auch strukturelle Gründe: 90 % aller österreichischen Unternehmen haben weniger als zehn MitarbeiterInnen, rund die Hälfte sind 1-Personen-Unternehmen. Gerade bei diesen Kleinunternehmen arbeiten Generalisten, es gibt keine funktionale Trennung.

Dementsprechend bescheiden müssen auch die administrativen Hürden sein. Ausschreibungen sollen außerdem unbedingt in kleinen Losen erfolgen, damit sich die Kleinunternehmen daran beteiligen können.

Es ist also schon aus diesen Gründen mehr als unwahrscheinlich, dass der im Zusammenhang mit der Dienstleistungsrichtlinie vielbeschworene „portugiesische Tischler“ für Aufträge nach Österreich kommt.

Ja, KMU arbeiten in der Regel lokal. Neben der geografischen Distanz gibt es auch sprachliche Hindernisse. Gerade im Bereich der Dienstleistungen ist der persönliche Kontakt bedeutsam. Dennoch können solche Regulationen dazu beitragen, dass der wirtschaftliche Austausch in bestimmten Regionen belebt wird. Wie schnell dies gelingt, hängt auch von gesellschaftlichen und kulturellen Entwicklungen ab. Je internationaler die Bevölkerung ist, je mehr die Leute reisen, je mehr Sprachen sie sprechen, umso einfacher und schneller wird es gehen.

Mag. Peter Voithofer ist Direktor der 1952 gegründeten KMU FORSCHUNG AUSTRIA, die sich auf die sozial- und wirtschaftswissenschaftliche Erforschung der kleinen und mittleren Unternehmen spezialisiert hat, das sind 99,6 % aller Unternehmen in Österreich. Unter anderem führt das Institut regelmäßige Branchenanalysen durch.



Von Urkundenfälschungen, Nebenbeschäftigungen und Weisungen

Von Mag. Rudolf Haschmann

§ Verfassungsgerichtshof

Keine Verletzung verfassungsgesetzlich gewährleisteter Rechte durch Verhängung einer Disziplinarstrafe über einen Beamten wegen Dienstpflichtverletzung durch Urkundenfälschung und Verwendung des verfälschten Beweismittels in einem anderen Disziplinarverfahren; Disziplinarverfahren gegen Beamte sind keine Strafverfahren im Sinne des Systems der Europäischen Menschenrechtskonvention; jedoch Anwendbarkeit der zivilrechtlichen Garantien der EMRK auf das Disziplinarrecht der Beamten (VfGH vom 3.12.2009, B1008/07).

Der Verfassungsgerichtshof sieht sich gehalten, dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte in dessen Beurteilung des Anwendungsbereiches des Art.6 Abs.1 EMRK in Bezug auf disziplinarrechtliche Streitigkeiten öffentlich Bediensteter zu folgen. Soweit derartige Streitigkeiten durch die innerstaatliche Rechtsordnung geregelte, subjektive Rechte oder Pflichten des jeweils betroffenen Bediensteten zum Gegenstand haben, findet Art.6 EMRK in seinem zivilrechtlichen Teil Anwendung.

Ausgehend davon ist Art.6 Abs.1 EMRK auch auf die hier vorliegende beamtendisziplinarrechtliche Streitigkeit anzuwenden. Es liegt nämlich auf der Hand, dass der Beschwerdeführer jedenfalls insofern Zugang zu einem Gericht nach nationalem Recht („access to a court under national law“) hatte, als die beschiedförmige Entscheidung der in letzter Instanz zuständigen Disziplinarbehörde betreffend die Verhängung der Geldstrafe über den Beschwerdeführer der nachprüfenden Kontrolle des Verwaltungsgerichtshofes unterliegt.

Zur behaupteten Verletzung des Verbotes des Zwangs zur Selbstbeziehung ist zu bemerken, dass es mit dem Grundsatz des fairen Verfahrens vereinbar ist, wenn an die Verwendung gefälschter Beweismittel negative Rechtsfolgen geknüpft werden; die Berufung des Beschwerdeführers auf den sogenannten „nemo-tenetur-Grundsatz“ geht daher schon deshalb ins Leere. Nachprüfende Kontrolle letztinstanzlicher disziplinarbehördlicher Bescheide durch den Verwaltungsgerichtshof ist ausreichend im Sinne des Erfordernisses der Entscheidung durch ein unparteiisches und unabhängiges, auf Gesetz beruhendes Gericht.

Keine Anwendbarkeit des Doppelbestrafungsverbots im Sinne des Art.4 7. ZP EMRK auf das Disziplinarrecht der Beamten.

§ Verwaltungsgerichtshof

Wesentliche Aufgabe des Dienstrechts, Haupt- und Nebenbeschäftigung (VwGH vom 14.10.2009, 2008/12/0182)

Die wesentliche Aufgabe des Dienstrechts liegt darin, die Funktionsfähigkeit des öffentlichen Dienstes zu gewährleisten. Be-

kennt ist, untergräbt das Vertrauen der Allgemeinheit in die sachliche und gesetzestreue Aufgabenerfüllung. Denn hierfür genügt es, wenn in der Öffentlichkeit, insbesondere bei berufsmäßigen Parteivertretern vor Abgabenbehörden, etwa die Frage aufgeworfen wird, ob alleine durch das Einschreiten des Beamten gegenüber der Abgabenverwaltung eine Ungleichbehandlung seiner Klienten gegenüber anderen, nicht von diesem vertretenen, bedingt



reits aus dem Begriff (der als) „Hauptbeschäftigung“ (zu wertenden Wahrnehmung der Aufgaben aus dem öffentlich-rechtlichen Dienstverhältnis) im Verhältnis zur „Nebenbeschäftigung“ folgt, dass es Aufgabe des Bediensteten ist, bei einer allfälligen Nebenbeschäftigung mögliche Beeinträchtigungen seines Dienstes oder Beschränkungen seiner dienstlichen Einsatzfähigkeit zu vermeiden. Dies deckt sich auch mit der den Beamten nach § 43 Abs. 1 BDG 1979 treffenden Verpflichtung, seine dienstlichen Aufgaben treu und gewissenhaft zu erfüllen. Der Beamte hat andere Interessen als die des Dienstes – insbesondere seine eigenen – den dienstlichen Interessen unterzuordnen.

Die Nebenbeschäftigung eines Beamten der Finanz als Steuerberater, die der Öffentlich-

werden könnte (siehe auch die Erkenntnisse vom 18. November 1991, 90/12/0141, betreffend die Nebenbeschäftigung eines Staatsanwaltes als Strafverteidiger, und vom 28. Februar 1996, 93/12/0260, betreffend eine solche eines Sicherheitswachebeamten als Fahrlehrer).

Nichtbefolgung einer Weisung, Remonstrationsrecht (VwGH vom 16.9.2009, 2008/09/0020)

In der bloßen Verweigerung der Befolgung einer Weisung – etwa „aus Prinzip“, Unwillen oder Besserwisserei – kann die Ausübung des Remonstrationsrechtes im Grunde von § 30 Abs. 3 LDG 1984 ebenso wenig gesehen werden wie in der Äußerung von Bedenken an ihrer Zweckmäßigkeit.

§ Berufungskommission

Unzulässige Nebenbeschäftigung, Vermutung der Befangenheit, strenger Beurteilungsmaßstab (27.11.2009, 50/14-BK/09)

Der Sorgfaltsmaßstab bei der Trennung zwischen hauptberuflicher Tätigkeit und privatem Erwerb ist sehr streng und unter Anlegung eines besonders strengen Maßstabs zu beurteilen. Wie sensibel gerade dieses Hervorrufen der Vermutung einer Befangenheit zu beurteilen ist, lässt sich auch an den in den letzten Monaten verschärften Maßnahmen für eine höhere Sensibilität im öffentlichen Dienst im Allgemeinen und speziell in verantwortungsvollen und heiklen Funktionen im Besonderen ermessen (vgl. das Strafrechtsänderungsgesetz 2008, die entsprechenden GRECO-Empfehlungen der Staatengruppe des Europarats nach einer kritischen Beurteilung im Prüfbericht über die Situation in Österreich, neuer vom BKA herausgegebener Verhaltenskodex für MitarbeiterInnen im öffentlichen Dienst, Informations- und Schulungsveranstaltungen etc.).

§ Disziplinaroberkommission

Exekutivbeamter, Nichtbefolgung von Weisungen (15.9.2009, 29/14-DOK/09, 30/14-DOK/09)

Der Unrechtsgehalt (das objektive Gewicht) der dem Beschuldigten angelasteten Verstöße gegen ihm rechtswirksam erteilte dienstliche Weisungen ist als beträchtlich einzustufen, zählen Verletzungen der Dienstpflicht gemäß § 44 Abs. 1 BDG doch zu den schwerwiegendsten Verfehlungen gegen die grundlegendsten Pflichten im Rahmen eines jeden Beamtenverhältnisses und ist die Befolgung von dienstlichen Anordnungen insbesondere im Bereich eines hierarchisch straff organisierten Systems wie des Exekutivdienstes für den ordnungsgemäßen und effizienten Ablauf des Dienstes von essentieller Bedeutung. Ob das Missachten dienstlicher Weisungen negative Folgen welcher Art auch immer nach sich gezogen hat oder nicht, ist bei der Beurteilung der Schwere solcher Verfehlungen nicht ausschlaggebend. Gerade bei Beamten uniformierter Einheiten wie der Polizei ist ein ungetrübtetes Vertrauensverhältnis zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern, das auch in der uneingeschränkten Beachtung der Gehorsamspflicht Ausdruck findet, zudem unerlässlich, um einem allfälligen Gefährdungspotenzial von außen wirksam begegnen zu können. Dies wird nur dann gewährleistet sein, wenn sich die Bediensteten in jeder Situation aufeinander verlassen können.



Mag. Rudolf Haschmann ist Referatsleiter in der Sektion III des BKA und hat die abgedruckten Rechtsentscheidungen zusammengestellt.

Verwaltungseinsparungen von 1 Milliarde kosten 15.000 Stellen

von Klaus Hartmann

Vielleicht könnte man auch 70.000.000.000 Euro im Staate einsparen? Das sind fast eine Billion in der alten Schilling-Welt. Allerdings müsste man mit der daraus resultierenden Nullstellung des Bundesbudgets die Republik gleich ganz zusperrern und für die Wahrnehmung der öffentlichen Aufgaben auf die gesellschaftliche Selbstorganisation vertrauen. Es ist ärgerlich, dass als Einsparungspotenzial in der öffentlichen Verwaltung nahezu jeder Betrag genannt werden kann, ohne dass seine Rationalität seriös hinterfragt bzw. der Einsparungsgegenstand konkret genannt wird.

Vor etwa zehn Jahren ist eine Größe von 50 Mrd. Schilling finanzwissenschaftlich erhoben worden, die als mögliches jährlich wirksames Einsparungspotenzial für die österreichische Verwaltung identifiziert wurde. Dieser Betrag resultierte aus einem internationalen Quervergleich der öffentlichen Ausgaben, ohne dass derzeit eine aussagekräftige Datenvergleichsstruktur bestünde. In jüngster Zeit werden nun verstärkt Beträge genannt, welche die auf 3,5 Mrd. Euro umgerechneten 50 Mrd. Schilling deutlich überreffen: so etwa die auf bis zu 8 Mrd. Euro bezifferte „theoretische Effizienzreserve“ eines renommierten Wirtschaftsforschungsinstitutes.

Um den materiellen Gehalt solcher Zahlen zu illustrieren, sollte man sich vor Augen führen, wie denn dieser Reserven tatsächlich lukriert werden könnten. Zu beachten ist dabei ein begriffliches Einsparungsverständnis in der Verwaltung, das eine Ausgabenreduzierung lediglich in der Leistungsverwaltung sieht. Wer hingegen als Verwaltungseinsparung auch die Kürzung von Subventionen (oder auch der Pensionen) versteht, der vermengt die Begriffe. Und außerdem: Das Streichen von Transferleistungen mag sinnvoll, angemessen, vertretbar

und vielleicht auch gerecht sein, es handelt sich dabei jedenfalls nicht um Maßnahmen einer echten Verwaltungsreform. Die Ausgaben der Leistungsverwaltung bestehen zu etwa zwei Drittel aus Personalausgaben und zu einem Drittel aus Sachausgaben. Das bedeutet, dass jede eingesparte Milliarde einen „Personalsparanteil“ von 666 Mio. Euro enthält. Wenn nun pro Vollzeitbeschäftigten Personalkosten in der Höhe von durchschnittlich 45.000 Euro angenommen werden, müsste man zur Realisierung von einer einzigen Einsparungs-Milliarde in der Leistungsverwaltung bereits rund 15.000 Stellen streichen. Wahrlich eine stattliche Anzahl, wenn man bedenkt, dass im Allgemeinen Verwaltungsdienst des Bundes weniger als 50.000 Personen beschäftigt sind. Von einem angestrebten Personalabbau in anderen Bereichen, wie etwa in der Exekutive (derzeit 30.000) oder in der Lehrerschaft (derzeit 110.000) ist bekanntlich wenig zu hören.

Die Identifizierung eines abstrakten Einsparungspotenzials ist oft bloß eine theoretische Annäherung. Solche Aussagen kommen dem Wissen über einen versunkenen Schatz im Ozean gleich, dessen Hebung jedoch völlig aussichtslos ist, wenn die Lage des Schatzes

nicht lokalisiert werden kann. Wer Einsparungsbeträge nennt ohne zu sagen, welche öffentlichen Leistungen entbehrlieh seien bzw. welche konkreten Stellen eingespart werden könnten, der oder die beteiligen sich nur unzulänglich an einem konstruktiven Verwaltungsreformdiskurs.

Das Bestehen eines Einsparungspotenzials in der Leistungsverwaltung kann nicht gelehnet werden und die Berechnungen des Rechnungshofes etwa zum öffentlichen Gesundheitssektor lassen deutlich erkennen, dass Reformmaßnahmen unumgänglich sind. Eine allzu vollmundige Einsparungsrhetorik kann freilich dazu führen, dass Erwartungshaltungen geweckt werden, die nicht erfüllbar sind und lässt die tatsächlichen - und nachweisbaren - Erfolge in einem kümmerlichen Licht erscheinen.

Klaus Hartmann ist stellv. Sektionsleiter im Bundeskanzleramt und Vizepräsident des Führungsforums Innovative Verwaltung.

Innovationen vorantreiben

Mit dem Re-Launch von Verwaltung Innovativ ergibt sich ein würdiger Anlass, das Führungsforum Innovative Verwaltung (FIV) auf ein Neues vorzustellen und zu fragen, wo wir gerade stehen. Wir stellen fest: Wir stehen nicht, sondern wir verändern uns mit veränderten gesellschaftlichen Anforderungen.

von Mag. Heidrun Strohmeier

Wir sind ein unabhängiges und überparteiliches Netzwerk von Führungskräften aus der Bundes- und Landesverwaltung. Unsere Mitglieder gehören in der Regel der SektionsleiterInnen- und AbteilungsleiterInnenenebene an oder üben vergleichbare Funktionen aus. Für Partner aus der Wirtschaft besteht die Möglichkeit der fördernden Mitgliedschaft. Junge, engagierte „Führungskräfte in spe“ können auf Empfehlung ebenfalls an unseren Veranstaltungen teilnehmen. Wir verstehen uns als Wissenscenter und Plattform für Erfahrungs- und Informationsaustausch und betonen die gemeinsamen Anliegen von Führungskräften im öffentlichen Sektor. Als ImpulsgeberInnen beziehen wir Position und beteiligen uns aktiv sachbezogen am öffentlichen Diskurs zur Verwaltungsreform. Unsere Stärke besteht in den gebündelten Kompetenzen und der ausgezeichneten Vernetzung über die Grenzen der Gebietskörperschaften hinaus. Wir wollen Innovationen in der Verwaltung vorantreiben und wichtige Impulse zur Lösung aktueller Probleme der Verwaltung geben. Wichtig ist es uns auch, die Leistungen und das Image der Verwaltung in der Öffentlichkeit positiv zu kommunizieren.

liegt in den sogenannten Themenforen. Bei diesen Veranstaltungen werden aktuelle Fragen, wie z.B. die Auswirkung der Finanzkrise auf die öffentlichen Haushalte, aufgegriffen und diskutiert. Oft wird bei diesen Treffen auch der Grundstein für innovative gemeinsame Initiativen gelegt.

Mit der Beilage „Verwaltung Innovativ“ wollen wir gemeinsam mit der Wiener Zeitung das Interesse an Verwaltungsthemen wecken und ein interessiertes Fachpublikum über Projekte und aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden und zu halten. Aktuell beschäftigen wir uns mit unterschiedlichen Fragen und Initiativen zur Verwaltungsreform (z.B. Shared Services) und werden unsere Expertise in den öffentlichen Dialog einbringen und konstruktive Vorschläge zur praktischen Umsetzung von Reformvorhaben formulieren.

Mag. Heidrun Strohmeier leitet den Bereich IT, Statistik und Gender im bmukk und ist Präsidentin des Führungsforums Innovative Verwaltung. www.fiv.at

Bücher



Österreichische Juristenkommission (Hg.)
Alles unter Kontrolle?
Überwachung, Privatsphäre, Datenschutz
Kritik und Fortschritt im Rechtsstaat Band 34
nvw 2009
177 Seiten, 38,80 Euro

Datenschutz ist ein heikles Thema. Im 34. Band der Reihe „Kritik und Fortschritt im Rechtsstaat“ beschäftigen sich ExpertInnen aus Wirtschaft, Verwaltung, Forschung und Recht mit Fragen, die sich aus den Möglichkeiten der Datengenerierung und Speicherung ergeben. Das Spektrum reicht von datenschutzrechtlichen Aspekten in der Exekutive, über technische Aspekte, Möglichkeiten und Grenzen der Kontrolle am Arbeitsplatz bis hin zu Datenschutz im Bereich e-Health. Der Band ist ein Proceeding aus Arbeitssitzungen.



Gerhard Kreutzer
Säumnis
Rechtsschutz gegen überlange Verfahren
nvw 2010
283 Seiten, 36,80 Euro

Das Problem überlanger Verfahren ist selbst in entwickelten Rechtsstaaten weit verbreitet. Auch die österreichische Gerichts- und Verwaltungspraxis kennt mitunter jahrelange Verzögerungen, welche das in Artikel 6 Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK) verbrieft Recht auf Entscheidung innerhalb angemessener Frist nachhaltig beeinträchtigen. Das Buch gibt eine systematische Übersicht über die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte in Verfahrensdauerfällen. Außerdem werden Rechtschutzmechanismen diskutiert.



Theodor Thanner
DSG - Datenschutzgesetz
Stand 1.1.2010
nvw 2010
286 Seiten, 34,80 Euro

Am 1.1.2010 trat die erste umfassende Novelle des Datenschutzgesetzes DSG in Kraft, nachdem das Gesetz seit dem 1.1.2000 bereits drei punktuelle Novellierungen sah. Neben dem aktuellen Gesetzestext des DSG 2000 samt allen Erläuternden Bemerkungen und Ausschussberichten sind die zum DSG 2000 erlassenen Verordnungen sowie die EU-Datenschutz-Richtlinie, die Richtlinie zur Vorratsdatenspeicherung, die Europaratskonvention zum Datenschutz samt Zusatzprotokoll und das SWIFT-Abkommen in der derzeit vorliegenden Fassung in dem Band von Theodor Thanner enthalten.

Impressum : Verwaltung Innovativ erscheint als Verlagsbeilage zur Wiener Zeitung und wird gemeinsam vom Verein „Führungsforum Innovative Verwaltung“ und der Wiener Zeitung herausgegeben. Verwaltung Innovativ erscheint 4mal im Jahr. **Medieninhaber und Herausgeber**: Wiener Zeitung GmbH, 1040 Wien, Wiedner Gürtel 10, Tel.: 01/206 99 0 **Geschäftsführung**: Mag. Karl Schiessl **Marketing**: Wolfgang Renner **Anzeigenleitung**: Harald Wegscheidler, h.wegscheidler@wienerzeitung.at **Fotos**: AutorInnen, Robert Newald, Tatjana Sterniska **Illustrationen**: Wolfgang Ammer **Redaktion**: Mag. Cathren Müller (Wiener Zeitung), Mag. Stefan Ritter (BKA) **AutorInnen dieser Ausgabe**: Prof. Dr. Helfried Bauer, Mag. Peter Bivald, Mag. Rudolf Hasmann, Dr. Christine Hartl, Mag. Klaus Hartmann, Mag. (FH) Markus Hödl, Mag. Cathren Müller, Mag. Lisa Schindler, Mag. Heidrun Strohmeier **Layout**: Richard Kienzl **Druck**: Berger Druck, 3580 Horn, Wiener Strasse 8, www.berger.at

Testen & Gewinnen

Gewinnen Sie einen Aufenthalt für 2 Personen im Hotel Schloss Gabelhofen

- 3 Nächte in der Schloss Suite inkl. reichhaltigem Frühstücksbuffet
- Degustations-Abendmenü im Haubenrestaurant
- 2 Thermeneintritte in den Vitadome der Therme Aqualux
- 1 Behandlung in der AlphaspHERE der Therme Aqualux
- eine Weinkellerführung durch den historischen Weinkeller



Testen Sie jetzt die Wiener Zeitung 4 Wochen gratis!

Testleser/innen erhalten als kleines Dankeschön den Wanderführer „Wiener Hausberge“!*



*Solange der Vorrat reicht!

Bestellen Sie jetzt gleich!
E-Mail: abo-center@wienerzeitung.at
Fax: 01 206 99-100
www.wienerzeitung.at

WIENER ZEITUNG ■

Wiedner Gürtel 10
1040 Wien

Gebühr bezahlt
Empfänger
oder faxen:
01 20699-100

Bestellkarte

- Ja, ich möchte die Wiener Zeitung 4 Wochen lang kostenlos testen und am Frühlings-Gewinnspiel teilnehmen.
- Ja, ich bestelle das Wiener Zeitung-Jahresabo um € 198,- und möchte am Frühlings-Gewinnspiel teilnehmen.

Titel, Name, Vorname	
Straße, Nr.	
PLZ	Ort
Telefon	Montags-Newsletter <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Geburtsdatum	E-Mail
Datum, Unterschrift	

Aktion gültig bis 26. April 2010. Ich beziehe derzeit kein Wiener Zeitung-Abo und habe die Wiener Zeitung in den vergangenen 6 Monaten nicht getestet. Das Abo gilt für ein 5-Tage-Abo im Inland und kann nicht auf bestehende Abos angerechnet werden. Das Test-Abo endet nach Ablauf von 4 Wochen automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Das Abo ist im Voraus zu begleichen und kann jederzeit schriftlich zum nächsten Monatsletzten gekündigt werden. Das Abo verlängert sich nach Ablauf eines Jahres auf unbestimmte Dauer zu den jeweils gültigen AGB und dem jeweils gültigen Abo-Preis der Wiener Zeitung. Preise inkl. der gesetzl. MwSt. Satz- und Druckfehler vorbehalten. WZ104