

SICHERHEITSEXEKUTIVE

Bürgerorientierte Polizeiarbeit

Die Diplomarbeit eines Grazer Polizisten gibt Aufschluss, wie die Beziehung zwischen Polizei und Bürger verbessert werden kann.

Kommt der Bürger mit der Verwaltung in Kontakt und nimmt deren Leistungen in Anspruch, zieht er immer häufiger Vergleiche mit der Privatwirtschaft. Der Bürger als „Kunde der Verwaltung“ will zuvorkommend, fair und höflich behandelt werden. Wenn sich ein Kunde in einem Geschäft von einem Verkäufer unfair behandelt fühlt, kann er das Geschäft wechseln. Bei behördlichen Angeboten ist das meist nicht der Fall. Der Grazer Sicherheitswachebeamte Dietmar Fuchs hat in seiner Diplomarbeit die Bürger-/Kundenorientierung in der Sicherheitsexekutive untersucht.¹

In seiner Arbeit präsentiert er unter anderem eine Studie über Zeugenverhalten aus Großbritannien. Dort antworteten zwölf Prozent der Bürger, sie würden nicht die Polizei rufen, wären sie Zeuge eines Mordes. Bei Schreien aus der Nachbarwohnung waren es 59 Prozent und bei einer Schlägerei auf der Straße 70 Prozent. Neben der Furcht vor Unannehmlichkeiten und Vergeltung waren die schlechten Erfahrungen bei Gericht und Polizei für die Haltung der Bürger ausschlaggebend. Wenn bei Ermittlungen die Bevölkerung nicht mitarbeitet, Zeugen sich nicht melden, Erkenntnisse nicht weitergegeben werden, bleibt der Erfolg aus oder wird erschwert.

Bürger, die mit der Arbeit der Polizei zufrieden sind, erstatten viel eher eine Anzeige, stellen sich eher als Zeugen zur Verfügung, widmen Präventionsprogrammen eher ihre Aufmerksamkeit und sind eher zur Zusammenarbeit mit der Polizei bereit. Neben einer wirtschaftlichen und wirkungsorientierten Verwaltung erwartet sich der Bürger vor allem mehr Dienstleistungscharakter, Mitsprachemöglichkeiten und Bürgernähe.

Bürgerorientierte Projekte wie Community Policing (Zusammenarbeit der Polizei mit den Bürgern, der Nachbarschaft und der Gemeinde) sollen helfen, die Kriminalität zu reduzieren, „Unordnungen“ wie Straßenstrich, Graffiti oder aggressive Bettelerei zu vermeiden sowie die Beziehung zwischen Bürger und Polizei zu verbessern.

Community Partnership zielt darauf ab, bei der Lösung von Problemen die Gemeinde auf Dauer einzubeziehen. Darunter ist die Verknüpfung mit Bürgern, anderen Verwaltungseinheiten, Kommunalpolitik, Geschäftsleuten, Kirchen, Schulen, Krankenhäusern, Vereinen usw. zu verstehen.

Community Partnership betrifft und berührt jeden einzelnen Polizeibeamten. Erreicht werden soll ein permanenter Kontakt zwischen Polizei und Bevölkerung. Besonders durch folgende Maßnahmen: Bürgerbeteiligung bei der polizeilichen Schwerpunktbildung, bei der Festlegung örtlicher Reviergrenzen, verstärkte Fuß-, Rad-, Skater-, Reiterstreifen, gemeinsame Ausbildung der Polizisten und Bürger in Community Policing, Schaffung von

¹ Mag. (FH) Dietmar Fuchs: Die Stellung der Bürger-/Kundenorientierung in der Sicherheitsexekutive. Fachhochschule Technikum Kärnten, Studiengang „Kommunales/Public Management“, Diplomarbeit, Februar 2002.

Polizeiberatungsstellen, verbesserte Information der Bürger durch Internet, Bibliotheken, Informationskioske, Zusammenarbeit mit Jugendlichen, Einbindung der Wirtschaft.

Im Zentrum der Community-Partnership steht der Streifenbeamte. Er baut Partnerschaften auf, initiiert Bürgertreffen und versteht sich als Mittler zu anderen Einrichtungen. Probleme, die Bürger und Polizei gemeinsam lösen, können sein: Die Kreuzung, an der wiederholt Unfälle auftreten; das Lokal, über das wiederholt Beschwerden von Anrainern im Wachzimmer eingehen; vermehrtes Auftreten bestimmter Delikte in einer Umgebung.

Die Exekutivorgane sollten in der Lage sein, einzelne Vorfälle zu Problemlagen zusammenzuführen und, falls für die Lösung nicht selbst gesorgt werden kann, die Zusammenarbeit initiieren. Mit dieser Arbeit sind nicht Spezialisten sondern Streifenbeamte vertraut zu machen. Eine bürgerorientierte Polizeiarbeit in Form von Community Policing erfordert, dass diese Strategie auch innerhalb der gesamten Polizeiorganisation als Kultur gelebt wird. In der Praxis hat sich gezeigt, dass vor dessen Einführung auch Maßnahmen der Reorganisation in den Strukturen gemacht wurden.

In der österreichischen Sicherheitsexekutive gibt es bürgernahe Polizeiarbeit wie Kontaktbeamte für Jugendliche und Senioren, Kriminalpolizeiliche Beratung, Präventionsprojekte zur Vorbeugung von Kriminalität, Fahrrad- und Skaterstreifen, Sicherheitsstammtische, zentrale Anlaufstellen in einer Behörde für alle Fragen, rasche Ausstellung von Dokumenten und Bescheiden, kürzere Verwaltungsverfahren.

Die „Bürgerorientierung“ – als wesentliches Element der Verwaltungsmodernisierung – verfolgt das Ziel, das Handeln der Verwaltung auch von außen, aus der Sicht des Bürgers/Kunden zu beurteilen. Dadurch kann eine neue, andere Beurteilung eines Sachverhaltes entstehen. Die Bürgersicht kann sich zum Beispiel in der täglichen Arbeit der Exekutive äußern. In Saarland/Schleswig-Holstein werden im Rahmen eines Pilotprojekts die Unfallsbeteiligten einige Zeit nach dem Unfall über ihre Zufriedenheit mit der Aufnahme durch die Polizei befragt.

In Köln ist es den Bürgern möglich, bestimmte standardisierbare Delikte wie Diebstahl per Internet online anzuzeigen (<http://www.polizei-koeln.de/>).

Die Autobahnpolizei Arnsberg in Nordrhein Westfalen hat sich mit ihren Maßnahmen im Bürgerservice (Bürgerbefragung, Staumanagement) einem internationalen Wettbewerb gestellt, um einen Vergleich mit anderen Behörden zu erhalten. Bei verschiedenen Exekutivkörpern werden Formulare, Bescheide usw. auf ihre Verständlichkeit für den Bürger überprüft. Andere Dienststellen wiederum formulieren gegenüber dem Bürger klare Standards für einzelne Leistungen (z.B. „Bei Vorliegen aller Voraussetzungen erhalten Sie Ihre Anzeigenbestätigung direkt im Anschluss an die Anzeigeerstattung.“)

Die Philosophie des Community Policing deckt nur einen Teil der wesentlich umfassender und stärker ausgeprägten Handlungsfelder der Bürger- und Kundenorientierung ab. Insgesamt kann die Bürgerorientierung als Ausdruck der Verwaltungsmodernisierung einen sehr großen und wichtigen Beitrag zum Verhältnis Bürger/Exekutive und somit zur Aufgabenerfüllung von Gendarmerie und Polizei leisten.

Die Arbeit von Fuchs bietet eine übersichtliche Darstellung zur Bürger- und Kundenorientierung in der Verwaltung, speziell zu ihrer Stellung in der Sicherheitsexekutive. Im praktischen Teil werden internationale Beispiele zur Online-Anzeigen, sowie der

Sicherheitsstammtisch in Salzburg dargestellt. Der Inhalt bietet einen interessanten Einblick in die Beziehung mit dem Bürger und neue Aspekte zur Aufgabenerfüllung.

Siegbert Lattacher

KUNDENORIENTIERUNG

Handlungsfelder

- Verhalten: auf Probleme von Zielgruppen (Kinder, Jugendliche, Senioren, Behinderte, Sportfans) eingehen sowie Umgang der Mitarbeiter untereinander.
- Kommunikation: Bürgertreffen, Kontaktbeamte, bessere Verständlichkeit von Schriftstücken
- Qualitätsstandards: °Messung der Leistung an der beim Bürger/Kunden erzielten Wirkung.
 - Bürgerbefragung
 - Qualität des Beschwerdemanagements
 - Verstärkung der Problemlösungssicht
 - Maßnahmen der Opferbetreuung
 - Integration von Wettbewerbselementen
 - E-Government
 - Prävention