



Bürgerservicestellen der Polizei: Zwei Befragungen 2015 ergaben eine sehr hohe Kundenzufriedenheit.

## Schnelle Amtswege

**Die Kundenzufriedenheit über die Bürgerservicestellen der Polizei ist hoch. Dienstleistungen der Polizei können auch mit der Bürgerkarte im Internet in Anspruch genommen werden.**

**M**it der Sicherheitsbehördenreform 2012 wurden in den Landespolizeidirektionen Bürgerservicestellen eingerichtet, unter anderem, um Amtswege zu verkürzen. Zwei Befragungen 2015 ergaben eine sehr hohe Kundenzufriedenheit. „Die Umfragen zeigen, dass in der Sicherheitsverwaltung ausgezeichnete Arbeit geleistet wird“, sagt Mag. Manfred Zirnsack, Leiter der Abteilung II/1 (Organisation, Dienstbetrieb und Analyse) im Innenministerium.

In Niederösterreich wurden 2012 in Schwechat, Wiener Neustadt und St. Pölten Bürgerservicestellen eingerichtet. „Die Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bürgerservicestellen sind vielfältig“, sagt Dr. Karl Perchthaler, Leiter der sicherheits- und verwaltungspolizeilichen Abteilung in der Landespolizeidirektion Niederösterreich. „Es werden Führerscheine ausgestellt und verlängert, Übungs- und Ausbildungsfahrten oder Probefahrten bewilligt. Es werden Wunschkenn-

zeichen ausgegeben, Anträge nach dem Vereins- und Versammlungswesen bearbeitet oder Waffenbesitzkarten, Waffenpässe und Taxilenkerausweise ausgestellt.“ Die Ausgabe von Begutachtungsplaketten und das Bearbeiten von Unbedenklichkeitsbescheinigungen gehört ebenso zu den Aufgaben wie das Ausstellen von Pyrotechnikausweisen, Sprengmittelbezugsscheinen oder Strafregisterbescheinigungen.

**Bürgerkarte.** Bürgerinnen und Bürger können Dienstleistungen der Polizei und anderer Behörden auch im Internet in Anspruch nehmen. Das E-Government-Projekt „Bürgerkarte – Registrierungsstellen bei der Polizei“ der Landespolizeidirektion Wien wird 2016 nach und nach in allen Wiener Polizeikommissariaten umgesetzt. Es bedeutet weniger Verwaltungsaufwand für die Polizei und mehr Service für die Bürgerinnen und Bürger. Die Bürgerkartenfunktion oder „elektronische Signatur“ kann mit einem Mobiltelefon oder mit

der E-Card geleistet werden, nachdem sie in einer Registrierungsstelle aktiviert wurde. Die „elektronische Signatur“ hat volle Rechtsgültigkeit und ist einer handgeschriebenen Unterschrift gleichgestellt. Sie dient als virtueller Ausweis im Internet und zum digitalen Signieren von Dokumenten oder Rechnungen.

„Eines unserer Ziele ist es, möglichst viele Postsendungen elektronisch zuzustellen. Deshalb forcieren wir die Einrichtung von Registrierungsstellen, um es Bürgerinnen und Bürgern so einfach wie möglich zu machen, ihre Bürgerkartenfunktion zu aktivieren“, sagt Mag. Peter Goldgruber, Leiter des Büros für Qualitätssicherung in der LPD Wien. „Wenn wir lediglich zehn Prozent der in Verwaltungsstrafverfahren anfallenden Postsendungen der Landespolizeidirektion Wien elektronisch zustellen würden, wäre pro Jahr eine Einsparung von mehr als 70.000 Euro möglich.“ Das Service der elektronischen Zustellung im Verwaltungsstrafverfahren wird seit Oktober 2015 angeboten. R. L.