

Bürgerorientierte Dienstleistungen

Moderne Bürgerämter mit qualifiziertem Personal bieten der ukrainischen Bevölkerung verbesserte Dienstleistungen an



Herausforderung: Schwierige Umsetzung der Gesetzgebungsinitiativen auf lokaler Ebene

Seit April 2014 setzt die Ukraine auf eine flächendeckende Reform der lokalen Selbstverwaltung und Dezentralisierung. Gestärkt wird diese Reform unter anderem durch die nationale Strategie für nachhaltige Entwicklung „Ukraine 2020“. Um die Rahmenbedingungen für die Umsetzung der Reformvorhaben zu verbessern und Orientierung zu geben, konnten bereits zahlreiche neue Gesetze und Konzepte auf nationaler Ebene verabschiedet werden, etwa das Gesetz zur interkommunalen Zusammenarbeit, Gesetz zum freiwilligen Zusammenschluss der Gemeinden, Gesetz zur Dezentralisierung und Verbesserung der administrativen Dienstleistungen sowie ein Konzept für die Entwicklung der elektronischen Verwaltung in der Ukraine bis 2020.

Die Umsetzung der neuen Gesetzgebungsinitiativen auf lokaler Ebene ist zentral für die Qualität der administrativen Dienstleistungen in der Ukraine und die Zusammenarbeit der Kommunen. Dies bleibt jedoch vielerorts eine Herausforderung: Überforderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lokaler Verwaltungen müssen neue Aufgaben mit moderner Software bewältigen und gleichzeitig kundenorientierter arbeiten.

Projektname:	Reform der Verwaltung in der Ostukraine II
Auftraggeber:	Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)
Durchführungsorganisation:	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Politischer Träger:	Ministerium für Regionalentwicklung, Bauwesen, Wohnen und Kommunalwirtschaft der Ukraine
Nationale Partner:	Ausschuss für Staatsaufbau, Regionalpolitik und lokale Selbstverwaltung am ukrainischen Parlament Werchowna Rada Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung und Handel der Ukraine Staatsagentur für elektronische Verwaltung
Projektgebiet:	Regionen Luhansk, Dnipropetrowsk und Poltawa
Gesamtaufzeit:	04/2017 bis 03/2020
Ansprechpartner:	Taras Zhuravel / taras.zjuravel@giz.de

Dafür mangelt es ihnen an beruflicher Qualifikation, guten Vorgaben zu Standards und Arbeitsrichtlinien. Der überwiegende Anteil der Beamten nutzt deshalb nach wie vor die althergebrachten Methoden in ihrer administrativen Arbeit.

Unser Lösungsansatz: Effektive Arbeit für bessere Dienstleistungen

Im Auftrag der deutschen Bundesregierung unterstützt die GIZ Gemeinden in den Regionen Luhansk, Poltawa und Dnipropetrowsk dabei, ihre Dienstleistungen für die Bevölkerung zu verbessern. Neue Ausstattungen mit Büromöbeln und -materialien ermöglichen eine effektive Arbeit und innovative Instrumente stärken die nachhaltige Administration. Moderne IT-Systeme senken Kosten und reduzieren den Zeitaufwand für anstehende Arbeiten sowie Korruptionsrisiken. So optimiert neue Software etwa die Anmeldeverfahren der Gemeinden, stellt elektronische Register automatisch zusammen und pflegt diese. Transparente Verwaltungsstrukturen schaffen Vertrauen zwischen den Gemeinden und den Bürgerinnen und Bürgern, die lokale Demokratie nun selbst erleben. Gewinnbringend für die Menschen ist zudem die Zusammenarbeit zwischen den Kommunen: In der Region Poltawa



Auf Studienreisen lernen ukrainische Beamten Verwaltungsabläufe und Verfahren im deutschen Bürgerservice kennen

beispielsweise werden Müllabfuhr, Feuerwehr und Internetnetze gemeindeübergreifend verwaltet.

Neben den neuen Systemen sind für den Erfolg der Arbeit auch kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich. In Schulungen lernen sie mehr über neue Verfahren zur Erbringung administrativer Dienstleistungen, etwa wie sie Kraftfahrzeuge anmelden, soziale Dienstleistungen erbringen oder biometrische Pässe erstellen können. Die GIZ unterstützt und berät sie bei ihrer Arbeit; eigens geschaffene Plattformen laden zum Austausch ein. Zudem fließen relevante Erfahrungen in politische Dokumente auf nationaler Ebene ein. Davon profitieren nicht nur die Verwaltungen selbst – die eigentlichen Begünstigten sind die Menschen, die diese Dienstleistungen beanspruchen.



In Schulungen lernen Verwaltungsbeamte dazu



Neue Müllwagen garantieren regelmäßige Abfallentsorgung



Olena Lytvynjuk: „Dienstleistungen werden nun schneller, bequem und auf hohem Niveau erbracht“

Olena Lytvynjuk leitet neben dem Bürgerbüro in Lyssytschansk in Luhansk auch das Referat für administrative Dienstleistungen im Stadtrat. Seit Anfang 2013 arbeitet sie mit der GIZ zusammen, um die Qualität der Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger in Lyssytschansk zu verbessern. Sie erzählt, was sich seitdem veränderte:

Unsere Wirkungen: Hunderttausende Menschen profitieren

In den von der ukrainischen Regierung kontrollierten Gebieten der Region Luhansk profitieren rund 600.000 Bürgerinnen und Bürger von den verbesserten administrativen Dienstleistungen. Zur Freude von 60.000 Menschen in der Region Poltawa wird nun der Abfall in ländlichen Gebieten regelmäßig entsorgt. Sechs neu geschaffene Feuerwehrstationen garantieren 45.000 Menschen in Poltawa schnellere Reaktionszeiten von Feuerwehr- und Rettungseinheiten bei Bränden und in anderen Notfallsituationen.

Um das Personal für ihre neuen Aufgaben zu qualifizieren, wurden mehr als 5.000 Beamte aus 250 Institutionen landesweit weitergebildet. 3.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerämter schlossen den Onlinelehrgang „Servicestandards für die Bürgerämter“ erfolgreich ab. 300 Beamte der lokalen Verwaltungen nahmen online an Schulungen teil, um die Zusammenarbeit der Kommunen voranzubringen. Fachstudienreisen nach Deutschland bieten den Projektpartnern die Gelegenheit, innovative Ansätze zur Erbringung administrativer Dienstleistungen kennenzulernen. Auf jährlich stattfindenden Veranstaltungen diskutieren Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf internationaler und nationaler Ebene ihre Erfahrungen mit administrativen Dienstleistungen und interkommunaler Zusammenarbeit.

Das Vorhaben stützt sich auf die Ergebnisse des vorangehenden Projektes „Reform der Verwaltung in der Ostukraine“ (2014–2017).

„Das Bürgerbüro der Stadt Lyssytschansk wurde auf Initiative und mit Unterstützung des Stadtrates Lyssytschansk gegründet. Die praktische Umsetzung dieser Ideen war jedoch nur dank der Unterstützung des Vorhabens „Reform der Verwaltung in der Ostukraine“ möglich. Die Zusammenarbeit mit dem europäischen Partner bedeutet für uns Zuverlässigkeit, Innovationen, Kreativität, Reform und Transformationen in den Ansätzen und Verfahren der administrativen Dienstleistungen. Heute ist das Bürgerbüro eine Anlaufstelle für unsere Bürgerinnen und Bürger und soll ihr Leben vereinfachen. Wir wollen die ukrainische Dienstleistungskultur an die der Europäer annähern und ein Vorbild für die Reform des administrativen Systems unseres Staates sein. Wir verfügen bereits über zahlreiche Erfahrungen und möchten sie nun mit Unterstützung des GIZ-Vorhabens mit unseren Kolleginnen und Kollegen teilen und uns darüber austauschen.“

Herausgeber:
Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Sitz der Gesellschaft Bonn und Eschborn

GIZ Ukraine
Reform der Verwaltung in der Ostukraine II
20, Welyka Zhytomyrska Str., 3. Etage
01001 Kiev, Ukraine
T +38 044 581 27 90
I www.giz.de/ukraine

Stand: Kiew, 10/2018

Gestaltung: Olessja Litwinowa, Olexandr Gaidai

Bildnachweis: Seite 1: © GIZ, © GIZ / Dieter Schimanke;
Seite 2: © GIZ/Bohdan Aleksandrovych, © GIZ

Text: Steffi Noelting

Die GIZ ist für den Inhalt der vorliegenden Publikation verantwortlich.

Im Auftrag des
Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)