

## INFORMATION

zur Pressekonferenz

mit

**Landeshauptmann Dr. Josef Pühringer**

am 19. Juli 2016

zum Thema

**„Land Oberösterreich stärkt den Kontakt zu den  
Bürgerinnen und Bürgern auf allen Ebenen“**

**Weiterer Gesprächsteilnehmer:**

Gerhard Hasenöhrl, Leiter Abteilung Presse Land OÖ

Impressum

Medieninhaber & Herausgeber:  
Amt der Oö. Landesregierung  
Direktion Präsidium  
Abteilung Presse  
Landhausplatz 1 • 4021 Linz

Tel.: (+43 732) 77 20-114 12  
Fax: (+43 732) 77 20-21 15 88  
landeskorrespondenz@ooe.gv.at  
www.land-oberoesterreich.gv.at

DVR: 0069264

## Land Oberösterreich stärkt den Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern auf allen Ebenen

Eine transparente, moderne und leistungsstarke Verwaltung ist vor allem in herausfordernden Zeiten ein wichtiger Standortfaktor. Die Bürgerinnen und Bürger sollen mit ihr rasch, unkompliziert und auf unterschiedlichen Wegen in Verbindung treten können und die Anliegen effizient bearbeitet werden.

Das Land Oberösterreich hat daher das Ziel, eine einfache, niederschwellige und zeitnahe Kommunikation zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Landesverwaltung in den Bereichen

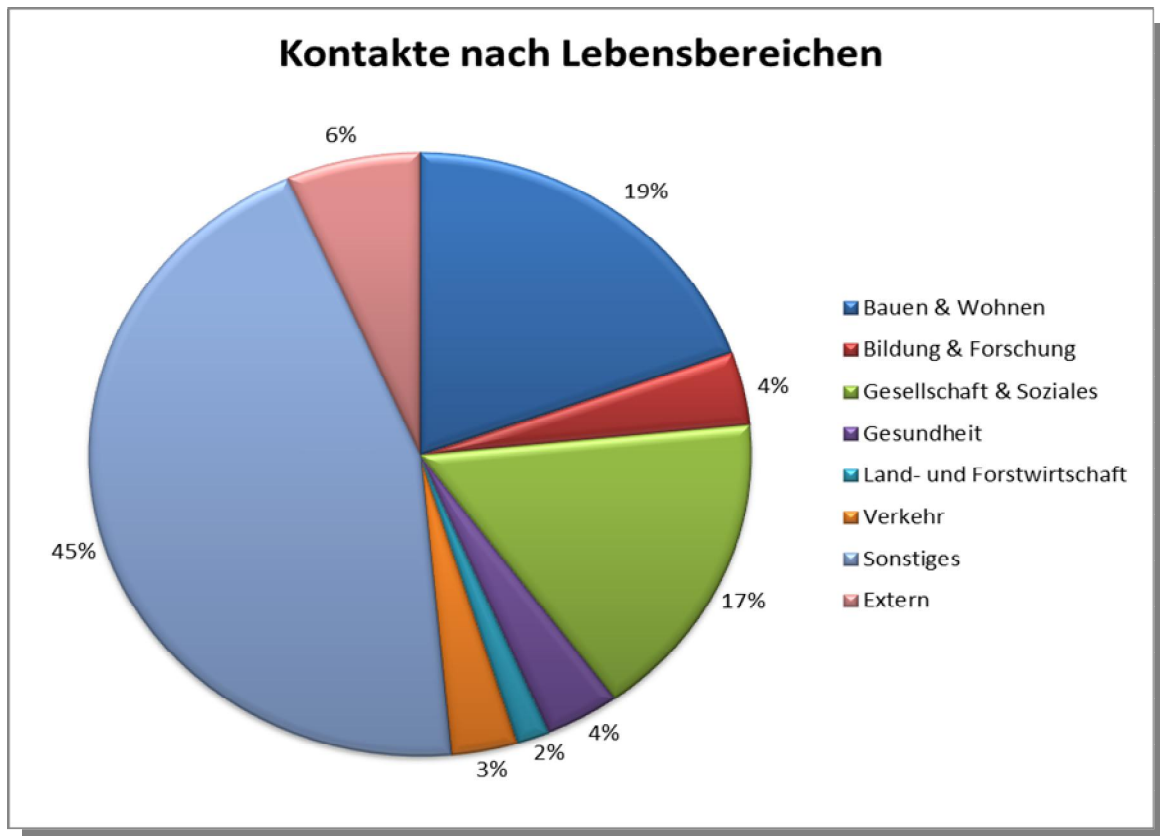
- **persönlich**
- **telefonisch** und
- **digital**

weiter zu entwickeln und auszubauen.

### **Persönliches Bürgerservice als „Visitenkarte“ des Landes OÖ**

Seit nunmehr 14 Jahren steht das Bürgerservice des Landes OÖ mit den beiden Standorten im Landesdienstleistungszentrum (LDZ) beim Linzer Hauptbahnhof und im Linzer Landhaus den Bürgerinnen und Bürger mit Rat und Tat zu Seite. Die anfänglichen Kontaktzahlen von etwa 7.000 pro Jahr werden heute weit übertroffen: über **98.000** Anfragen wurden **im Jahr 2015** aufgezeichnet.

Bei den über **400 Kontakten täglich** (persönliche Vorsprachen, Mails, E-Government-Anwendungen und Telefonanfragen) wird den Kundinnen und Kunden vor allem mit Auskünften über Services, Förderungen und Zuschüsse in den Bereichen Bauen & Wohnen, Wirtschaft, Gesellschaft & Soziales sowie Familien weitergeholfen.



Grafik: Land OÖ

Neben allgemeinen Informationen konnte sich das Bürgerservice auch als Erstanlaufstelle für spezielle Themen etablieren: Etwa „**Treffpunkt Ehrenamt**“, wo über Möglichkeiten des ehrenamtlichen Engagements, aber auch über rechtliche Normen informiert wird, oder „**Europe Direct Oberösterreich**“ als Erstinformationsstelle zu EU-Themen mit mehr als 50 Broschüren und Foldern.

### Die Bürgerservicestellen bei den Bezirkshauptmannschaften

Bürgerservicestellen existieren in Oberösterreich auch flächendeckend in allen 15 Bezirkshauptmannschaften. Genauso wie das Bürgerservice des Landes OÖ in Linz arbeiten auch sie erfolgreich nach dem „**One-Stop-Shop-Prinzip**“ und dienen als „Verwaltungs-Nahversorger“ in den Bezirken:

⇒ Es werden pro Jahr durchschnittlich insgesamt rund 300.000 Besuche von Bürgerinnen und Bürgern bei den 15 Bürgerservicestellen der Bezirkshauptmannschaften gezählt.

- ⇒ Zusätzlich werden jährlich rund 80.000 Reisepässe ausgegeben oder erneuert oder geändert und
- ⇒ rund 50.000 Führerscheine pro Jahr bearbeitet.

Darüber hinaus bieten die Bürgerservicestellen noch weitere Leistungen an, wie z.B. Fahrradausweise und 4-You-Cards für Jugendliche, Wunschkennzeichen, Schülertransportausweise, Beratung zum Ehrenamt usw.

### **Telefonisches Bürgerservice als kompetenter Erstkontakt**

Eine weitere „Visitenkarte“ des Landes OÖ ist das telefonische Bürgerservice. Es entstand durch die Zusammenlegung der früheren Telefonzentrale mit dem Bürgerservice der Abteilung Presse mit 1. Jänner 2015.

Seitdem können Ersterledigungen auch telefonisch angeboten werden. So wie im persönlichen Bürgerservice erhalten die Kundinnen und Kunden auch beim telefonischen Erstkontakt bereits kompetente Informationen über die vielfältigen Leistungen und Serviceangebote des Landes Oberösterreichs. Für komplexere Verfahren und Anliegen wird die Kundin bzw. der Kunde direkt zu der zuständigen Bearbeiterin bzw. dem Bearbeiter in der jeweiligen Dienststelle weitervermittelt.

2,9 Millionen telefonische Kontakte erreichen die gesamte Landesverwaltung jährlich, das sind 10.000 Anrufe täglich. Davon kommen rund **2.000 Telefonate täglich** direkt in das telefonische Bürgerservice, das somit die wichtigste Erstanlaufstelle des Landes OÖ ist.

### **Digitales Bürgerservice rund um die Uhr**

In den letzten Jahren haben sich durch Smartphones und Tablets zusätzliche Kundenbedürfnisse aufgetan, die besonders eine Berücksichtigung mobiler Endgeräte bei der Technik und Gestaltung der Landes-Homepage notwendig machen.

So stiegen die Zugriffe am Landesserver über mobile Endgeräte von 4 Prozent im Jahr 2011 auf über 25 Prozent im Jahr 2015. Das heißt, dass mehr als ein Viertel der Besucherinnen und Besucher heute bereits mit Hilfe von Smartphones und Tablets auf die Landes-Homepage zugreift. Diese Entwicklung wird rasant weitergehen.

Die starke Zunahme der mobilen Webzugriffe war ein wesentlicher Grund für den Relaunch der Homepage im Jahr 2015 hin zu einem zeitgemäßen Bürger-Portal, das barrierefreien, benutzerfreundlichen und browserunabhängigen elektronischen Zugang zu den Leistungen des Landes OÖ bietet.

### Zugriffe nach Geräten im Jahr 2015

Desktop	72 %
Smartphone	18 %
Tablet	7,20 %
unbekannte	1,30 %

### Statistik der Zugriffe im Jahr 2015

3,674.095	Besuche auf der Landes-Homepage
12,309.507	Aufrufe von Seitenansichten
557.858	Downloads ohne Formulare
646.113	Formular-Downloads Gesamt
<b>Die beliebtesten Downloads:</b>	Wohnbeihilfe
	Fernpendlerbeihilfe
	Bildungskonto
	Solidaritätsfond
	Heizkostenzuschuss
73.346	E-Government-Anträge gesamt
19.454	Anonyme Lenkererhebung
16.924	Fernpendlerbeihilfe
11.731	Antrag Familienkarte
5.107	Bildungskonto
1.646	Bewerbungsbogen
<b>Am häufigsten aufgerufene Seiten nach Themen</b>	
647.430	Startseite
333.792	Freie Stellen
296.714	E-Government
187.527	Aktuelle Wasserstände
175.726	OÖ Wahlen

## **E-Government als „No-Stop-Shop“**

E-Government bietet den Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen rund um die Uhr einen unbürokratischen, schnellen und bequemen Weg, um mit der öö. Landesverwaltung in Kontakt zu treten und Anträge und Formulare online zu bearbeiten. Sie haben damit die Möglichkeit, bei Bewerbungen und zahlreichen Ansuchen, etwa um Förderungen, die nötigen Formulare online einzureichen und die gesamte Erledigung auf elektronischem Weg abzuwickeln. Damit wird der „One-Stop-Shop“ im persönlichen Bürgerservice durch einen „No-Stop-Shop“ im elektronischen Bereich ergänzt. Das Angebot dieser E-Government-Leistungen soll in der nächsten Zeit sukzessive weiter ausgebaut und optimiert werden.

Bereits seit 1. Jänner 2013 bietet das Land Oberösterreich seinen Geschäftspartnern, die Lieferungen und sonstige Leistungen im Rahmen ihres Unternehmens an das Land erbringen, die Möglichkeit, neben den herkömmlichen Papierrechnungen unter gewissen Rahmenbedingungen auch Rechnungen in elektronischer Form zu legen (E-Rechnung). Nunmehr erfolgte ein weiterer Schritt: Es besteht zusätzlich die Möglichkeit, Rechnungen in strukturierter Form über das Unternehmensserviceportal (USP) des Bundes elektronisch an das Land Oberösterreich zu legen.

Zudem können Publikationen und Newsletter des Landes OÖ elektronisch bestellt und Formulare heruntergeladen und meist auch elektronisch ausgefüllt und retourniert werden.

## **Open (Government) Data: OÖ ist Vorreiter im Ländervergleich**

Unter dem Grundsatz Open (Government) Data versteht man die offene und kostenlose Bereitstellung von landeseigenen Daten und Statistiken (ausgenommen sind personenbezogene Daten), die bislang entweder für die Öffentlichkeit nicht verfügbar oder für die Nutzer/innen kostenpflichtig waren. Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürger können mit den angebotenen Open (Government) Data selbst neue Anwendungen und Dienste erstellen, und auch Wissenschaft sowie Forschung &

---

Entwicklung profitieren vom offenen Zugang zu den Informationen und vom vereinfachten Datenaustausch.

Insgesamt stehen aktuell **231 Open-Data-Sätze** kostenlos zur Verfügung. Damit ist Oberösterreich im Ländervergleich Vorreiter und stellt die meisten hochqualifizierten Daten online.

Viele Applikationen, Visualisierungen oder Präsentationen sind auf der Homepage des Landes OÖ unter [www.land-oberoesterreich.at](http://www.land-oberoesterreich.at) verfügbar. Im Rahmen des Wettbewerbs „App(er) Austrian Award“ von 2014 wurden über 80 Vorschläge für Open-Data-Apps eingereicht, welche die Daten des Landes OÖ als Grundlage für innovative Anwendungen nutzen. Die Einreichungen sind auf [www.data.gv.at](http://www.data.gv.at) einsehbar und auch anwendbar.

#### **Die am häufigsten genutzten Open (Government) Data:**

- DORIS-Geodaten (Orthofotos, Höhenmodelle)  
Einsatz finden diese Geodaten in der Bauwirtschaft, im Forstbereich, im Vermessungswesen, bei Banken, Versicherungen, Immobilienmaklern, Energieversorgern, Kulturtechnikern oder in der Landwirtschaft. Seit Oktober 2015 sind diese Daten kostenlos (nur ein zusätzlich entstehender Bearbeitungsaufwand wird weiterverrechnet) abrufbar. Dieses Service wurde in den letzten acht Monaten über 200-mal mal in Anspruch genommen. Würde man diese Downloads nach den ehemaligen Verkaufspreisen bewerten, käme dies einer Wirtschaftsförderung in den letzten acht Monaten im Wert von 8,5 Mio. Euro gleich.
- DORIS – Landkartensammlung
- GIP – digitales Verkehrsnetz
- Verwaltungsgrundkarte (basemap.at)
- Informationen über aktuelle Baustellen
- OÖ Guide
- aktuelle Pegelstände