
INHALT

- | | |
|---|--|
| <p>33. <i>Getränkesteuer auf alkoholische Getränke und Erstattung – aktuelle Rechtsfragen</i></p> <p>34. <i>Aufkommen an Abgabenertragsanteilen der Gemeinden I bis VII/2000</i></p> <p>35. <i>Ergänzungen zum Kontierungsleitfaden für die Gemeinden und Gemeindeverbände Tirols</i></p> | <p>36. <i>Ersatz der Anzeigen- und Ankündigungsabgaben durch die Werbeabgabe</i></p> <p>37. <i>Bürgerservice – Strategien und Reformansätze</i></p> <p>38. <i>Gemeinden, macht bei CNT und Ris-Kommunal mit! Verbraucherpreisindex für Mai 2000 (vorläufiges Ergebnis)</i></p> |
|---|--|
-

33.

Getränkesteuer auf alkoholische Getränke und Erstattung – aktuelle Rechtsfragen

1.1 „Null“-Festsetzung der Getränksteuer auf alkoholische Getränke

Der Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften hat mit Urteil vom 9. März 2000 in der Rechtssache C-437/97 ausgesprochen, dass die Getränksteuer auf alkoholische Getränke Art. 3 Abs. 2 der Verbrauchssteuerrichtlinie widerspricht. Die nationalen Rechtsvorschriften, auf deren Grundlage die Getränksteuer auf alkoholische Getränke erhoben wurde, wurden damit verdrängt. Die Erhebung der Getränksteuer auf alkoholische Getränke verlor damit die rechtliche Grundlage.

Der Verwaltungsgerichtshof hat mit den zu den beiden Anlassfällen des zitierten Vorabentscheidungsverfahrens ergangenen Erkenntnissen vom 30. März 2000, Zlen. 2000/16/0116 und 0117 die Vorschreibung der Getränksteuer auf alkoholische Getränke für Zeiträume, die nach dem Beitritt Österreichs zu den europäischen Gemeinschaften liegen, auf der Basis von Rechtsvorschriften, die durch entgegenstehendes Gemeinschaftsrecht verdrängt waren, aufgehoben. Die zuständigen kommunalen Abgabenbehörden sind nunmehr verhalten, in den unerledigten strittigen Fällen die Getränksteuer auf alkoholische Getränke mit „Null“ festzusetzen.

1.2 Zum Begriff des „entsprechenden Rechtsbehelfs“

Hinsichtlich der zeitlichen Begrenzung der Wirkungen des zitierten Urteils hat der Gerichtshof der Euro-

päischen Gemeinschaften ausgesprochen, „niemand könne sich auf Art. 3 Abs. 2 dieser Richtlinie berufen, um Ansprüche betreffend Abgaben, wie die Steuer auf alkoholische Getränke, die vor Erlass dieses Urteils entrichtet wurden oder fällig geworden sind, geltend zu machen, es sei denn, er hätte vor diesem Zeitpunkt Klage erhoben oder einen entsprechenden Rechtsbehelf eingelegt“.

Der Verwaltungsgerichtshof hat in seinem Erkenntnis vom 19. Juni 2000, Zl. 2000/16/0296 mittlerweile klargestellt, was unter einem „entsprechenden Rechtsbehelf“ zu verstehen ist. Er hat festgehalten, dass der Begriff „Rechtsbehelf“ im Gemeinschaftsrecht und in verschiedenen Urteilen des Gerichtshofes der Europäischen Gemeinschaften Verwendung findet. Der Gerichtshof versteht darunter, dass seitens der betroffenen Parteien „rechtzeitig Schritte zur Wahrung ihrer Rechte unternommen werden“. Der Begriff Rechtsbehelf ist daher im Sinne des zu gewährenden Rechtsschutzes möglichst weit zu verstehen. So wird dieser Begriff auch in der allgemeinen Verfahrensrechtslehre verwendet und zwar als jedes prozessuale Mittel zur Verwirklichung eines Rechtes.

Daraus folgt, dass jede Eingabe eines Steuerpflichtigen vor der Verkündung des zitierten Urteils des Gerichtshofes der Europäischen Gemeinschaften am 9. März 2000, die darauf abzielte, die Getränksteuer auf alkoholische Getränke mit „Null“ festzusetzen bzw. die „Null“-Festsetzung der Getränksteuer auf alkoholo-

liche Getränke zu erwirken (vgl. § 151 Abs.1 und 2 der Tiroler Landesabgabenordnung) und die Erstattung zu erzielen, als „entsprechende Rechtsbehelfe“ anzusehen sind.

Die Gemeinden werden an dieser Stelle ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein solcher Rechtsbehelf als unzulässig ins Leere geht, sofern der vom Rechtsbehelf erfasste Zeitraum bereits rechtskräftig abgeschlossen ist. Ein rechtskräftiger Abschluss liegt vor, wenn etwa im Anschluss an eine Getränkesteuernachschau bzw. steuerliche Pflichtverletzung die Getränkesteuer auf alkoholische Getränke festgesetzt und der Bescheid rechtskräftig geworden ist (§ 151 Abs. 2 der Tiroler Landesabgabenordnung) bzw. im Anschluss an eine Getränkesteuernachschau schriftlich oder niederschriftlich auf die Einbringung einer Berufung gegen die Nachbemessung verzichtet wurde (§ 200 Abs. 1 und 2 der Tiroler Landesabgabenordnung). Namentlich in den Jahren 1995–1997 sind zahlreiche Fälle solcher Art abgeschlossen worden. Ein derartiger Abschluss steht einem Antrag auf bescheidmäßige Festsetzung und Erstattung jedenfalls im Wege.

Ferner wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein solcher Rechtsbehelf als verspätet ins Leere geht, wenn er erst nach der Verkündung des zitierten Urteils des Gerichtshofes der Europäischen Gemeinschaften am 9. März 2000 eingebracht worden ist.

Die Ausführungen im Merkblatt für die Gemeinden Tirols, Folge Mai 2000, laufende Nummer 21, „Getränkesteuer auf alkoholische Getränke – aktuelle Rechtsfragen“, Punkte 2.1 und 4.2. werden in Erinnerung gerufen.

2. Erstattung

Im europäischen und nationalen Recht gilt der Grundsatz, dass eine rechtswidrig erhobene Steuer dem Steuerpflichtigen zu erstatten ist. Die Erstattung hat allerdings zu unterbleiben, wenn der Steuerpflichtige die Steuer auf andere überwält hat, somit ein Dritter die Steuer wirtschaftlich getragen hat.

Mit Gesetz vom 4. November 1999, verlautbart im Landesgesetzblatt für Tirol unter Nummer 1/2000 am 11. Jänner 2000, wurde ein solches aus der ständigen Rechtssprechung des Gerichtshofes der Europäischen Gemeinschaften abgeleitetes Erstattungsverbot erstmals ausdrücklich in die nationale Rechtsordnung übernommen.

Mit Gesetz vom 4. Mai 1999, verlautbart im Landesgesetzblatt für Tirol unter Nummer 44/2000 am 4. Juli

2000, wurde klargestellt, dass vom Erstattungsverbot nicht nur die Rückzahlung (§ 187 der Tiroler Landesabgabenordnung) sondern ebenso die Verrechnung (§ 161 der Tiroler Landesabgabenordnung) und die Verwendung von Guthaben zur Tilgung vollstreckbarer Abgabenschulden (§ 162 der Tiroler Landesabgabenordnung) erfasst werden.

Die Klarstellung wurde als notwendig erachtet, da im April 2000 in Frage gestellt wurde, ob auch eine Aufrechnung vom Erstattungsverbot erfasst ist. Schon aus dem Blickwinkel der gebotenen verfassungskonformen Auslegung der Gesetzesstelle wäre es allerdings nicht zulässig gewesen, die Aufrechnung aus dem Erstattungsverbot auszublenden. Ein Steuerpflichtiger, der in einer weiteren Geschäftsverbindung zur Gemeinde steht, somit weiterhin Grundsteuer, Kommunalsteuer, Benützungsgebühren und dergleichen schuldet, hätte durch eine dann mögliche Aufrechnung eine sachlich nicht zu rechtfertigende Begünstigung gegenüber einem Steuerpflichtigen besessen, dem nach Einstellung der Betriebstätigkeit nur noch die Forderung nach Rückzahlung möglich gewesen wäre. Mit der erfolgten Klarstellung sollte diese Frage jedenfalls beantwortet sein.

Es ist zu erwarten, dass sich mit der Frage nach der gemeinschaftsrechtlichen und verfassungsrechtlichen Zulässigkeit des Erstattungsverbotes der Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften und der Verfassungsgerichtshof, mit der Frage der Anwendung des Erstattungsverbotes zudem der Verwaltungsgerichtshof auseinander setzen werden müssen. Es wird daher wohl noch etwa eineinhalb Jahre dauern, bis nach entsprechenden Musterverfahren vor diesen Gerichtshöfen die Antworten vorliegen werden.

Es sprechen viele Argumente dafür, dass § 187a der Tiroler Landesabgabenordnung den Anforderungen des Gemeinschaftsrechts und des Verfassungsrechts entspricht. So hat der Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften erst am 9. Februar 1999 im Urteil in der Rechtssache C-343/96 (Dilexport) ausgeführt:

„Das Gemeinschaftsrecht verwehrt es einem Mitgliedsstaat nicht, nach dem Erlass von Urteilen des Gerichtshofes, in denen Abgaben für gemeinschaftsrechtswidrig erklärt werden, Vorschriften zu erlassen, nach denen die Voraussetzungen für die Erstattung dieser Abgaben weniger günstig sind, als sie es ohne diese Vorschriften wären, sofern sich diese Änderung nicht speziell auf die betreffenden Abgaben bezieht und die neuen Vorschriften die Aushebung des Rechts auf Erstattung

nicht unmöglich machen oder übermäßig erschweren. Das Gemeinschaftsrecht verwehrt es einem Mitgliedsstaat, die Erstattung gemeinschaftsrechtswidriger Zölle und Abgaben einer Voraussetzung wie der fehlenden Abwälzung dieser Zölle oder Abgaben auf Dritte zu unterwerfen, deren Erfüllung der Antragsteller zu beweisen hat.“

Die landesgesetzliche Regelung bezieht sich nicht speziell auf die Getränkesteuer auf alkoholische Getränke, sondern erfasst sämtliche Landes- und Gemeindeabgaben. Sie erfasst nicht nur aus einer europarechtlichen Rechtswidrigkeit entstandene, sondern auch aus einer nationalen Rechtswidrigkeit entstandene Guthaben.

Die landesgesetzliche Regelung sieht weder eine Vermutung, noch eine Beweislast zu Lasten des Steuerpflichtigen vor. Solche den Steuerpflichtigen belastende Beweisregeln wären, wie der Gerichtshof in der Begründung (vgl. Randzahlen 48 und 52) ausführlich darlegt, als gemeinschaftsrechtswidrig verpönt. Wenn dagegen die Verwaltung mit allen nach nationalem Recht allgemein zulässigen Beweismitteln nachzuweisen hat, dass die Abgabe auf andere Personen abgewälzt worden ist, sind die betreffenden Vorschriften nicht als gemeinschaftsrechtswidrig anzusehen (so ausdrücklich in Randzahl 53 der Urteilsbegründung). Nichts anderes sieht die landesgesetzliche Bestimmung vor, wenn entsprechend den im Abgabeverfahrensrecht geltenden Regeln die Beweislast ausdrücklich der Abgabehörde überbunden wird.

§ 187a der Tiroler Landesabgabenordnung wirkt insoweit zurück, als er auf Abgabenschulden anzuwenden ist, die nach dem 1. Jänner 1995 entstanden sind. Es stellt sich damit die Frage nach dem im Gleichheitsgrundsatz gegründeten Vertrauensschutz. Eine Erwartung, zu Unrecht erhobene Abgaben erstattet zu bekommen, die auf andere überwälzt worden sind, die mit der Abgabe verbundene Abgabenlast somit nicht selbst wirtschaftlich

getragen wurde, kann wohl keinen besonderen Vertrauensschutz genießen. Es ist jedenfalls nicht erkennbar, inwieweit ein Steuerpflichtiger in einem solchen Fall von einer bestimmten Steuerrechtslage und damit von einer bestimmten Steuerbelastung ausgehen hätte können, auf die er berechtigter Weise seine gesamten Lebensumstände einstellen durfte. Nur unter diesen erschwerten Voraussetzungen könnte eine Gleichheitssatzwidrigkeit in Frage kommen.

Bei der Anwendung des § 187a der Tiroler Landesabgabenordnung wird es darauf ankommen, was unter der „Überwälzung der Getränkesteuer auf alkoholische Getränke auf andere“ zu verstehen ist. Folgt man der Bedeutung dieser Worte und den landesweiten wirtschaftlichen Erfahrungen, so ist folgender Sachverhalt zu erkennen: Die alkoholischen Getränke wurden gegen Entgelt an die Konsumenten weitergegeben. Die Verkaufspreise enthielten auch die Getränkesteuer auf alkoholische Getränke (Inklusivpreise). Die Verkaufspreise wurden im Wege von Schlüsselzahlen, die die Getränkesteuer auf alkoholische Getränke enthielten, auf die Bemessungsgrundlage zurückgerechnet. Folglich wurde die Getränkesteuer auf alkoholische Getränke im Wege der Verkaufspreise auf die Konsumenten überwälzt. Es wird entscheidend darauf ankommen, ob auch der Verwaltungsgerichtshof diesem Verständnis der Überwälzung auf andere zu folgen vermag, oder ob weitere Überlegungen etwa nach einem durch den höheren Preis oder durch die Getränkesteuer auf alkoholische Getränke verminderten Gewinn Platz greifen.

Es wird jedenfalls im Interesse der Gemeinden und der Betroffenen liegen, den Ausgang der zur Abklärung dieser Fragen zu erwartenden Musterverfahren abzuwarten, bevor endgültig über Berufungen (nach erstinstanzlichen, die Erstattung verweigernden Bescheiden des Bürgermeisters) bzw. über Vorlageanträge (nach Berufungsvorentscheidungen des Bürgermeisters) entschieden wird.

34.

Aufkommen an Abgabenertragsanteilen der Gemeinden I bis VII/2000

Die Abgabenertragsanteile der Gemeinden haben in den Monaten Jänner bis Juli 2000 eine zufriedenstellende Entwicklung genommen.

Es ist zu hoffen, dass sich die Entwicklung in den folgenden Monaten fortsetzen wird. Die Gemeinden werden eindringlich gebeten, auch in den kommenden

Monaten ihren Haushalt mit der gebotenen Vorsicht zu vollziehen.

Die dargestellte Entwicklung vermag den namentlich in Tourismusgemeinden beträchtlichen Ausfall an Getränkesteuer auf alkoholische Getränke nicht wettzumachen. Erst ab September 2000 wird mit den monatlichen Abgabenertragsanteilen ein Getränkesteuerausgleich im Sinne der Finanzausgleichsgesetz-Novelle, BGBl. I Nr. 29/2000, zu erwarten sein. In den restlichen Monaten des Jahres 2000 dürften etwa 75% eines Drittels des bisherigen Aufkommens an Steuern auf alko-

holische Getränke, alkoholfreie Getränke und Speiseeis zufließen.

Die Gemeinden werden angesichts der widrigen Rahmenbedingungen daran erinnert, bei allen Finanzierungen darauf zu achten, dass die Haushaltsdisziplin gewahrt und ein Maastricht-Defizit nach Kräften vermieden wird; im Grunde des Österreichischen Stabilitätspaktes, BGBl. I Nr. 101/1999, den die Gemeinden, vertreten durch den Österreichischen Gemeindebund und den Österreichischen Städtebund, mit dem Bund und den Ländern eingegangen sind, könnten schmerzhaft finanzielle Sanktionen verhängt werden.

Ertragsanteile an	Jänner-Juli		Differenz in Schilling	Änderung in %
	1999	2000		
EINKOMMEN-U. VERMÖGENSSTEUERN				
Körperschaftssteuer	363.976.125	353.433.146	-10.542.979	-2,90
Veranlagter Einkommensteuer	302.135.208	280.931.791	-21.203.417	-7,02
Lohnsteuer	1.191.558.144	1.230.294.187	38.736.043	3,25
Kapitalertragsteuer	29.103.435	33.190.191	4.086.756	14,04
Kapitalertragsteuer auf Zinsen	78.331.579	66.207.826	-12.123.753	-15,48
Bodenwertabgabe	5.838.620	6.294.781	456.161	7,81
SUMME Einkommen- u. Vermögenst.	1.970.943.111	1.970.351.922	-591.189	-0,03
SONSTIGEN STEUERN				
Umsatzsteuer	878.310.043	956.907.696	78.597.653	8,95
Abgabe von alkoh. Getränken	29.919	25.953	-3.966	-13,26
Biersteuer	24.761.924	26.872.885	2.110.961	8,53
Mineralölsteuer	41.892.521	42.331.342	438.821	1,05
Alkoholst., Branntweinaufschl., Monopolausgl.	17.016.587	17.143.074	126.487	0,74
Weinsteuer	3.858	405	-3.453	-89,50
Schaumwein- u. Zwischenerz.Steuer	4.651.857	6.050.004	1.398.147	30,06
Grunderwerbssteuer	338.202.501	427.657.542	89.455.041	26,45
SUMME sonstige Steuern	1.304.869.210	1.476.988.901	172.119.691	13,19
Verbleiben Ertragsanteile an Einkommen- u.Vermögensst. und sonstigen Steuern	3.275.812.321	3.447.340.823	171.528.502	5,24
Zuteilung gem. § 10 Abs. 2 FAG	3.438.414	3.438.414	0	0,00
Summe ohne Zwischenabrechnung	3.279.250.735	3.450.779.237	171.528.502	5,23
Zwischenabrechnung	298.082.874	263.356.880	-34.725.994	-11,65
G E S A M T	3.577.333.609	3.714.136.117	136.802.508	3,82

35.

Ergänzungen zum Kontierungsleitfaden für die Gemeinden und Gemeindeverbände Tirols

Im November 1999 wurde der ab 1. Jänner 2000 gültige Kontierungsleitfaden für die Gemeinden und Gemeindeverbände Tirols verschickt. Entsprechende Erläuterungen waren im Merkblatt für die Gemeinden Tirols, Folge 12/1999, enthalten. Eine Durchsicht der bisher vorgelegten Haushaltspläne für das Jahr 2000 hat gezeigt, dass der Großteil der Tiroler Gemeinden und Gemeindeverbände die Änderungen bereits entsprechend berücksichtigt hat. Nunmehr haben sich einige zusätzliche Änderungen (Ergänzungen) ergeben:

Die künftig mit den Ertragsanteilen überwiesenen Einnahmen für den Getränkesteuerersatz sind beim Unterabschnitt 925 unter Post 8593 „Ertragsanteile Getränkesteuerersatz“ zu verbuchen. Die Einnahmen für die Ausstellung der Homecard Tirol sind bei UA 023 als Kostenersätze unter Post 817 zuzuordnen. Bei Gemeinden, in denen kein UA 023 (Meldeamt) geführt wird, kann die Verbuchung unter UA 010 (Zentralamt) erfolgen. Das Verwahrgeldkonto 3608 sollte richtig „Verrechnung Bundesstempelgebühren“ und nicht „Bundesstempelmarken“ heißen. Der Beitrag an den Tiroler Krankenanstaltenfinanzierungsfonds muss unter 590-751 und nicht 590-754 verbucht werden, diese Änderung wäre rückwirkend für das ganze laufende Jahr 2000 zu berücksichtigen. Gemeindebeiträge für das Notarztsystem sind unter 5102-752 zu verbuchen.

Da dazu mehrere Anfragen eingegangen sind wird festgelegt, dass die Anschaffung von Wasserzählern unter 850-400 „geringwertige Wirtschaftsgüter“ verbucht wird, während die Eichung von Wasserzählern der Post 850-618 zugeordnet wird.

Eine Neuerung ergibt sich hinsichtlich der Zuführungen an den ao. Haushalt bei marktbestimmten Betrieben. Während die Zuführungen an den ao. Haushalt grundsätzlich in der Gruppe 9 „Finanzwirtschaft“ erfolgen, sind diese bei marktbestimmten Betrieben verpflichtend unter Post 910 im entsprechenden UA (also 850, 851, 852 usw.) zu verbuchen. Diese Notwendigkeit wird aus der Forderung des eigenen und vollständigen

Rechnungswesens für diese Betriebe abgeleitet und trägt auch zur Übersichtlichkeit bei Erstellung einer Kostendeckungsrechnung bei.

Da in letzter Zeit vermehrt Fremdwährungskredite aufgenommen wurden, wird festgehalten, dass die Einnahmen aus Kursgewinnen unter 910+829 und die Ausgaben für Kursverluste unter 910-657 zu verbuchen sind. Da diese Kursdifferenzen nicht bestandsmäßig geführt werden, wird den Gemeinden empfohlen, zur Übersichtlichkeit händische Aufzeichnungen über die pro Jahr entstandenen Kursdifferenzen zu führen und im jeweiligen Kreditakt zu verwahren.

Im § 9 Abs. 2 Ziff 2 bzw. § 17 Abs. 2 Ziff.2 der VRV ist festgelegt, dass dem Voranschlag bzw. dem Rechnungsabschluss ein Nachweis über die (veranschlagten) Finanzzuweisungen, Zuschüsse oder Beiträge von und an Gebietskörperschaften beizugeben ist. Durch die in der neuen VRV geregelte Darstellung der Zahlungsströme innerhalb des Sektors Staat hat sich auch dieser Nachweis geändert. Er sollte in Hinkunft wie folgt gegliedert werden:

- ××0: Transferzahlungen von/an Bund und Bundesfonds
- ××1: Transferzahlungen von/an Länder bzw. Landesfonds
- ××2: Transferzahlungen von/an Gemeinden, Gemeindeverbände und Gemeindefonds
- ××3: Transferzahlungen von/an Sozialversicherungsträger(n)
- ××4: Transferzahlungen von/an sonstige Träger des öffentlichen Rechts
- ××5: Transferzahlungen von/an Unternehmungen (Gemeindeverbände, die als marktbestimmte Betriebe geführt werden).

Die Gemeinden werden ersucht, diesen Nachweis in ihrem Bereich auf seine Richtigkeit zu prüfen und erforderlichenfalls mit ihrer EDV-Firma Kontakt aufzunehmen.

36.

Ersatz der Anzeigen- und Ankündigungsabgaben durch die Werbeabgabe

Das Werbeabgabegesetz 2000 tritt am 1. Juni 2000 in Kraft und ersetzt die bisherigen Anzeigen- und Ankündigungsabgabenregelungen der Länder bzw. Gemeinden für Werbeleistungen in Printmedien, im TV und Hörfunk sowie im Bereich Außenwerbung. Die Werbeabgabe ist eine bundeseinheitliche Abgabe auf entgeltliche Werbeleistungen in Höhe von 5%, soweit diese Werbeleistungen in Österreich erbracht werden oder vom Ausland aus für Österreich bestimmt sind.

Die bisherigen Anzeigen- und Ankündigungsabgaben der Gemeinden und Länder treten mit 31. Mai 2000 außer Kraft. Der durchschnittliche Steuersatz der Anzeigen- und Ankündigungsabgabe betrug bisher 10%, es gab aber auch Steuersätze von 20 oder 30%. Der Besteuerungsgegenstand ist gegenüber den bisherigen Re-

gelungen im Großen und Ganzen gleich geblieben, gegenüber den Verordnungen einzelner Gemeinden gibt es im Einzelnen allerdings Abweichungen.

Sollten bisher auf der Grundlage der Anzeigen- und Ankündigungsabgabenregelungen der Länder bzw. Gemeinden für Werbeleistungen bereits Abgaben eingehoben worden sein, unterliegen derartige Werbeleistungen nicht der Werbeabgabe. Eine derartige „Überschneidung“ kann sich dadurch ergeben, dass von Werbeleistungen bereits Anzeigen- oder Ankündigungsabgaben nach dem Prinzip der steuerlichen Erfassung vereinnehmter Entgelte eingehoben wurde und nunmehr die Werbeabgabe auf der Grundlage vereinbarter Entgelte nochmals eingehoben werden müsste.

37.

Bürgerservice – Strategien und Reformansätze

Arbeitshilfen für Gemeinden, Band 35, Helfried Bauer / Peter Biwald / Thomas Prorok (Hsrg.), 224 Seiten, Wien 2000

Bürgerservice ist ein oftmals verwendetes Schlagwort. Aber was ist darunter konkret zu verstehen? Das KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung ist dieser Frage nachgegangen und präsentierte am Österreichischen Städtetag 2000 das Buch „Bürgerservice - Strategien und Reformansätze“.

Bürgerservice weist nicht nur verschiedene Dimensionen auf, sondern ist auch im Zeitablauf einem gewissen inhaltlichen Wandel unterworfen. Dies hängt einerseits mit gesellschaftlichen Entwicklungen zusammen. Andererseits ist es auch eine Folge praktischer Erkenntnisse, die mit verschiedenen Reformen der öffentlichen Verwaltungen zur Verbesserung des Bürgerservices gewonnen werden konnten. Bürgerservice ist heute ein eindeutiger Schwerpunkt jeglicher Reformen im öffentlichen Sektor, die diese Bezeichnung verdienen wollen.

Dabei zeigt sich, dass privatwirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe den jeweils gültigen Service-Standard beeinflussen. Öffentliche Verwaltungen müssen sich daran orientieren, wenn sie nicht ins Hintertreffen geraten wollen. Nicht ohne Grund werden die Begriffe Bürger- und Kundenorientierung meist synonym verwendet. Dass jedoch auch das politische Konzept der Demokratisierung auf der kommunalen und regionalen Ebene neue Aspekte von Bürgerservice hervorbringt, z.B. Mit-

wirkung von Bürgern bei der Konzeption von Betreuungsleistungen, zeigt, in welchem Veränderungsprozess wir uns insgesamt befinden.

Im „Teil 1“ der handlichen Broschüre erörtern Experten des KDZ die Grundlagen von Bürgerservice und Bürgerserviceprojekten und geben einen Überblick über zukünftige Entwicklungspotentiale. Vertreter von Gemeinden und anderen Behörden schildern im „Teil 2“ ihre Erfahrungen mit Bürgerbüros, der konkreten Erforschung von Bürgerwünschen und den ersten Internetlösungen. Jede praktische Lösung ist ein Beitrag, der beachtet werden sollte. Denn sie muss auf die spezifischen Umstände ausgerichtet werden und hat Vorbildwirkung. Aber nur eine umfassend angelegte Strategie des Bürgerservices kann den Fortschritt bringen, den sich die Bürger verdient haben, nämlich Qualität und Effizienz.

Bezugshinweise:

Das Buch „Bürgerservice - Strategien und Reformansätze“ kann direkt über das KDZ zum Preis von ATS 250,-/EUR 18,17 (für Stammkunden des KDZ: ATS 220,-/EUR 15,98) exkl. Ust. und Versandkosten bezogen werden. Bei Abnahme von vier und mehr Exemplaren gewähren wir einen 15-prozentigen Preisnachlass.

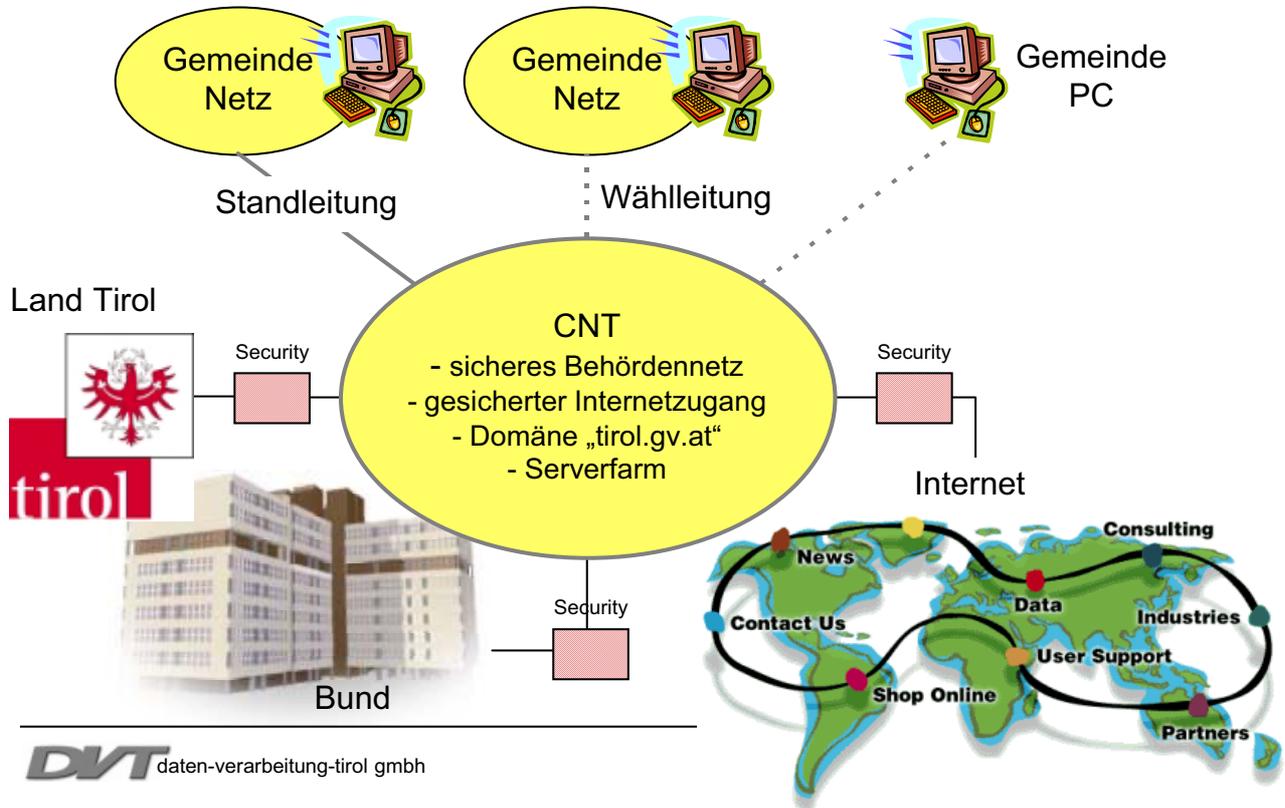
Schriftliche Bestellungen bitte an folgende Adresse:

KDZ Managementberatungs- und Weiterbildungs GmbH
Mariahilferstraße 136, A-1150 Wien
Fax: 01-892 34 92-20, E-Mail: institut@kdz.or.at

38.

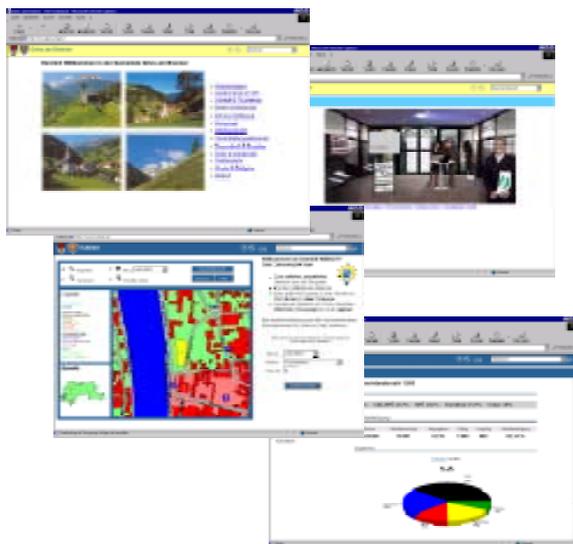
Gemeinden, macht bei CNT und Ris-Kommunal mit!

CNT ein sicheres Behördennetz



DVT daten-verarbeitung-tirol gmbh

RiS Kommunal - Die Homepagelösung für Gemeinden.....



- Der Internetauftritt für alle Tiroler Gemeinden
- RiS Kommunal – ein modernes Werkzeug für die Kommunikation und Verarbeitung von Daten
- Abilden einer realen Gemeinde im Internet
- Umfangreiche Informationsmöglichkeit für den Bürger
- Einbinden und gestalten eigener Formulare
- Keinerlei Programmier- oder spezielle Internetkenntnisse notwendig
- Editieren statt programmieren steht im Vordergrund
- Datenbankanwendung – keine mengenmäßigen Beschränkungen
- Integriertes Redaktionstool – Gemeinde kann jederzeit selbständig die Informationen ändern
- WebCity – direkte Anbindung an GemGIS (Geografisches Informations- System)
- Automatische Einbindung von Help.gv.at

Kontakt: KufGem-EDV, Gerhard Muigg; Tel.: 05372-6902, Internet: ris.kufgem.at / www.kufgem.at

**VERBRAUCHERPREISINDEX
FÜR MAI 2000**
(vorläufiges Ergebnis)

	März 2000 (endgültig)	April 2000 (endgültig)	Mai 2000 (vorläufig)
Index der Verbraucherpreise 96			
Basis: Durchschnitt 1996 = 100	104,6	104,5	104,5
Index der Verbraucherpreise 86			
Basis: Durchschnitt 1986 = 100	136,8	136,7	136,7
Index der Verbraucherpreise 76			
Basis: Durchschnitt 1976 = 100	212,7	212,4	212,4
Index der Verbraucherpreise 66			
Basis: Durchschnitt 1966 = 100	373,1	372,8	372,8
Index der Verbraucherpreise I			
Basis: Durchschnitt 1958 = 100	475,4	475,0	475,0
Index der Verbraucherpreise II			
Basis: Durchschnitt 1958 = 100	476,9	476,4	476,4

Der „Verbraucherpreisindex 96“ für den Kalendermonat Mai 2000 beträgt 104,5 (vorläufige Zahl) und ist somit gegenüber dem Stand für April 2000 (104,5 endgültige Zahl) unverändert (April 2000 gegenüber März 2000: -0,1%).

Gegenüber Mai 1999 ergibt sich eine Steigerung um 1,7% (April 2000/1999: +1,9%).

**Erscheinungsort Innsbruck
Verlagspostamt 6020 Innsbruck P. b. b.**

MEDIENINHABER (VERLEGER):
Amt der Tiroler Landesregierung,
Abteilung Gemeindeangelegenheiten,
6010 Innsbruck, Tel. 0512/508-2370

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Helmut Praxmarer

Offenlegung gemäß § 5 Mediengesetz: Medieninhaber Land Tirol

Erklärung über die grundlegende Richtung: Information der Gemeinden

Druck: Eigendruck