

Bürgerorientierung öffentlicher Dienstleistungen: Zeitgerechtigkeit

Responsive öffentliche Güter und Dienstleistungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie die Bedürfnisheterogenität der Bürger explizit anerkennen und sich darauf einstellen. Anstatt lediglich Dienstleistungen in „Einheitsgröße“ anzubieten, setzen responsive Dienstleister Strategien zur Segmentierung ihrer Kundenbasis ein und nutzen Mechanismen, um proaktiv Feedback bzw. Beschwerden von Bürgern einzuholen und zu berücksichtigen. Darüber hinaus sind responsive öffentliche Güter und Dienstleistungen durch das Bestreben um eine bedarfsorientierte Anpassung, möglichst schnelle Reaktionszeiten und die Minimierung von Verzögerungen gekennzeichnet. Dementsprechend ist die Zeitgerechtigkeit der Leistungserbringung ein wichtiger Responsivitätsindikator mit besonders starken Auswirkungen auf das Vertrauen der Bürger darauf, dass die öffentlichen Dienstleistungen ihren Bedürfnissen gerecht werden können.

Gesundheitswesen

Die Wartezeit ist eine Messgröße für die Zeitgerechtigkeit der Leistungserbringung. Zu lange Wartezeiten können nicht nur die Wahrnehmung der Qualität einer Dienstleistung, sondern auch die erwartete Wirkung der Dienstleistung beeinträchtigen. Beispielsweise kann die Verzögerung einer medizinischen Behandlung bisweilen negative gesundheitliche Auswirkungen haben und in einem akuten Stadium eine vermeidbare Hospitalisierung verursachen. Sie kann darüber hinaus die Arzt-Patienten-Beziehung und das Vertrauen der Bürger in das Gesundheitssystem beeinträchtigen. Andererseits können Wartezeiten auch dadurch bedingt sein, dass bei Abwesenheit anderer Zuteilungskriterien, wenn die Dienstleistungen völlig kostenlos erbracht werden, der Zeitfaktor bei eingeschränkter Verfügbarkeit der Dienstleistung zu einer Korrekturvariablen werden kann. In den OECD-Mitgliedsländern, für die Daten zur Verfügung stehen, gaben 2010 im Schnitt fast 40% der an einen Facharzt überwiesenen Bürger an, dass sie mehr als vier Wochen auf den Facharzttermin warten mussten (Abbildung 9.8). Im Ländervergleich bestehen jedoch erhebliche Unterschiede. Der Anteil der Bürger, die mehr als vier Wochen auf einen Termin warten mussten, betrug in Kanada fast 60% und in Deutschland weniger als 20%.

Der Anteil der Bevölkerung, der mehr als vier Monate auf elektive chirurgische Eingriffe warten musste, war im Schnitt niedriger (rd. 10%). In Kanada, Schweden, Norwegen und dem Vereinigten Königreich gaben ungefähr 20% der Bevölkerung an, von langen Wartezeiten betroffen zu sein. In Deutschland musste niemand länger als vier Monate warten. Personalmangel, schlechte Organisation und ein Mangel an Krankenhausbetten zählen zu den Faktoren, die zu langen Wartezeiten für chirurgische Eingriffe beitragen können.

Steuerverwaltung

Eine Reihe von OECD-Mitgliedsländern zählt das Kriterium der Zeitgerechtigkeit zu den zentralen Leistungsstandards für bestimmte öffentliche Dienstleistungen, insbesondere die Steuerverwaltung. In den Ländern, die Standards für die Bearbeitungsdauer von Steuererklärungen festgelegt haben, betrug die Bearbeitungszeit im Schnitt nicht mehr als 40 Tage für papiergebundene Steuererklärungen und nicht mehr als 35 Tage für elektronische Steuererklärungen (Abbildung 9.9). In zwei Ländern – die Niederlande und Polen – wurden Steuererklärungen innerhalb von drei Monaten bearbeitet. In allen anderen Ländern lagen die Zeitvorgaben für die Bearbeitung papiergebundener Steuererklärungen zwischen maximal 10 Tagen in Irland und 42 Tagen in Australien, Dänemark und Japan. In den meisten Ländern war die elektronische Steuererklärung mit keiner wesentlichen Verkürzung der vorgegebenen Standards für die Bearbeitungszeit verbunden; eine Ausnahme stellten lediglich Australien, Irland und Kanada dar. In diesen Ländern profitierten die Bürgerinnen und Bürger von einer drei- bis viermal so schnellen Bearbeitung, wenn sie ihre Steuererklärung nicht in Papierform, sondern elektronisch einreichten.

Justizwesen

Zeitgerechtigkeit kann auch bei der Beurteilung der Qualität von Justizsystemen eine wichtige Rolle spielen. Verzögerungen können die Fähigkeit von Justizsystemen, die Rechtsstaatlichkeit aufrechtzuerhalten sowie leistungsfähige und gleiche Rahmenbedingungen für die Klärung wirtschaftlicher Streitigkeiten zu schaffen, in schlechtem Licht erscheinen lassen und dadurch das Vertrauen in die Institutionen der Justiz untergraben. Verzögerungen können auch zusätzliche Kosten verursachen, da Rechtssachen länger anhängig sind und die wirtschaftliche Situation ungeklärt bleibt, was sich negativ auf die Investitionsaussichten auswirkt. Allzu kurze Bearbeitungszeiten hingegen können zu Lasten des Erfordernisses eines ordnungsgemäßen Gerichtsverfahrens gehen.

Die Verfahrensdauer ist ein häufig verwendeter Indikator für die Zeitgerechtigkeit im Justizwesen. In den 31 OECD-Mitgliedsländern, für die Daten zur Verfügung stehen, lag die durchschnittliche Dauer für den Abbau des Bestands anhängiger Zivilsachen in erster Instanz zwischen ungefähr 100 Tagen in Japan und mehr als 550 Tagen in Italien, bei einem OECD-Durchschnitt von rd. 242 Tagen (Abbildung 9.10). Länder, die dem französischen Rechtssystem folgen, weisen die längste Dauer für den Abbau des Bestands anhängiger Rechtssachen aus. Neben den Unterschieden zwischen einzelnen Rechtssystemen in der Ausgestaltung des formellen und materiellen Rechts kann sich jedoch auch die Organisation des Justizsystems – z.B. hinsichtlich der Personalgewinnung und -führung, der IT-Nutzung und der Kapazitäten zur Bewältigung der Fallzahlen – auf die Zeitdauer auswirken, die für den Abschluss eines Gerichtsverfahrens erforderlich ist.

Methodik und Definitionen

Die Daten zu den Wartezeiten für Facharzttermine und elektive chirurgische Eingriffe stammen aus *OECD Health Data 2011*. Die Wartezeit für Facharzttermine und elektive chirurgische Eingriffe bezeichnet die Zeit, die zwischen der Überweisung des Patienten und dem entsprechenden Facharzt- oder Operationstermin vergeht. Nur Befragte, die Termine bei Fachärzten oder elektive chirurgische Eingriffe in Anspruch genommen hatten, wurden gebeten, ihre Wartezeiten anzugeben.

Die Daten zur Bearbeitungsdauer von Einkommensteuererklärungen stammen aus *Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. Die Bearbeitungsdauer bezieht sich auf die Zeit zwischen dem Einreichen der Einkommensteuererklärung und der Entscheidung der Steuerbehörde über eine Steuerrückzahlung. Steuererklärungen sind die Formulare, auf denen die Bürger den zuständigen Behörden ihr steuerpflichtiges Einkommen melden. Steuerrückzahlungen beziehen sich auf die Rückerstattung, die die Bürger erhalten, wenn der von ihnen entrichtete Betrag höher ist als ihre Steuerschuld.

Die Justizdaten zur durchschnittlichen Verfahrenslänge erstinstanzlicher Zivilsachen stammen aus dem OECD-Bericht „Judicial Performance and its Determinants: A Cross-Country Perspective“. Die Verfahrenslänge wird mit einer häufig in der Literatur verwendeten Formel geschätzt: $[(\text{anhängig}_{t-1} + \text{anhängig}_t) / (\text{neu}_t + \text{abgeschlossen}_t)] * 365$. In Fällen, in denen keine Informationen zur Zahl der anhängigen Rechtssachen zur Verfügung standen, das betreffende Land aber Angaben zur tatsächlichen Verfahrenslänge machen konnte, wurden letztere verwendet (England und Wales, Mexiko, Neuseeland und die Niederlande). Für Länder, für die weder die geschätzte noch die tatsächliche Verfahrenslänge verfügbar war, wurde die Verfahrenslänge durch Imputation des erwarteten Werts aus der Regression der geschätzten Verfahrenslänge gemäß der Weltbank-Datenbank *Doing Business* berechnet.

Weitere Informationen

OECD (2013a), *Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264200814-en>.

OECD (2013b, erscheint demnächst), *Health at a Glance 2013: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris.

Palumbo, G. et al. (2013), „Judicial Performance and its Determinants: A Cross-Country Perspective“, *OECD Economic Policy Papers*, No. 5, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5k44x00md5g8-en>.

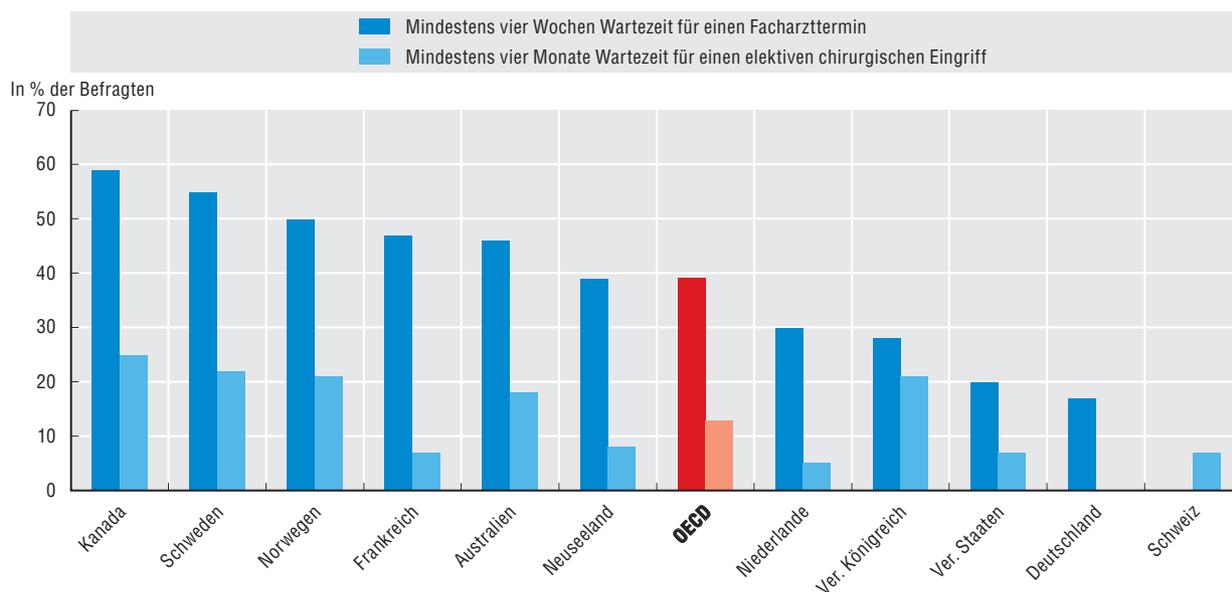
Anmerkungen zu den Abbildungen

9.9: In der Abbildung sind nur Länder aufgeführt, in denen Leistungsstandards in der Verwaltungspraxis eingesetzt werden. Für die Niederlande konnte die Anzahl der Tage nicht mit hinreichender Näherung geschätzt werden und wurde daher nicht berücksichtigt. Daten für Österreich: Für papiergebundene und elektronische Steuererklärungen gelten die gleichen Standards. Daten für Chile: Für Steuererklärungen, die zwischen 1. und 19. April eingereicht werden, sind Steuerrückzahlungen per Überweisung bis 10. Mai und per Scheck bis 30. Mai fällig; für Steuererklärungen, die zwischen 20. und 27. April eingereicht werden, läuft die Frist für Steuerrückzahlungen per Überweisung bis 17. Mai und per Scheck bis 30. Mai; für Steuererklärungen, die zwischen 28. April und 9. Mai eingereicht werden, ist eine Steuerrückzahlung per Überweisung bis 26. Mai und per Scheck bis 30. Mai zu erwarten. Die Daten für Ungarn beziehen sich auf die von den Steuerbehörden vorgegebenen Standards und nicht die tatsächliche Bearbeitungszeit. Daten für die Vereinigten Staaten: Die angegebenen Standards gelten lediglich für papiergebundene Einkommensteuererklärungen. Es gelten keine separaten Standards für elektronische Steuererklärungen. Für elektronische Steuererklärungen wird angestrebt, Steuerrückzahlungen innerhalb von 5 bis 21 Tagen zu veranlassen. Diese Zielvorgabe wird von der Steuerbehörde der Vereinigten Staaten (Internal Revenue Service – IRS) bei den meisten elektronischen Steuererklärungen erreicht. Die Daten zur papiergebundenen Steuererklärung sind für Estland und Portugal nicht anwendbar.

9.10: Die Daten für das Vereinigte Königreich beziehen sich auf England und Wales.

Hinweis zu den Daten für Israel: <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

9.8. Wartezeiten für Facharzttermine und elektive chirurgische Eingriffe (2010)

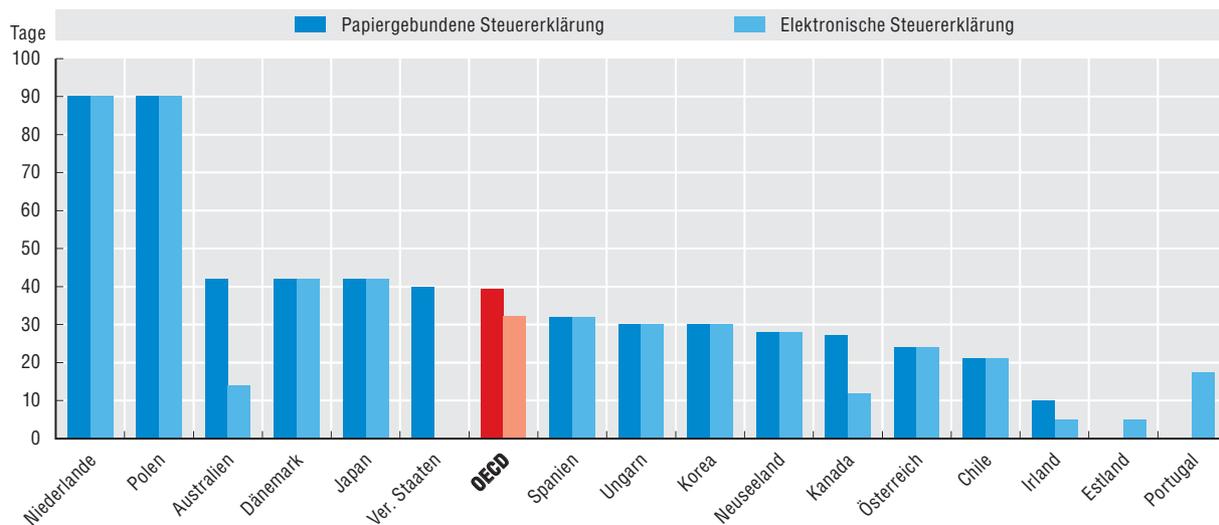


Quelle: Commonwealth Fund International Health Policy Survey 2010.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932943077>

9.9. Bearbeitungszeit für Einkommensteuererklärungen, bei denen eine Steuerrückzahlung zu erwarten ist (2011)

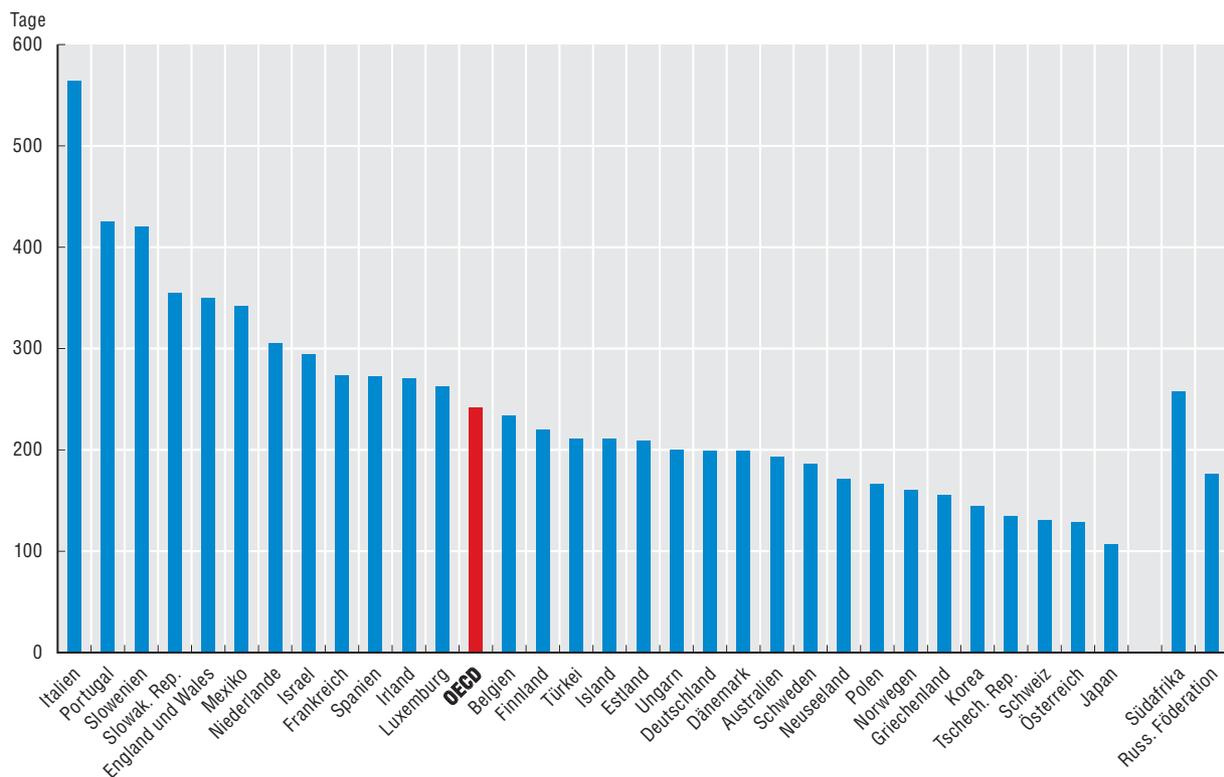
Durchschnittliche Dauer in Tagen für mindestens 80% der Steuererklärungen



Quelle: OECD (2013), Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264200814-en>.

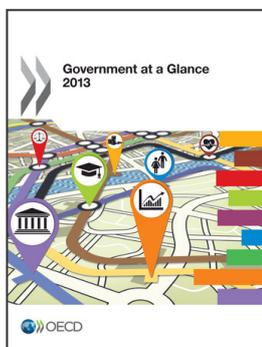
StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932943096>

9.10. Verfahrensdauer erstinstanzlicher Rechtssachen in Tagen (2012)



Quelle: OECD, CEPEJ, Weltbank sowie Palumbo, G. et al. (2013), „Judicial Performance and its Determinants: A Cross-Country Perspective“, OECD Economic Policy Papers, No. 5, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5k44x00md5g8-en>.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932943115>



From:
Government at a Glance 2013

Access the complete publication at:
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en

Please cite this chapter as:

OECD (2014), "Bürgerorientierung öffentlicher Dienstleistungen: Zeitgerechtigkeit", in *Government at a Glance 2013*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264209541-54-de>

Das vorliegende Dokument wird unter der Verantwortung des Generalsekretärs der OECD veröffentlicht. Die darin zum Ausdruck gebrachten Meinungen und Argumente spiegeln nicht zwangsläufig die offizielle Einstellung der OECD-Mitgliedstaaten wider.

This document and any map included herein are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area.

You can copy, download or print OECD content for your own use, and you can include excerpts from OECD publications, databases and multimedia products in your own documents, presentations, blogs, websites and teaching materials, provided that suitable acknowledgment of OECD as source and copyright owner is given. All requests for public or commercial use and translation rights should be submitted to rights@oecd.org. Requests for permission to photocopy portions of this material for public or commercial use shall be addressed directly to the Copyright Clearance Center (CCC) at info@copyright.com or the Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) at contact@cfcopies.com.