



Ägypten: Bessere Services für die Bürger

Professionelle öffentliche Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger,
vereinfachter Kontakt zu staatlichen Stellen.

Sonderinitiative Nordafrika, Nahost
Aktionsfeld:
Demokratisierung



Herausforderung

Die öffentliche Verwaltung in Ägypten ist ineffizient und kaum dienstleistungsorientiert. Zurzeit sind etwa sieben Millionen Ägypter/innen im Staatsdienst tätig, dennoch ist vielerorts der Zugang zu staatlichen Dienstleistungen sehr eingeschränkt. Einfache Dienstleistungen für die Bürger/innen sind oft kompliziert organisiert und unterschiedlichen Verwaltungsebenen und Behörden zugeordnet. Oft ist nicht klar, wer der richtige Ansprechpartner ist, welche Dokumente für bestimmte Leistungen vorzulegen sind oder mit welchen Wartezeiten zu rechnen ist. Aus diesem Grund möchte das Land seine öffentliche Verwaltung dezentralisieren und modernisieren.

Die Bestrebungen dazu begannen bereits vor den Umbrüchen des sogenannten „Arabischen Frühlings“ des Jahres 2011 und den darauf folgenden Regierungswechseln. Doch seitdem ist der Druck noch größer geworden: Eine wesentliche Forderung der Revolution waren unter anderem bessere staatliche Dienstleistungen. Die aktuelle Regierung möchte deshalb mit schnell sichtbaren Verbesserungen der Dienstleistungen für die Bürger/innen punkten. Insgesamt fehlen dafür jedoch sowohl in den Städten als auch auf dem Land geeignete Strukturen und entsprechend qualifiziertes Personal.

Lösungsansatz

Das von der GIZ im Auftrag des BMZ durchgeführte Vorhaben verfolgt verschiedene Ansätze, um den Zugang zu Dienstleistungen für die Bürger/innen zu verbessern und neue, kundenorientierte und innovative Dienstleistungen einzuführen. Auf

lokaler Ebene werden zum Beispiel Bürgerbüros modernisiert. Gleichzeitig werden die Dienstleistungen für bisher unterversorgte Regionen ausgeweitet. Dabei kommen beispielsweise internetbasierte Anwendungen oder Kleinbusse als mobile Dienstleistungseinheiten zum Einsatz. So erhalten die Bürger/innen einheitliche Anlaufstellen für alltägliche Verwaltungsdienste.

Projektname	Verbesserung von öffentlichen Dienstleistungen
Auftraggeber	Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)
Durchführungsorganisation	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Projektgebiet	Jeweils zwei Distrikte im Gouvernorat Monofeya und im Gouvernorat Kairo
Nationale Partner	Ministerium für Lokale Entwicklung (MoLD); regionale und lokale Verwaltungseinheiten; Gemeinden
Politischer Träger	Ministerium für Planung, Monitoring und Verwaltungsreform (MoPMAR)
Gesamtlaufzeit	01/2015 bis 12/2019
Finanzvolumen	7,0 Mio. Euro

Darüber hinaus sollen Arbeitsabläufe und Prozesse in Verwaltungen standardisiert, vereinfacht und transparent gemacht werden. Die Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten der Bürger/innen mit dem Staat sollen ausgebaut werden, etwa durch Kontaktmöglichkeiten via Internet, E-Mail und regelmäßige Austauschforen in Gemeinden. Zudem unterstützt das Vorhaben die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter/innen in den Bürgerzentren, um ihre organisatorischen und fachlichen



Foto links: Hell und luftig, so präsentieren sich die neuen Bürgerzentren.
© GIZ/Claudia Wiens

Foto rechts: Freundliches Auftreten ist wichtig – unter anderem wird auch das Servicepersonal geschult, um die Dienstleistungsorientierung zu verbessern.
© GIZ/Claudia Wiens

KONTAKTPERSON

Gabriele Becker
gabriele.becker@giz.de

Kompetenzen zu steigern. So werden sowohl die Dienstleistungsorientierung als auch die Services für die Bürger/innen insgesamt verbessert. Ferner werden die Bürger/innen besser über ihre staatsbürgerlichen Rechte und Pflichten aufgeklärt, unter anderem durch Veranstaltungen und Informationskampagnen.

Das Vorhaben ist Teil der Sonderinitiative des BMZ zur Stabilisierung und Entwicklung in Nordafrika und Nahost. Mit den Projekten der Sonderinitiative trägt das Ministerium dazu bei, wirtschaftliche und soziale Perspektiven für die Menschen in der Region zu schaffen. In diesem Rahmen stehen für Vorhaben der Entwicklungszusammenarbeit in den Jahren 2014 bis 2021 bisher mehr als 300 Millionen Euro zusätzlich zur Verfügung. Im Fokus stehen dabei die Themenbereiche Jugend- und Beschäftigungsförderung, wirtschaftliche Stabilisierung, Demokratisierung sowie die Stabilisierung von Nachbarländern in Krisensituationen.

Wirkungen in Zahlen...

Gut ausgebildetes Personal ist der Schlüssel für funktionierende Abläufe und Effizienz. Bis Ende 2016 hat das Projektteam rund 50 Mitarbeiter/innen in insgesamt vier lokalen Servicezentren in den Regionen und Gemeinden Monofeya und Kairo zu Management- und Verwaltungsthemen geschult. Verbesserte interne Strukturen und Prozesse in den Bürgerbüros der ausgewählten Gemeinden kommen letztlich mehr als 200.000 Ägypter/innen unmittelbar zugute. Zudem steht den Bürger/innen inzwischen ein Dienstleistungskatalog mit den 500 am stärksten nachgefragten Dienstleistungen zur Verfügung. Hier finden die Nutzer Hinweise, wer für welches Anliegen zuständig ist oder welche Unterlagen notwendig sind – eine große Erleichterung

für viele Nutzer/innen. Das Ministerium für Planung hat beschlossen, den Dienstleistungskatalog landesweit einzuführen, so dass alle ägyptischen Bürger/innen davon profitieren.

...und Gesichtern

„Ich besuche das Bürgerzentrum regelmäßig und bin sehr zufrieden“, sagt Ahmad Abdel Salam, der gerade ein Bürgerzentrum im Governorat Monofeya betritt. Ahmad nimmt vor allem Dienstleistungen zur Grundbesitzeintragung und -übertragung in Anspruch. „Vorher war der Ablauf der Dienstleistungen sehr unübersichtlich und es war unklar, welche Dokumente man einreichen musste. Es hat sehr lange gedauert, bis man sein Anliegen erledigt hatte“, so Ahmad. Das sei heute anders. Zudem seien die Mitarbeiter im Bürgerzentrum freundlicher, unterstützten einen bei der Vorbereitung der erforderlichen Unterlagen und informierten darüber, wie lange das Anliegen voraussichtlich in Bearbeitung sein werde. „Mir gefällt es vor allem, dass meine Daten und Dokumente mittlerweile automatisiert verarbeitet werden. Ich kann sie heute jederzeit über das Bürgerzentrum abrufen und aktualisieren.“



Ahmad Abdel Salam (rechts) und ein weiterer Kunde in einem Bürgerzentrum im Governorat Monofeya.
Foto: GIZ/
Gabriele Becker

Herausgeber	Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)	Redaktion	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Referat	210 – Grundsatzfragen der developmentpolitischen Zusammenarbeit mit MENA; Nordafrika; Mittelmeerpolitik		Abteilung Nordafrika
Postanschrift der BMZ-Dienstsitze	BMZ Berlin Im Europahaus Stresemannstraße 94 10963 Berlin T +49 (0)30 18 535-0 F +49 (0)30 18 535-2501 BMZ Bonn Dahlmannstraße 4 53113 Bonn T +49 (0)228 99 535-0 F +49 (0)228 99 535-3500 poststelle@bmz.bund.de www.bmz.de		Sitz der Gesellschaft Bonn und Eschborn Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5 65760 Eschborn T +49 61 96 79-11 75 F +49 61 96 79-11 15 www.giz.de
		Autor(en)	Gabriele Becker/Maximilian Kurz
		Gestaltung	GIZ
		Stand	03/2017