

Frankreich

## Effektive Kontakte

**[27.05.2014] Im Rahmen der Initiative „100 Prozent effektive Kontakte“ erprobt Frankreich neue Wege, um die Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung zu vereinfachen.**

Frankreich hat die Initiative „100 Prozent effektive Kontakte“ ins Leben gerufen. Ziel ist es, Methoden zu identifizieren, um Anfragen an die Verwaltung künftig mit möglichst wenigen Kontakten zufriedenstellend über den jeweils bestmöglichen Kanal zu beantworten. Damit soll den veränderten Erwartungen an öffentliche Services entsprochen werden. Im Rahmen des Projekts unterstützt das französische Generalsekretariat für die Modernisierung der öffentlichen Ordnung (SGMAP) laut dem Praxisportal der EU-Kommission sechs öffentliche Verwaltungen bei der Erprobung neuer Ansätze und insbesondere der Potenziale digitaler Dienste. Unter anderem soll das E-Mail-Management in den Behörden so optimiert werden, dass Anfragen in Zukunft innerhalb von fünf Arbeitstagen beantwortet werden. Zudem wird mit 2.600 Testpersonen in sechs Regionen evaluiert, ob sich SMS als zusätzlicher Kontaktkanal zwischen Verwaltung und Bürgern eignet.

(bs)

Stichwörter: Panorama, Frankreich, International