



**REPUBLIC AUSTRIA**  
Regional court of Linz  
The President

Reference: Jv 1899 - 30/06

Unit C1 - Civil Justice - Crystal Scales of Justice  
Competition  
European Commission  
Rue de Luxembourg 46  
B - 1049 BRUXELLES  
E-mail: jls-ejn-civil@cec.eu.int

A-4010 Linz, Fadingerstraße 2  
Mailing address:  
A- 4021 Linz, P.O. Box 1044

Phone: 05/7601-21 - 0\*  
Fax: 05/7601-21 – 12002

E-mail: lglinz.praesidium@justiz.gv.at

CEPEJ Secretariat - Crystal Scales of Justice  
Competition  
Directorate General I - Legal Affairs  
Council of Europe  
F - 67075 STRASBOURG Cedex  
E-mail: cepej@coe.int

handled by: Dr. Kirchgatterer  
ext.: 12071

Ref.: „THE CRYSTAL SCALES OF JUSTICE“  
The European prize for good practice  
In civil justice organisation and procedure

I, Dr. Hans-Peter Kirchgatterer, representing the aforementioned institution/organisation, declare that I am aware of the rules of the competition, which I undertake to comply with.

Done at 16.08.2006  
Dr. Hans-Peter Kirchgatterer  
President of the Regional Court of Linz

### **Details of entrant (institution/organisation)**

Name: Landesgericht Linz (Regional Court of Linz)  
Adresse: A-4010 Linz, Fadingerstraße 2  
Phone: 05/7601-21-0  
E-mail: [lglinz.praesidium@justiz.gv.at](mailto:lglinz.praesidium@justiz.gv.at)

### **Represented by**

1. ADir. Josef Ecklmayr, Head of Court Office, Regional Court of Linz,  
as project coordinator
2. Dr. Hans-Peter Kirchgatterer, President of the Regional Court of Linz
3. Dr. Walter Engelberger, Senior Judge of the District Court of Linz

# Service§center

At the Regional and  
District Court of

L i n z

ad 4.a.

**Philosophy of our Service§center:**

The philosophy of our Service§center is to offer to citizens who either wish to or have to use the services of the Regional Court or of the District Court of Linz, a central point where they will be assisted by our competent staff.

Also, court fees incurred in connection with an official act may be paid in there right away.

**Aims & objectives of our Service§center:**

The main objectives of our Service§center are to keep distances to be covered in the court house short and to help our citizens to have their affairs settled with competence and as promptly as possible.

Moreover, the Service§center contributes considerably to the relief of our office staff when dealing with clients.

**Tasks and functions of our Service§center:**

Delivery point for petitions

Distribution of forms and assistance in completing them

Information on the status of proceedings based on the registers

Extracts from the land register and company register

Certification of signatures and documents

Enquiries from the experts´ and interpreters´ lists

Appointments with judges

**Our Service§center - some basic information:**

The scope of tasks to be performed is determined in cooperation with experienced judges, registrars and heads of offices, as well as with the representatives of our personnel and of the professional association; A profile of standards is drawn up to be fulfilled by the staff of our Service§center; Staff is selected by a commission.

**Location & facilities offered in our Service§center:**

Our Service§center is located close to the entrance area and comprises 4 work stations in sound-proof cubicles, as well as a light and friendly waiting zone with a play corner for children.

**Opening date of our Service§center:**

Our Service§center was opened on 28 November 2005 and is continually evaluated

**ad 4.b.**

**Considerable relief of our office staff when dealing with clients means that work is done with even greater concentration.**

**Nobody in need of information can “get lost” in the court house.**

**Our citizens are served by staff specially trained for this purpose.**

**The specialization achieved by the installation of our Service§center when dealing with our clients in general Improved the efficiency of our staff (the staff working in the Service§center was recruited from existing resources – therefore no increase in the number of personnel!)**

**The high degree of acceptance and appreciation of our Service§center by its users has in turn improved the reputation of the judicial authority and also has a positive, i.e. motivating effect, on the staff working at court.**

**ad 4.c.**

**The activities of our Service§center are continually evaluated.**

**Since its opening date, the scope of tasks to be performed has increased repeatedly.**

**ad 4.d.**

**When our Service§center was opened by Magistra Karin Gastinger, Minister of Justice, reports in the media were absolutely positive.**

**Also the reaction on the report publicised by the ORF (Austrian broadcasting station) on its homepage was extremely positive.**

**A few days later, highly positive response was received by the court via e-mail, e.g.: a message by Dr. Christian Hofer, Director of the Chamber of Commerce of the Province of Upper Austria, stating: “... this morning one of my staff has visited the new Service§center of the regional court. He was absolutely enthusiastic about the fast, friendly and competent staff he encountered there! May I offer my sincerest congratulations to you and your staff on this successful initiative!”**

**In the media, positive reactions about our Service§center continued, e.g. the “Plus (+) & Minus (-)” feature appearing regularly in the “O.Ö. Nachrichten” (Upper-Austrian Newspaper) of 6.2.2006 read as follows: “a “plus” (+) for the friendly staff of the Service§center of the Regional & district Court of Linz where problems are solved promptly and with a high degree of competence”.**

**On 4.5.2006, an article appeared in the “Wiener Zeitung”: see enclosed clipping.**

**ad 5.**

**Right from the outset, the project had been strongly supported and promoted by Magistra Karin Gastinger, the Austrian Minister of Justice.**

**Also Dr. Alois Jung, President of the Court of Appeal at Linz, engaged himself personally for the project.**

**ad 6.**

**Other courts in Austria have already expressed their interest in our Service§center, and we are pleased to state that it has been visited by high-ranking staff of the Courts of Appeal of Vienna and Innsbruck. Also from Bavaria interest was expressed in a telephone call.**

**As far as we know, it has been intended to establish similar service centers in the course of the erection or refurbishment of courts in Austria.**

**We believe that concentrating our clients at one service point occupied by our competent staff in the entrance area of the court is a practical solution which might be of interest also to other European countries.**

# Einer für alle am Landesgericht Linz

Von Konstanze Walther

## •One-Stop-Shop:

Die Musketiere in der Verwaltung.

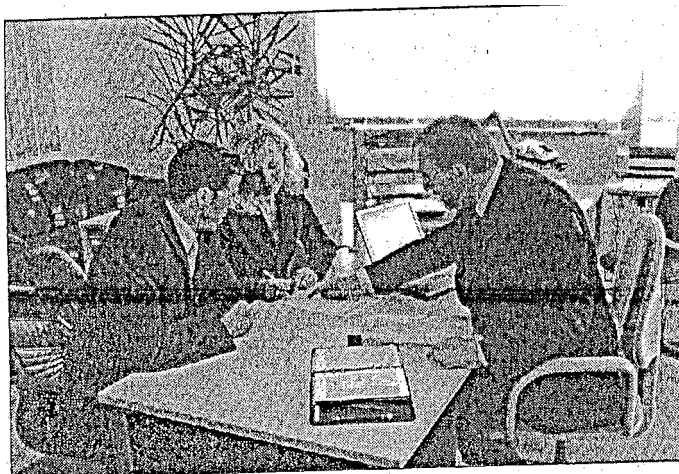
: Sogar Spielecke für Kinder existiert.

Linz. Das Linzer Landes- und Bezirksgericht hat mit seinem Service-Center das umgesetzt, was für andere Verwaltungseinheiten noch nach Zukunftsmusik klingt:

Die Verwirklichung des so genannten One-Stop-Shop-Prinzips - eine Person als Ansprechpartner für sämtliche Anliegen.

### Hilfe beim Ausfüllen

Der Klient wird nicht mehr quer durch das "verwinkelte Gebäude" zu den jeweiligen Abteilungen weitergeschickt, erklärt Hans-Peter Kirchgatterer, Präsident des Landesgerichts Linz, das in Österreich bisher einzigartige Projekt. Das käme auch den Kanzleien zugute, da sie sich nicht auf die Besucher konzentrieren müssen, diene aber vor allem dem Bürger: Dieser findet in der Nähe des Eingangs eine



Persönliche Beratung als besonderer Service. Foto: bbox

zentrale Stelle für seine Anliegen. Hier werden sämtliche Formulare ausgegeben, und der Antragsteller bekommt Hilfe beim Ausfüllen derselben: "Es gibt viele Personen, die die teilweise verschachtelten Texte nicht verstehen können. Ein persönlicher Kontakt ist oft notwendig. Das übersieht man beim E-Government manchmal", erklärt Kirchgatterer.

Daneben fungiert das Service-Center als Zahlstelle aller Gerichtsgebühren, genauso werden aber auch Termine für ein Gespräch mit dem Richter vergeben.

Ebenso bekommt man schnelle Auskünfte aus den Registern, wie etwa dem Grundbuch: Ein Umstand, der teilweise auch von den Anwälten genutzt wird, ebenso wie eine andere Leistung dieser Zentrale: die Beglaubigung von Unterschriften ..

"Ein Bedarf besteht jedenfalls", meint Kirchgatterer, "und die Inanspruchnahme des Centers steigt seit seiner Entstehung im Dezember 2005 gewaltig an." Über die Jahre davor verfügt er ob der damaligen Zerstückelung der Aufgaben zwar über keine ge-

naue Statistik, aber nun ist jedenfalls eine Erhöhung der Bürgeranfragen zu verzeichnen: Im Dezember waren es noch 2400 Fälle, im März schon 3800. Der Richter führt dies auch auf die Öffnungszeiten des Centers zurück: montags bis freitags durchgehend von 8 bis 15 Uhr.

## Und alle für den Bürger

Das Pilotprojekt ServiceCenter läuft kostenneutral, so Kirchgatterer: Das vierköpfige Personal wurde bloß umgeschichtet. "Nur durch die Einrichtung des Centers sind Anschaffungskosten entstanden. Wir haben einen hellen und freundlichen Bereich gestaltet, in dem es sogar eine Spielecke gibt, falls jemand mit seinen Kindern kommt." Aber nicht nur von den Antragstellern kommen positive Rückmeldungen, auch Peter Posch, Präsident der Rechtsanwaltskammer Oberösterreich, zeigt sich angetan: "Es ist jedenfalls ein wichtiger Schritt in Richtung Bürgernähe. Je' leichter der Staatsbürger zu so wichtigen Informationen kommt, desto besser." •

# -Pilotprojekt an Linzer Gericht: Servicestelle für alle Bürger-Fragen

LINZ. Bis zu 2000 Bürger besuchen täglich das Linzer Landesgericht. Wirken an Prozessen mit, suchen Rat und Hilfe. Für sie hat die Justiz nun das erste Service-Center Österreichs eröffnet.

Der Gang zum Gericht ist für viele Menschen mit Aufregung und Unsicherheit verbunden. Zudem ist es für viele Bürger schwierig, sich in einem verwinkelten Gerichtsgebäude mit vielen hundert Türen und Kanzleien zu orientieren.

Abhilfe hat nun das Landesgericht geschaffen. In nur zwei Monaten Bauzeit realisierten Gericht, Justizministerium und Bundesimmobiliengesellschaft um 560.000 Euro im Gerichts-



Kirchgatterer, Gastinger, OLG-Präsident Alois Jung (petuely)

haus in der Fadingerstraße Österreichs erstes Justiz-Service-Center. Die Mitarbeiter kümmern sich um alle Bürger-Fragen, geben Auskünfte über Grund- und Firmenbuch und stellen

Kontakte zu den zuständigen Richtern her. "Ein Freudentag für die Justiz", meinten Justizministerin Karin Gastinger und Gerichtspräsident Hans-Peter Kirchgatterer. (staro)





**Hofer Christian Dir. Dr. -  
WKOÖ**  
<Christian.Hofer@wkoee.at>

An: <hans-peter\_kirchgatterer@justiz.gv.at>

Kopie:

Blindkopie:

07.12.2005 13:40

Thema: Servicecenter

Sehr geehrter Herr Präsident,

einer meiner Mitarbeiter war heute früh im neuen Servicecenter des Landesgerichtes.

Sein begeistertester Kommentar: schnell, freundlich, kompetent !

Ich gratuliere Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu dieser erfolgreichen Initiative!

Freundliche Grüße

Christian Hofer

Dr. Christian Hofer  
Direktor  
Wirtschaftskammer Oberösterreich  
Hessenplatz 3 | 4020 Linz  
T +43 (0)5-90909-3050 | F +43 (0)5-90909-3009  
E christian.hofer@wkoee.at  
W <http://wko.atlooe>



Servicecenter

JUSTIZ

1 ▶





