

Abschlussbericht zur Verwaltungsqualitätsoffensive 2007-2008

Stand: Oktober 2008

Einleitung

Ausgangspunkt für die Verwaltungsqualitätsoffensive der Regierung Gusenbauer (11. Jänner 2007 bis 2. Dezember 2008) war der politische Wille im Regierungsprogramm, wo unter dem Punkt „Verstärkte Bürgerorientierung“ ein hohes Tempo der Verwaltungsabläufe, unter Wahrung der Rechtssicherheit, sowie Effizienz und Kundenorientierung als wichtigste Ziele einer modernen Verwaltung genannt wurden. Weiters waren darin Standards für Erledigungen angesprochen, sowie die Anwendung von Qualitätsnormen.

Mit Ministerratsvortrag vom 14. März 2007 wurde die Verwaltungsqualitätsoffensive konkretisiert. Neben dem Abschluss laufender Projekte aus dem Vorgängerprogramm VIP (Verwaltungsinnovationsprogramm) wurden rund 40 neue Projekte initiiert (siehe Gesamt-Liste im Anhang). Die Weiterentwicklung des E-Government, Personalentwicklungsmaßnahmen, einige Reorganisationen und die Verbreitung der Flexi-Klausel standen dabei im Mittelpunkt. Die Projekte sollten sowohl eine Verbesserung der Leistungsqualität als auch Einsparungseffekte bewirken. Da die Regierungsperiode nur zwei Jahre dauerte, war eine abschließende Umsetzung der Projekte nur teilweise möglich.

Schwerpunkte

E-Government

Zentrale E-Government-Projekte befassten sich mit der Vervollständigung der elektronischen Prozesse, etwa durch die [elektronische Zustellung](#), die [E-Rechnung](#) sowie den sicheren [Zeitstempeldienst](#). Auch der Anwenderkreis für E-Government sollte ausgedehnt werden. Ein Beispiel dafür ist die Erweiterung von [Finanzonline für 16-18jährige](#). Ein weiteres Projekt war die [Online-Registrierung bei Auslandsaufenthalten](#) von ÖsterreicherInnen, die für die Vertretungsbehörden und allfällige Kriseneinsatzteams die Datenlage wesentlich verbessern kann und somit die Sicherheit für die BürgerInnen erhöhen wird.

Neben der technischen Lösung war und ist es bei E-Government-Projekten auch unabdingbar, ein Geschäftsmodell zu finden, das für alle Beteiligten Sinn macht und für die BürgerInnen klare Vorteile im Sinne von Vereinfachungen bringt. Die Erfahrung hat gezeigt, dass bei E-Government-Projekten die begleitende Kommunikation sehr wichtig ist.

Beim elektronischen Datenmanagement des BMFLUW geht es um die Verfolgung von Umweltschadstoffen und um die exaktere Registrierung von Deponien, unter anderem um in Katastrophenfällen wirksamer vorgehen zu können. Durch die Schaffung eines zentralen Anlageregisters kommt es zu einer Vereinfachung der umweltbezogenen Meldeverpflichtungen und einer Reduktion des Aufwandes in der Verwaltung.

Im Bundessozialamt wurde die interne Bearbeitung der Geschäftsfälle auf einen papierlosen Aktenlauf SAP-Workflow umgestellt. Das jährliche Einsparungspotenzial in diesem Projekt wurde auf 300.000 € geschätzt.

Die Ausrollung der Internet-Telefonie in den Bundesministerien schritt weiter voran, wodurch die Funktionalitäten und die Erreichbarkeit verbessert wurden. Vor allem im BMeiA mit seinem hohen Anteil an Auslandstelefonaten konnte durch die Anbindung von 55 Vertretungen weltweit (Stand April 2008) zudem deutliche Einsparungen erzielt werden (geschätztes Einsparungspotenzial 580.000 €/ Jahr).

Auch bei den zentralen Registern gab es Fortschritte. So wird etwa für die Grundstücksdatenbank die vollelektronische Abwicklung der Geschäftsfälle mit den Vermessungsbehörden vorbereitet und durch den Einsatz neuer Technologien das Betriebsrisiko stark vermindert. Gleichzeitig wird eine synchrone Führung von Kataster und Grundbuch ermöglicht. Die Möglichkeit der elektronischen Vorlage und Einsicht in die Urkundensammlung bei Grundbuch und Firmenbuch wird Liegenschafts- und Hypothekarangelegenheiten beschleunigen und transparenter gestalten sowie die Rechtssicherheit erhöhen. Beim Vereinsregister wurden die Abfragemöglichkeiten verbessert.

Unter dem Namen EMS (Elektronisches epidemiologisches Melde- und Dokumentationssystem) wurde das Meldesystem für übertragbare Krankheiten automatisiert. Die Daten stehen nun rascher und kostengünstiger zur Verfügung, und das bei geringerem Aufwand. Auch die internationalen Berichtspflichten werden damit abgedeckt.

Maßnahmen im Personalbereich

Im BMSK wurde eine Vorgesetztenbeurteilung durchgeführt, die die Führungskultur verbessern und Arbeitszufriedenheit und Leistungsbereitschaft erhöhen soll. Die Vorgesetztenbeurteilung ist Teil eines Personalentwicklungsprogramms für Führungskräfte und dient als Grundlage für gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen. Das Projekt umfasste eine Fremd- und Selbstbeurteilung der Führungskräfte sowie eine Erhebung der Arbeitszufriedenheit. Die Auswertung erfolgte einzeln für jede Führungskraft sowie anonymisiert nach Sektionen bzw. Dienststellen.

Im BMWA wurde eine Skills Management-Datenbank geschaffen. Diese Datenbank soll die bestmögliche Nutzung aller Fähigkeiten der MitarbeiterInnen sicherstellen und so die Notwendigkeit des Einsatzes von Beratungsunternehmen verringern, weiters eine bedarfsgerechte Aus- und Weiterbildung unterstützen und die interne Personal-auswahl optimieren.

Im Bereich des BMeiA wurde der Versetzungsrhythmus verlängert. Damit kann die Anzahl der Übersiedlungen reduziert werden und so Kosteneinsparungen erzielt werden. Im BMUKK wurden die Einsatzmöglichkeiten von LehrerInnen flexibler gestaltet (Abschaffung der schulfesten Stellen).

Zum Zweck der Korruptionsprävention wurde in Zusammenarbeit aller Ministerien mit den Ländern, dem Rechnungshof, dem Städte-, Gemeindebund und der Gewerkschaft ein Verhaltenskodex für öffentliche Bedienstete geschaffen, der die geltende Rechtslage möglichst einfach in handlungsleitende Standards umsetzt. Es wurden ein Lehrfilm und eine Broschüre zum Verhaltenskodex erstellt und österreichweit an Behörden versendet.

Reorganisationen und Qualitätsmanagement

Reorganisationsprojekte betrafen etwa das Bundessozialamt, die Zentralanstalt für Meteorologie und Geodynamik, die Geologische Bundesanstalt und den Österreichischen Austauschdienst (Überführung in eine GmbH). Die Vorarbeiten für die Schaffung von Bildungsregionen wurden geleistet. Das Akademiebad in Wr. Neustadt, früher allein vom BMLV betrieben, wurde der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und wird nunmehr gemeinsam mit der Stadt Wr. Neustadt geführt.

Im Bundesasylamt wurde im Rahmen einer neuen Steuerungsstrategie ein einheitliches kennzahlenorientiertes Qualitätsmanagementsystem eingeführt.

Dadurch sollen die Rahmenbedingungen für rasche Asylverfahren verbessert, durch Qualitätsstandards die Einheitlichkeit der Asylverfahren gewährleistet und die Zahl der Bescheidbehebungen durch die zweite Instanz reduziert werden.

Verbreitung der Flexibilisierungsklausel

Die Flexiklausel erlaubt ausgewählten Organisationen größere finanzielle Freiheiten, die aber durch ein vierteljährliches Controlling gesteuert und kontrolliert werden. Durch die Anwendung der Flexiklausel werden auch neue Einnahmemöglichkeiten erschlossen und die Kosten- und Leistungsstruktur transparenter gestaltet. (Link zu den Infos zur Flexiklausel auf der Website)

Mit 1. Jänner 2008 startete die [Heeresunteroffiziersakademie](#) als Flexi-Einheit. Das anspruchsvolle Projektprogramm sieht unter anderem die Steigerung der positiven Prüfungsabschlüsse um 10% pro Jahr vor. Dies soll durch den Einsatz von speziellen Fördermaßnahmen erreicht werden. Insgesamt sollen die Kosten pro Kurstag und KursteilnehmerIn bis 2010 stabil gehalten werden.

Für die Überführung der [Verwaltungsakademie](#) des Bundeskanzleramts (verbunden mit der besseren Vermarktung der Räumlichkeiten im Schloss Laudon) in eine Flexiklausel-Einheit wurden alle notwendigen Vorarbeiten geleistet ebenso wie für die Einführung der Flexiklausel in den [Bundesgärten](#) des BMFLUW.

Der Umsetzungsprozess

Nach dem Auftakt mit dem Ministerratsvortrag vom 14. März 2007 wurden bis zum Sommer die Projekte konkretisiert. Für alle Projekte wurde eine Zielvereinbarung ausgearbeitet, die vom Fachminister bzw. der Fachministerin sowie von den Sektionschefs Bachmayer (BKA) und Steger (BMF) unterzeichnet wurden.

Das Controlling der Umsetzung erfolgte in zwei Gremien, einerseits mit den ProjektleiterInnen, andererseits mit den zuständigen Fach-SektionschefInnen. Zur Unterstützung stand eine Datenbank zur Verfügung.

Sitzungstermine	
25.09.2007	Fach-SektionschefInnen
24.10.2007	ProjektleiterInnen
07.12.2007	Fach-SektionschefInnen
23.04.2008	ProjektleiterInnen

Die Sitzungen der Fach-SektionschefInnen wurden von der damalige Staatssekretärin für Regionalpolitik und Verwaltungsreform, Heidrun Silhavy, geleitet. Im Jänner und Oktober 2008 wurde der Umsetzungsfortschritt an den Ministerrat berichtet. Insgesamt konnten 10 Projekte abgeschlossen werden. Mehrere Projekte wurden vom BKA kofinanziert.

Für Rückfragen zu den Projekten und dem gesamten Prozess steht Ihnen Herr Mag. Michael Kallinger, Mail michael.kallinger@bka.gv.at gerne zur Verfügung

Anlage: Projektliste