

ZUM THEMA VERWALTUNGSREFORM

Benchmarking-Erfahrungen aus 3 Städtebund-Landesgruppen

Seit Ende 2006 liegen nunmehr in drei Landesgruppen des Österreichischen Städtebundes die Ergebnisse von Benchmarking-Projekten vor. Insgesamt mehr als 30 Städte in Niederösterreich, Oberösterreich und der Steiermark haben sich in den Jahren 2004 bis 2006 in den Bereichen Kinderbetreuung und Schulen miteinander verglichen. Auf Basis dieser Vergleiche konnten sie ihre Position analysieren und wichtige Hinweise und Anstöße zur Weiterentwicklung erhalten.

Wie ab Seite 28 und in den Ausgaben 11/2006 sowie 1/2007 der ÖGZ berichtet wurde, haben diese innerhalb der jeweiligen Landesgruppe durchgeführten Kennzahlenvergleiche einerseits die gewünschten „Benchmarks“ ermöglicht, andererseits für jede der teilnehmenden Städte die Kinderbetreuung und den Schulbereich in einer Breite und Tiefe transparent gemacht, sodass die Ergebnisse für eine künftige Steuerung als wichtige Basis dienen können.

Landesübergreifender Vergleich möglich

Nunmehr liegen auch Daten vor, die einen landesgruppenübergreifenden Vergleich ermöglichen. So zeigen beispielsweise die Daten zur Finanzierung der Kinderbetreuung folgendes Bild:

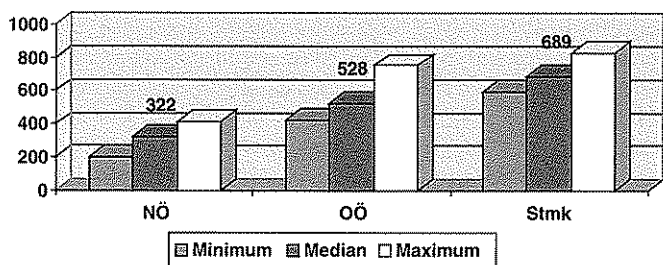


Abbildung 1: Laufende Betriebskosten in Euro je Kind und Monat – Ganztagsbetreuung

Umgerechnet auf einen Ganztagsplatz sind die monatlichen laufenden Betriebskosten im Median in Niederösterreich bei rund 322 Euro, in Oberösterreich bei 528 Euro sowie in der Steiermark bei 689 Euro. Zentrale Ursachen dafür sind unterschiedliche Finanzierungssituationen (so wird in Niederösterreich die Pädagogin/der Pädagoge vom Land finanziert) sowie dienstrechtliche Rahmenbedingungen (so gilt in der Steiermark ein Dienstrecht mit deutlich höheren Urlaubsansprüchen für Pädagoginnen/Pädagogen).

Der Deckungsgrad durch Förderungen und Elternbeiträge in Abbildung 2 zeigt, dass in Niederösterreich 25% durch externe Erlöse gedeckt sind, d. h. die Städte müssen rund 240 Euro pro Monat und Platz zuschießen. In Oberösterreich werden 50% durch Landesförderungen und Elternbeiträge gedeckt – die Städte haben rund 260 Euro pro Platz zuzuschießen. In der Steiermark werden rund 37% durch externe Erlöse gedeckt, die Städte haben 430 Euro pro Platz und Monat abzudecken. Aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen und Finanzierungsstrukturen (keine Elternbeiträge in NÖ

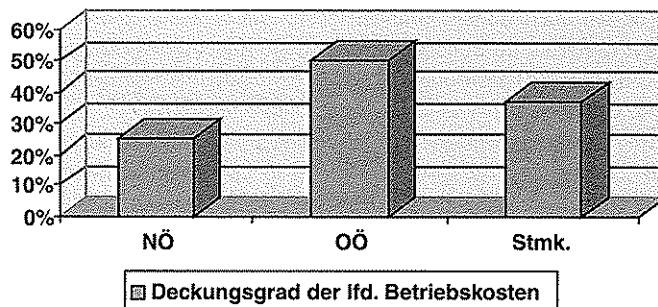


Abbildung 2: Deckungsgrad der laufenden Betriebskosten durch Elternbeiträge und Landeszuschüsse

für den Vormittagsbesuch) sind die Zuschussbedarfe der Städte in Niederösterreich und Oberösterreich nahezu gleich hoch. In der Steiermark ist der Wert um einiges höher und in hohem Maße in den dienstrechtlichen Besonderheiten begründet.

Genauere Analysen zeigen jedoch, dass auch Ursachen in unterschiedlichen Qualitätsstandards (z. B. Öffnungszeiten) zu finden sind. Die Unterschiede innerhalb der einzelnen Bundesländer sind jedoch oft managementbedingt verursacht (z. B. Dienstzeiten, Personaleinsatz) und daher direkte Anknüpfungspunkte für rasche Veränderungen. Mit diesen drei Projekten liegen auch für die anderen Landesgruppen des Österreichischen Städtebundes bewährte Kennzahlensets bereit, die rasch und effektiv eingesetzt werden können.

Weitere Vergleichsfelder

Dafür bieten sich zwei Zugänge an:

1. Aufgreifen der Vorschläge des Fachausschusses für Verwaltungsorganisation vom März 2006, in folgenden Leistungsfeldern Vergleiche durchzuführen:
 - Jugendwohlfahrt – Erziehungshilfe, wofür ein Entwurf eines Kennzahlensystems vorliegt und in einem ersten Schritt vier Städte Interesse gezeigt haben;
 - IKT-Bereich – wofür ein Projektconcept existiert und ein österreichweiter Vergleich aufgrund ähnlicher Rahmenbedingungen auch leichter möglich ist;
 - Standesämter – wofür auf ein bewährtes, vom KDZ bereits erfolgreich eingesetztes Kennzahlensystem zurückgegriffen werden kann;
 - ambulante und stationäre Altenbetreuung – angesichts der gesellschaftlichen und finanziellen Herausforderungen ein aktuelles Thema;
 - Facility Management – wo ein großes Lernpotenzial gegeben ist.
2. Neue Themenfelder umsetzen, wobei sich aus Diskussionen in und mit den Städten zeigt, dass die Organisation und Finanzierung
 - des Rettungsdienstes,
 - der Feuerwehr wie auch
 - der Bauhöfe

aktuelle und auch lohnenswerte Themen für Vergleiche wären. Bei Interesse sind das Sekretariat des Österreichischen Städtebundes (post@staedtebund.gv.at) wie auch das KDZ – Zentrum für Verwal-

tungsforschung (Peter Biwald, biwald@kdz.or.at) gerne Ansprechpartner, Vermittler, Entwickler und Betreuer eines solchen Projektes.
Peter Biwald, KDZ

E-GOVERNMENT & IT

E-Government – aktuelle Trends und Entwicklungen

Auch unter der neuen Bundesregierung stellt E-Government einen wichtigen Aspekt der Verwaltungsmodernisierung dar und wird folgedessen auch weiter vorangetrieben. Die zentrale Koordination liegt weiterhin im Bundeskanzleramt und obliegt auf strategischer Ebene dem CIO des Bundes, Prof. Posch, und auf operativer Ebene Ing. Ledinger, seines Zeichens Abteilungsleiter im BKA.

Zwei Trends kennzeichnen die aktuellen Entwicklungen: Nachdem die „großen Schritte“ im Rahmen der österreichischen E-Government-Strategie in den letzten Jahren umgesetzt wurden, erfolgt nun die notwendige „Kleinarbeit“ in Form von Präzisierungen, Spezifikation von Details und Definition noch fehlender Komponenten. Der zweite Trend geht in Richtung einer Praxiserprobung und Konsolidierung bereits bestehender Regelungen oder technischer Umsetzungen, bei denen im Zuge der praktischen Umsetzung Handlungsbedarf identifiziert wurde. Eine zentrale Rolle nimmt in diesem Bereich die Arbeitsgruppe „Implementierung und Vorfrage (AG-IV)“ ein, die Themen mit Klärungsbedarf aufgreift, Probleme darstellt und schließlich in den gemeinschaftlichen Entscheidungsgremien wie der Plattform Kooperation Bund-Länder-Städte-Gemeinden (BLSG) zur Abstimmung bringt.

Elektronische Signatur bzw. Amtssignatur

Die momentanen Schwerpunkte der AG-IV liegen vor allem im Bereich der elektronischen Signatur, insbesondere der Amtssignatur, dem Einsatz des bereichsspezifischen Personenkennzeichens zur eindeutigen Identifikation sowie der Problematik einer Absicherung elektronischer Anbringen per E-Mail in Zusammenhang mit Spam. Änderungsbedarf bei der Amtssignatur wird bei der lt. § 18 AVG vorzusehenden Signatur interner elektronischer Erledigungen (z. B. in einem ELAK) gesehen. Diese würde in der Verwaltungspraxis einen überaus hohen Aufwand verursachen und keine wesentlichen Verbesserungen bringen gegenüber dem derzeitigen Stand, dass Freigaben bzw. Erledigungen in Fachanwendungen ohnehin nur durch Benutzer mit deren Log-in und entsprechenden Berechtigungen vorgenommen werden können.

Als weitere Problembereiche wurden das Konzept der Generierung eines (rückführbaren) Signaturwertes aus dem zu signierenden elektronischen Dokument sowie die Rückführbarkeit von amtssignierten Papierausdrucken identifiziert. Beide Punkte befinden sich derzeit noch in Diskussion.

Gemäß § 13 Abs. 1 können Anträge, Gesuche, Anzeigen, Beschwerden oder sonstige Mitteilungen, sofern in den Verwaltungsvorschriften nicht anderes bestimmt ist, bei der Behörde in jeder technischen Form, die die Behörde zu empfangen in der Lage ist, eingebracht werden, wobei Behörden die Möglichkeit haben, die Adressen und allenfalls einschränkenden technischen Voraussetzungen für eine elektronische Einbringung auf der Amtstafel und im Internet kundzumachen.

Mehr Sicherheit bei E-Mails

Neben elektronischen Formularen, die aufgrund deren Konzept und Technologie in Bezug auf Sicherheit und Zeitpunkt des Einlangens

eines Anbringens eine sehr sichere Methode für elektronische Anbringen darstellen, stellen Anträge per E-Mail derzeit wahrscheinlich die häufigste Form elektronischer Kommunikation mit Behörden dar. Gerade E-Mail zählt jedoch zu den wenig sicheren elektronischen Übermittlungsformen, da Nachrichten am Weg vom Sender zum Empfänger im Regelfall mehrere Knotenpunkte im Internet passieren und relativ leicht abgefangen und manipuliert werden können, verloren gehen können oder einfach nur zeitlich verzögert zugestellt werden. Auf der Seite des Empfängers wiederum besteht aufgrund der notwendigerweise zum Einsatz kommenden Spamfilterprogramme die latente Gefahr, dass ein Anbringen fälschlicherweise als unerwünschtes Spammail identifiziert wird. Faktum ist daher, dass sich E-Mail – obwohl die am meisten verbreitete elektronische Kommunikationsform – nicht für Anbringen an Behörden eignet. Sowohl in der Arbeitsgruppe „Sicherheit (Q-SI)“ als auch in der AG-IV erfolgt derzeit eine gesamthafte Aufarbeitung und Darstellung der Problematik mit dem Ziel, sowohl für Behörden als auch für Einbringer eine vernünftige und auch sichere Lösung zu schaffen.

Elektronische Vollmachtserteilung

Einige offene Fragen ergeben sich auch noch in Zusammenhang mit der Verwendung bereichsspezifischer Personenkennzeichen (bPK). Aus dem E-Government-Gesetz selbst und den bisherigen Erläuterungen zur Thematik ergab sich, dass die Identifikation mit dem bPK eine datenschutzrechtlich zulässige Möglichkeit darstellt, die gesetzlich definiert ist, dass eine Verwendung der bPK in Anwendungen jedoch keineswegs verbindlich ist. Nicht hinreichend geklärt sind hingegen noch wichtige Details im Bereich der elektronischen Vollmachtserteilung. Auch die für eine umfassende Nutzung erforderliche Infrastruktur ist derzeit noch nicht gegeben. Seitens der AG-IV ist daher eine intensivere Auseinandersetzung mit dem bPK-Thema vorgesehen.

Wichtige neue Entwicklungen gibt es bei flankierenden Maßnahmen: Die E-Government-Schulungsreihe am Zentrum für Verwaltungsmanagement des Bundes wird ausgebaut und im ersten Halbjahr 2007 weitergeführt. Eine Teilnahme an den Veranstaltungen ist für Bedienstete aus Städten und Gemeinden noch im ersten Halbjahr 2007 kostenlos. Der Österreichische Städtebund wird sich bemühen, wieder kommunale Schwerpunkt zu setzen. Details zum Schulungsangebot unter www.zvm.at.

Das E-Government-Gütesiegel, das für Anwendungen, die konform der österreichischen E-Government-Strategie entwickelt wurden, geführt werden darf, geht in die zweite Runde: Ein Vorschlag für eine Differenzierung des Gütesiegels nach E-Government-Anwendungsgebieten sowie für eine Präzisierung der zu erfüllenden Anforderungen liegt derzeit zur Diskussion vor.

In der Einleitung wurde auf zwei gegenwärtige Trends im Bereich E-Government hingewiesen. Dieser Beitrag widmete sich vor allem einer kurzgefassten Darstellung konsolidierungsbedürftiger E-Government-Bereiche. In der nächsten Ausgabe der ÖGZ folgt sodann ein Bericht über aktuelle neue Entwicklungen.