

# Speyer Preisträger 2005 der Themenfelder „Qualität in der Verwaltung“ und „E-Government“

Im Folgenden bringen wir kurze Beschreibungen der preisgekrönten österreichischen Projekte aus den Themenbereichen „Qualität in der Verwaltung“ und „E-Government“. Im nächsten Heft sollen die ausgezeichneten Projekte der anderen Themenfelder skizziert werden.



Helfried Bauer

Thomas Prorok

## Themenfeld „Qualität in der Verwaltung“

Bei diesem Themenfeld ging es in erster Linie um Bewerbungen von öffentlichen Verwaltungen und Einrichtungen, die umfassend qualitäts- und damit auch kundenorientiert handeln und ihre Leistungen kontinuierlich verbessern. Entsprechend der Strategie des Total Quality Management gilt es, die Bemühungen der ständigen Verbesserung zum wesentlichen und integralen Bestandteil der originären Aufgabenerfüllung zu machen. Schließlich sollte integriertes Qualitätsmanagement praktiziert werden; in diesem Sinn wurde von den Bewerbern eine Selbstbewertung mit einem anerkannten Qualitätsmanagementsystem (z.B. CAF, EFQM/Esprix, etc.) verlangt.

Insgesamt 22 Bewerbungen wurden eingereicht, 14 aus Deutschland und 8 aus Österreich. Die Jury hat je drei

Preise an deutsche und österreichische öffentliche Verwaltungen vergeben; weiters wurden zwei Anerkennungen an deutsche und eine an eine österreichische Verwaltung ausgesprochen. Nachfolgend werden die preisgekrönten österreichischen Projekte kurz beschrieben.

### **Oberösterreichischer Landesrechnungshof: Weg von einer hoheitlichen Kontrollbehörde, hin zu einer dienstleistungsorientierten Know-How-Organisation**

Die Vorzüge dieser erst im Jahr 2000 gegründeten Organisation (<http://www.lrh-ooe.at>) bestehen u.a. in der Innovationskraft eines wissensbasierten Dienstleisters, in der ganzheitlichen Herangehensweise an die Kontrollarbeit, in der inneren Konsistenz des Ansatzes und in der durchdachten Implementierung. Sie wurden an die Belegschaft hervorragend vermittelt. In der Implementation ist man zugleich hinreichend flexibel und experimentell orientiert, statt vergangenheitsbezogener Kontrolle bemüht man sich um entwicklungsorientierte Unterstützung und Beratung für die KundInnen. Die NPM-Orientierung im Selbstverständnis und in der Aufgabendefinition ist für die gegenwärtige Modernisierung wichtig.

### **IT-Betrieb der Stadt Linz: Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile**

Der IT-Betrieb (<http://www.linz.at>) hat sich voll der Dienstleistung für seine (internen) KundInnen verschrieben und besticht durch die Koppelung der Instrumente für strategische und operative Steuerung mit Hilfe eines Balanced Scorecard-Ansatzes. Die IT-Strategie wurde in Abstimmung mit der Führung der Stadt erstellt. Durch umfassende Vergleiche mit privaten IT-Dienstleistern und mit einem anderen städtischen Betrieb erkennt man Stärken und Schwächen und lernt von den anderen, wie die Prozesse zu verbessern und auch wie wettbewerbsfähig die über die interne Leistungsverrechnung verlangten Preise sind. Weitere Bezüge zum Qualitätsmanagement bestehen in der Veränderung der Organisationskultur und einer offenen Auseinandersetzung mit neuen Entwicklungen.

### **Das Arbeitsmarktservice Burgenland auf dem Weg zur Exzellenz**

Die Stärken der Bewerberverwaltung (<http://www.ams.or.at>) liegen in einer engagierten Strategie der Kundenorientierung, die alle Prozesse und Strukturen auf Erreichung der überwiegend vorgegebenen arbeitsmarktpolitischen Ziele ausrichtet. Dies wird über eine ausgeprägte Personalentwicklung

ebenso vermittelt wie über das Ernstnehmen von Kommunikationserfordernissen und von Interessen der Beschäftigten. Hervorzuheben ist auch die offensichtlich etablierte Kultur der Veränderungsbereitschaft.

### **Themenfeld „E-Government“**

E-Government ist der Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie in Politik und öffentlicher Verwaltung. Dabei geht es insbesondere um den verbesserten Zugang der BürgerInnen und KundInnen zu Verwaltungsleistungen, die intensiveren Partizipationsmöglichkeiten bei politischen und administrativen Entscheidungsprozessen sowie um die Vereinfachung von Verwaltungsabläufen.

22 öffentliche Verwaltungen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz reichten ihre Bewerbungen ein. Die Jury hat sechs Auszeichnungen vergeben, fünf davon an österreichische BewerberInnen. Ein Preis ging nach Deutschland an das Statistische Bundesamt in Wiesbaden. Von den vier Anerkennungen gingen wiederum zwei nach Österreich. Insgesamt kann der Speyerer Qualitätswettbewerb in der Kategorie E-Government als österreichische Erfolgsgeschichte bezeichnet werden.

Die fünf österreichischen Preisträger überzeugen alle durch die hohe Konzeptqualität und die umfassende Einbettung in interne und externe Modernisierungsprozesse. Die prämierten Verwaltungen sind unterschiedlichen Gebietskörperschaften zuzuordnen und inhaltlich reicht das Spektrum vom Grunderwerb bis zum elektronischen Akt im Parlament.

### **FINANZOnline: Finanzamt im Internet – <https://finanzonline.bmf.gv.at>**

FinanzOnline ermöglicht nicht nur die Einreichung von Steuererklärungen im Dialogverfahren. Das Angebot der Steuerverwaltung wird permanent erweitert: Notariate, Wirtschaftstreuhänder und Gemeinden gehören mittlerweile zu den Stammkunden von FinanzOnline. Dadurch verwenden schon mehr als 600.000 TeilnehmerInnen das System und über Wirtschaftstreuhänder erreicht FinanzOnline eine weitere Million KundInnen. Das Projekt bewirkte eine Veränderung bisheriger Abwicklung von Steuerangelegenheiten, die zu einer beeindruckenden Verfahrensbeschleunigung und Effizienzsteigerung geführt hat.

### **Das Projekt „E-Recht“ der Parlamentsdirektion und des Bundeskanzleramtes**

Die Parlamentsdirektion und das Bundeskanzleramt wurden gemeinsam ausgezeichnet für das Hoheitsbereiche überschreitende Projekt „E-Recht“ (<http://www.parlament.gv.at>). Dabei handelt es sich um den elektronischen Akt im Rahmen des Rechtssetzungsprozess – von der Phase der Begutachtung einer Rechtsvorschrift bis hin zur Kundmachung. Der Prozess mit seinen zahlreichen Interventionen läuft vollständig elektronisch ab und endet mit der authentischen Kundmachung im Internet, welche die gedruckte Form im Bundesgesetzblatt ersetzt.

### **Stadt Wien: e-Gewerbe Wien – 3 Säulen-Modell**

Zahlreiche „Gewerbeverfahren“ werden in Wien vollelektronisch durchgeführt. So kann mittels „E-Gewerbe“ (<http://www.wien.gv.at/amtshelfer/gewerbe.html>) die Gewerbebeanmeldung vom Antrag inklusive Bezahlung direkt in die Fachapplikation über-

nommen werden. In Zukunft ist auch die elektronische Zustellung geplant. Einzigartig ist die Mehrsprachigkeit des Systems: die Amtssprache ist Deutsch, aber Erklärungen sind in verschiedenen Sprachen verfügbar.

### **Gemeinderecht im RIS und Gemeinderechtsdokumentation online GEMRISDOK**

GEMRISDOK/Gemeinderechtsdokumentation Online (<http://www.ktn.gv.at>) stellt das vollständige Gemeinderecht der Kärntner Gemeinden im Internet dar. Die Kompetenz zur „Rechtssetzung“ liegt gemäß der lokalen Selbstverwaltung bei den mehr als 130 Gemeinden. Permanente Aktualisierungen des GEMRISDOK sind deshalb notwendig. Kärnten ist das einzige Bundesland, in dem das Gemeinderecht vollständig und aktuell im Internet einsehbar ist. Das Projekt hat auch den Erstellungsvorgang von Gemeindeverordnungen verändert. Neben Standardisierungen ist es zu einer Vereinfachung der Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden und dem Amt der Landesregierung gekommen.

### **Bezirkshauptmannschaft Hermagor: Gründer Grundverkehr unter Verwendung der digitalen Signatur**

Mit dem Projekt „Gründer Grundverkehr“ (<http://www.bh-hermagor.at>) wickelt die BH Hermagor den Prozess bei der Genehmigung von privatrechtlichen Rechtsgeschäften im Zuge des Eigentumsüberganges an Grundstücken völlig elektronisch ab. Dabei ist die Notariatskammer als Public Private Partner eingebunden, wodurch in Kombination mit der digitalen Signatur eine medienbruchfreie und rasche Erledigung ermöglicht wird. ■