

SW21 – es hat sich gelohnt!

Integrierte Steuerung am Beispiel Schwechat von [Johann Wachter](#)

Die [Stadtgemeinde Schwechat](#) hat sich vor rund vier Jahren zum Ziel gesetzt, ein Instrument zur besseren Steuerung, zur elektronischen Abwicklung von Geschäftsfeldern und zur Optimierung von Verwaltungsprozessen zu entwickeln. Als ein Teil wurde eine E-Government Strategie festgesetzt, die eine ganzheitliche Lösung von elektronischer Abwicklung und Abbildung von Geschäftsprozessen zum Ziel hatte. Nicht die Neuauflage eines Elektronischen Aktes (ELAK), sondern der holistische Ansatz stand im Vordergrund. Nach dem nun tagtäglichen Gebrauch kann gesagt werden: Es hat sich gelohnt!



AD PERSONAM

Johann Wachter wurde im Jahr 1991 zum stellvertretenden Stadtamtsdirektor und 2004 zum Stadtamtsdirektor der Stadtgemeinde Schwechat ernannt. Er hat unter anderem wesentlich am Aufbau des Schwechater Bürgerbeteiligungsverfahrens mitgewirkt. Zwei aktuelle Schwerpunkte bilden das *Managementkonzept Schwechat* und die *E-Government Strategie*.

Anforderungen

Bevor das Softwarepaket SW21 etabliert werden konnte stand jedoch eine lange Liste an Anforderungen, die dieses System erfüllen sollte. Es sollte die praktische Anwendung des Managementkonzepts Schwechat unterstützen. Die Softwarelösung musste sich an die Organisationsstruktur anpassen und nicht umgekehrt. Die Bedienung sollte simpel sein, und die Prozesse sowie Produkte sollten in der Organisation selbst entwickelt und gewartet werden, ohne Programmierkenntnisse. Die Umsetzung mittels Open Source minimierte nachfolgende Lizenzkosten und eine webbasierte Lösung garantierte die Unabhängigkeit vom Arbeitsplatz.

SW21 im Detail

Das Softwarepaket SW21 besteht aus den Modulen Produktkatalog (= Leistungskatalog), Elektronischer Posteinlauf, Bürgeranliegen – Management, Abbilden von Prozessen, als Grundlage für den ELAK und der output-orientierte Dienstpostenplan¹.

Der Produktkatalog ist besonders wesentlich für die Steuerung der Stadtgemeinde. Er stellt die „Steuerungszentrale“ da. Er ist vertikal in drei Ebenen gegliedert: Produktbereiche, Produktgruppen, Produkte.

Der Produktkatalog ist die Grundlage für die Maßnahmen einer Gemeinde, die einen positiven Beitrag zu einer Zielerreichung leisten. Bei der Erstellung eines Produktkatalogs muss daher das Zielsystem der Organisation den Anknüpfungspunkt liefern. Grundsätzlich geht es bei der Entwicklung eines Produktkatalogs und bei der Entwicklung eines Zielsystems um die Beantwortung der folgenden Fragestellung: WARUM stellt die Gemeinde ein bestimmtes Maßnahmenbündel (= Produktkatalog) bereit?

Entwicklung eines Produktkatalogs

In Schwechat basiert die Gliederung des Produktkatalogs und damit insbesondere die horizontale Strukturierung der Produktbereiche auf einem „Drei-Säulen-Modell“:

Erste Säule: Bereitstellung von Infrastruktur. Damit verknüpft sind auch Bestrebungen, die Infrastruktur möglichst optimal zu nutzen und wenn möglich zu vermarkten. Eine Gemeinde stellt Infrastruktureinrichtungen aus verschiedenen Gründen bereit (Leitziele). Etwa die ihr übertragenen Aufgaben ordnungsgemäß >

¹ Welche Stelle leistet bei welchem Prozessschritt der Produkterstellung welchen Beitrag?



Im Rathaus wird integrierte Steuerung groß geschrieben.
Foto: Schwechat

zu erfüllen, um Bedürfnisse verschiedener Interessengruppen befriedigen zu können, um kommunale Dienstleistungen adäquat anbieten zu können und auch um Gewinne mit deren Vermarktung zu erzielen, die wiederum andere Leistungen finanzieren.

„Der Produktkatalog ist die ‚Steuerungszentrale‘ einer Gemeinde.“

Zweite Säule: Bereitstellung von Förderungen, Subventionen, Transferzahlungen, Unterstützungen (monetär und nicht-monetär). Die zweite Säule dient dazu, um die durch Gesetze oder Verordnungen vorgeschriebenen Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen (z.B. Sozialhilfeumlage), um gesellschaftspolitische Ziele auf kommunaler Ebene zu verfolgen (Härtefälle in bestimmten

Lebenssituationen ausgleichen, Chancengleichheit von Zielgruppen ermöglichen etc.).

Dritte Säule: Bereitstellung von Dienstleistungen. Diese können in mehrere Produktbereiche gegliedert werden, wohingegen Säule eins und zwei eigene Produktbereiche darstellen.

Leitziele für die Steuerung

Leitziele sind schrittweise zu konkretisieren und auf die einzelnen Produkte herunterzubrechen. Wie dies erfolgen soll, ist im „Managementkonzept Schwechat“ festgelegt. Letzten Endes müssen Antworten auf folgende Fragen gegeben werden können: WAS wollen wir FÜR WEN, BIS WANN, WARUM erreichen. Und: Wie messen wir den Erfolg? Diese Art der Darstellung nennen wir „Zielgruppen – Inhaltsmatrix“ (ZIM).

Die Produkte müssen die Antwort auf die Frage sein, womit die kommunalen Ziele erreicht werden sollen. Daher müssen zwecks integrierter Steuerung alle relevanten Informationen zu einem Produkt aus dem Produktkatalog entnommen werden können (siehe Kasten). Wird beim Produkt auch der Prozess der Leistungsabwicklung integriert, dann ist er auch für die ELAK-Erstellung verwendbar. Die Verknüpfung von Zielen und Produkten, die Darstellung der Verantwortlichkeiten und der Einnahmen/Ausgaben ist im Softwarepaket „SW21“ möglich. Diese umfassende Darstellung ermöglicht eine integrierte Steuerung.

Einer der nächsten Schritte ist für das Frühjahr 2012 vorgesehen: Im Zuge eines Relaunch der Schwechat-Homepage sollen die Produktbeschreibungen aus SW21 über eine Schnittstelle in die Homepage übernommen werden und die Produkte der Gemeinde den BürgerInnen dargestellt werden. <

RELEVANTE INFORMATIONEN AUS DEM PRODUKTKATALOG

- Welche Ziele sollen mit einem Produkt erreicht werden?
- Produktbeschreibung
- Rechtliche Grundlagen
- Ausgaben-Einnahmen und Kosten-Erlöse
- Welche Stelle ist für das Produkt verantwortlich?
- Welcher Zeitaufwand ist damit verbunden? (dezentrale Ressourcenverantwortung)
- Hinweise zu gemeindeexternen Informationsquellen (Verlinkung zu Internetseiten)

[Kommentar senden](#)