www.kdz.or.at

Zentrum für Verwaltungsforschung

Managementberatungs- und WeiterbildungsGmbH

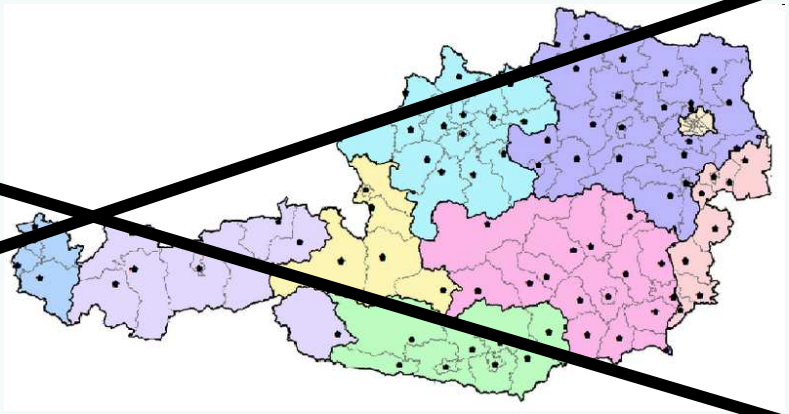
Verwaltungsmodernisierung mit dem CAF

Tagung Public Management: Reformen in Österreich, 28.3.2011

Thomas Prorok

Ausgangslage

- ~~**„Große" Struktur- und Verwaltungsreformen**~~
  - ~~BHs und Gemeinden~~
  - ~~Finanzbeziehungen~~
  - ~~Kompetenzen Bund/Länder~~



- **Expertengruppe Verwaltungsreform:** zu viele Förderungen: 2,5 Mrd Euro Sparpotenzial (von 3,7 auf 2,9 % des BIP)

- **Fokus der Reformen auf Haushaltskonsolidierung**
  - Rasenmäher?

Ausgangslage II

- **KDZ-Evaluierung der Public Management Reformen**
  - Zahlreiche individuelle Einzelreformvorhaben
  - Bürgerservice höchste Priorität
  - Ausgliederungen als zentrale Reformansätze
  - wichtige Steuerungsinstrumente weisen Lücken auf
    - → (Leistungscontrolling, Produktbudgets, BSC, Kontrakte…)

Ausgangslage III

- ➔ **Hohes Potenzial für interne Reformen vorhanden**
- **Wie kann dieses Potenzial aktiviert werden?**

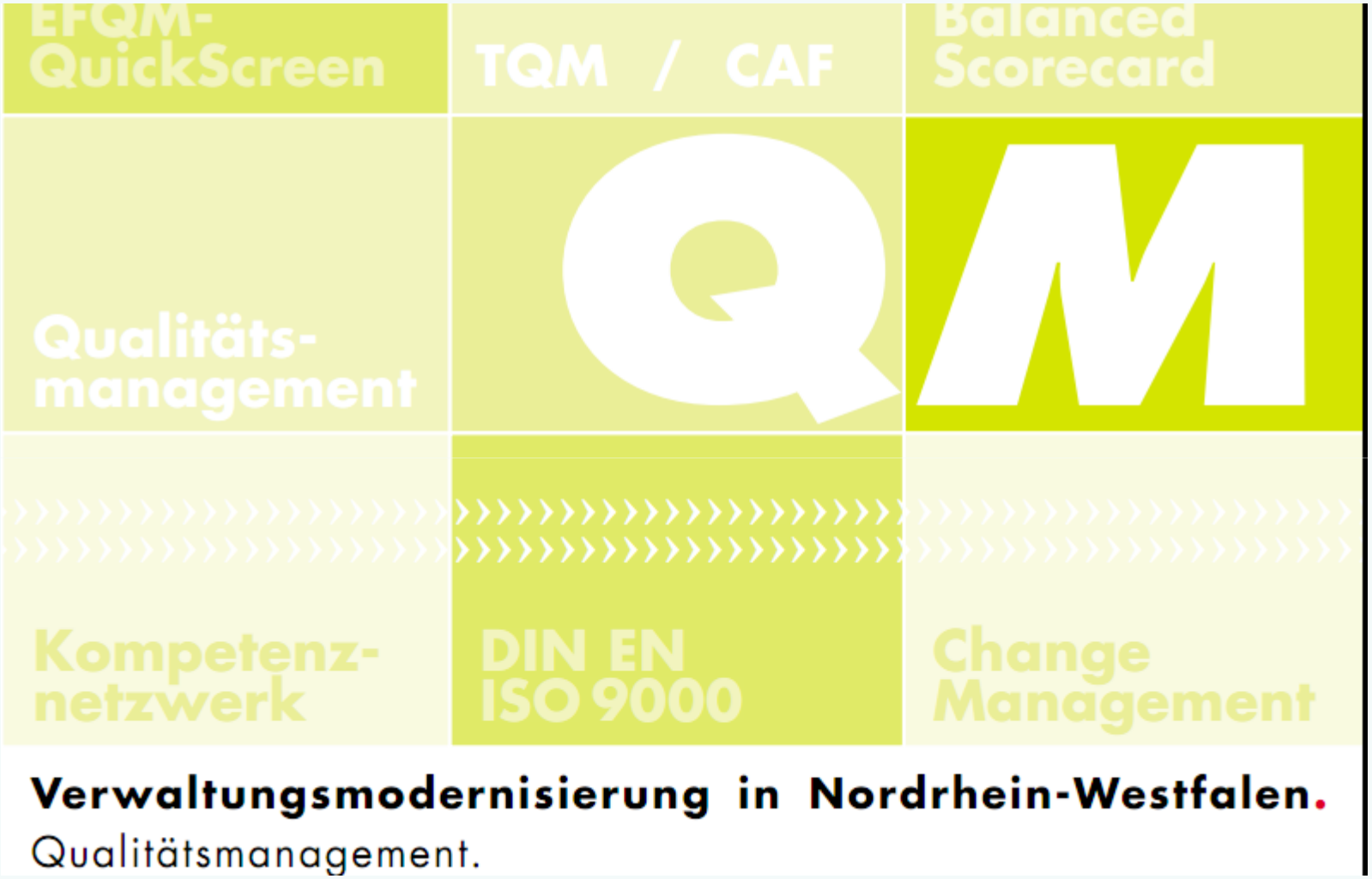
- **+ KundInnen verlangen Dienstleistungen von hoher Qualität**

- ➔**Qualitätsmanagement mit CAF**
  - Ganzheitliche Betrachtung
  - Nachhaltig
  - Verständnis für Reformen
  - Public Management verstehen

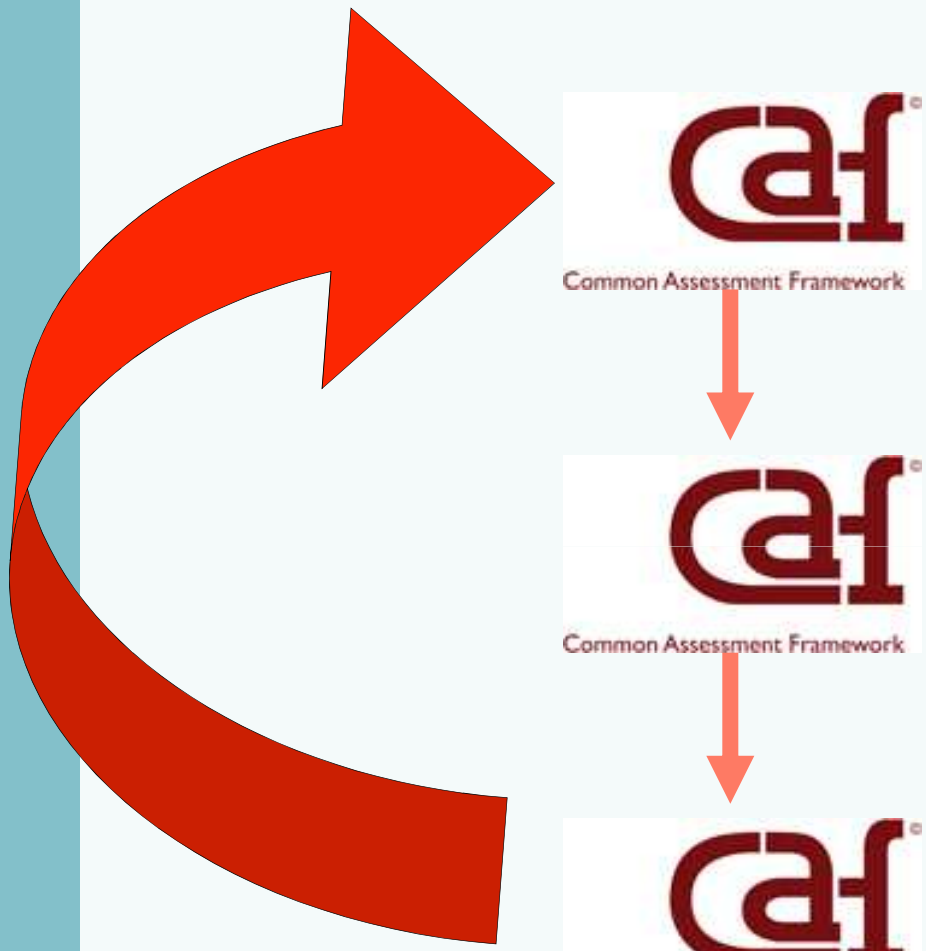
Warum Verwaltungsmodernisierung mit CAF?

- **CAF als Instrument des Qualitätsmanagement**
- **stellt die richtigen Fragen**
  - Welche Ziele und Strategien werden verfolgt?
  - Wie erfolgt die Führung der MitarbeiterInnen?
  - Sind den MitarbeiterInnen die Ziele klar?
  - Sind Zielvereinbarungen vorhanden?
  - Welche Leistungen werden für die KundInnen erbracht?
  - Wer sind die KundInnen und Stakeholder?
  - Werden die Ergebnisse und Wirkungen gemessen?
  - Lernt die Organisation durch Kooperationen mit anderen?
  - ….

Verwaltungsmodernisierung mit dem CAF?



CAF-Qualitätsprogramm



Common Assessment Framework

Selbstbewertung

Klarheit über den Status quo

Common Assessment Framework

Maßnahmen

Festlegen von Reformschritten

Common Assessment Framework

Umsetzung

nachhaltige Umsetzung relevanter Reformschritte – Fokus auf Qualität

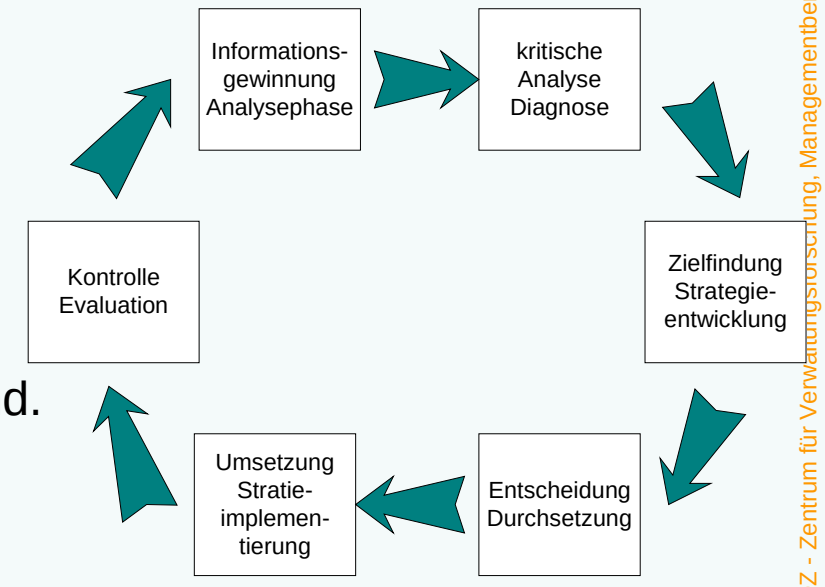
Ergebnisse des CAF: Ziel- und Wirkungsorientierung

- **MitarbeiterInnen und Führungskräfte werden mit den Grundlagen des Public Management vertraut**

- **Wirkungsorientierung**

- **Ausrichtung an vereinbarten Zielen**

  - Teach me, and I will forget.
  - Show me, and I will remember.
  - Involve me, and I will understand.



Ergebnisse des CAF: Optimieren von Prozessen

- **Dokumentation der Kernprozesse**
- **Indikatoren zur Messung der Prozessqualität**
- **Sollprozesse in ausgewählten Fällen**

Ergebnisse des CAF: Wissensmanagement ausbauen

- **Wissensdatenbanken**
- **Regelung des Umgangs mit neuen MitarbeiterInnen**
  - MentorInnen
  - Einsteigermappen für neue MitarbeiterInnen sowie
- **Wikis**
- **EDV-Laufwerke für gemeinsame Dokumente**
- **Zugang zu externen Datenbanken und Bibliotheken**

Ergebnisse des CAF: Benchlearning und Kooperation

- **Bereitschaft für den gegenseitigen Austausch im Sinne eines Benchlearnings**
- **Kooperationen wie das Projekt „Voneinander - Miteinander lernen“ von fünf Bezirkshauptmannschaften zeigt**
- **http://standards.kdz.eu**

Qualitätsstandards in Bezirksverwaltungsbehörden

[Bearbeiten]

Das KDZ wurde vom Bundeskanzleramt, in Fortführung früherer Untersuchungen, mit der Erstellung einer Studie zum aktuellen Stand und zu Perspektiven der Weiterentwicklung von Qualitätsstandards in Bezirksverwaltungsbehörden beauftragt. In einem ersten Schritt sind vorhandene Informationen und Unterlagen zusammengeführt und ergänzend dazu recherchiert worden. Die Ergebnisse der Recherchen sowie der Befragung wurden im Rahmen eines Workshops am 11.12.2008 in Linz mit rund 25 VertreterInnen der Landesamtsdirektionen, der Bezirkshauptmannschaften und der Magistrate diskutiert und weitere Schritte zum Ausbau der Arbeit mit Qualitätsstandards initiiert. Im Herbst 2009 werden im Rahmen von Workshops mit VertreterInnen aus den Bezirkshauptmannschaften und Magistraten zu drei Aufgabenbereichen – Bürgerbüros, Betriebsanlagengenehmigungen, Kundenbefragungen – Qualitätsstandards ausgearbeitet werden. Die drei Veranstaltungen werden in Form von Großgruppenworkshops durchgeführt, die Moderation übernimmt das Institut Hernstein, die inhaltliche Betreuung das KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung.

Allgemeine Einleitung

[Bearbeiten]

Qualität bedeutet entsprechend internationaler Definitionen das Erfüllen von Erwartungen und Erfordernissen. Mit der wachsenden Bedeutung der Kundenorientierung in der öffentlichen Verwaltung, wuchs auch die Notwendigkeit nach einem geänderten Qualitätsbegriff. Die BürgerInnen werden als KundInnen gesehen, die Ansprüche an die Verwaltungsleistungen stellen können und diese auch bei der Leistungserstellung berücksichtigt werden müssen. Nun ist nicht mehr alleine von Bedeutung wie eine Leistung von der Verwaltung erbracht wird, sondern auch welche Nutzen die Kundinnen und Kunden aus der erbrachten Leistung ziehen können.

Wovon wird Qualität bestimmt?

[Bearbeiten]

Qualität umfasst fünf Dimensionen anhand derer sie bestimmt werden kann.

Ergebnisse des CAF: Bürger- und Kundenorientierung

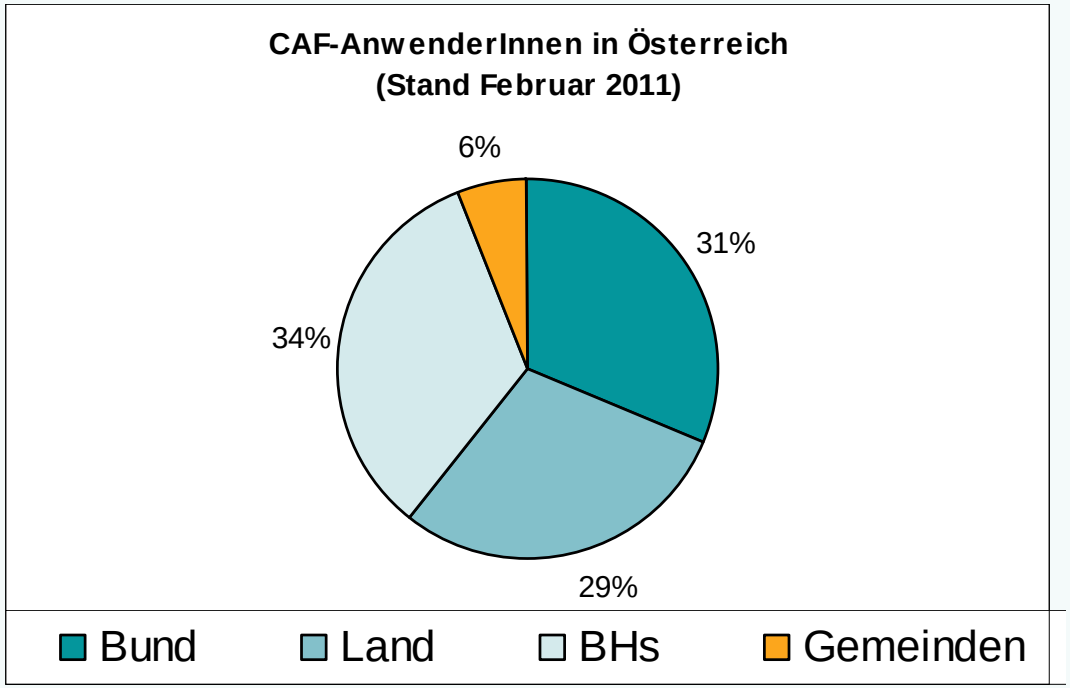
Bürgerservice
warum?

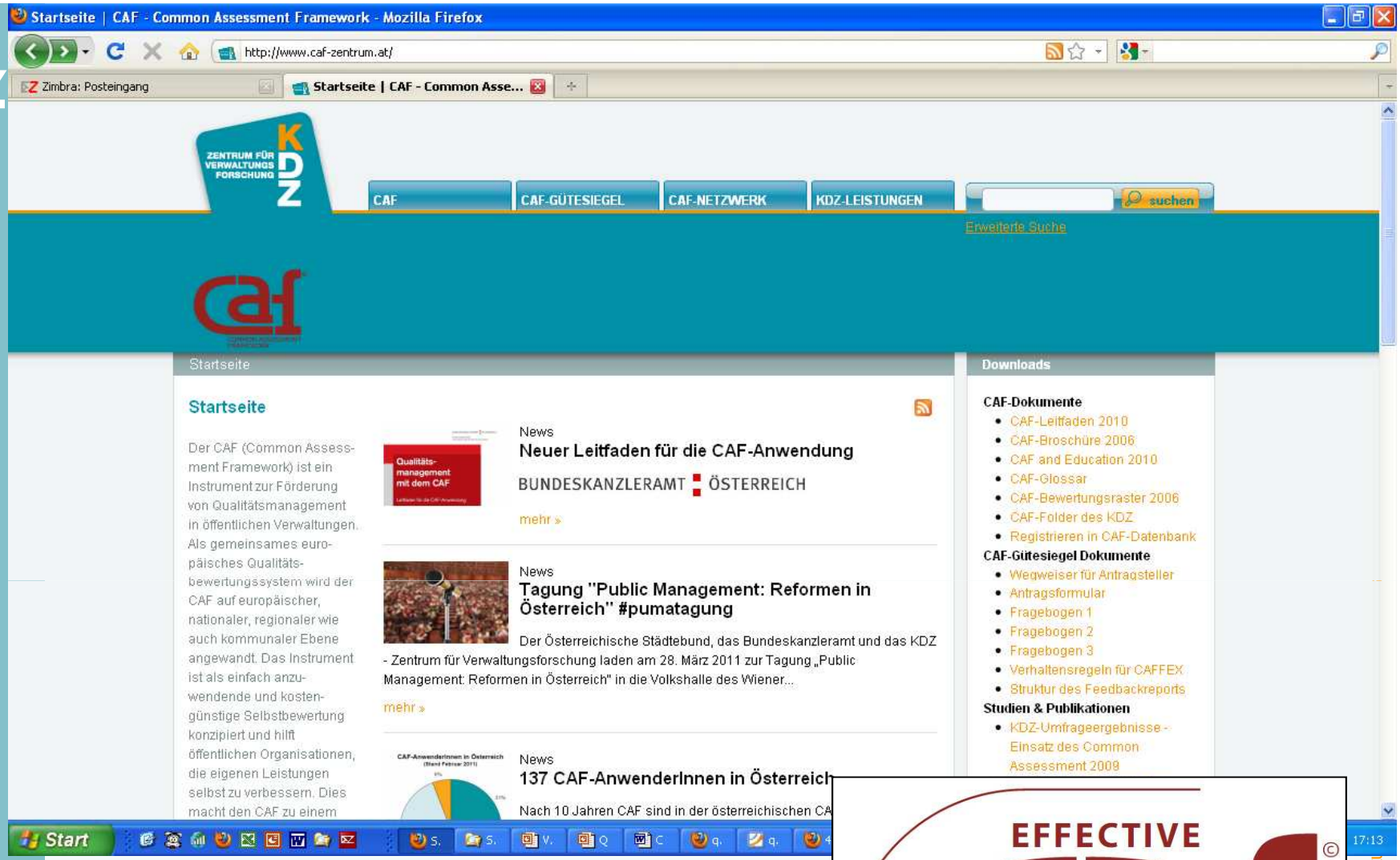
- **Befragungen**
- **Beschwerdemanagement**
- **Feedbackbögen**
- **Weiterbildung**
- **....**

Ergebnisse des CAF: CAF-AnwenderInnen Österreich

137 CAF-AnwenderInnen

- Bund: 31 Prozent (43 CAF-Anwender)
- Länder: 29 Prozent (40 CAF-Anwender)
- Bezirkshauptmannschaften: 34 Prozent (46 CAF-Anwender)
- Gemeinden: 6 Prozent (8 CAF-Anwender)





www.kdz.or.at

www.caf-zentrum.at

Thomas Prorok

prorok@kdz.or.at

EFFECTIVE CAF USER ©