

# PROZESSORGANISATION IN STÄDTEN UND GEMEINDEN – BEST PRACTICE IN VÖCKLABRUCK

*Andreas Rapp<sup>1</sup>*

*Die gesamte öffentliche Verwaltung durchläuft seit einigen Jahren einen Umbau, der ohne weiteres als revolutionär bezeichnet werden kann. Der Einsatz moderner Technologien wirkt dabei zweifelsfrei als Katalysator. Besonders für Gemeinden ist es wichtig, ihre Prozesse zu kennen, vor allem diejenigen, die direkt den Bürger betreffen. Durch die Kenntnis des eigenen Umfeldes kann die Reform mit größtmöglicher Akzeptanz aller Beteiligten gerade auch in Zeiten knapper Budgets gelingen. Mensch und Technik spielen dabei gleichermaßen wichtige Rollen.*

## **1. Städte und Gemeinden**

Magistrate und Gemeindeämter gewährleisten den ersten direkten Kontakt zwischen Bürger/-innen und staatlicher Verwaltung, teilweise auch deshalb weil die „Schwellenangst“ vor diesen Behörden sicherlich die geringste ist. Besonders am Land und in kleineren Städten wenden sich die Bürger mit zahllosen Angelegenheiten an ihre Gemeinde, nicht selten auch mit solchen, für die andere Behörden zuständig sind. Ist dieser Kontakt durch lange Wartezeiten oder unfreundliche Sachbearbeiter gestört, hinterlassen diese Begegnungen einen bitteren Nachgeschmack.

An diesem Punkt spielt nun der Managementansatz zur Gestaltung und Optimierung von Prozessen in der öffentlichen Verwaltung eine große Rolle. Die Modellierung von Prozessen nach den Gesichtspunkten elektronischer Verwaltung stellt eine große Herausforderung dar. Es reicht nicht mehr aus, herkömmliche Modellierungstechniken anzuwenden. Es bedarf genauer Kenntnis der Abläufe, der benötigten Ressourcen (sowohl Mitarbeiter wie auch technische Infrastruktur), der verantwortlichen Rollen (welcher Mitarbeiter ist für welches Aufgabengebiet zuständig) und der behördlichen Zuständigkeiten.

Der erste Schritt bei der Erhebung von Prozessen sind Produkt- und Leistungskataloge, mit Hilfe derer festgestellt werden kann, welche Leistungen eine Verwaltungseinheit anbietet. Genau an dieser Stelle setzt die Strategie von AdoAmt<sup>2</sup>, Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung einzusetzen, an. Die verantwortungsvolle Einbeziehung der Mitarbeiter unter Anwendung von mediativem Management sind dabei wesentlich für den Erfolg!

## **2. Prozessmodellierung in der öffentlichen Verwaltung**

Die BOC hat in einem vom FFF geförderten Projekt<sup>3</sup> eine Modellierungsmethode entwickelt, welche es ermöglicht, Anforderungen, welche im Rahmen von E-Government Projekten entstehen, abzudecken. Einige dieser Anforderungen sind die Identifizierung der Akteure und deren Rollen, die Definition möglicher Kommunikationswege – auch jener zwischen den Akteuren, die Transparenz der Abläufe, die Vereinheitlichung der Terminologie für eine effiziente und transparente Kommunikation, die übergreifende Modellierung vom Portal bis ins Back-Office und die Integration des Kunden bzw. des Bürgers als Dienstleistungsnehmer.

Mit diesem Werkzeug werden die Problemstellungen der Modellierung, die verstärkt im E-Government auftreten, weitgehend ausgeräumt. Durch die Integration sowohl der Perspektiven von Organisation und Technik als auch der Innen- und Außenperspektiven, die Berücksichtigung der spezifischen Charakteristika von Verwaltungsprozessen und die strategischen Überlegungen der Verwaltungsentwicklung wird eine ganzheitliche Realisierung des Prozessmanagements im E-Government gewährleistet.

## **3. Vorteile für Städte und Gemeinden**

Effizienzsteigerung, Qualitätsverbesserung der öffentlichen Dienstleistungen und Standardisierung im Sinne von Referenzprozessen sind oft genannte Schlagwörter im Bezug auf E-Government Projekte in Städten und Gemeinden. Diese Ziele können durch den Einsatz von integrierten Managementansätzen, welche das Prozessmodellierungswerkzeug unterstützt, erreicht werden. Wie schon weiter oben erwähnt, ist es für Städte und Gemeinden besonders wichtig, für den Bürger erreichbar zu sein, ihm die Möglichkeit zu bieten, sowohl persönlich wie auch über Internetdienste Dienstleistungen einzufordern und die Präsenz stetig zu verbessern.

Der erste Schritt in die richtige Richtung ist die Transformation der Prozesse zu e-Prozessen. Dies bedeutet die Möglichkeit, Prozesse auf einer Internetplattform ausführbar zu machen. Prozessmanagement unterstützt dieses Vorhaben optimal durch das Identifizieren, Beschreiben, Optimieren und Dokumentieren der Prozessmodelle. Durch das Bereitstellen solcher – gleichsam – „Musterprozesse“ können neue Mitarbeiter schneller eingearbeitet werden oder – im Intranet veröffentlicht – ein Nachschlagewerk entstehen. Durch gezielten Einsatz können alltäglich anfallende Arbeitsschritte auf Knopfdruck erledigt werden.

Man muss zu Beginn langsam vorgehen um im entscheidenden Moment schnell sein zu können! Die strukturierte Erfassung nach und nach der gesamten eigenen Organisation ist die richtige Vorbereitung für eine umfassende Strukturreform, die schließlich in echtem E-Government ihr Ziel findet. Durch die erforderliche Mitarbeit aller Beteiligten kann gleichzeitig die Akzeptanz der Veränderungen wesentlich gesteigert werden. Das Pflichtenheft für den individuellen Softwarebedarf wird gleichsam frei Haus mitgeliefert – was ohne Zweifel auch einen positiven Einfluss auf die Finanzierung haben wird. Auch Marketing wird dadurch unterstützt. Durch die Bereitstellung eines Werkzeuges, welche die Behördenmitarbeiter im täglichen Umgang mit ihren Kunden, den Bürgern und Unternehmen, unterstützen kann, wird Städten und Gemeinden die Möglichkeit geboten, ihre E-Government Bestrebungen strukturiert umzusetzen.

## LITERATURVERZEICHNIS

- [1] PROROK, T., MAIMER, A., KRABINA, B.: E-Governmnet in Österreichs Städten und Gemeinden, KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung, aus [www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)
- [2] PALKOVITS, S., KARAGIANNIS, D., H. 2003. „ADOamt – Das ganzheitliche Modellierungswerkzeug für die öffentliche Verwaltung“. Beitrag für das Jahrbuch Rechtsinformatik 2003, im Rahmen des Internationalen Rechtsinformatik-Symposiums 2003, 20. bis 22. Februar 2003, Salzburg
- [3] RÖSSLER, T.: ADOamt – Anforderungen zum Thema Sicherheit. ASIT – Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria, interner Bericht im Projekt „Gesamtheitliche Modellierung in der öffentlichen Verwaltung“, Juni 2003
- [4] POSCH, R., KARLINGER, G., KONRAD, D., LEININGEN-WESTERBURG, A., MENZEL, Th.: Weissbuch Bürgerkarte, Bundesministerium für öffentliche Leistungen und Sport, Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT), Mai 2002
- [5] WIMMER, M., BREDOW, B. v.: Sicherheitskonzept für e-Government, DuD Datenschutz und Datensicherheit 26 (2002)
- [6] RAPP, A.: Some Social Aspects on the Introduction of E-Government – Problems and Possible Solutions in Iurix2003, Amsterdam Proceedings, Linz (2003)

---

<sup>1</sup> Dr. Andreas Rapp EMM (Master European en Mediation), Stadtamtsdirektor - Stadtgemeinde Vöcklabruck, [www.voecklabruck.at](http://www.voecklabruck.at)

<sup>2</sup> entwickelt von BOC, [www.boc-eu.com](http://www.boc-eu.com)

<sup>3</sup> Projektpartner sind die Universität Linz, A-SIT und Frau Prof. Dr. Margrit Falck, Berlin gemeinsam mit Partnern aus unterschiedlichen Organisationen der öffentlichen Verwaltung, u.a. auch der Stadtgemeinde Vöcklabruck