

**Prof. Dr. Arthur Winter**

# **Prozessdenken als neuer Anstoß zum Change Management**

# Aufgaben des Staates

---

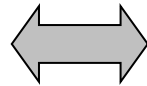
- **Kerngeschäft der öffentlichen Verwaltung ist es die Gesellschaft zu beobachten und – wo politisch gewünscht – durch Entscheidungen zu beeinflussen**
- **Bürger als Kunde ?**  
**Viele Produkte der Verwaltung sollen nicht oder nicht primär ihre Abnehmer zufrieden stellen, sondern die Allgemeinheit!**
- **Politik setzt ihre Standards über das Recht, oft im Interesse der Schwächeren, der künftig Lebenden oder der Bestandsfähigkeit des Gemeinwesens**
- **Nach politischen, in Recht gegossenen Vorgaben hat die Verwaltung auf die Gesellschaft einzuwirken, sei es verändernd, sei es stabilisierend**

# Staatsaufgaben

## Widersprüchliche Entwicklungen

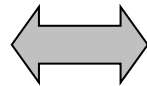
---

**Machtverlust**



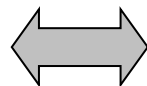
**Neue Aufgaben für den Staat**

**Verteuerung der Produktion  
der öffentl. Dienstleistungen**



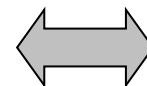
**abnehmende Chancen der  
Finanzierung durch Steuern**

**Abnehmende Wirksamkeit  
des staatlichen Steuerungs-  
instrumentariums**



**höhere Erwartungen an  
seinen Einsatz**

**Forderung nach Rückzug des  
Staates aus der Wirtschaft**



**Ruf nach starkem Staat als  
Retter in der Krise**

# **... Veränderungen**

---

- **Organisationsübergreifende Prozessketten**
- **Überwindung des eingeschränkten Zuständigkeits-denkens als Voraussetzung für übergreifende Kooperationsmodelle**
- **einheitlicher Ansprechpartner**
- **EU DL-RL**
- **Europäisierung der Verwaltung**

# Rahmenbedingungen als Herausforderung

---

- **Öffentliche Verwaltung steht für Rechtssicherheit und Zuverlässigkeit**
- **Forderung nach Effektivität, Effizienz, Qualität und Kundenorientierung**
- **Finanzkrise und hohe Staatsverschuldung führt zu Sparbudgets**
- **Schrumpfung des Personalstandes und Überalterung**
- **Zunehmende Europäisierung der Verwaltung**
- **Steigende Erwartungen der Bürger und der Wirtschaft**
- **Komplexität der Aufgaben steigt**
- **Technologische Herausforderungen in immer kürzeren Intervallen**

# Stärkere Systematisierung des Verwaltungshandelns

---

- **Daten als „Eigentum“ bestimmter Behörden**
- **Zuständigkeitssicht herrscht vor**
- **Mehr Ordnung in die Datenstrukturen**
- **„Gemeineigentum“ an Daten**
- **Open data**
- **Open government**

Umfassende Gestaltung der Prozesse und Ressourcen der Verwaltungsarbeit im Sinne eines Verwaltungs-Engineerings

# **E-Gov Entwicklung**

---

**1.0 E-Register (Firmenbuch)**

**1.2 Web Auftritte**

**1.4 Portale (Help)**

**1.6 interner Workflow (ELAK, SAP)**

**1.8 Applikationen (FinanzOnline)**

**2.0 Neuer Entwicklungssprung**

# Begriffsübertragung

---

**Das Begriffsschema 2.0 wird auf andere Bereiche übertragen, in denen es einen ähnlichen qualitativen Sprung gibt, wie zB**

- **Health 2.0**
- **Lernen 2.0**
- **Enterprise 2.0**
- **E-Government 2.0**

# Government 2.0

---

- **Das Wissen und die Informationen von Regierung und Verwaltung (unter Berücksichtigung des Datenschutzes) der Allgemeinheit zur Verfügung zu stellen.**
- **Der Bürger soll in kollaborativen Entscheidungsprozessen „mitregieren“ können**
- **Durch das Internet werden klassische politische Strukturen aufgebrochen und durch basisdemokratische Elemente ersetzt**

# E-Government 2.0

---

- **Integration von Anwendungen**
- **Prozesse und Prozessketten über Zuständigkeitsgrenzen hinweg**
- **Organisations- und ebenenübergreifende Verbundlösungen**

# Neue Schwerpunkte

---

- **One-Stop-Government**
- **Transorganisationale Prozesse**
- **Hoher Nutzen für große Anzahl**
- **Nachhaltigkeit**
- **E-Identity Management bundesweit  
(Bürger, Unternehmen, Behörden)**
- **Verbindung zu e-Health**
- **Einbindung der Sozialversicherung**
- **Management komplexer organisationsübergreifender Projekte**

# Transorganisationale Prozesse

---

- **Verwaltungsprozesse als Dienstleistungsprozesse**

  - Transorganisationale Prozesse**

    - Beginnen und enden beim „Kunden“
    - Triggern vollautomatische Prozesse resp. semi-automatische Prozesse

- **Voraussetzung**

  - Rechtliche Rahmenbedingungen
  - Interoperabilität

- **Zukunft**

  - Vorstellbar: „transorganisationale Integration“ (G2B, G2C)

- **Beispiel**

  - FinanzOnline
  - Gemeinsame Prüfung lohnabhängiger Abgaben (GPLA)

# **Erfolgsfaktor ... - Organisation und Prozesse ...**

---

- **Nutzung des Potentials der neuen Technologien zur Umgestaltung und Optimierung von Aufbau- und Ablauforganisation**
- **Radikaler Perspektivenwechsel durch Prozessorientierung ist notwendig**
- **Government Process Engineering als Folge der Möglichkeiten des E-Government**
- **Nicht mehr die Struktur bestimmt die Abläufe, sondern die Abläufe bestimmen die Struktur**

# Trends

---

- **Mobilität**
- **Europäisierung der Verwaltung, z.B. EU DL-RL**
- **Mehrsprachigkeit**
- **neue Zeichensätze (diaktrische Zeichen)**
- **organisationsübergreifende, einheitliche E-Government Verfahren für alle Gebietskörperschaften**

# E-Government am Wendepunkt

---

- **Eine Behörde kann Neugestaltung nicht mehr alleine realisieren**
- **Große und wichtige Projekte sind ressort- und ebenenübergreifend**
  - ELAK
  - USP
  - SAP
  - Transparenzdatenbank
  - VoIP im Bund
  - EU DL-RL
- **Rechtliche Basis ist Konsensprinzip**
- **Probleme**
  - Dauer von Abstimmungsprozessen
  - Finanzierung
- **Steuerung ebenenübergreifender IT-Vorhaben ist Neuland**
- **Geänderter Modernisierungsansatz**

# Neue Grundsätze für vernetzte DL-Verwaltung...

---

- **Mehrkanalzugang** (konventionell / elektronisch)
- **E-Identity Management**
- **One-Stop-Shop Portale für organisationsübergreifende Anwendungen**
- **Single Point of Contact** (Einheitlicher Ansprechpartner)
- **Elektronischer Zugang** (7/24)
- **Elektronische Kommunikation**
- **Gesicherte Kommunikation** (z.B. D-Mail in Deutschland)
- **Zentrale Register**
- **Register mit Metadaten bestimmter zentraler Register**  
(z.B. Virtual Company Dossier)

# **Bürokratieabbau durch direkte Meldung an Register...**

---

## **Anforderungen der Unternehmen:**

- **Datenautonomie bleibt beim Unternehmen**
- **vorhandene elektronische Verfahren sollen eingebunden werden**
- **Lösung für unterschiedliche Typen und Größen von Unternehmen geeignet**
- **deutliche Einsparung beim Kommunikationsaufwand mit Behörden**
- **Reduktion der Vielzahl von Meldeverfahren und Schnittstellen**

# **...Bürokratieabbau durch direkte Meldung an Register...**

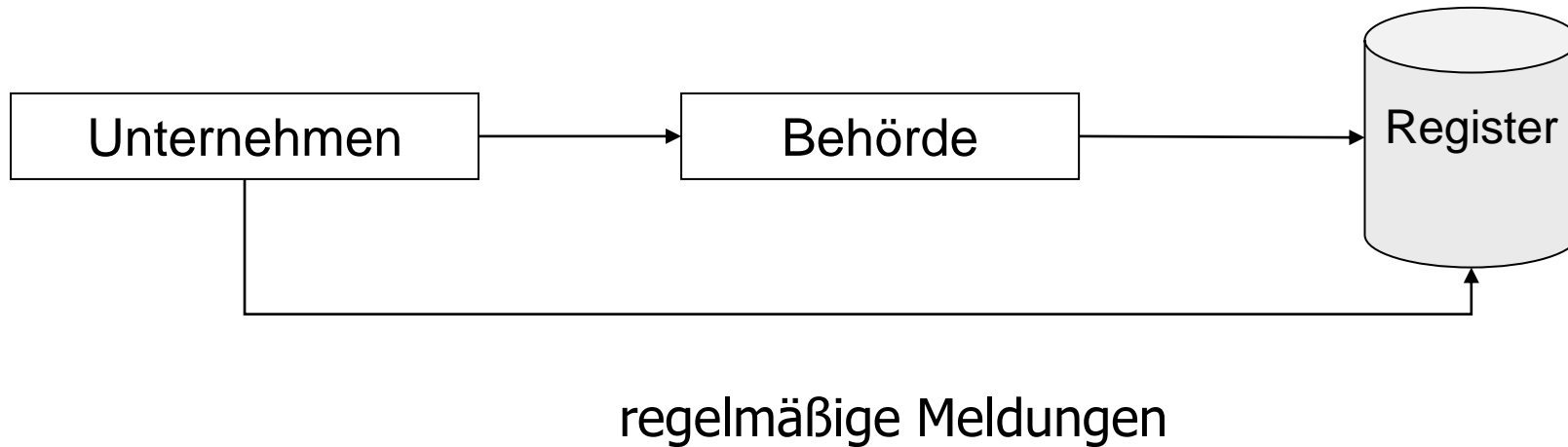
---

## **Anforderungen der Verwaltung:**

- **eindeutige elektronische Identität des Unternehmens und der handlungsberechtigten Personen**
- **direkte elektronische Meldung erhöht Datenqualität**
- **deutliche Reduktion der manuellen Nachbearbeitung**
- **Effizienzsteigerung bei den Registern**

# ...Bürokratieabbau durch direkte Meldung an Register

---



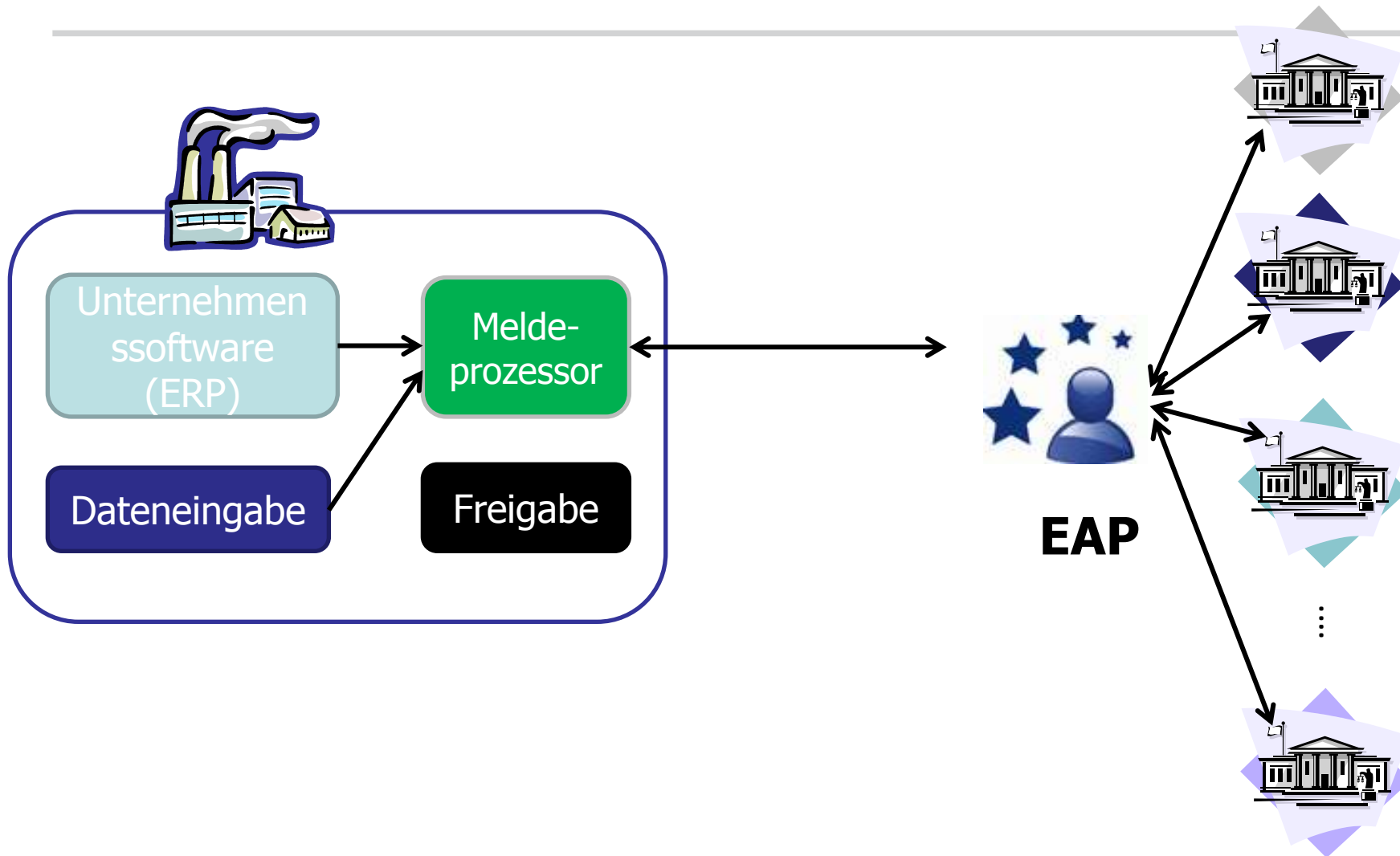
# Konzept einer Prozessketten- Infrastruktur

- **Abwicklung einer großen Zahl von Informations- und Meldepflichten von Unternehmen**
- **Unternehmensinterne Rohdaten werden bereitgestellt; daraus werden die benötigten Meldungen zusammengestellt**
- **Die bereitgestellten Daten werden aufgrund von Regelwerken zu Meldedaten aggregiert**
- **Nach Freigabe durch Unternehmen erfolgt Weiterleitung an die Behörde**
- **Die Übermittlung der Meldungen kann erfolgen im**

Push-Verfahren durch Meldepflichtigen

Pull-Verfahren durch Abruf des Meldeempfängers

# Architektur für organisationsübergreifende Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung



# Politische Ziele

---

- **Verwaltungsmodernisierung mit E-Government verbinden**
- **Einfache, schnelle und günstige Verwaltungsdienstleistungen**
- **Betrachtung der Prozesse aus Sicht des Bürgers/Unternehmers und nicht nur aus Sicht einer Behörde**
- **Neugestaltung der Prozesse organisationsübergreifend und Verwaltungsebenen verbindend**
- **Vorhandene Daten für proaktive E-Services nutzen**
- **Sicherstellung der Finanzierung übergreifender Projekte**
- **Engere Kooperation von Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft**

# Visionen

---

- **Ein elektronischer Zugang zu einer vernetzten Verwaltung**
- **Bürger kann sich an die nächste Behörde wenden (einheitlicher Ansprechpartner für den Bürger)**
- **Neugestaltung der örtlichen Zuständigkeit**
- **Bürger kann alle Schritte aus einer bestimmten Lebenssituation über den einheitlichen Ansprechpartner abwickeln**
- **Neugestaltung der sachlichen Zuständigkeit**
- **Virtuell eine Verwaltung**

# Visionen

---

- **No-Stop-Government**
- **Interaktive Beratung**
- **Individuelle Lösungen (1 : 1)**
- **Better Regulation – Entlastung der Wirtschaft**
- **Strukturreform**

---

**Wir müssen jetzt nachdenken, wie die Prozesse und Strukturen des föderalen Bundesstaates mit den Mitteln der IKT in Zukunft gestaltet werden können.**

---

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit**

**arthur.winter@chello.at**