

Multi Klientenstudie „Effizientes E-Government“

Projektschwerpunkte:

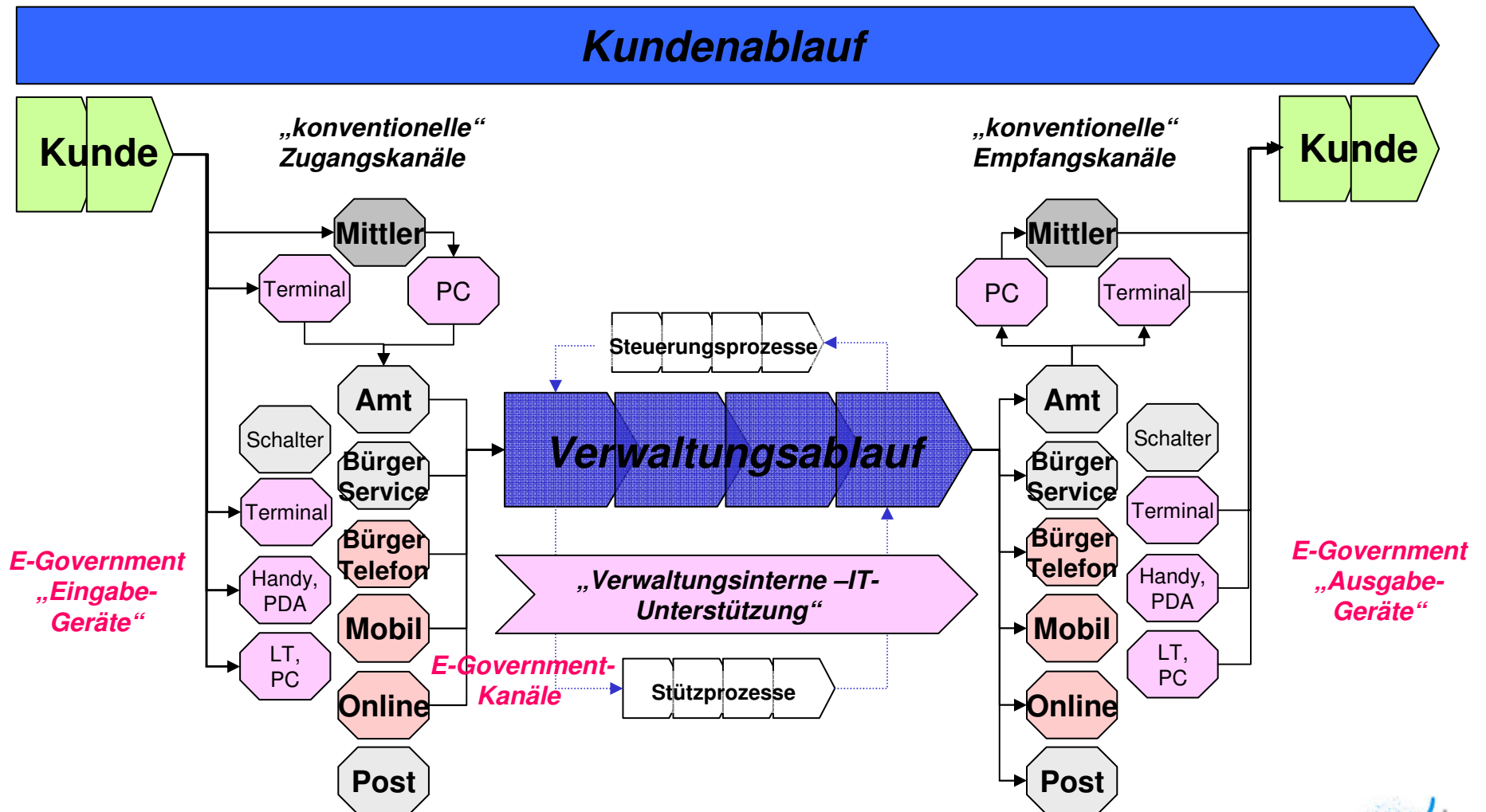
Prozessorientierter Produktkatalog

Potentialanalysen

Prozessoptimierungen



„Effizientes E-Government“ ist „Integriertes E-Government“



Perspektiven und Ziele des Studienprojektes

- **„...E-Government auf die Füße stellen...“ bedeutet:**
 - An den Leistungen und der Leistungsfähigkeit der Kommune orientieren
 - An der Kundennachfrage und örtlicher Wirkung orientieren
 - Über einzelne Bereiche hinausreichende integrierte Lösungen
 - Standardisierung / Übertragbarkeit von Prozessen

- **Studienziele**
 - Potenzialanalyse und Priorisierung der kommunalen Leistungen für E-Government Services
 - Analyse und Bewertung des priorisierten Leistungsportfolio (Prozess-, IT-Modell, Optimierungsansätze, Aufwand/Nutzen)
 - Erstellung von übertragbaren Lösungskonzepten für E-Government Services („Blaupausen“)



Die Studie Effizientes E-Government

Die Kooperationspartner der Studie

Die KGSt

wirkt fachlich an der **Erweiterung des KGSt -und des IMK- Produktplans** für die Herstellung der **Vergleichbarkeit von kommunalen Leistungen** auf der Grundlage der Finanzwirtschaftlichen Statistik mit.

Sie begleitet die Studie durch eine **Qualitätssicherungsgruppe** mit Vertretern von Kommunen und weiteren Fachexperten aus dem Umfeld der KGSt.

Das Konsortium der Studie

(u.a. bitconsult GmbH/KnowLogy AG)

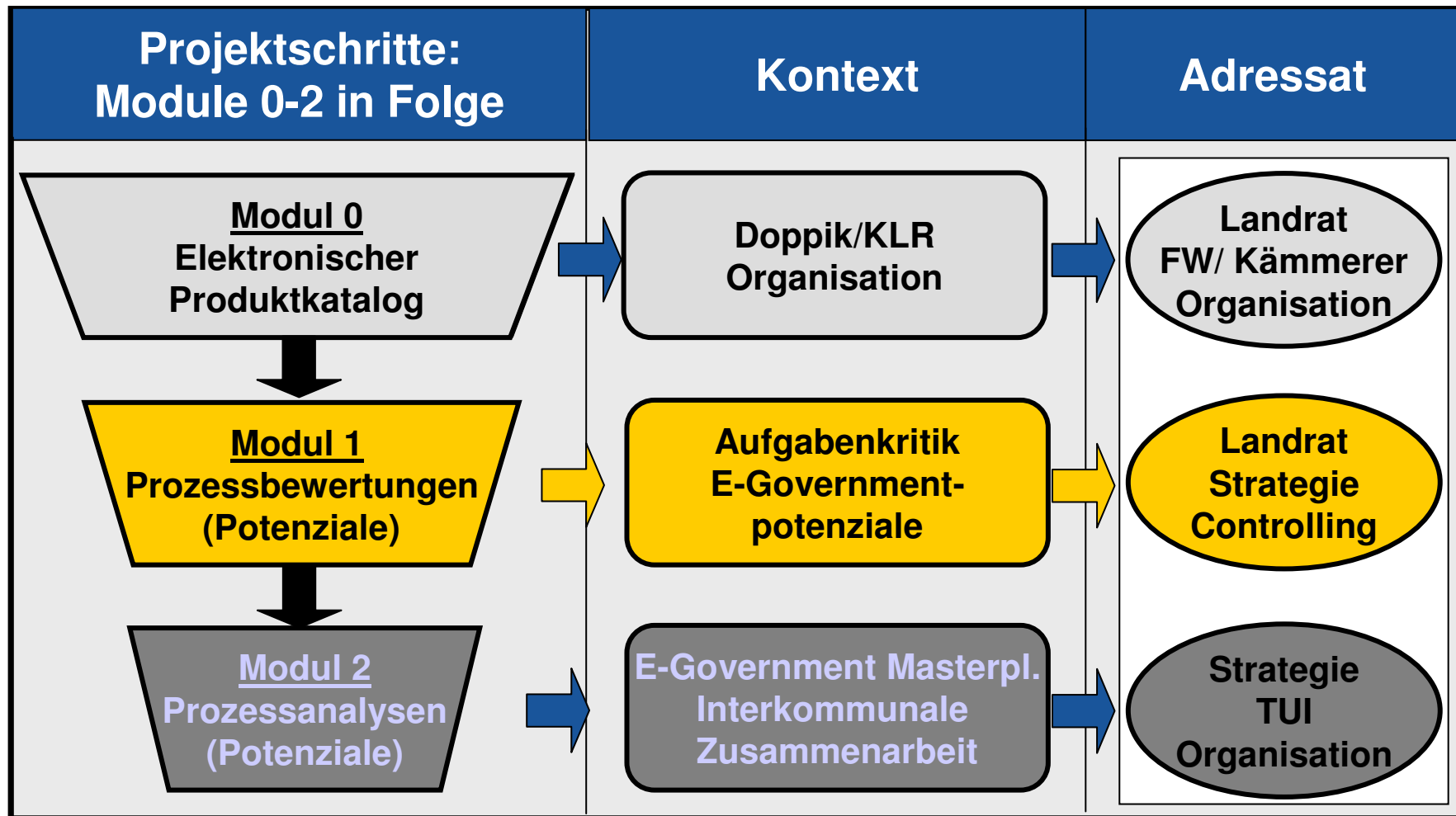
stellt die **Konzeption, Methoden und Werkzeuge** für die Durchführung.

Es führt die Studie mit den Teilnehmern der Studie durch.

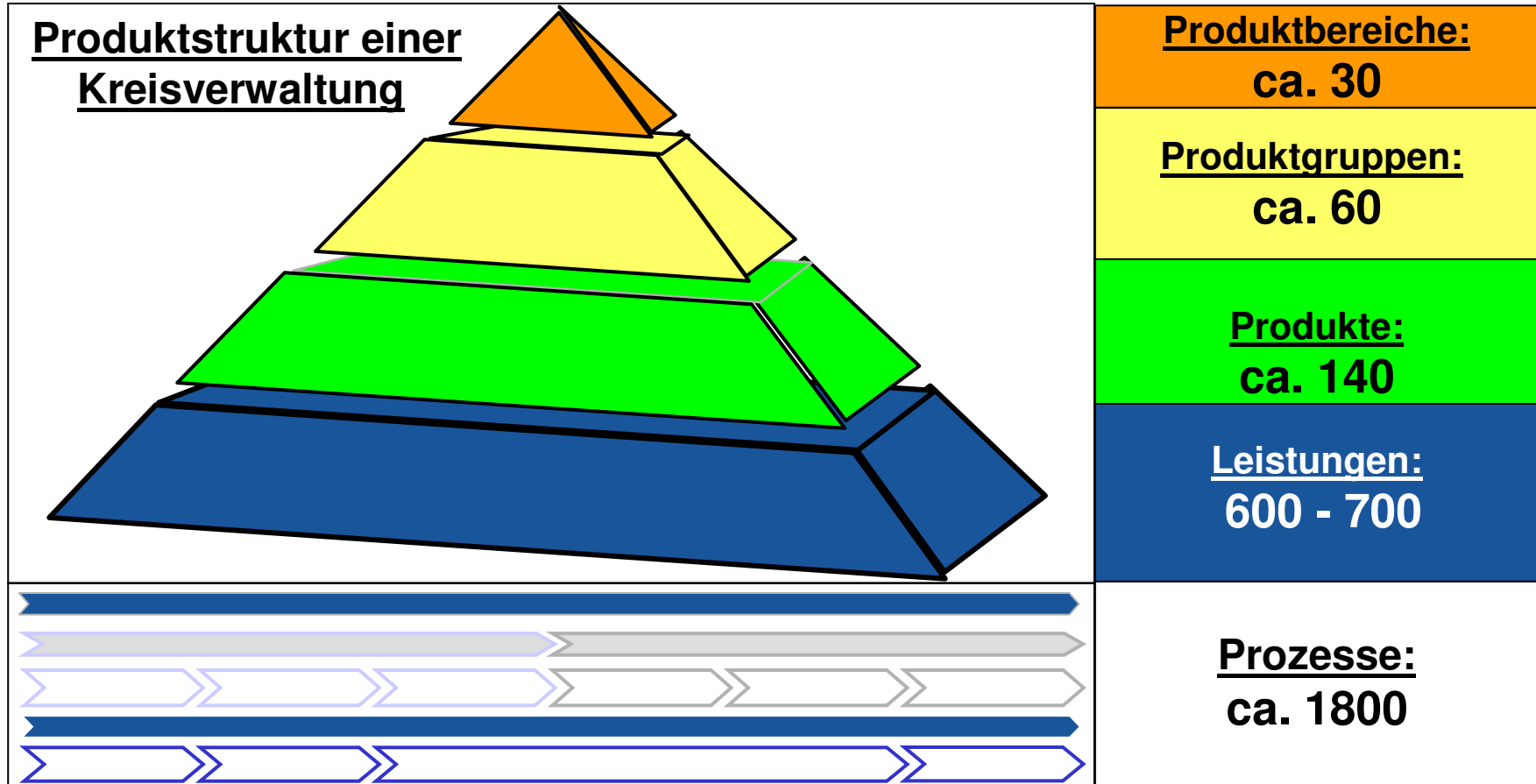
Konsortialführer und Vertragspartner der Teilnehmer ist die **b.i.t.consult GmbH**. Sie unterstützt auch den Ergebnistransfer nach Abschluss der Studie.



Das Projektdesign „Effizientes E-Government“

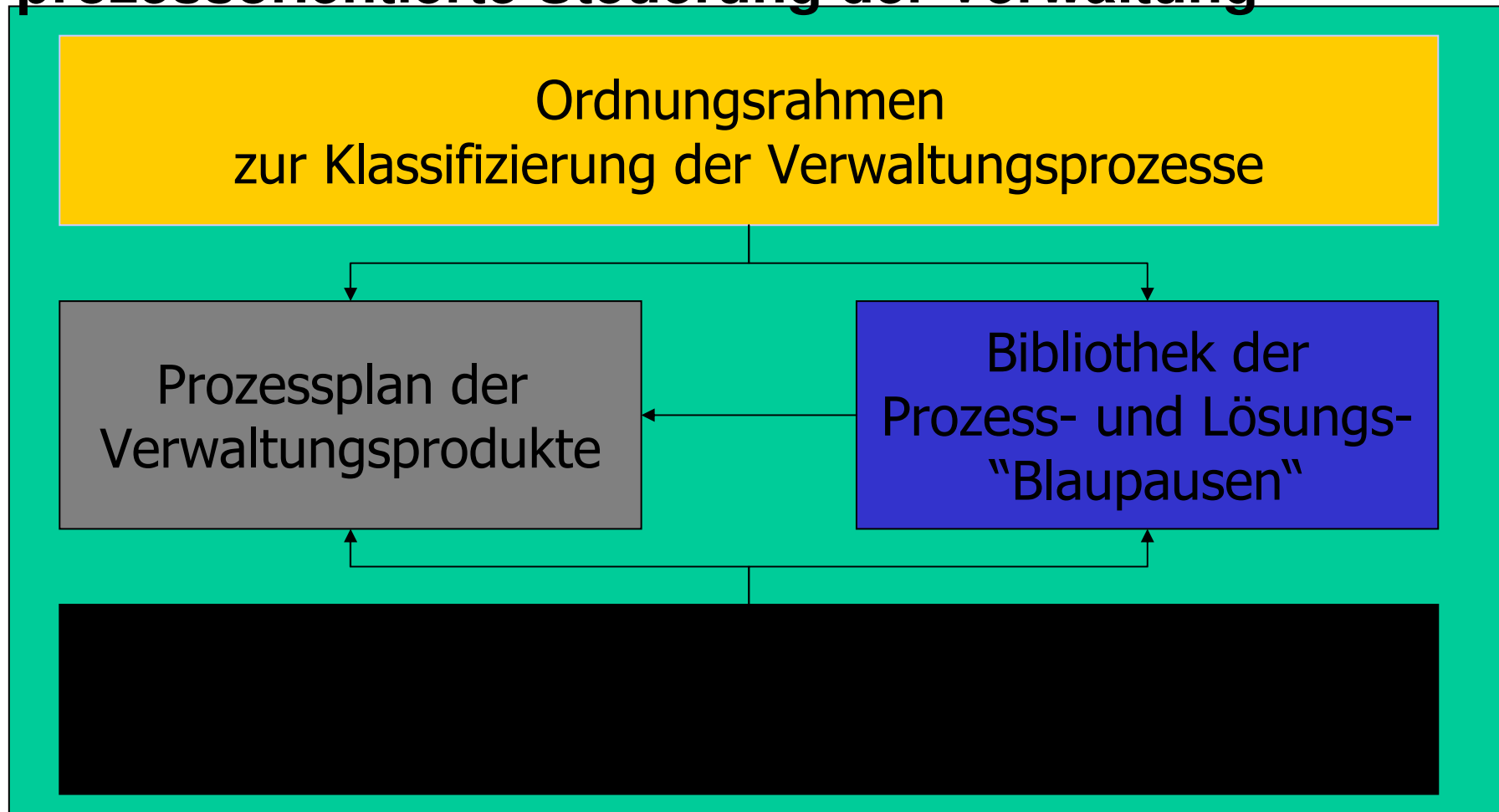


Produkte sind Ergebnisse von Prozessen



Der systematische Rahmen

Im Rahmen der Studie entstehen Grundlagen für die prozessorientierte Steuerung der Verwaltung



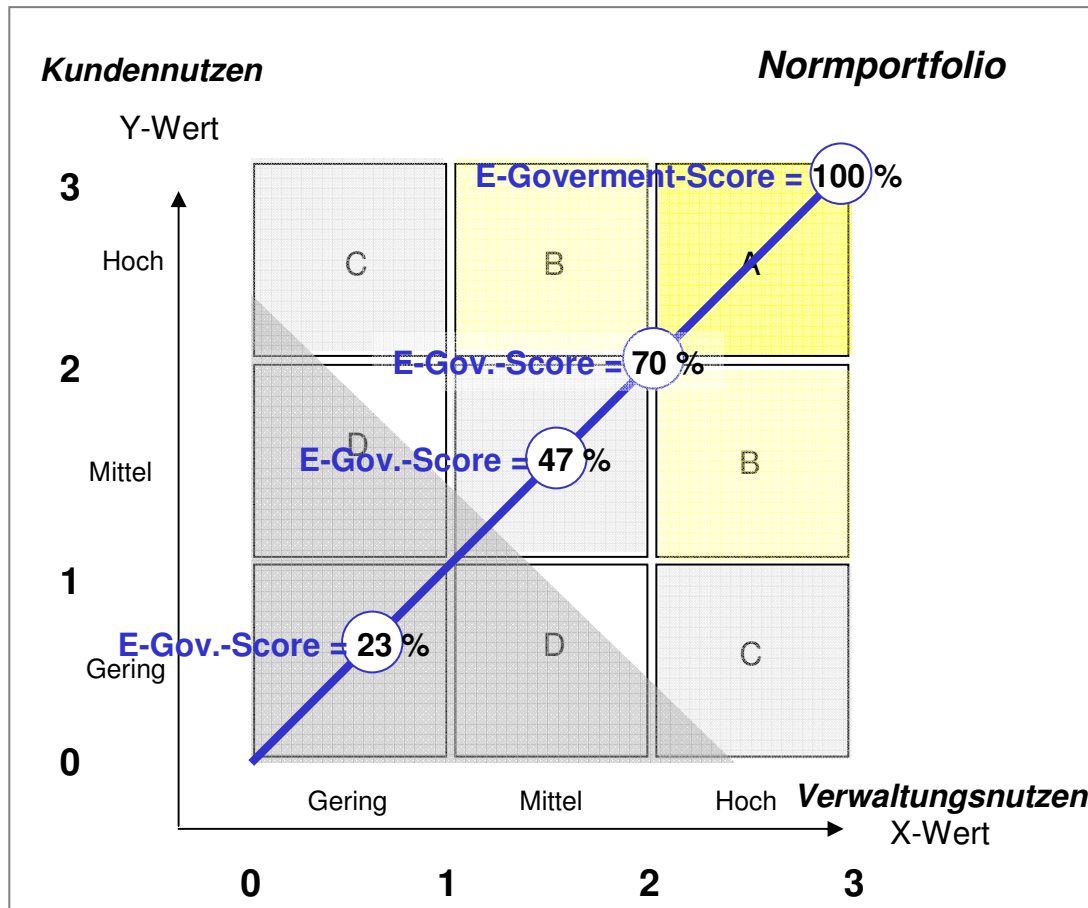
Prozessorientierter Produktplan (Ausschnitt)

Entwurf Produktplan Landkreis, Stand 26.07.2005 (Ausschnitt)							
Geschäftsbereich					Proz-Nr.	Prozesse	FD
Produktbereich							
Produktgruppe							
Produkt							
Leistung							
Bezeichnung							
3				Soziales und Jugend			
	31			Soziale Hilfen			
		311		Grundversorgung und Hilfen nach			
			3111	Hilfe zum Lebensunterhalt			
			31111	laufende Leistungen	31111.1	Antrag auf laufende Hilfe zum Lebensunterhalt bearbeiten (beraten, prüfen, erfassen, bescheiden, zahlbar machen, Einkommen und Vermögen prüfen, Rückforderungen festsetzen, Bearbeitung von Datenabgleichen)	50
					31111.2	Widersprüche und Klagen bearbeiten (laufende Hilfe zum Lebensunterhalt)	50
					31111.3	Controlling des Leistungsbezugs (laufende Hilfe zum Lebensunterhalt)	50
					31111.4	Auswegberatung vor Ort (laufende Hilfe zum Lebensunterhalt)	50
					31111.5	Unterhaltsprüfung (laufende Hilfe zum Lebensunterhalt)	50
			31112	einmalige Leistungen	31112.1	Antrag auf einmalige Hilfe zum Lebensunterhalt bearbeiten (beraten, prüfen, erfassen, bescheiden, zahlbar machen, Einkommen und Vermögen prüfen, Rückforderungen festsetzen, Bearbeitung von Datenabgleichen)	50
					31112.2	Widersprüche und Klagen bearbeiten (einmalige Hilfe zum Lebensunterhalt)	50
					31112.3	Controlling des Leistungsbezugs (einmalige Hilfe zum Lebensunterhalt)	50
					31112.4	Auswegberatung vor Ort (einmalige Hilfe zum Lebensunterhalt)	50
					31112.5	Unterhaltsprüfung (einmalige Hilfe zum Lebensunterhalt)	50



Der E-Government-Score-Wert

Portfolio Effizientes E-Government

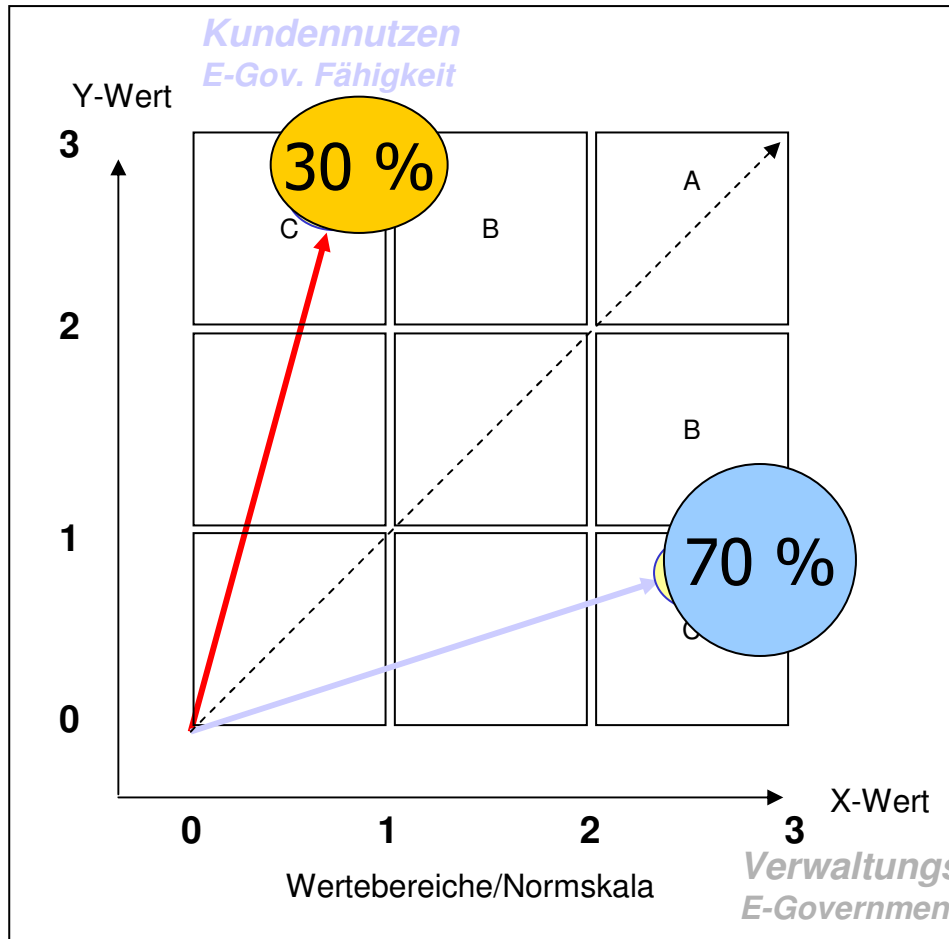


Der E-Government-Score Wert (Punktwert):

- ist ein Potenzial-Index
- Der Potenzial-Index einer bewerteten Leistung zeigt das E-Government-Potenzial der Leistung in % vom theoretischen Maximalwert an
- je länger der Vektor, desto größer sind die E-Government-Fähigkeit und die E-Government-Würdigkeit der jeweiligen Leistung bewertet



Wer hat den größeren Nutzen?



- Die Vektoren V1 und V2 haben die gleiche Länge, d.h. den gleichen E-Gov.-Score-Wert
- V1 tendiert zur Y-Achse (Winkel $> 45^\circ$)
- V2 tendiert zur X-Achse (Winkel $< 45^\circ$)
- **Y-Orientierte Leistungen** haben Ihren „Potenzialschwerpunkt“ auf der „Kunden-Seite“ des Portfolios
- **X-Orientierte Leistungen** haben ihren Potenzialschwerpunkt auf der „Ressourcenseite“ des Portfolios



Nutzen von Blaupausen (Prozessmodelle)

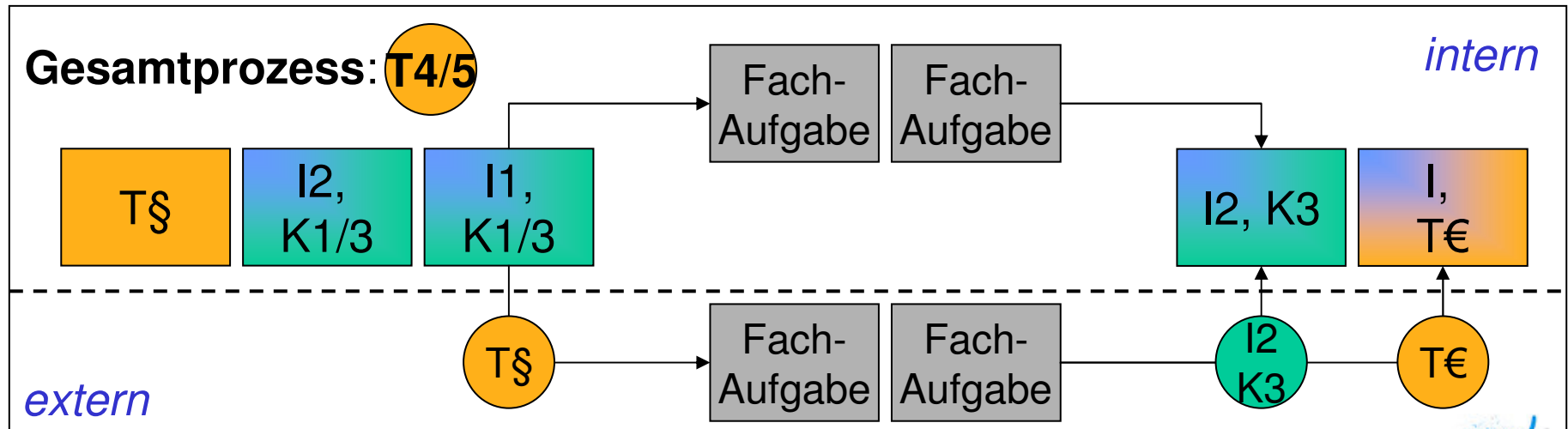
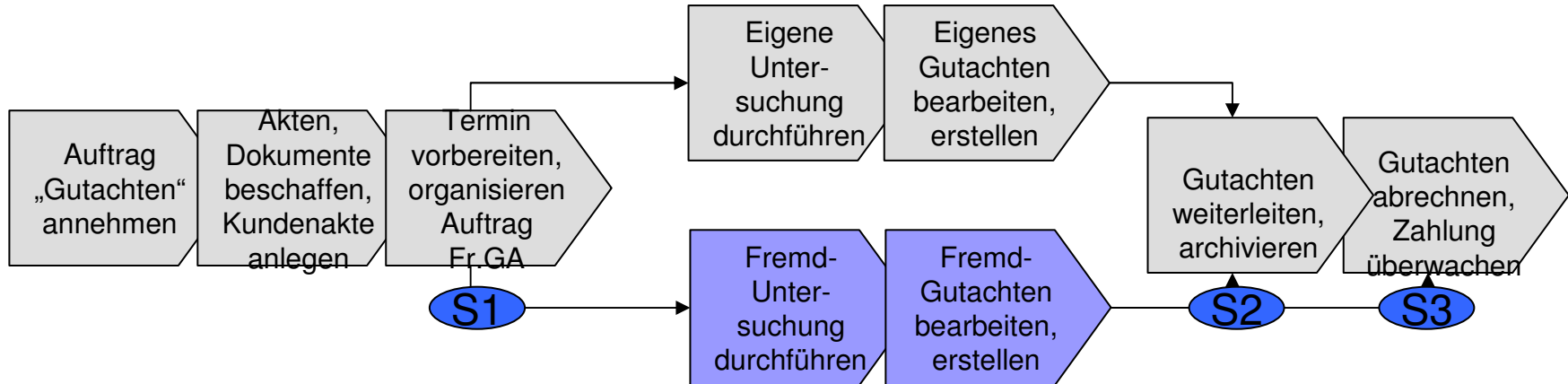
- „Pflichtaufgaben“ (kommunale Kernaufgaben) sind gesetzlich vorgeschrieben
- Sie unterliegen deshalb keinen grundlegenden örtlichen Unterschieden
 - *Unterschiede können entstehen durch:*
 - *Interpretation des gesetzl. Rahmens (Aufgabenkritik, Politische Vorgaben)*
 - *Relevanz der Leistung am Standort (Nachfrage, Menge, Priorität)*
 - *Organisatorische Umsetzung (Prozesse, Struktur)*
 - *Abweichende Standards (fachl., verw.rechtl, technisch)*
- „Freiwillige Aufgaben“ sind durch die Kommune selbst gestaltbar
- kommunale Prozesse können deshalb prinzipiell gebietsunabhängig und einheitlich organisiert werden

Unter den Aspekten: „Effektivität, Qualität und Effizienz“ können deshalb die „Blaupausen“ aus den verschiedenen Projekten modellhaft und übertragbar zusammengeführt werden



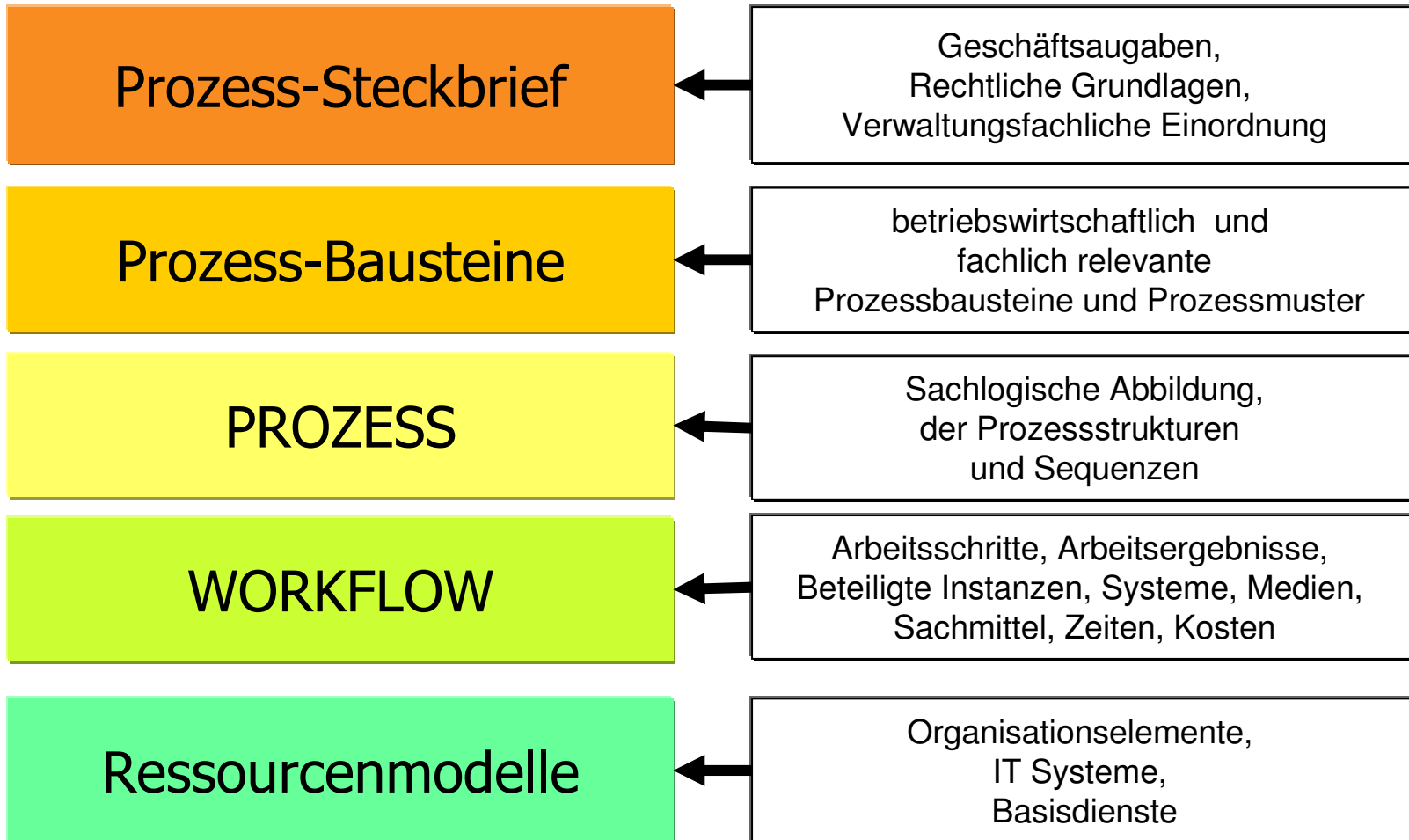
Prozessmuster erkennen!

Ablauf- und Beteiligungsstruktur „Gutachten“ im amtsärztlichen Dienst



Ausblick: Prozessbibliothek

Aufbau und Inhalte der „Prozess-Blaupause“



Ausblick: Prozessorientierter Produktplan

