

BH

B H H e r m a g o r

BEZIRKSHAUPTMANNSCHAFT
HERMAGOR



aktiv

modern

transparent

kundenorientiert



NPM in der BH-Hermagor

- ✍ **Balanced Scorecard**
- ✍ Ablauforganisation
- ✍ Controlling & Berichtswesen
- ✍ Kundenorientierung & Marketing
- ✍ Qualitätsmanagement (CAF)
- ✍ Mitarbeiterorientierung

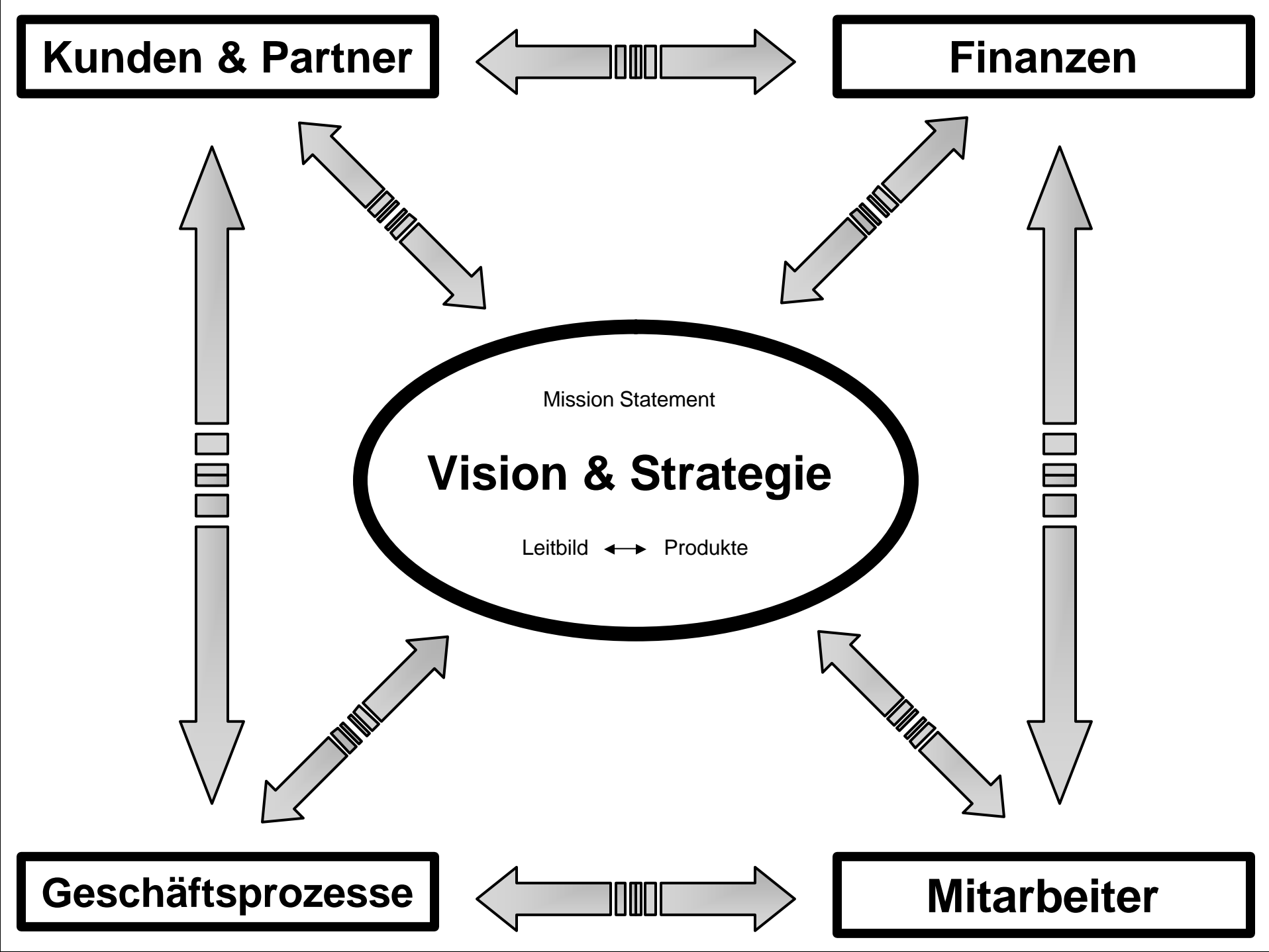


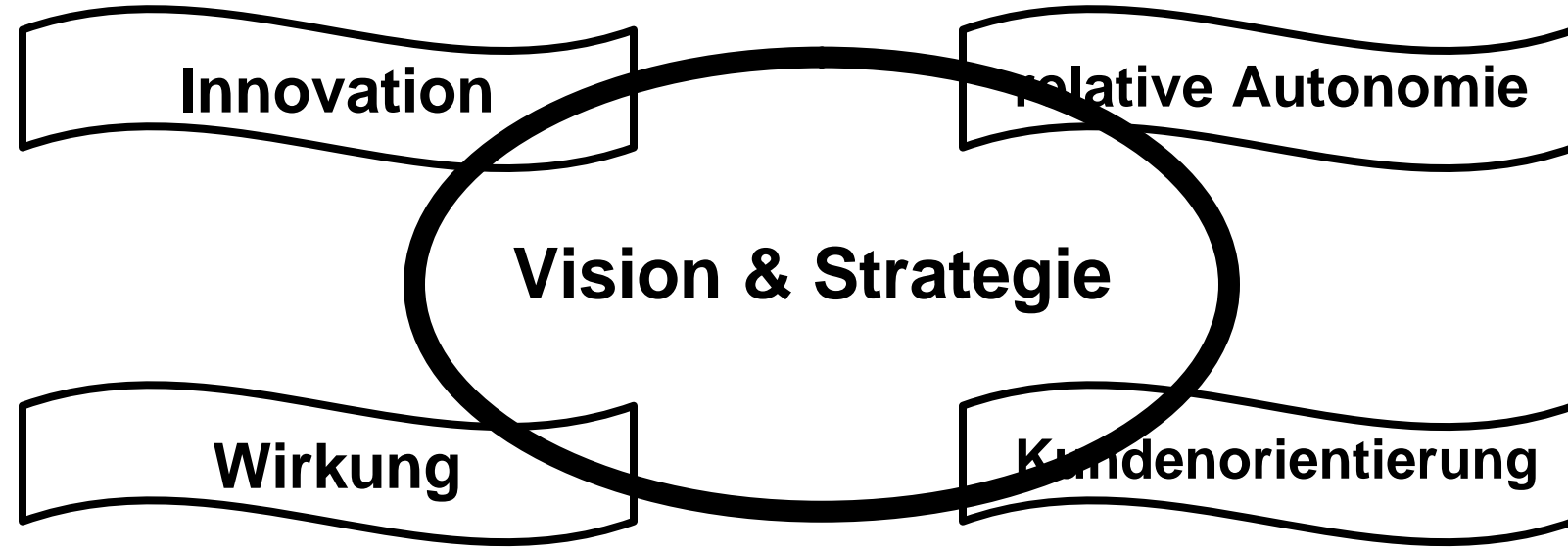
Die Behörde im Dienste der Bevölkerung!

www.bh-hermagor.at

Balanced Scorecard

- Festlegen d. strategischen Stoßrichtung
 - ↳ Mission Statement & Leitbild
- Dimensionen auswählen
- Strategische Oberziele auswählen
- Herunterbrechen der strategischen Ziele
- Messgrößen auswählen
- Prüfung der Ursache-Wirkungs-Ketten





Kunden & Partner

Ziele: höchste Kundenzufriedenheit
rasche Erledigung
gutes Image
Abwicklung via e-government
mehr Bürgernähe

Finanzen

Ziele: möglichst große Verfügungsfreiheit
Spielräume für Investitionen
freie Schwerpunktsetzung
weniger Sachaufwand
100 % - ige Rücklagenübertragung

Vision & Strategie

Verfahrenskonzentration
Reduktion von Papierakten
hohe Akzeptanz der Entscheidungen

Ziele: kurze Durchlaufzeiten

geringe Fluktuation
wenig Krankenstände
hohe Zufriedenheit
„top-fitte“ Mitarbeiter - Weiterbildung

Ziele: interner Ressourcenausgleich

Geschäftsprozesse

Mitarbeiter

Kunden & Partner

KZ: Tage / GP / Sachgebiet
% e-GP / alle GP
% Beschwerden / alle GP
% Berufungen / GP
Zahl d. Beratungsstunden
Kundenzufriedenheitsindex

Finanzen

KZ: Wirtschaftlichkeit = „Ertrag“ / Aufwand
Produktstückkosten
Prozesskosten
frei verfügbare Mittel / Gesamtbudget
% Einsparungen bei Sachmittel

Vision & Strategie

Benchmarks
Erfolge bei Wettbewerben
Berufungen aufgrund Verfahrensfehler
durchschnittl. Erledigungsdauer

KZ: Anzahl MA / Anzahl GP

Frauenquote
Weiterbildung (skosten) / MA
Altersstruktur
Fluktuationziffer

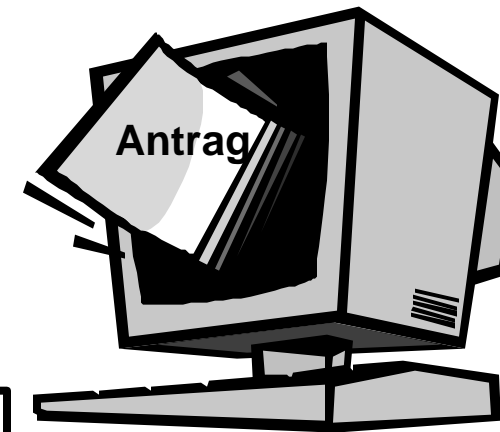
KZ: Abwesenheitsstruktur

Geschäftsprozesse

Mitarbeiter

Prozessorganisation

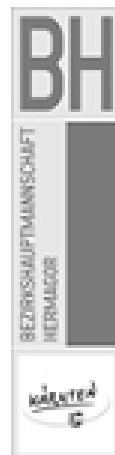
Antrag
(E-mail, Fax, Post,
help.gv, homepage)



Poststelle
Domea elektr. Akt angelegt

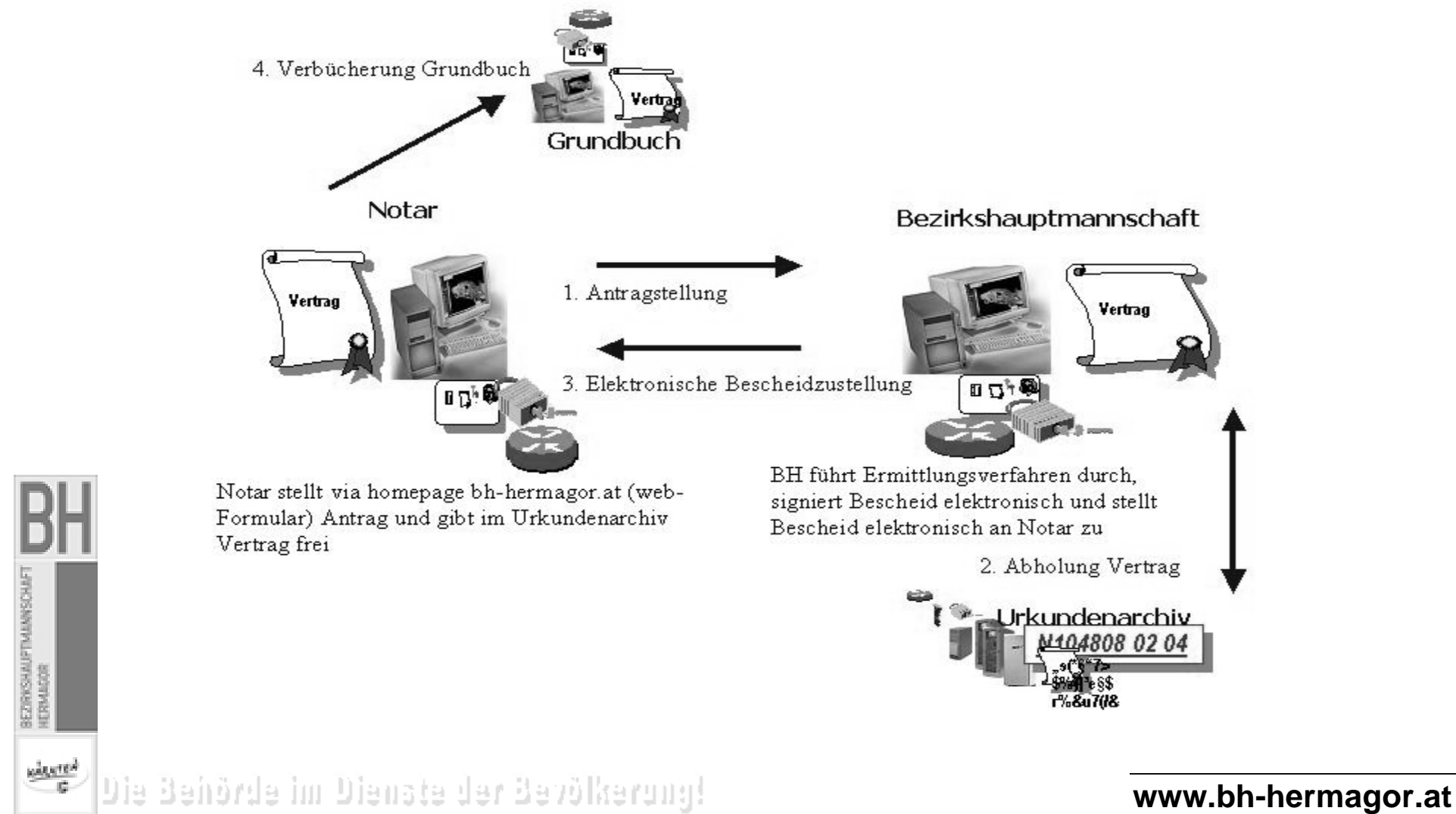
Sachbearbeiter
Erledigung mittels
Dokumentvorlagen (ca. 2200)

Archiv

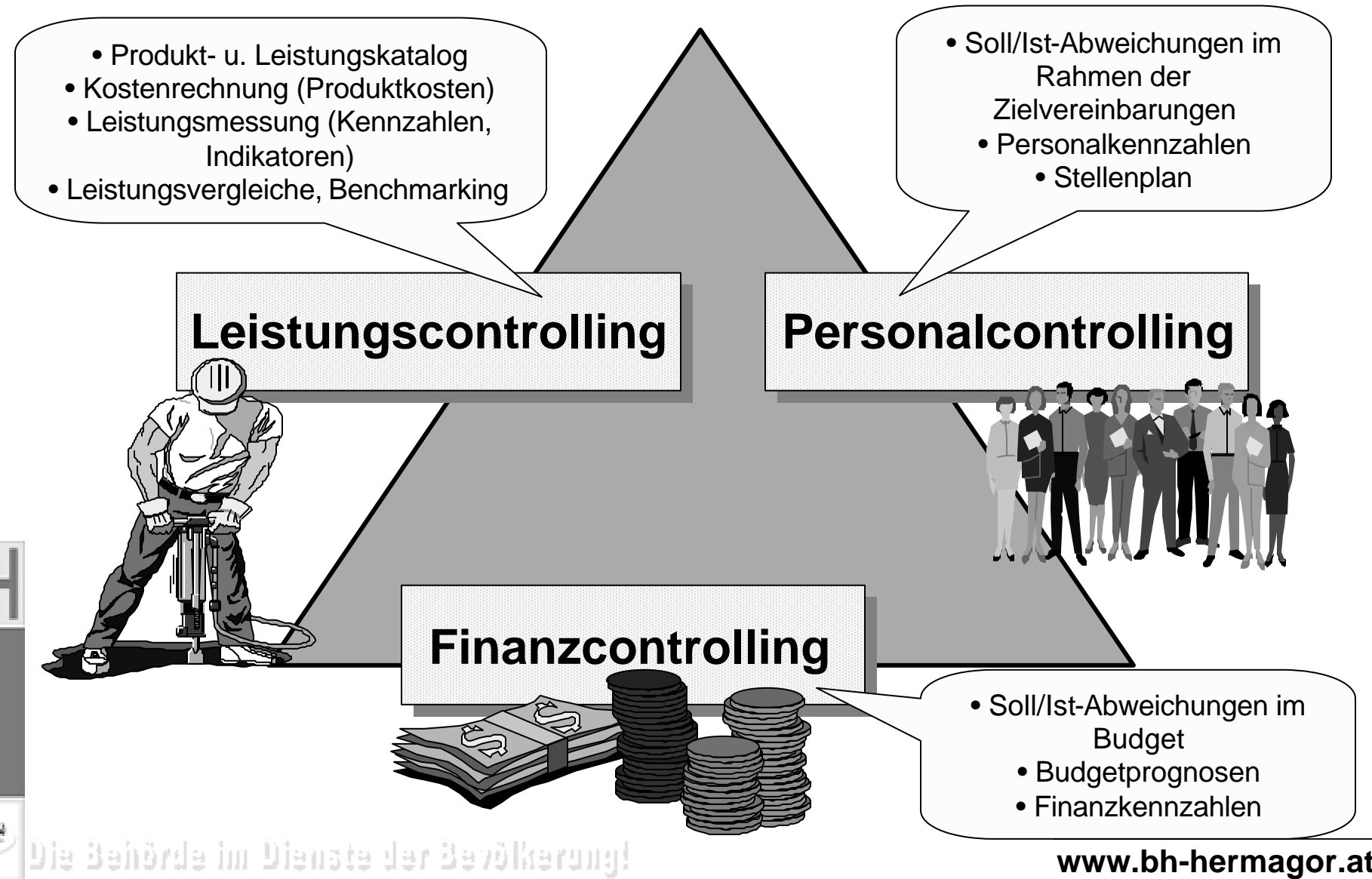


Die Behörde im Dienste der Bevölkerung!

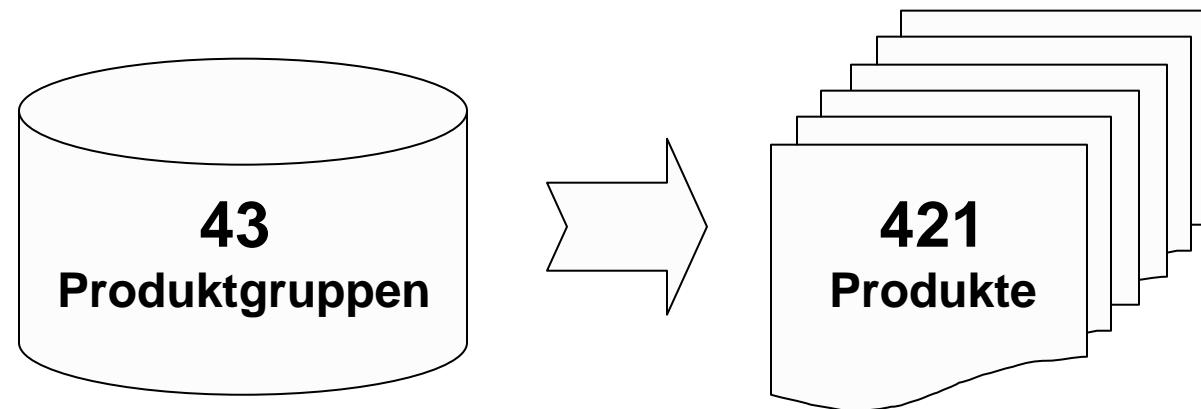
Prozessorganisation – Ziel



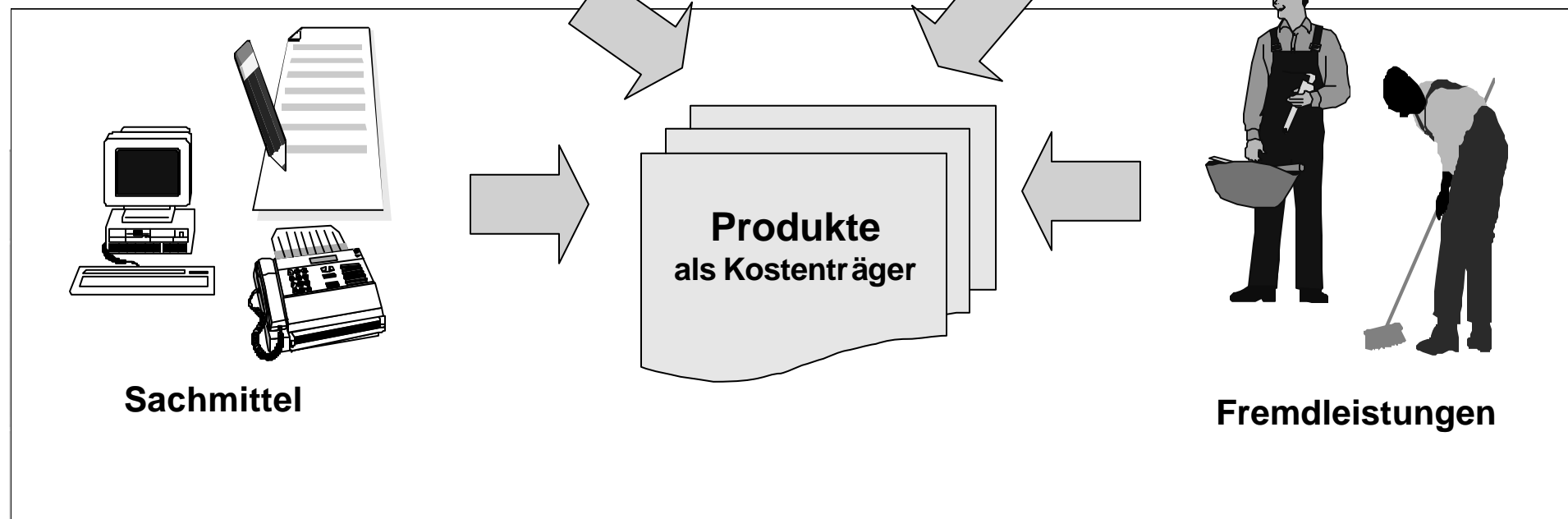
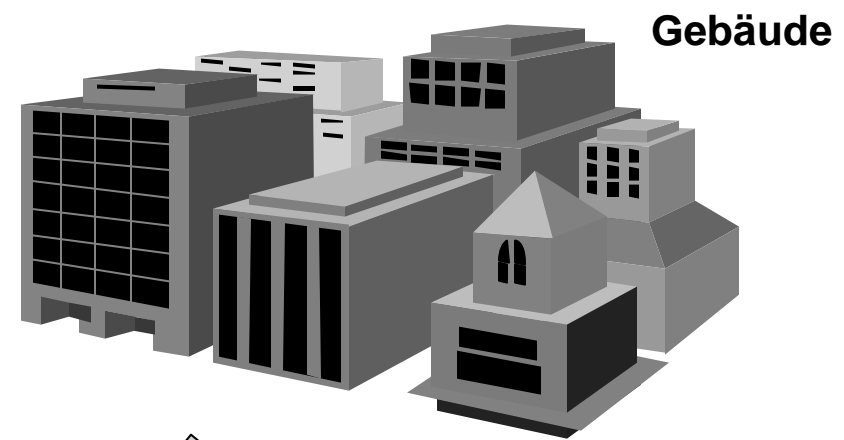
Bausteine im Verwaltungscontrolling



Der Produkt- und Leistungskatalog der Bezirkshauptmannschaften



Ermittlung der Produktkosten



die drei zentralen Fragen

Welche Kosten sind angefallen?

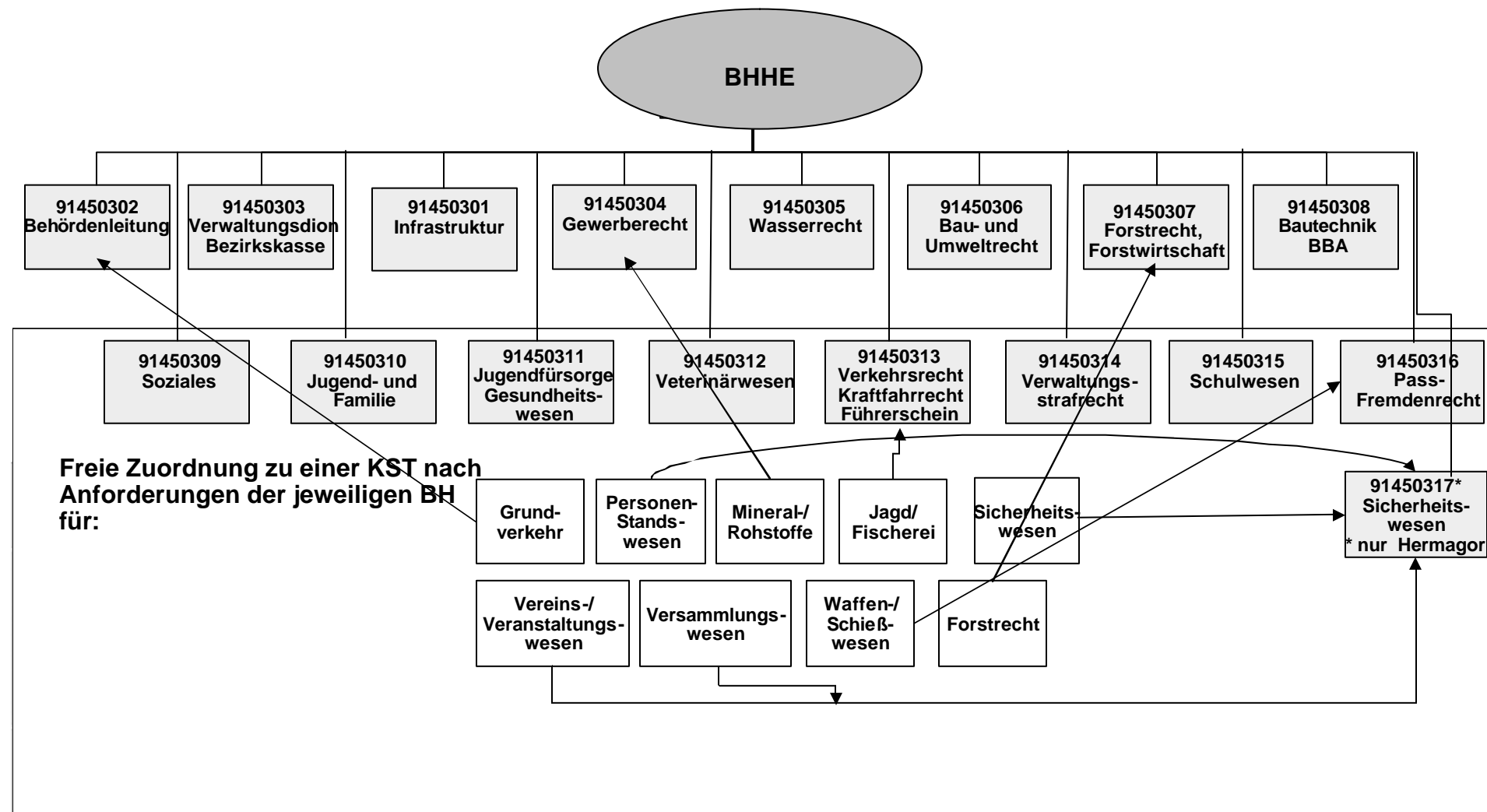
Wo sind die Kosten angefallen?

Wofür sind Kosten angefallen?

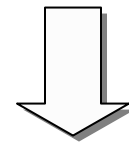
Welche? – Kostenartengruppen

01	Personalkosten
02	Sachkosten
03	Fremdleistungen
04	Gebäudekosten
05	Kalk. Afa
06	KFZ-Kosten
07	Sonstige Kosten

Wo? - Kostenstellenstruktur BH Hermagor

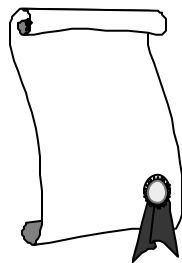


Wofür sind die Kosten angefallen?

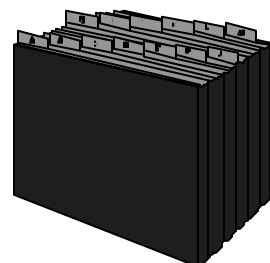


Kostenträgerrechnung

Produkte



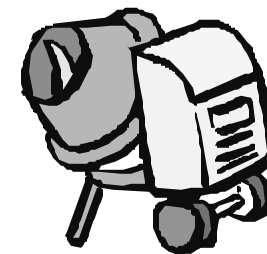
**Produkt
Ehrenzeichen**



**Produkt
Führerscheinregister**

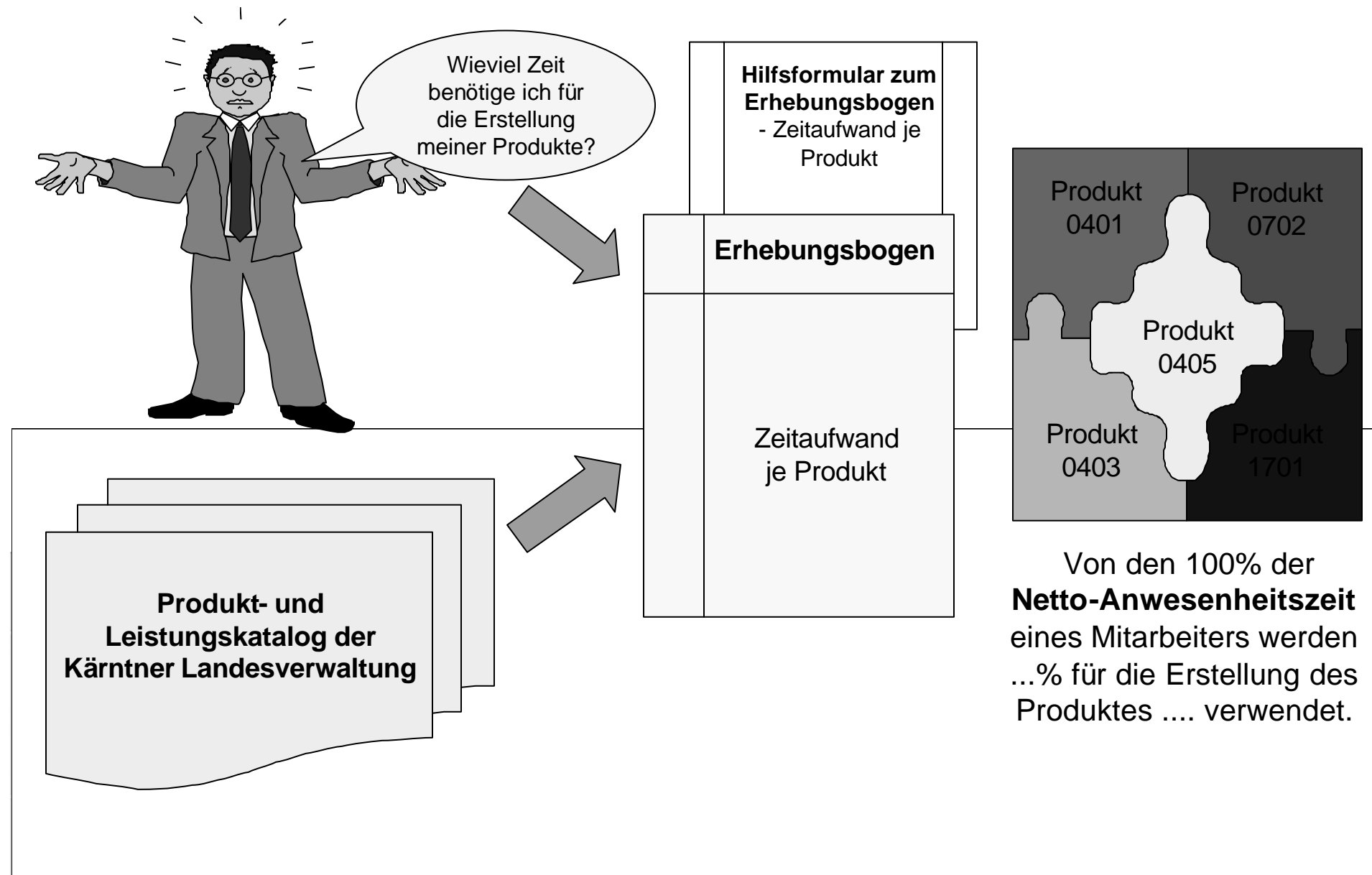


**Produkt
Gesundheitsförderung**

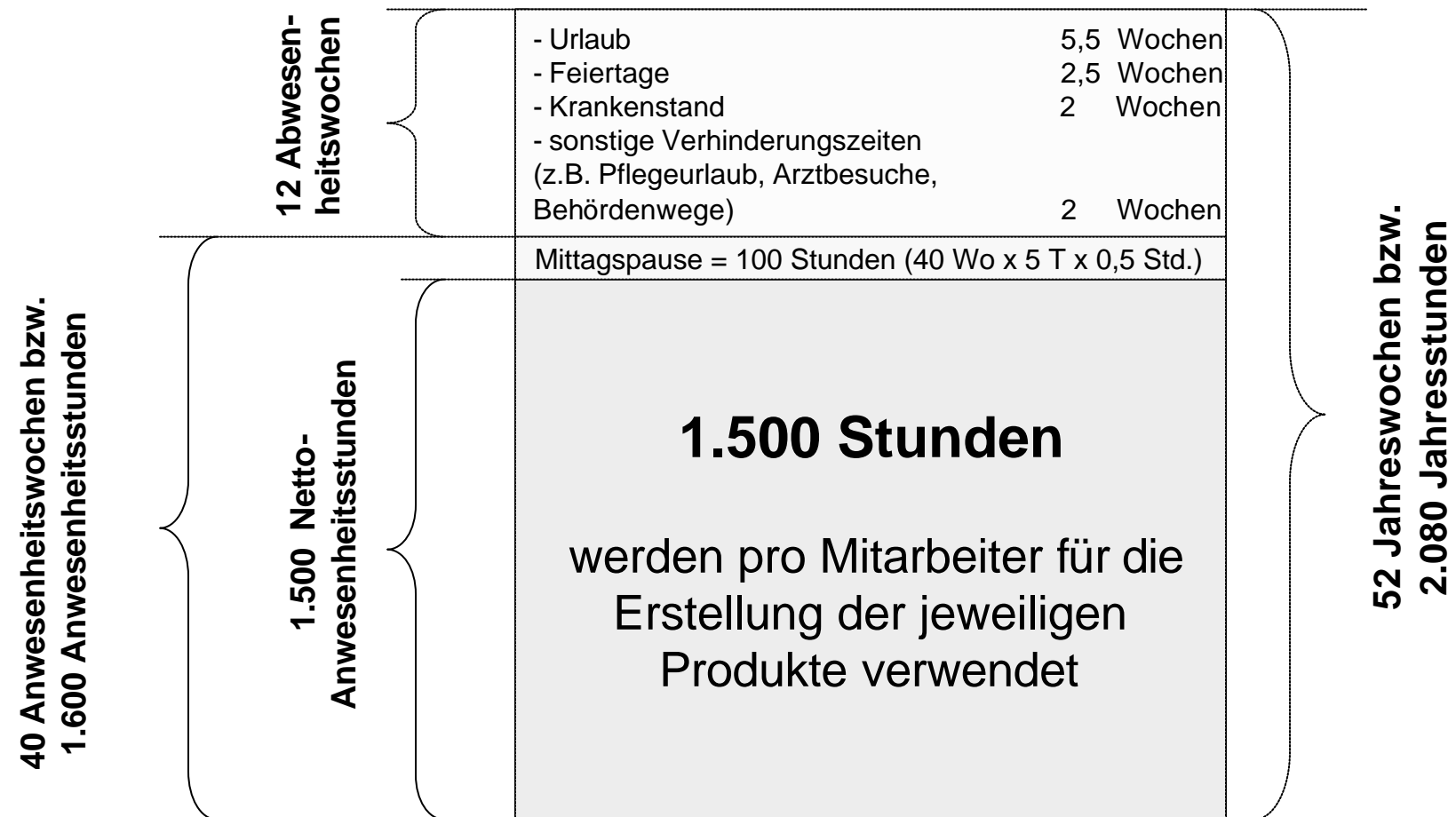


**Produkt
Bauaufsicht**

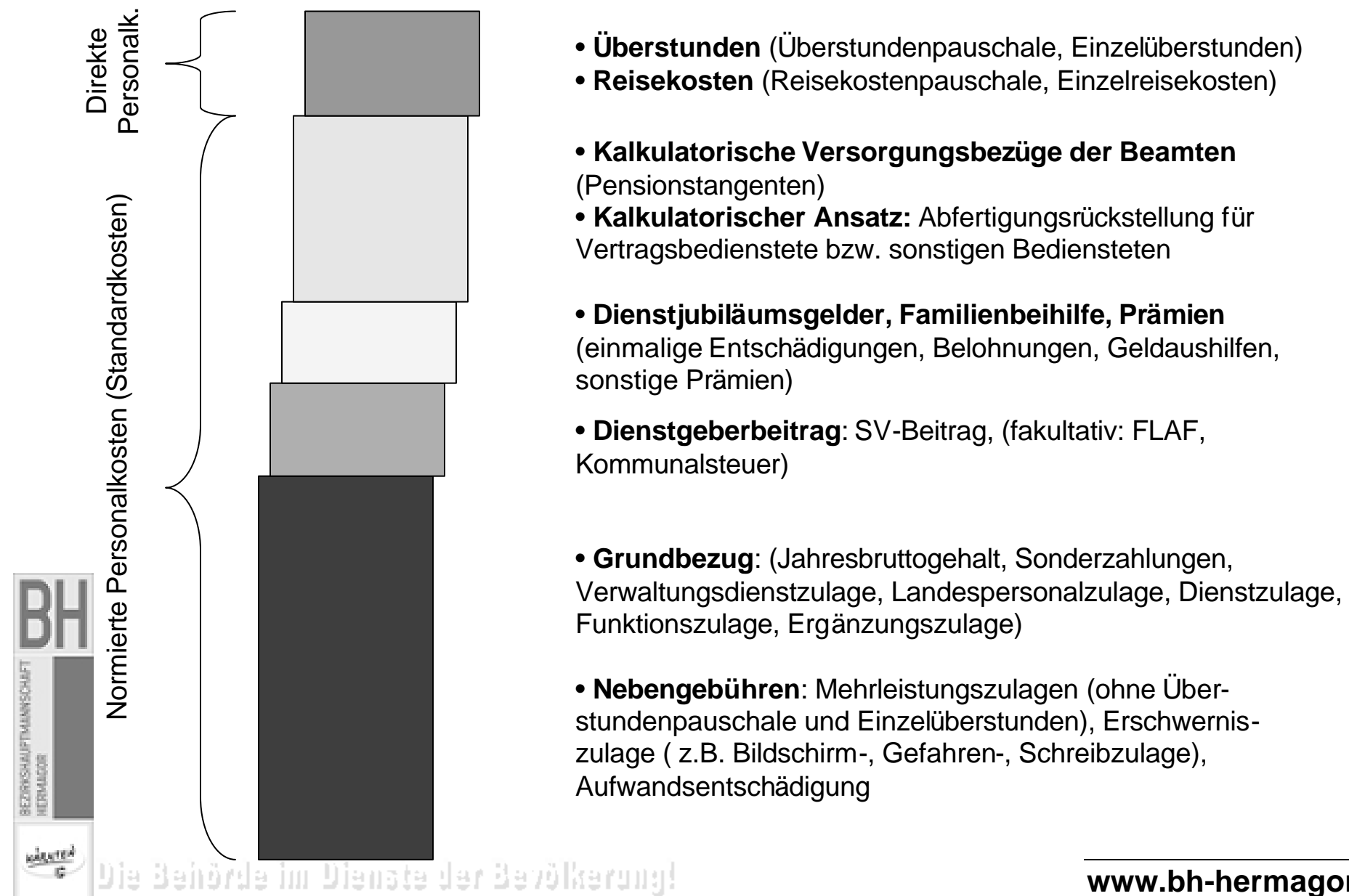
Ermittlung des Arbeitseinsatzes je Produkt



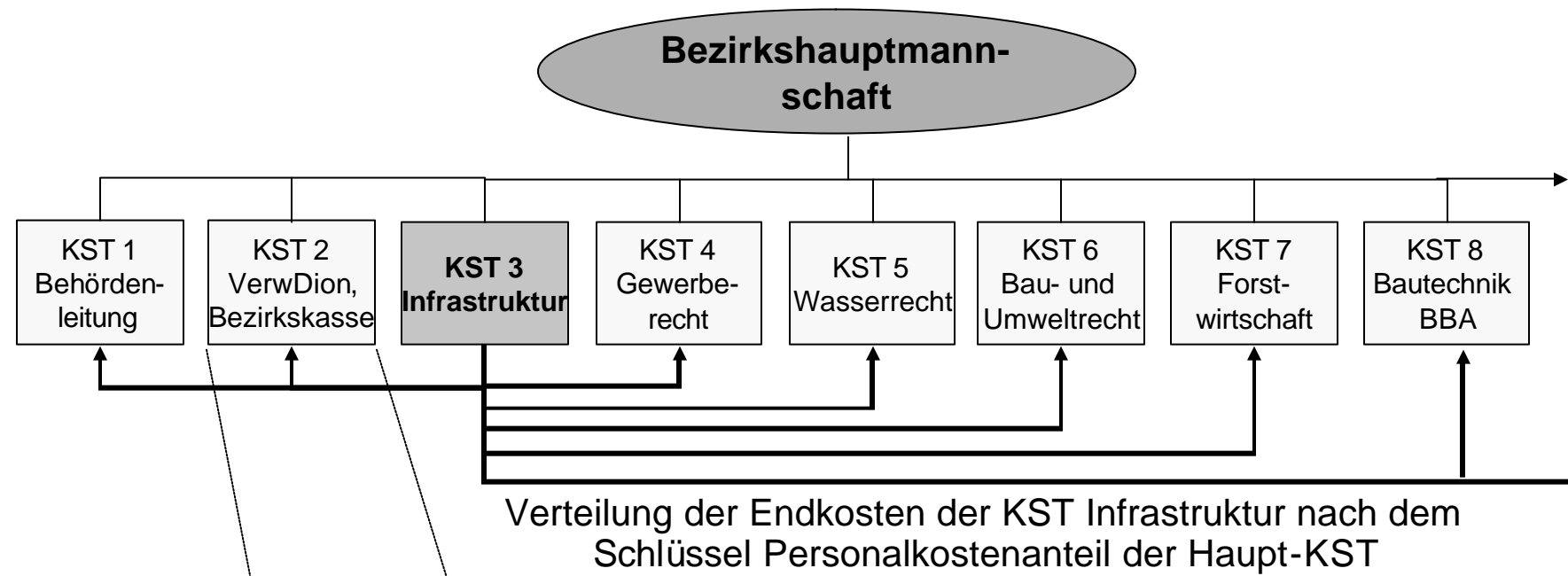
Ermittlung der Netto-Anwesenheitszeit



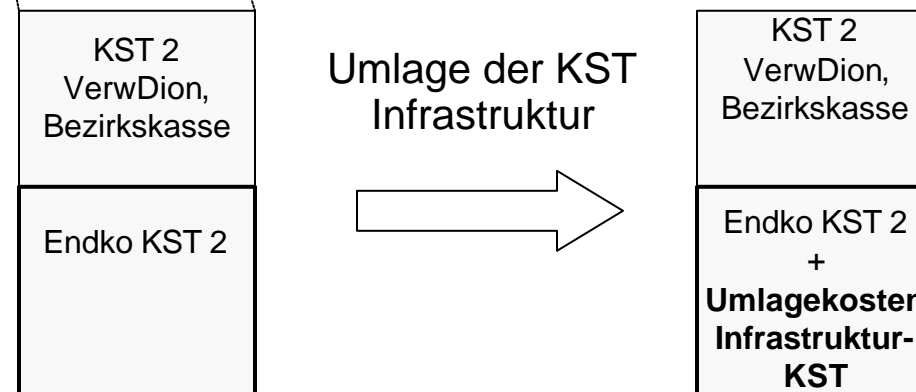
Zusammensetzung der Personalkosten



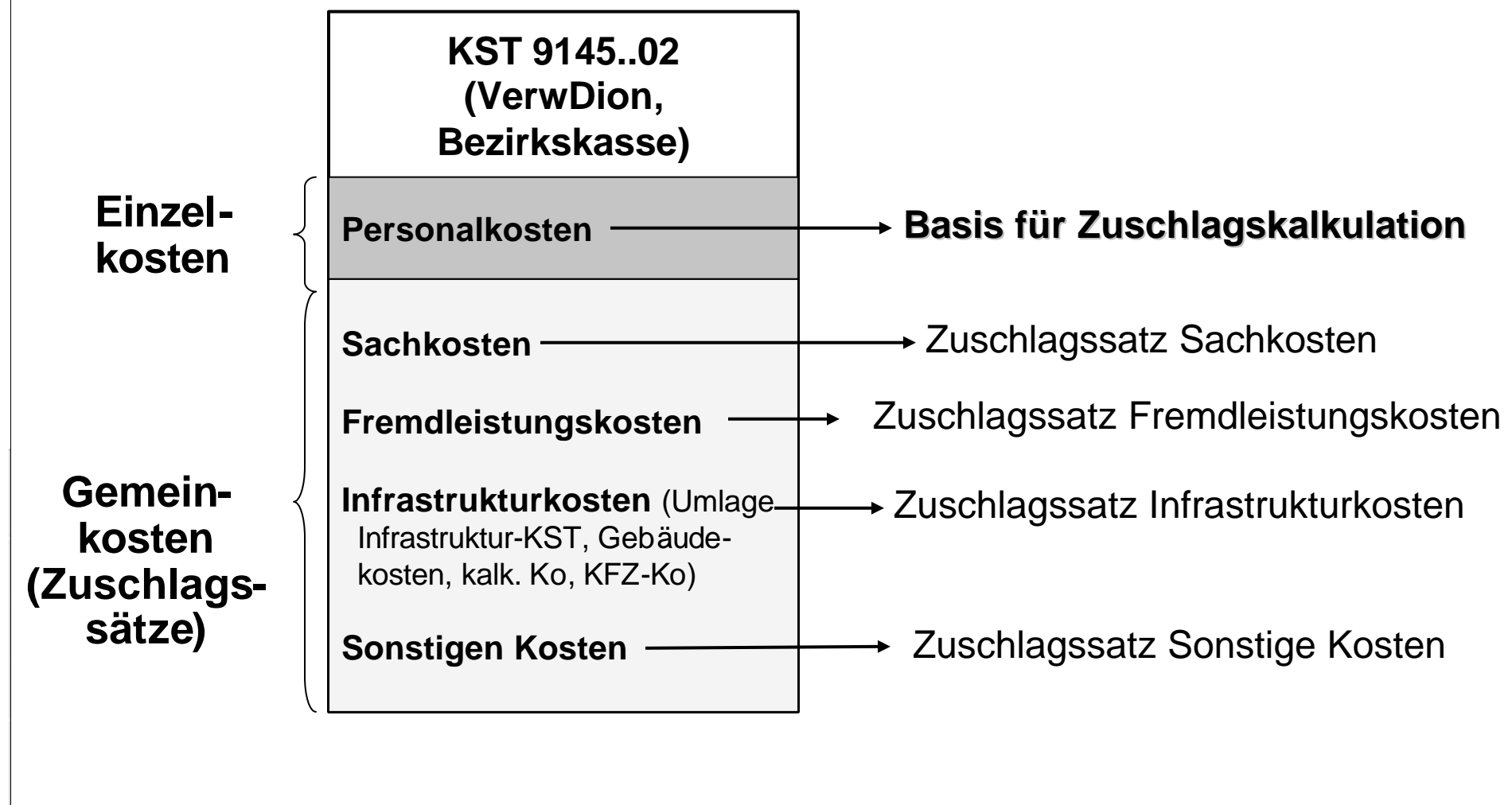
1. Schritt: Umlage der Infrastrukturkostenstelle



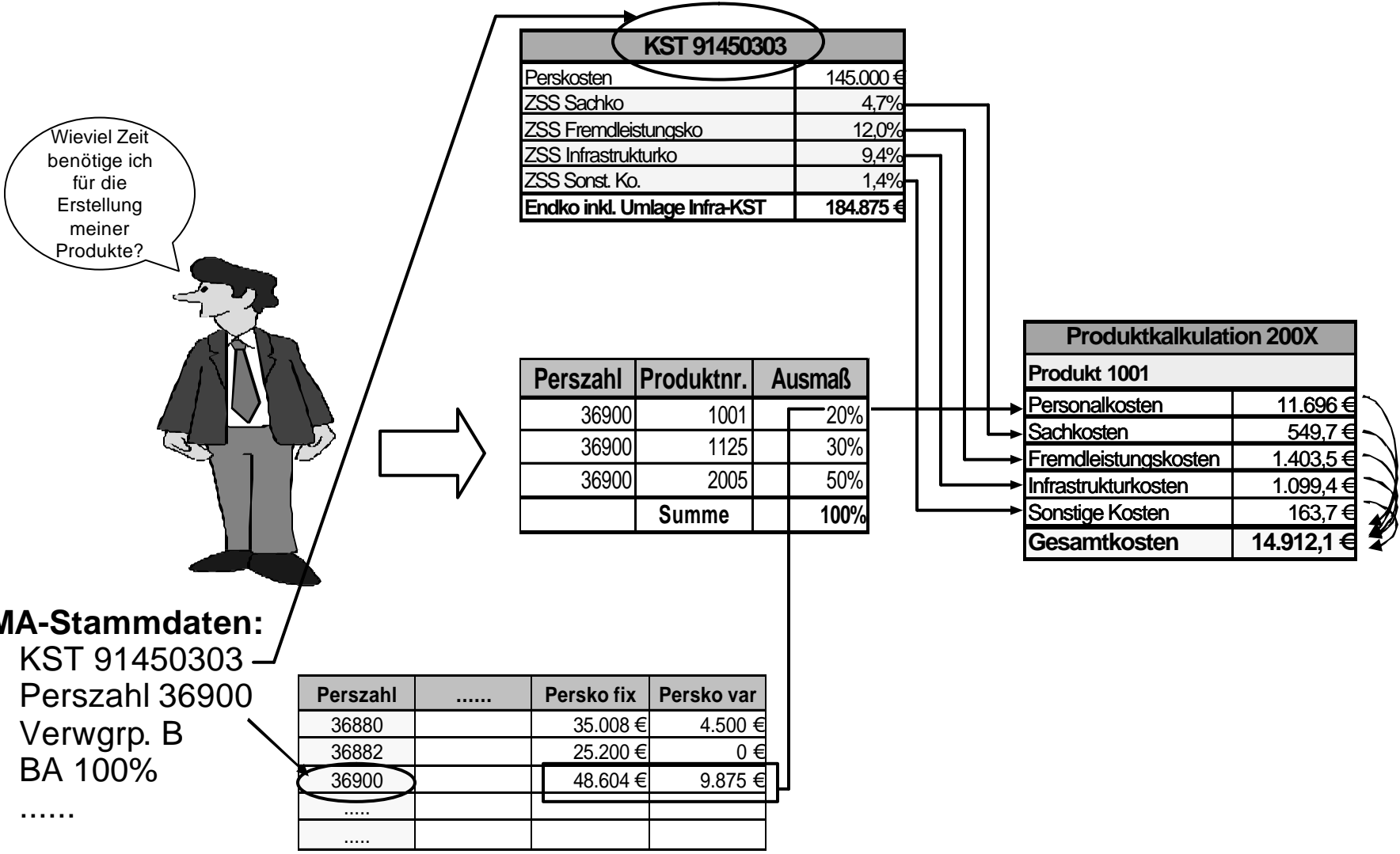
z.B.:



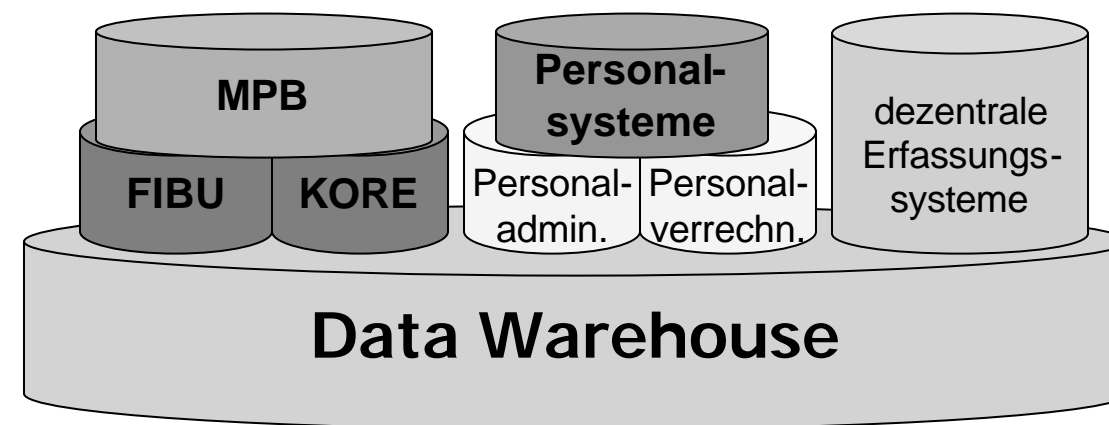
2. Schritt: Ermittlung der Zuschlagssätze



3. Schritt: Zuordnung der Kosten zum Produkt



Das Data Warehouse – Berichts- und Analysesystem



- ✍ Darstellung v. Finanzdaten
- ✍ Budgetberichte u. Vergleiche mit Vorperioden
 - ✍ Quartalsberichte u. Bewirtschafterlisten
- ✍ Abweichungsanalysen
- ✍ Budgetentwicklung
- ✍ Abwesenheitsanalysen
- ✍ div. andere Personalanalysen

Ausgangsbasis

- Was **will** die Kundin / der Kunde?
- ausführliche Erhebungen notwendig

- Kundenbefragung (Laufkundschaft, Verhandlungen)
- Sicherheitsbefragung
- Mitarbeiterbefragung bzw. Bereichsleiterevaluierung

Ausgangsbasis

FRAGEBOGEN

Ein Tipp bevor Sie beginnen: Bitte kreuzen Sie die Kästchen mit einem blauen oder schwarzen Kugelschreiber (kein Rot- oder Bleistift!) genau an. Den ausgefüllten Fragebogen werfen Sie bitte in die am Ausgang hierfür bereitgestellte Box. Falls Sie den Fragebogen lieber per Post zurücksenden, verwenden Sie bitte das beiliegende Kuvert.

Ankreuzungen: RICHTIG: FALSCH:

1. Anlassfall

Warum haben Sie mit unserer BH heute/letztes Kontakt aufgenommen?

Um einen Antrag zu stellen

Um Informationen / Auskünfte zu erhalten

Wegen einer individuellen Maßnahme gegen Sie

Als Beleg für einen Verfahren

3. Allgemeine Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie zusammenfassend mit der Bearbeitung Ihrer aktuellen Angelegenheit bzw. der Amtshandlung?

ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

2. Terminvereinbarung

Haben Sie vorher mit einem unserer Sachbearbeiter telefonisch einen Termin vereinbart?

ja

nein

4. Telefon

Wenn Sie mit uns telefonierten, wie zufrieden waren Sie:

... mit unserer Vorfähigkeit ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

... mit der Erreichbarkeit der Sachbearbeiter ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

... mit der Freundlichkeit der Sachbearbeiter am Telefon ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

5. Information, Kommunikation

Haben wir Sie im Vorfeld gut informiert (z.B. über notwendige Unterlagen etc.)? ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

Fühlten Sie sich mit Formularen zu sehr belastet, waren diese für Sie leicht verständlich? ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

Haben wir Ihre Situation / Ihr Anliegen ausreichend verstanden? ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

Haben wir uns verständlich ausgedrückt ("Zweitsprache" verwendet)? ja, sehr zufrieden ja, zufrieden weder ja, nicht zufrieden nein, nicht zufrieden

6. Bearbeitung

Ganz konkret, wie beurteilen Sie die nachfolgenden Punkte?

	ja, sehr zufrieden	ja, zufrieden	weder	ja, nicht zufrieden	nein, nicht zufrieden
Haben wir uns ausreichend Mühe gegeben, Ihnen bestmöglich zu helfen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waren wir freundlich / höflich genug?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie die Bearbeitung / Bearbeitung Ihres Anliegens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
höflich kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schnell	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verbindlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
regelmäßig kontaktiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verbindlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind wir Ihnen gut verständlich begegnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn mehrere Bearbeiter mit der Erledigung Ihrer Angelegenheit beauftragt waren, sind diese gut koordiniert (abgestimmt) vorgegangen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie in einer ganz persönlichen Angelegenheit bei uns waren, wurde Ihre Privatsphäre geschützt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Ergebnis

Letztlich zählt das Ergebnis.

	ja, sehr zufrieden	ja, zufrieden	weder	ja, nicht zufrieden	nein, nicht zufrieden
Kann Ihr Anliegen positiv erledigt werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn Ihre Vorstellungen und Erwartungen nicht erfüllt werden können, haben wir Ihnen die Gründe hierfür (z.B. Gesetze) ausreichend und verständlich dargestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn es ein Kontakt kam, sind wir damit gut umgegangen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Zusammenfassende Beurteilung

Zusammenfassend beurteilt: Würden Sie unsere BH als service- und kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen bezeichnen?

sehr ja ja weder ja, nicht nein

9. Statistik

Zum Abschluss bitten wir Sie aus statistischen Gründen um einige persönliche Daten.

Alter? bis 20 Jahre 21 bis 40 Jahre 41 bis 60 Jahre über 60 Jahre

Wohnort? städtischer Bereich ländlicher Bereich

Nationalität? Österreichisch andere

Geschlecht? weiblich männlich

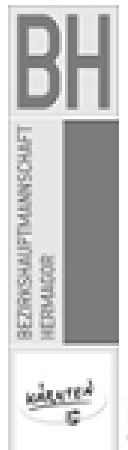
Kontakte mit der Bezirkshauptmannschaft? erstmals manchmal häufig

Wir danken Ihnen ganz herzlich für die Beantwortung der Fragen. Falls Sie uns darüber hinaus noch gerne etwas mitteilen möchten (Anregungen, Lob oder Beschwerden), bitten wir Sie, dies hier zu tun:

Bitte Nachfolgendes nicht ausfüllen, würde von der BH ausgefüllt.

Name der BH	1. BH Braun	2. BH Ebnitz	3. BH Fehrbach	4. BH Moll
1. BH Braun	<input type="checkbox"/>	10. BH Scharf	1. Fuchsbach	10. Leobenalmühle
2. BH Ebnitz	<input type="checkbox"/>	11. BH St. Leonhard	2. Jagd Fuchsbach, Fuchsbach, Jagd	11. St. Pölten
3. BH Fehrbach	<input type="checkbox"/>	12. BH St. Michael	3. JAG Fehrbach, Mollbach	12. St. Michael
4. BH Grundlach	<input type="checkbox"/>	13. BH St. Leonhard	4. St. Michael, P. Ebnitz	13. Kain
5. BH Grundlach	<input type="checkbox"/>	14. BH St. Leonhard	5. St. Michael, Leobenalmühle	14. Fuchsbach
6. BH Kain	<input type="checkbox"/>	15. BH St. Leonhard	6. Kain	15. Pöchl
7. BH Pöchl	<input type="checkbox"/>	16. BH St. Leonhard	7. Kain	
8. BH St. Leonhard	<input type="checkbox"/>	17. BH St. Leonhard	8. Wollsch	MT

1



Die Behörde im Dienste der Bevölkerung!

Kundenorientierung & Marketing



Die Behörde im Dienste der Bevölkerung!

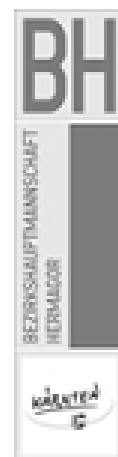
www.bh-hermagor.at

Verwaltungsmarketing

- Corporate Identity (Pylon, give-aways, ...)
- Gezielte Öffentlichkeitsarbeit
 - ✍ regelm. Info im Gailtaler Monat
 - ✍ Tag der offenen Tür
 - ✍ Veranstaltungen
 - ✍ gezielte Pressearbeit auf sachlicher Ebene
- Networking
 - ✍ Anti-Drogen-Plattform
 - ✍ Partnerschaften
 - ✍ Ball der Einsatzkräfte
 - ✍ Schülergalerie

Beispiel Kunden Corner mit INFO-Point

- News
- Der Bezirk
- Öffentliche Institutionen
- online-Anträge
- Beschwerdemanagement
- freies Surfen



Die Behörde im Dienste der Bevölkerung!

www.bh-hermagor.at

Benchmarking – Schaffen von Standards (BH-Plus)

- Baustellenmanagement
 - Bewältigung von Großschadensereignissen
 - Informationsbroschüren im Fremdenrecht
 - Ethik als Teil des Mitarbeitergesprächs
 - Anti-Drogen-Plattform
 - Selbstbewertung mittels CAF
-
- ✍️ Transparenz
 - ✍️ Gleichbehandlung aller KundInnen
 - ✍️ Vergleichbarkeit
 - ✍️ „Benchlearning“

Common Assessment Framework

- QM-Instrument für die öff. Verwaltung
- Europaweit im Einsatz
- Selbstbewertungsmodell
- Bewertung der „Enablers“ & „Results“
- Ziel: Innovation und Lernen

- ✍ Stärken und Verbesserungsbereiche feststellen
- ✍ Planung von Verbesserungsmaßnahmen
- ✍ Umsetzung und Evaluation
- ✍ Definition von Orientierungswerten (BH-Plus)

Personalentwicklung

- Job-Rotation und Training on the Job
- Systematische Aus- und Weiterbildungsplanung
 - Einführungsfortbildung
 - Anpassungsfortbildung
 - Führungskräftefortbildung
 - IT-Fortbildung
- ✍ Planung ist Führungsaufgabe
- ✍ Überblick mittels Datenbank
- ✍ Bewahrung des Wissens

Wissensmanagement

- zur Verankerung und Bewahrung von „Wissen“ in der Organisation
- Individuelles Wissen
- ✍ Implementierung eines Wissensmangementsystems
- ✍ EDV-gestützt

BH

B H H e r m a g o r

BEZIRKSHAUPTMANNSCHAFT
HERMAGOR



aktiv

modern

transparent

kundenorientiert

