

Leitbild



**Maßnahmenkatalog
zum Leitbild des
Steirischen Landesdienstes**

Eine Bilanz

Organisationsabteilung



Das Land
Steiermark

Inhalt

Erläuterungen zur Neuauflage:	1
Kommunikation mit den Bürgern:	1
<i>Bürgerämter:</i>	1
<i>Bürger-Informationsstellen, Bürger-Infoschalter:</i>	2
<i>Auskunftsstelle in jeder Dienststelle:</i>	2
<i>Persönliche und telefonische Erreichbarkeit:</i>	2
<i>Bürgerfreundliche Öffnungszeiten:</i>	3
<i>Einführung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs:</i>	3
<i>Darstellung der Leistungen der Bezirksverwaltungsbehörden im Internet:</i>	3
<i>Leistungspräsentation und Öffentlichkeitsarbeit:</i>	4
<i>Corporate Design des Landesdienstes:</i>	4
Unsere Mitarbeiter:	4
<i>Dienstbesprechungen:</i>	4
<i>Zielvereinbarungen:</i>	5
<i>Führungsrichtlinien des Landes:</i>	5
<i>Verpflichtende Weiterbildung für Führungskräfte:</i>	5
<i>Aus- u. Fortbildung in der Landesverwaltungsakademie:</i>	5
<i>Aus - und Fortbildung für spezielle Zielgruppen:</i>	6
<i>Externe Tagungen und Seminare:</i>	6
<i>Teamseminare, Teamcoaching:</i>	6
<i>Coaching:</i>	6
<i>Supervision, Mediation, Wir für Sie:</i>	6
<i>LPV-Beratungsstelle:</i>	7
<i>Empfehlungen zu Prävention und Umgang mit schwierigen Situationen:</i>	7
<i>Einführung neuer MitarbeiterInnen:</i>	7
<i>Mitarbeiterorientierungsgespräch:</i>	8
<i>Personalentwicklung:</i>	8
<i>Self Assessment:</i>	8
<i>Postenwunschevidenz:</i>	8
<i>Mitsprache der Dienststellenleiter bei der Personalauswahl:</i>	9
<i>Mitarbeiterbefragung im Landesdienst:</i>	9
<i>Betriebliches Vorschlagswesen:</i>	9

Organisation, Innovation:	9
<i>Verfahrensmanagement:</i>	9
Verfahrens- und Verhandlungskonzentration:	10
Beratungstage für Planer und Projektanten:	10
Betriebsanlagenverfahren innerhalb von drei Monaten:	10
Bescheidfeedback:	10
Einsatz einer maßgeschneiderten Software:	11
Speyerer Qualitätswettbewerb:	11
<i>Zertifizierung der Abteilung Handel, Gewerbe, Industrie:</i>	11
<i>Optimierung von Planungsabläufen:</i>	11
<i>Organisationshandbuch - Neu:</i>	11
<i>Notfallkoffer für die Rufbereitschaft:</i>	11
<i>Neuregelung des Erlasswesens:</i>	12
<i>Kosten - und Leistungsrechnung:</i>	12
EDV:	13
<i>EDV - Tag in den Dienststellen:</i>	13
<i>Aufbau eines vernetzten Landesinformationssystems:</i>	13
<i>EDV - Kontaktpersonen in den einzelnen Dienststellen:</i>	13
<i>EDV-Projekte im Intranet:</i>	14
<i>E-Government:</i>	14

12.April 2001

Impressum: Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Organisationsabteilung,
Palais Trauttmansdorff, Burggasse 4, 8010 Graz.
Druck: Veröffentlichung im Intranet der steirischen Landesverwaltung

ERLÄUTERUNGEN ZUR NEUAUFLAGE:

Der Maßnahmenkatalog stammt in seiner Erstausgabe aus dem Jahr 1996 und beinhaltet wichtige verwaltungsinnovatorische Maßnahmen samt ersten Umsetzungsschritten. Die nun vorliegende Bilanz zeigt die Weiterentwicklung der damaligen Vorschläge bzw. Maßnahmen, gleichzeitig wurden gänzlich neue Ansätze aufgenommen und in ihrem derzeitigen Stand beschrieben. Diese Neuerungen sind als solche gekennzeichnet. Einige der angeführten Maßnahmen erhielten Auszeichnungen oder Anerkennungen, die wir gerne mit angeführt haben, weil dies zeigt, dass gute Leistungen von den Adressaten und der Öffentlichkeit anerkannt werden.

KOMMUNIKATION MIT DEN BÜRGERN:

Bürgerämter:

Bezirkshauptmannschaften, deren Dienste täglich von zahlreichen Bürgern in Anspruch genommen werden, bieten sich für die Einrichtung von Bürgerämtern an. Anträge und Anliegen, die mit einem geringeren Erledigungsaufwand verbunden sind, werden in diesen Bürgerämtern direkt und in der Regel sofort erledigt.

Durch die Gesamt-Reorganisation der Bezirkshauptmannschaft Fürstenfeld wurde eine Optimierung der Verfahrensabläufe und eine Rationalisierung der Bezirkshauptmannschaft erzielt. Damit verbunden wurden im Bürgeramt zahlreiche Aufgaben zusammengefasst, die einen geringen Verwaltungsaufwand verursachen und sich somit für eine Soforterledigung eignen, sowie eine eigene Amtskasse installiert. Der Verfahrensvereinfachung und Reduzierung der Wartezeit dient auch, dass jeder der dort wirkenden Beamten für alle vorgesehenen Bereiche zeichnungsberechtigt ist.

NEU Nach einem Umbau der Bezirkshauptmannschaft Hartberg erfolgte die offizielle Eröffnung des Bürgeramtes am 26. Mai 2000. Neben einem eigenen Informationsschalter wird auch hier die Amtskasse von allen bearbeitenden Mitarbeitern geführt.

Serviceleistungen der Bürgerämter sind beispielsweise: Anmeldung von Vergnügungsanlagen, Behindertenausweise, Entgegennahme von Anträgen und Unfallberichten, Führerscheinsachen, Ausstellung von Fischerkarten, Jagdkarten, Personalausweisen, Reisepässen, Sonderbewilligungen, vorzeitige Zulassung zur Befähigungsprüfung und Lehrabschlussprüfung, Zivildienstausweise.

NEU Derzeit erfolgen die Umbaumaßnahmen für ein Bürgeramt in der Bezirkshauptmannschaft Deutschlandsberg. Bis Frühjahr 2001 wird auch ein Farbleitsystem installiert sein.

NEU Ein weiteres Bürgeramt wird auch im Neubau der Bezirkshauptmannschaft Murau noch 2001 eröffnet.

Das Besondere an diesem neuen Amtsgebäude ist neben dem Bürgeramt eine bauliche und organisatorische Dreiteilung. Im Teil A, dem Hauptgebäude, wird neben dem Bürgeramt das Sicherheits-, das Sozialreferat, Gemeindeprüfungs- und Katastrophenschutzreferat, die Fachreferate sowie der Bezirkshauptmann und die Kanzleileitung untergebracht. Im Teil B das Anlagenreferat und der Sitzungssaal und im Teil C das Forstfachreferat.

NEU Die Politische Expositur der BH Liezen in Gröbming plant ein Bürgeramt, das noch in der ersten Jahreshälfte 2001 seinen Betrieb aufnehmen wird. 2001/2002 ist die Errichtung und Eröffnung eines weiteren Bürgeramtes in der BH Bruck a.d.Mur geplant.

Bürger-Informationsstellen, Bürger-Infoschalter:

NEU In den letzten Jahren wurden umfangreiche Bau- und Instandhaltungsmaßnahmen sowie bürgerorientierte Adaptierungen in den Bezirkshauptmannschaften und Baubezirksleitungen und in den Amtsgebäuden in Graz durchgeführt.

Neben Farbleitsystemen zur besseren Orientierung (z.B. in den BH's Knittelfeld, Fürstenfeld und Graz-Umgebung) wurden mit großem finanziellen Aufwand behindertengerechte Maßnahmen gesetzt sowie Bürgerinformationsstellen z.B. in den BH's Knittelfeld, Leoben, Mürz-zuschlag und Graz-Umgebung geschaffen. Auch die Amtsgebäude im Raume Graz, z.B. im Grazer Landhaus, im Burgbereich und in der Wartingergasse sowie Burggasse waren hievon betroffen.

NEU Die Landesbuchhaltung hat in ihrem neu gestalteten Eingangsbereich eine Servicestelle eingerichtet, die neben umfassender Information über die Tätigkeit der Dienststelle vor allem eine rasche Beantwortung von Anfragen seitens der Kollegenschaft ermöglicht. Korrespondierend damit wurde ein Serviceheft herausgebracht. Auch die Fachabteilung für das Sozialwesen besitzt seit mehreren Jahren eine Sozial-Servicestelle in der Hofgasse 12.

Für die in der sogenannten Koloniale am Nikolaiplatz 3 zusammengezogenen Dienststellen des Wirtschaftsressorts – das Büro des Wirtschaftslandesrates, die Rechtsabteilung 4, die Abteilung für gewerbliche Berufsschulen, das wirtschaftspolitische Referat und ein Teil des Informations- und Telekommunikationsreferates der Landesbaudirektion wurde im Erdgeschoß ein gemeinsames Service-Center eingerichtet, das Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr, Freitag 8.00 bis 14.00 Uhr den Vorsprechenden für Orientierungshilfen, Terminvermittlung, Informationen, Ausfüllen von Antragsformularen und Erstberatungen zur Verfügung steht. Parallel dazu wurde in allen Abteilungen während der Öffnungszeit des Service-Centers ein Journaldienst eingerichtet.

Weitere Infoschalter gibt es bei der Rechtsabteilung 6 - Jugendinfostelle LOGO 1799.

Auskunftsstelle in jeder Dienststelle:

NEU In allen Rechts- und Fachabteilungen, die weder über ein Bürgeramt noch über eine eigene Servicestelle bzw. Infoschalter verfügen, wurden Informationsstellen für telefonische Auskünfte eingerichtet. Als Ergänzung wurden für die Mitarbeiter dieser Info-Stellen Seminare zum zielorientierten Telefonverhalten seitens der Landesverwaltungsakademie angeboten.

Von den Informationsstellen werden Auskünfte über den jeweils zuständigen Referenten gegeben, über dessen Erreichbarkeit bzw. seine Vertretung. Vor Ort können Antragsformulare für die jeweiligen Verfahren ausgegeben werden, Auskünfte über die wesentlichsten für das Verfahren nötigen Unterlagen gegeben sowie Anträge samt beigeschlossenen Unterlagen entgegengenommen werden. Zu diesem Zeitpunkt erfolgt in einfachen Verfahren vielfach bereits eine erste Vollständigkeitsprüfung.

Persönliche und telefonische Erreichbarkeit:

Korrespondierend mit dem Corporate Design des Landesdienstes finden sich bei den schriftlichen Erledigungen der Name des jeweiligen Bearbeiters, die Telefonnummer, die Telefaxnummer sowie die externe E-Mail-Adresse der Dienststelle.

Damit wurde dem Erfordernis Rechnung getragen, die Leistungen zu „personifizieren“ und so die direkte Kontaktnahme mit dem zuständigen Referenten zu erleichtern. Telefonische Erreichbarkeit wird insofern sichergestellt, als das Telefon bei Abwesenheit auf eine besetzte Nebenstelle umgeleitet wird bzw. so weit vorhanden auf die Sprachbox (Voice-Mail-Service VMS). Für unsere Bezirkshauptmannschaften hat sich die Abfragemöglichkeit der Bearbeiter über Internet bewährt, ergänzend informiert ein zentraler Telefon-Auskunftsdienst über Zuständigkeiten und Erreichbarkeit.

Alle Bezirksverwaltungsbehörden sind auch außerhalb der Dienstzeit über das jeweilige Bezirksgendarmeriekommando erreichbar.

Die Landeswarnzentrale ist nicht nur für die Rufbereitschaftsbeamten der Bezirkshauptmannschaften, sondern auch für die Einsatzorganisationen und die gesamte Bevölkerung 24 Stunden erreichbar. Die Landeswarnzentrale verständigt im Bedarfsfall Rufbereitschaftsdienste für Hochwasser, Muren, Lawinen, Erdbeben, Unwetter, Öl/Chemiealarm, Unterbringung von Flüchtlingen, Seuchen, Vergiftungen und Veterinärangelegenheiten.

Bürgerfreundliche Öffnungszeiten:

NEU Gemäß den Bestimmungen des allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 i.d.F. BGBl. Nr. 158/1998 wurden für das gesamte Amt der Steiermärkischen Landesregierung die Amtsstunden von Montag bis Donnerstag von 8.00 - 15.00 Uhr und Freitag von 8.00 - 12.30 Uhr festgelegt.

Zudem wurden für den Parteienverkehr die Zeiten einheitlich von Montag bis Freitag von 8.00 - 12.30 Uhr und nach Terminvereinbarung festgelegt. Für Bürgerämter, Infoschalter und Auskunftsstellen gibt es darüber hinausgehende Öffnungszeiten.

Einführung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs:

NEU An sämtlichen Bezirksverwaltungsbehörden funktioniert der bargeldlose Einzahlungsverkehr. Zusätzlich wird dieses bürgerfreundliche Service auch bei der für Staatsbürgerschaften und Aufenthaltsgenehmigungen zuständigen Rechtsabteilung 2 in der Wartingergasse in Graz sowie bei der Fachabteilung für Gesundheitswesen in der Paulustorgasse und in der Landesprüfhalle (Petrifeldergasse) angeboten. Das System ist tauglich für sämtliche gängigen Karten. Die Terminals sind via ISDN-Leitungen mit der zentralen Kreditkartenservicestelle in Wien verbunden, die Karten werden wie bei jedem Bankomat auf ihre Gültigkeit überprüft. Die Terminals sind vorwiegend bei den zentralen Informationsstellen installiert, in nächster Nähe von jenen Amtsräumen, wo die Gebühren anfallen können.

Darstellung der Leistungen der Bezirksverwaltungsbehörden im Internet:

NEU Unter der Homepage <http://www.stmk.gv.at/verwaltung/bh> können die Leistungen aller 16 Bezirkshauptmannschaften und der beiden politischen Exposituren abgerufen werden. Neben Informationen über Amtsstunden, benötigte Unterlagen, Gebühren und voraussichtliche Erledigungszeiten finden sich 21 Formulare zum Herunterladen. In Arbeitskreisen wird laufend das Leistungsangebot im Internet eigenverantwortlich gewartet und hinsichtlich Stempelgebühren, Vergebührung bei Beilagen, Richtigkeit der Antragsformulare usw. einer permanenten Kontrolle unterzogen. Neben einem für alle Bezirkshauptmannschaften fixen Teil (z.B. erforderliche Dokumente, Vergebührung) werden die variablen Bestandteile (z.B. Sachbearbeiter, Erledigungsdauer - Erläuterung, Amtstage) von jeder Bezirkshauptmannschaft eigenständig gewartet.

Interessenten können so neben Informationen über Gebühren und Dokumente auch die Anschrift und Telefonnummer des für ihn zuständigen Sachbearbeiters in seinem Bezirk abrufen. Die Antragsformulare können vom Benutzer am eigenen Computer ausgefüllt und ausgedruckt werden und gelten als Vorlage bei jeder Bezirkshauptmannschaft. Die Download-Formulare können auch in den Bezirkshauptmannschaften von den Bearbeitern gemeinsam mit dem Bürger ausgefüllt werden. Die Stichworte, welche die jeweiligen Dienstleistungen

formulieren, sind bürgernah umschrieben, die vom Antragsteller vorzulegenden Dokumente sind verständlich aufgelistet.

Leistungspräsentation und Öffentlichkeitsarbeit:

NEU Auf Grund eines Vorschlages des Leitbildteams zur Implementierung des Leitbildes in der Praxis wurde am 19. März (Josefitag) 1998 eine große Leistungsschau des steirischen Landesdienstes in Graz und einigen weiteren Bezirken durchgeführt. Mit dieser Leistungspräsentation wurde der Bevölkerung, vor allem in der Landeshauptstadt, vor Augen geführt, welches breites Spektrum von Aufgaben vom steirischen Landesdienst abgedeckt wird und wie leistungsstark der steirische Landesdienst in seiner vielfältigen Ausformung tatsächlich ist. Eine höhere Identifikation der Mitarbeiter mit ihrem eigenen "Unternehmen Land Steiermark" sowie die nachhaltige Imageverbesserung in der Öffentlichkeit und Annäherung der Verwaltung an die Bevölkerung sind mit dieser Leistungsschau verbunden. Weitere Schwerpunkte zum Thema Leistungspräsentation und Öffentlichkeitsarbeit sind beispielsweise „Presse INFO“ - Zeitschrift des Landespressedienstes, Magazin Netzwerk der Personalabteilung und der Organisationsabteilung.

Corporate Design des Landesdienstes:

Das Corporate Design ist das gemeinsame Erscheinungsbild des Landes Steiermark im Sinne eines „Gemeinsam sind wir besser“ als Teil einer „Corporate Identity“ (Vgl. Erlass des Landeshauptmannes zur Schaffung eines einheitlichen Corporate Design vom 18. August 1997). In einer Umstellungsphase von 2 Jahren wurden beginnend mit September 1997 alle Schriftstücke und Ankündigungen in der neuen Form gestaltet. Dieser Prozess wurde mit September 1999 abgeschlossen. Das Corporate Design ist auch ein wesentlicher Teil der Kommunikation und kommt in Ämtern, auf Briefpapier und Visitenkarten, in Anzeigen und Bekanntmachungen, bei Veranstaltungen, in Informationsbroschüren etc. zur Anwendung.

NEU Nach entsprechenden Anpassungen an die Bedürfnisse des Gebrauches in den verschiedenen Dienststellen und für die verschiedensten Leistungen des Landesdienstes wurde mit März 1999 in Form eines Manuals ein Leitfaden für die grafische Darstellung des Landes Steiermark aufgelegt. Das CD-Manual (gebundene Unterlage zur Gestaltung der Schriftstücke) kann bei Frau Brigitte Rosenberger im Landespressedienst der LAD angefordert werden. Zur Ergänzung der Kommunikationskultur mit den Bürgern des Landes wurde mit Erlass der Organisationsabteilung zu den Abteilungsbezeichnungen, GZ: ORG - 20.00-93/97-4 vom 18. März 1999 für alle Rechtsabteilungen verfügt, zusätzlich zu den Abteilungsnummerierungen verbale Bezeichnungen anzuführen.

UNSERE MITARBEITER:

Dienstbesprechungen:

Die Durchführung regelmäßiger bzw. bedarfsbezogener Dienstbesprechungen wurde im Interesse des Informationsaustausches und der Koordination in allen Ebenen der Verwaltung **NEU** durch einen im Intranet abrufbaren Leitfaden zur Gestaltung von Besprechungen ergänzt (<http://intranet/Org/BespLeitfaden/>).

Zielvereinbarungen:

Bewusste Zielfindungs- und Zielformulierungsprozesse sind im Bereich der öffentlichen Verwaltung als Führungs- und Motivationsinstrument notwendig. Darüber hinaus setzt die Durchführung von Controlling im allgemeinen, Bildungscontrolling im besonderen sowie in Mitarbeitergesprächen die Formulierung von Zielen voraus. Die Ziele des Landesdienstes, die Ziele einzelner Dienststellen bis hinunter zu den beruflichen Zielen des einzelnen Mitarbeiters /der einzelnen Mitarbeiterin müssen übereinstimmen. Im jeweiligen Organisationshandbuch der Dienststelle (Vgl. http://intranet/org/ohb/Handbuch_zum_Organisationshandbuch.PDF) werden die Ziele der Dienststelle bzw. des Referates dargelegt und finden sich in den Arbeitsplatzbeschreibungen der Mitarbeiter wieder.

NEU In Sonderseminaren der Landesverwaltungsakademie zum Thema „Bildungscontrolling“ wird den Führungskräften die Bedeutung von Zielformulierungen in den jeweiligen Dienststellen für die gezielte Mitarbeiterausbildung näher gebracht.

Führungsrichtlinien des Landes:

Die als Broschüre der Landesamtsdirektion erstellten Führungsrichtlinien des Landes (bei der Organisationsabteilung zu beziehen) sind 1997 neuerlich an alle Führungskräfte ausgeschickt worden. Die Richtlinien beinhalten wesentliche Grundsätze richtigen Führungsverhaltens und werden zur kontinuierlichen Verbesserung ihrer Anwendung durch Schulungsmaßnahmen der Landesverwaltungsakademie ergänzt.

Verpflichtende Weiterbildung für Führungskräfte:

NEU Alle Dienststellenleiter erhalten die Verständigung über die Ausbildungsverpflichtung mit ihrer Bestellung und können sich bei der Organisationsabteilung - Landesverwaltungsakademie beraten lassen. Zur Abstimmung des Ausbildungsbedarfes wurde 1999 eine Bildungsmesse für Führungskräfte durchgeführt, an welcher fünf Seminaranbieter ihre Inhaltsschwerpunkte präsentierten, Diskussionen und inhaltliche Ergänzungen durchgeführt und Bildungsziele für die nächsten zwei Jahre festgeschrieben wurden.

Aus- u. Fortbildung in der Landesverwaltungsakademie:

Aus- und Fortbildungsmaßnahmen werden laufend im Rahmen der Steirischen Landesverwaltungsakademie bzw. ihres alljährlich neu erstellten Bildungsprogrammes angeboten: Jährlich werden über 230 Seminare durchgeführt, an denen ca. 5.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landesdienstes teilnehmen. Sonderveranstaltungen mit internationalen Gästen fanden vor allem 1998/99 zu EU-Themen statt.

NEU Als erste österreichische Ausbildungsstätte eines öffentlichen Dienstes erreichte die Landesverwaltungsakademie 2000 die Zertifizierung durch die „Österreichische Vereinigung für Qualitätssicherung“, die auf diesem Gebiet Marktführer ist.

Das Seminarprogramm wurde ins Intranet des Landes gestellt (<http://intranet/Org/lavak/>), ebenso die jeweils zuständigen Referenten und das ergänzende Bildungsangebot in Form von Video - und Tonkassetten sowie in Buchform (<http://intranet.stlrg.gv.at/Org/lavak/buecher.stm>). Karenzierte Mitarbeiter erhalten das Bildungsprogramm bereits seit mehreren Jahren nach Hause gesandt.

Darüber hinaus ist aber auch jede Abteilung zweiter Instanz im Rahmen ihrer Dienstaufsicht aufgefordert, für die fachbezogene Weiterbildung der Referentinnen und Referenten erster Instanz Sorge zu tragen.

Aufgabe der Dienststellenleiter bzw. der Führungskräfte ist es, gemeinsam mit ihren Mitarbeitern den Schulungs- und Weiterbildungsbedarf zu konkretisieren und individuelle Ausbil-

dungspläne zu erstellen. In weiterer Folge ist es darüber hinaus Aufgabe der Führungskraft, für die Absolvierung und Umsetzung der Ausbildungspläne im Sinne des Bildungscontrollings Sorge zu tragen.

Aus - und Fortbildung für spezielle Zielgruppen:

Nach Verwendungsgruppen: Durchgängige Schulungen im Bereich der Grundausbildung für alle Verwendungsgruppen anzubieten ist die Ausgangsbasis für die Einführungskurse für neu in den Landesdienst eingetretene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Seit Jahren wird die Grundausbildung für die Verwendungsgruppen A - D durchgeführt, **NEU** seit 1999 wurden auch die Verwendungsgruppen E und P in die Schulungsreihe aufgenommen.

Verstärkt fanden und finden Seminarwünsche von Abteilungen/Bediensteten in Form von Sonderseminaren Berücksichtigung, z.B. zur Anwendung des Mineral- und Rohstoffgesetzes oder für die Bereitschaftsdienst-Habenden der Bezirkshauptmannschaften.

NEU Auf Grund § 40 des Landes-Gleichbehandlungsgesetzes und der Verordnung der Steiermärkischen Landesregierung vom 29. Juli 1999 betreffend das Frauenförderungsprogramm für den Steiermärkischen Landesdienst wurden Förderungsmaßnahmen bei der Aus - und Weiterbildung weiblicher Mitarbeiter, Schulungen der Führungskräfte in diesem Sinne sowie Informationen und Schulungsmaßnahmen der Mitarbeiterinnen im Karenzurlaub neu geschaffen.

Externe Tagungen und Seminare:

Die Genehmigungsvoraussetzungen von externen Tagungen sind ebenfalls im Intranet ersichtlich (<http://intranet.stlrg.gv.at/Org/lavak/extern.stm>). Aus Gründen der Effizienz und Effektivität wurden mit einigen der uns übermittelten Wunschreferenten Sondervereinbarungen getroffen, die Inhouse-Seminare mit speziellem Zuschnitt auf unsere Zielgruppen ermöglichten.

Teamseminare, Teamcoaching:

Auf Grund der Notwendigkeit arbeitsplatznaher Qualifikationsmaßnahmen wurden seitens der Organisationsabteilung - Landesverwaltungsakademie Teamentwicklungs- bzw. Prozessbegleitungsseminare angeboten. 1998 wurden die Führungskräfte im Rahmen einer Sonderveranstaltung über die Möglichkeiten von Teamseminaren informiert.

Coaching:

Der Zweck des Coaching besteht in der Verbesserung der individuellen Leistung durch Stärkung der Leistungsfähigkeit (Wissen und Können vorwiegend auf mentaler Ebene) und Leistungsbereitschaft (Wollen). Coaching soll dem Einzelnen dabei helfen, seine individuellen Fähigkeiten bestmöglich zum Einsatz zu bringen. Einzelcoachings werden seit mehreren Jahren seitens der Personalabteilung auf Anfrage genehmigt und unterstützen vor allem die neu bestellten Führungskräfte bei Personalentwicklungsprozessen.

Supervision, Mediation, Wir für Sie:

NEU Fachpsychologen, Psychotherapeuten und Supervisoren bieten Unterstützung für Landesbedienstete bei Problemen am Arbeitsplatz. Sie arbeiten weisungsfrei und geben keine Informationen und Gesprächsinhalte weiter. Inhaltliche Schwerpunkte sind Unterstützung bei Konfliktlösungen für Vorgesetzte, Mitarbeiter und/oder ganze Arbeitsteams und Coaching von Führungskräften. Information: 0316/39 22 32.

Mediation ist ein mehrstufiges Verfahren der Konfliktlösung, das in den 60er und 70er-Jahren in den USA entwickelt wurde, nun auch in Österreich Einzug genommen hat und in vielen Lebensbereichen - Familien- und Scheidungsstreitigkeiten, Wirtschafts-, Umwelt- und Nachbarschaftskonflikten, politischen Auseinandersetzungen - mit Erfolg angewendet wird. Media-

tion ist sowohl in Streitfällen zwischen zwei Personen als auch in Gruppenkonflikten anwendbar. In Mediationsverfahren lösen Konfliktparteien ihren Streit eigenständig unter Anleitung eines Mediators. Das zentrale Anliegen der Mediation besteht darin, Menschen zu unterstützen, ihre unterschiedlichen Sichtweisen respektvoll zu diskutieren und tragfähige Lösungen zu erarbeiten. Der Wille, sich tatsächlich einigen zu wollen, muss vorhanden sein. Die Mediation kann im Bedarfsfall bei Frau Renate Adler, Tel. 0316/877-2353 beantragt werden (<http://intranet/Ra1/Leitfaden/Persmref.stm>).

LPV-Beratungsstelle:

Das Ziel der Beratungsstelle der Landespersonalvertretung ist die Arbeitsplatzzufriedenheit der Mitarbeiter im Landesdienst. Auch im öffentlichen Dienst nehmen die Anforderungen immer mehr zu. Das kann zu Belastungen führen, wodurch der Landesbedienstete nicht mehr in der Lage ist, seine Probleme selbst zu bewältigen. Erfahrungen zeigen, dass zeitgerechte gezielte Beratung viele Konflikte bereinigt und Krisen vorbeugt.

Das Beratungsteam hilft bei folgenden Problemen oder Anliegen: Verbesserung der Eigenmotivation am Arbeitsplatz, Streß- und Belastungsfaktoren, Konfliktkonstellationen am Arbeitsplatz, leistungshemmende private Belastungen, Burn-out-Syndrom ("Ausgebrannt sein"), Mobbing ("Psychoterror am Arbeitsplatz"), Alkoholprobleme etc.

(<http://intranet.stlrg.gv.at/lpv/Beratungsstelle/default.stm>)

Anfragen bei Fr. Bettina Stoff, Tel.: 0316/877/3319 (Mo-Fr 09.00 - 12.00 Uhr).

Empfehlungen zu Prävention und Umgang mit schwierigen Situationen:

NEU Erstmals für den Öffentlichen Dienst wurde eine Kurzbroschüre herausgebracht, die „Empfehlungen zu Prävention und Umgang mit schwierigen Situationen“ enthält und Führungskräften wie Mitarbeitern bei der Lösung derartiger Konfliktsituationen helfen soll (<http://www.stmk.gv.at/verwaltung/org/mobbing/mobbing.stm>). Der Ratgeber wurde in Zusammenarbeit mit der Landespersonalvertretung, der Organisationsabteilung und einer Psychologin der Fachabteilung für das Sozialwesen erstellt und bietet Hilfestellungen auf mehreren Ebenen an: Auf Grund von Definition und Ursachen möglicher Probleme werden Möglichkeiten der Vorbeugung aufgezeigt, die Notwendigkeit von Beobachtung und Dokumentation dargelegt und Möglichkeiten für eine Gesprächsführung erläutert. Da sich die Broschüre im praktischen Einsatz bewähren soll, wurde jeder Problembereich so knapp und informativ wie möglich dargestellt, um schnell und effizient Ratschläge vermitteln zu können. Die Empfehlungen zu Prävention und Umgang mit schwierigen Situationen sind bei der Organisationsabteilung, Referat Verwaltungsinnovation, erhältlich. Ergänzend werden an der Landesverwaltungsakademie spezielle Seminare zu diesen Themenbereichen angeboten.

Einführung neuer MitarbeiterInnen:

Für die Einführung neuer MitarbeiterInnen wurde von der Personalabteilung ein Leitfaden erarbeitet, der sich als Hilfsmittel für alle DienststellenleiterInnen, aber auch für die neuen MitarbeiterInnen versteht, um den Einstieg der/s „Neuen“ in die Landesverwaltung oder den Wechsel einer/s Mitarbeiterin/s in eine andere Dienststelle positiv zu gestalten. Der Leitfaden enthält eine Reihe von Maßnahmen, angefangen von organisatorischen Vorbereitungen über die Planung und Vornahme eines Einführungsgespräches bis hin zur Bestellung einer/s Mentorin/s zur Betreuung und Unterstützung der/s Neueinsteigerin/s. Eine Checkliste und Praxis-

beispiele runden die Information ab. Weitergehende Informationen unter <http://intranet/Ra1/personalentwicklung/ra1-pe/einfuehrung.html>.

Mitarbeiterorientierungsgespräch:

NEU Das Mitarbeiterorientierungsgespräch ist ein strukturiertes Gespräch zwischen Mitarbeiter und unmittelbarem Vorgesetzten, das einmal jährlich stattfindet (vgl. <http://intranet/Ra1/personalentwicklung/ra1-pe/mitarbeiter.html>). Dabei stehen die gemeinsame Vereinbarung der künftigen Arbeitsziele bzw. die rückblickende Erörterung der Ergebnisse im Vordergrund. Weiters werden die Arbeitszufriedenheit des Mitarbeiters, seine Neigungen, Interessen, Ausbildungsmöglichkeiten und Karrierechancen besprochen. Dem Vorgesetzten hingegen bietet es die Möglichkeit einer Rückmeldung über sein Verhalten als Führungskraft.

Personalentwicklung:

Die neu bestellten Führungskräfte werden mit ihrer Ernennung aufgefordert, binnen 2 Jahren ein Personal- und Organisationsentwicklungskonzept vorzulegen (<http://intranet/Ra1/personalentwicklung/ra1-pe/personal.html>).

NEU Ziel der Personalentwicklung ist ein besseres personelles Ressourcenmanagement. Mit Beginn 1999 wurde mit Herrn Josef Kurzweil ein Personalentwickler in der Personalabteilung installiert. Seine Aufgabe ist die Beratung und Begleitung von Führungskräften bei grundsätzlichen Fragen der Personalentwicklung und bei der Erstellung von Personalentwicklungskonzepten. Er fungiert zudem als Mentor beim Aufbau eines landesinternen PE-Netzes. Seit Herbst 1999 werden 12 Bedienstete aus den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen (Rechtswesen, Bauwesen, Sozialwesen ...) in einem 2-jährigen Curriculum zu Personalentwicklern ausgebildet. Diese sollen nach Abschluss dieser Qualifizierungsmaßnahme als Ansprechpartner für Personalentwicklung neben ihrer Stammaufgabe zur Verfügung stehen. Im Sinne der Personalentwicklung ist diese Maßnahme als klassisches Beispiel für Ressourcenmanagement anzusehen.

Self Assessment:

NEU Mit dem Self Assessment steht ein sehr modernes Personalentwicklungsinstrument zur Verfügung. Es ermöglicht angehenden Führungskräften die Entwicklung ihres Führungspotenziales, Bildungs- und Entwicklungsbedarf können überprüft werden. Darüber hinaus kann es als Vorbereitungsinstrument für Auswahlverfahren und zur Evaluation von Lern- und Entwicklungsfortschritten dienen.

Postenwunschevidenz:

Den Wünschen von Kolleginnen und Kollegen, sich beruflich zu verändern, wurde durch die Einrichtung der Postenwunschevidenz Rechnung getragen (<http://intranet/Allgemein/Formular/RA1/Office95/Postenwunschevidenz.dot>).

NEU Potenzialanalyse: Mit diesem Angebot haben veränderungswillige Mitarbeiter die Möglichkeit, ihre Veränderungswünsche zu artikulieren, sie im Lichte ihrer Fähigkeiten aus einem speziellen Blickwinkel anzuschauen und unter Umständen entsprechend zu evaluieren (<http://intranet.stlrg.gv.at/Ra1/personalentwicklung/ra1-pe/potenzial.html>). Auf Grund der im Personalanforderungserlass verlangten Erstellung eines Anforderungsprofils können vakante Stellen im Hinblick auf verlangte Fertigkeiten und Fähigkeiten sehr genau beschrieben werden. Diese Anforderungen wiederum sind die Basis für eine bedarfsgerechte Potenzialanalyse und diese wiederum bietet sowohl dem Bewerber als auch dem künftigen Vorgesetzten und den Kollegen Sicherheit in Bezug auf einen neuen Mitarbeiter.

Mitsprache der Dienststellenleiter bei der Personalauswahl:

NEU Im Bereich der Personalkompetenz sind alle Dienststellenleiter in das Personalauswahlverfahren mittlerweile eingebunden. Für die Entlohnungsgruppen der Hilfsdienste und der angelernten Arbeiter in qualifizierter Verwendung wurde die Verantwortung für die Auswahl sogar gänzlich an die Dienststellenleiter übertragen.

Mitarbeiterbefragung im Landesdienst:

NEU Aufgrund eines Beschlusses der Steiermärkischen Landesregierung wurden die Mitarbeiter des Steirischen Landesdienstes zur Teilnahme an einer Mitarbeiterbefragung eingeladen. Von den rund 9.000 versendeten Fragebögen wurden rund 50 % ausgefüllt der Firma OGM, Österreichische Gesellschaft für Marketing, rückgemittelt. Die Präsentation der Ergebnisse der Befragung wurde von Herrn Mag. Wolfgang Bachmayer vom OGM Institut vorgenommen. Die Ergebnisse sind allen Landesbediensteten im Intranet der Steirischen Landesverwaltung unter der Adresse <http://intranet/ra1/ma-befrag/Fragen-start.stm> zugänglich.

Betriebliches Vorschlagswesen:

Mit Beschluss vom 30. November 1992 hat die Steiermärkische Landesregierung das Betriebliche Vorschlagswesen (BVW) in der Steiermärkischen Landesverwaltung eingeführt. Ziel des betrieblichen Vorschlagswesens ist es, die Innovationsbereitschaft und den Ideenreichtum von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Landes zu nützen. Als Verbesserungsvorschläge gelten jene Vorschläge, die geeignet sind, innerhalb des Landes etwas zu vereinfachen, zu verbilligen oder sicherer zu gestalten, vorausgesetzt, dass diese Vorschläge neu und mit vertretbarem Aufwand realisierbar sind. Als neu gelten auch Vorschläge, deren Realisierung ohne die Anregung des Einreichers nicht in Angriff genommen werden würde.

Die Richtlinien für das betriebliche Vorschlagswesen in der Steiermärkischen Landesverwaltung sind ebenso von der Intranet-Startseite (<http://intranet.stlrg.gv.at/Allgemein/Bvw/>) abrufbar wie die Arbeitstitel der bereits prämierten Vorschläge und die Teilnahmebedingungen für alle Kolleginnen und Kollegen des Landesdienstes. Die Vorschläge werden von einer Kommission begutachtet und mit Prämien bis zu S 50.000,--- (in Ausnahmefällen auch mit höheren Beträgen) entgolten. Über 44 der eingereichten Vorschläge wurden bisher ausgezeichnet. Ein eigenes Leitbildplakat nahm auf die Vielzahl der prämierten Vorschläge in unserem Landesdienst Bezug. Die Einbringung kann erfolgen:

Mündlich bei der jeweiligen Dienststellenleitung, bei der Personalvertretung oder direkt bei der Organisationsabteilung; Schriftlich bei der Organisationsabteilung, Betriebliches Vorschlagswesen, 8011 Graz – Burg; Per Fax an die Organisationsabteilung, (0316) 877-2294 oder 4930; Per e-Mail an die Adresse post@org.stmk.gv.at.

ORGANISATION, INNOVATION:***Verfahrensmanagement:***

Das Verfahrensmanagement wurde in den letzten Jahren weiterentwickelt und etablierte sich als Leitprojekt der steirischen Landesverwaltung, das Österreichweit und international Beachtung findet. Nach wie vor sind die bereits im Maßnahmenkatalog 1996 aufgezählten Aspekte bedeutsam. Diese seien hier zusammenfassend noch einmal erwähnt:

Verfahrens- und Verhandlungskonzentration:

NEU Mit Erlass von Frau Landeshauptmann Waltraud Klasnic, GZ: ORG-20.00-104/98-1 vom 17. Februar 1998, wurden regelmäßige Bürger- und Projektsprechtage in allen steirischen Bezirkshauptmannschaften, in den Rechtsabteilungen 3 und 4 angeordnet. Dadurch soll eine Beratung der Konsenswerber/Planer im Vorfeld des Genehmigungsverfahrens über die rechtlich-technischen (Stand der Technik) Anforderungen an das einzureichende Projekt bzw. über die zu ergänzenden Unterlagen bei bereits eingereichten Projekten durch die zuständigen Referenten der Bezirkshauptmannschaften und durch die mit diesen zusammenarbeitenden Sachverständigen erfolgen.

Beratungstage für Planer und Projektanten:

NEU Materienbezogene Informationsveranstaltungen für Planer und Amtssachverständige durch Fachkundige sollen der gemeinsamen Fortbildung und gegenseitigen Information auf der Plattform Projektanten und Behördenvertreter zur Verbesserung und Beschleunigung der Genehmigungsverfahren dienen. Solche Beratungstage werden von den Baubezirksleitungen unter Einbeziehung der zuständigen Bezirkshauptmannschaften, Fach- und Rechtsabteilungen des Landes angeboten.

Betriebsanlagenverfahren innerhalb von drei Monaten:

Der „Maßnahmenkatalog zur Abwicklung von Betriebsanlagenverfahren innerhalb von drei Monaten“ ist als Broschüre oder auf Diskette bei der Organisationsabteilung erhältlich. Im Hinblick auf eine ständige Verbesserung wurden auch nach Inkraftsetzen dieses Kataloges zusätzliche Teilprojekte und Maßnahmen durchgeführt:

NEU Mit der EDV-Applikation "Betriebsanlagenkataster" und der darin eingebundenen Aktenverwaltung steht den Bezirksverwaltungsbehörden ein Programm zur Verfügung, mit welchem sie ihre Betriebsanlagen und die zugehörigen Verfahren administrieren. Durch die Erfassung der Eckdaten ist erkennbar, wann der Antrag eingebracht wurde, die verhandlungsreifen Unterlagen vorhanden waren, das Ermittlungsverfahren abgeschlossen wurde, das Bescheidkonzept vorlag und der Bescheid ausgeschiedt wurde. Seit 1.1.2000 wird dieses Instrument auch im Vollzug des Wasserrechtsgesetzes angewendet.

NEU Für das Betriebsanlagenverfahren steht auch ein Qualitätshandbuch zur Verfügung (Vgl. Qualitätshandbuch „Leitfaden Betriebsanlagenverfahren“:

<http://intranet.stlrg.gv.at/Org/BVALeitfaden/default.stm>).

Bescheidfeedback:

In einem Pilotprojekt wurde von Kolleginnen und Kollegen aus den Bezirkshauptmannschaften Judenburg und Murau sowie der Rechtsabteilung 4 ein Bescheidfeedback durchgeführt. In diesem Projekt erhielten die Bescheidadressaten einen Fragebogen, in dem die Verständlichkeit und Akzeptanz des Bescheides abgefragt wurde. Ziel war es, den Kolleginnen und Kollegen eine Rückmeldung über Gestaltung, Lesbarkeit und Verständlichkeit der Bescheide zu geben. Die Rücklaufquote lag bei rund 75 %. Die Bewertung fiel zum größten Teil mit „Sehr gut,“ aus. Die BH Murau hat das Bescheidfeedback zur ständigen Einrichtung gemacht.

Einsatz einer maßgeschneiderten Software:

NEU Seit Sommer 1998 wird das EDV-Programm "Hyperlex" - eine leicht handhabbare Datenbank mit allen für Betriebsanlagenverfahren relevanten Bundes- und Landesrechtsnormen - eingesetzt. Die Datenbank, die vierteljährlich aktualisiert und ständig um weitere Materien erweitert wird, steht über das Intranet der steirischen Landesverwaltung allen Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung (http://intranet/edv/Freesoft/F_Hyperlex.stm) und ist auch auf den Verhandlungslaptops gespeichert.

Speyerer Qualitätswettbewerb:

Mit diesem Paket an Maßnahmen zum Verfahrensmanagement gelang es dem Projektteam der steirischen Landesverwaltung, einen Projektpreis im Rahmen des Speyerer Qualitätswettbewerbes 1998 zu gewinnen. Anerkennungspreise gab es 1998 im übrigen für das „Bürgeramt Fürstenfeld“ und für das „Leitbild des Steirischen Landesdienstes“. 2000 wurden 5 Verwaltungsinnovationsprojekte seitens des Steirischen Landesdienstes eingereicht.

Zertifizierung der Abteilung Handel, Gewerbe, Industrie:

NEU Im Rahmen der Bemühungen zur Qualitätssteigerung gelang es der Rechtsabteilung 4 nach einem Reorganisationsprozess die Zertifizierung nach DIN ISO 9002 zu bestehen. Damit ist die Rechtsabteilung 4 die erste Abteilung des Amtes mit ISO-Zertifizierung und zwei erfolgreich bestandenen Überwachungsaudits.

Optimierung von Planungsabläufen:

NEU Unter der Leitung der für Planung und Bau von Straßen und Brücken zuständigen Fachabteilung 2a des Amtes der Steiermärkischen Landesregierung wurde der „Leitfaden zur Optimierung von Planungsabläufen zur Umsetzung von Verkehrsanlagen am Beispiel Bundesstraßen,“ erarbeitet. Mitgewirkt haben Kollegen aller beteiligten Fachbereiche und Rechtsabteilungen.

Das Projekt wurde im Herbst 1999 mit dem Qualitätspreis der steirischen Industrie prämiert. Der Leitfaden ist unter www.stmk.gv.at/verwaltung/fa2a/information.stm abrufbar.

Organisationshandbuch - Neu:

NEU Die Organisationsabteilung hat gemeinsam mit einigen ausgewählten Dienststellen eine neue Form für die Organisationshandbücher erarbeitet. Die Inhalte entsprechen im Wesentlichen der bisher gültigen Form. Es wurde bei der neuen Vorgabe vor allem auf eine einheitliche formale Gestaltung sowie einen systematischen Aufbau Wert gelegt.

Die Ziele der neuen Vorgaben für das Organisationshandbuch sind:

Transparente und nachvollziehbare Dokumentation der Organisation einer Dienststelle.

Gleiche/vergleichbare Darstellung gleicher/vergleichbarer Funktionen und Aufgaben.

EDV unterstützte Erstellung und Wartung.

Formal gleicher Aufbau aller Organisationshandbücher der Landesverwaltung.

Um die Umstellung auf die neue Form zu erleichtern, wurden für die dafür Verantwortlichen Informationsveranstaltungen durchgeführt. Zur Unterstützung der Erstellung stehen beispielsweise zur Verfügung: Das Handbuch zum Organisationshandbuch, Die Liste der aktuellen Funktionsbeschreibungen, Ein Muster für das Organisationshandbuch. Diese Dokumente sind im Intranet unter <http://intranet/org/ohb/> abrufbar.

Notfallkoffer für die Rufbereitschaft:

NEU Neben dem ständigen Bereitschaftsdienst in der Landeswarnzentrale der Abteilung für Katastrophenschutz und Landesverteidigung versehen in allen Bezirksverwaltungsbehörden

und einigen Fachabteilungen an den Wochenenden Rufbereitschafter Dienst und werden in dieser Funktion mit unterschiedlichsten Einsatzfällen und Rechtsmaterien konfrontiert. Ein Projektteam (Mitarbeiter aus Organisationsabteilung, Abteilung für Katastrophenschutz und Landesverteidigung, Bezirksverwaltungsbehörden, Rechts- und Fachabteilungen, Sicherheitsdirektion und Bundesasylamt) hat einen „Notfallkoffer für die Rufbereitschaft“ erarbeitet. Dieser wurde von der Organisationsabteilung im Dezember 1999 allen BH's per E-Mail zur Verfügung gestellt und 2000 mit dem Bereich Katastrophenschutz verbunden, um gemeinsame Informationen den Rufbereitschaftern übersichtlich zugänglich zu machen. Die Federführung wurde mittlerweile von der Abteilung für Katastrophenschutz und Landesverteidigung übernommen.

Der Notfallkoffer ist nach Themenbereichen und einheitlichen Unterverzeichnissen gegliedert, des Weiteren wurden Gesetze, Formulare und allgemeine Hinweise als solche jeweils kenntlich gemacht. Einige der Formulare haben Kursivtexte, die durch die jeweiligen für den Anlass passenden Texte ersetzt werden sollen. Ergänzende Seminare zum gesamten Bereich werden im Rahmen der Organisationsabteilung durchgeführt.

Neuregelung des Erlasswesens:

Die Steiermärkische Landesregierung hat 1992 eine grundsätzliche Neuregelung des Erlasswesens angeordnet. Dieser Grundsatzbeschluss sieht vor, dass alle Erlässe grundsätzlich nach drei Jahren außer Kraft treten. Sinn dieser Maßnahme war es, alle Dienststellen dazu anzuhalten, ihre Erlässe kontinuierlich auf Aktualität, Zweckmäßigkeit und Vollziehbarkeit zu überprüfen.

NEU In allen Rechtsabteilungen wurden Erlasskontaktpersonen nominiert, die Aktualität und Praktikabilität der herausgegebenen Erlässe prüfen sowie für die Intranet-Adaptierung sorgen. Seit 1999 sind die erlassherausgebenden Dienststellen verpflichtet, die Erlässe in das Intranetfach der jeweiligen Dienststelle zu stellen. Sowohl mit Volltextsuche als auch unter dem jeweiligen Dienststellenerlassfach ist eine Abfrage möglich (für die Richtlinien vgl. <http://intranet/erlaesse>).

Controlling: Seitens der Amtsinspektion 2 wurde und wird in laufender Zusammenarbeit mit den dezentralen Dienststellen auch der Umgang mit den Erlässen erfragt und hernach an die Erlassrevisionsstelle weitergeleitet. Die Organisationsabteilung erhält die Erlässe aller Dienststellen zur Revision. Der Dienststellenleiter ist vor allem für die Auswahl der geeigneten Kontaktpersonen und deren Zusammenarbeit und Akzeptanz unter der Kollegenschaft verantwortlich.

Zusammenarbeit mit den Bundesministerien: Ausgehend von einem Expertengremium der Länder wurde in der Landesamtsdirektorenkonferenz 2000 beschlossen, die Bundesministerien zur Übermittlung der Erlässe an die Länder auch auf elektronischem Wege anzuregen. Das Bundeskanzleramt plant eine Erlasssammlung mit Unterstützung durch elektronische Medien, bei welcher die Landesamtsdirektorenkonferenz die Mitarbeit von Länderexperten angeboten hat. Unter <http://iptf.intra.gv.at/laender/erlaesse> wurde ein länderübergreifendes Diskussionsforum für das Erlasswesen eingerichtet.

Kosten - und Leistungsrechnung:

NEU Ziel der Kosten- und Leistungsrechnung ist es, den Dienststellenleitern und Kostenstellenverantwortlichen ein Managementinstrument in die Hand zu geben, mit dessen Hilfe den in einer Dienststelle erbrachten Leistungen die für die Leistungserbringung verursachten Kosten gegenübergestellt werden können. Im Jahr 2000 haben die ersten Pilotdienststellen den Echtbetrieb aufgenommen. Anfang Februar 2001 liegen die ersten Betriebsergebnisse vor, die schon sehr genaue Leistungskalkulationen zulassen. Mittlerweile haben knapp zwei Drittel der Dienststellen begonnen, kostenverursachungsgerecht zu verrechnen. Damit haben bereits

mehr als 80 Mitarbeiter Zugang zur Kostenrechnung, in der bislang ca. 1 Million Buchungen verarbeitet wurden.

Die Ziele für das Jahr 2001 sind der Ausbau der Kostenrechnung hin zur Leistungs- sowie Vergleichsrechnung und die Einführung von Kennzahlensystemen. Zusätzliche Informationen bzw. Unterlagen (z.B. Handbuch für die KLR, Glossar, Richtlinie für Inventar- und Materialverwaltung) sind im Intranet (<http://intranet/Allgemein/Klr/web-kurzinfo-2.htm>) abrufbar.

EDV:

EDV - Tag in den Dienststellen:

NEU Die EDV hat in praktisch sämtlichen Dienststellen des Landes Steiermark Einzug gehalten, ein Netzwerk in technischer und organisatorischer Sicht wurde aufgebaut. Die Organisationsabteilung bietet den Dienststellen nicht nur im Anlassfall über die Hotline, die Büroautomation sowie die EDV-Bereiche Hilfestellung in EDV-Angelegenheiten an, sondern auch in Form eines „EDV-Tages“, an Ort und Stelle. Hierbei können EDV-Fragen geklärt, Wünsche auf ihre Durchführbarkeit überprüft, vorhandene Probleme aufgearbeitet, aber auch etwaige Missverständnisse beseitigt werden. Die EDV-Tage (Dauer ca. 2 bis 4 Stunden) wurden von den bisher besuchten Dienststellen überaus positiv aufgenommen. Durch die persönlichen Gespräche mit den Betroffenen wurden teilweise Probleme kurzfristig gelöst

Unter http://intranet/edv/DL_Profil/edvtag.stm können die Anforderungsmodalitäten des EDV-Tages in der Dienststelle abgefragt werden. Sollten auch Sie an einem EDV-Tag in Ihrer Dienststelle interessiert sein, nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt mit dem Sekretariat der EDV-Koordinierungsstelle (0316/877-2629) auf oder schicken Sie ein E-Mail an post@org-eks.stmk.gv.at.

Aufbau eines vernetzten Landesinformationssystems:

NEU Intranet: Derzeit sind im Landesdienst mehr als 3500 intranetfähige Arbeitsplätze eingerichtet. Diese Kolleginnen und Kollegen können auf ein umfangreiches Informationsangebot zugreifen: Bundes- und Landesgesetze, Erlässe, Beschlüsse der Regierungssitzungen, EDV-Projekte (z.B. GIS, LUIS), Internes und externes Telefonbuch, Serviceangebote der einzelnen Dienststellen, Geschäftseinteilung und -verteilung, Datenbanken, Formulare, Schulungsangebote, Statistiken und weitere Bereiche.

Internet: Das Land Steiermark bietet im Internet bereits über 14.000 Seiten Leistungsangebot an (vgl. <http://www.stmk.gv.at/verwaltung/org/info.stm/>), darunter auch alle Leistungen in den Bezirkshauptmannschaften und einzelnen Rechtsabteilungen samt dazugehörigen Formularen (z.B. http://www.stmk.gv.at/verwaltung/verw_bh.stm oder <http://www.stmk.gv.at/verwaltung/ra-4>).

EDV - Kontaktpersonen in den einzelnen Dienststellen:

Sinn dieser grundsätzlich bereits seit 1990 eingeführten Initiative ist es, in jeder Dienststelle einen hauptverantwortlichen Mitarbeiter zu bestellen, der sich um Ausbildungsmaßnahmen, Büroautomation, EDV-Inventar oder auch Installationsmaßnahmen kümmert.

NEU Neu an der Durchführung dieses Leistungsangebotes ist die direkte Abfragemöglichkeit für den konkreten Arbeitsplatzinhaber in jeder Dienststelle (http://intranet/edv/WirÜberUns/Wer_Zustaendig.stm).

EDV-Projekte im Intranet:

Eine zentrale Aufgabe der Landes-EDV ist die Abwicklung von EDV-Projekten mit einzelnen Landesdienststellen bzw. die Durchführung landesweiter EDV-Projekte. Die Intranet-Übersicht gibt Ihnen nun:

NEU Einen gesammelten Überblick über alle EDV-Projekte (wer macht welche EDV-Projekte usw.): <http://intranet/edv/pib.stm>; Informationen für die Projektarbeit und den täglichen Betrieb von EDV-Projekten (wer sind die Ansprechpartner, Möglichkeit projektspezifischer Downloads, Formulare, Bedienungshinweise, usw.): <http://intranet/skripts/edv/projekte1.idc>.

E-Government:

NEU Am 10. April 2000 hat die Steiermärkische Landesregierung mit dem Beschluss der E-Government-Initiative die Weichen für den forcierten Einsatz der Informationstechnologie gestellt: Vgl. <http://intranet/Edv/EGov/default.stm> bzw. <http://intranet/Edv/EGov/EGov.PDF>. Diese E-Government-Initiative steht im Einklang mit den Bemühungen der Europäischen Union und der Österreichischen Bundesregierung. Im Rahmen dieser Initiative werden derzeit ua. folgende Projekte bearbeitet:

Elektronischer Akt/Workflow; Groupware; Analyse, Dokumentation und Neugestaltung von Prozessen (Abläufen) und Organisationsstrukturen; Elektronische Zeiterfassung; Schulen; Kommunikation mit den Gemeinden.