

An die Mitglieder des Ausschusses für Finanzen

Ausschuss für Finanzen am 11.05.2017

TOP 3: Erfüllung von Zielen und Kennzahlen bei wesentlichen Produkten (Produkt 11403 – Technikunterstützte Informationsverarbeitung)

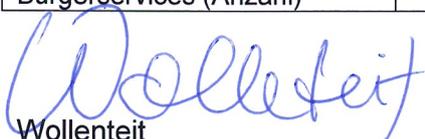
Im Rahmen der Erläuterung und der dazu geführten Beratung des wesentlichen Produktes 11403 Technikunterstützte Informationsverarbeitung wurde im Finanzausschuss am 11.05.2017 die Bitte geäußert, die Zieldefinition und die Kennzahlen zu überarbeiten und dem Protokoll beizufügen. Die Hinweise und Anregungen aus dem Ausschuss wurden aufgegriffen und bei der Überarbeitung berücksichtigt.

Ausgehend von dem strategischen Ziel dieses Produktes, effizientes, kundenorientiertes und wirtschaftliches Verwaltungshandeln in Erfüllung der ab 2020 statuierten Rechtspflicht sicherzustellen, wurden zwei operative Ziele abgeleitet, die das Erreichen des strategischen Zieles unterstützen sollen und durch konkrete und terminierte Zielvorgaben messbar machen. Es geht bei der Operationalisierung von Zielen nicht darum, die ganze Komplexität dieses Produktes abzubilden, sondern sich auf wenige „smarte“ Ziele¹ und steuerungsrelevante Kennzahlen zu beschränken.

Nur wenn es gelingt, aus allgemeinen strategischen Zielvorgaben konkrete und abrechenbare operative Ziele zu entwickeln, ist die Festlegung von relevanten Kennzahlen mit hohem Informationswert möglich. Dadurch wird sichergestellt, dass Ziele und Kennzahlen in einem engen inhaltlichen Zusammenhang stehen. Kennzahlen sollen der Reduktion von Komplexität auf das Wesentliche dienen und sind keinesfalls Selbstzweck, ansonsten besteht die Gefahr der Überforderung und Überfrachtung.

Für das Produkt 11403 – Technikunterstützte Informationsverarbeitung werden folgende Zieldefinitionen und Kennzahlen vorgeschlagen:

Strategisches Ziel:						
- Schaffung der IT-technischen- und organisatorischen Rahmenbedingungen, die es ermöglichen, Verwaltungsvorgänge in Erfüllung der ab 2020 statuierten Rechtspflicht vollständig mit dem Ziel abzuwickeln, effizientes, kundenorientiertes und wirtschaftliches Verwaltungshandeln sicherzustellen.						
Operative Ziele:						
- Erhöhung der Anzahl der DMS-Arbeitsplätze gemäß den Plankennzahlen (z.B. Bußgeldverfahren, Vollstreckungsverfahren, elektronischer Anordnungsworkflow, Etablierung einer zentralen digitalen Posteingangsstelle für Bußgeldstelle, FD Ordnung, Vollstreckung						
- Erhöhung der Anzahl der Online-Bürgerservices gemäß den Plankennzahlen (z.B. Terminvergabesystem, Gewerbe online)						
- Weitere Prozessoptimierungen mit IT (z.B. elektronische Reisekostenabrechnung, Scanprozess Krankenscheine) sowie Einführung IP-Telefonie						
Kennzahlen	2015	2016	2017	2018	2019	2020
DMS-Arbeitsplätze (Anzahl)	10	50	100	150	300	500
Eingeführte Online-Bürgerservices (Anzahl)	14	8	16	18	20	22


Wollenteit

¹ Der Begriff „smart“ steht hierbei für spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert.