



Prozessmanagement in der Öffentlichen Verwaltung

Diskussionsgrundlage auf Basis eigener Erfahrungen

Jörg Rodenhagen
Acando GmbH, Hamburg



Humboldt-Universität zu Berlin

14. August 2009

Agenda

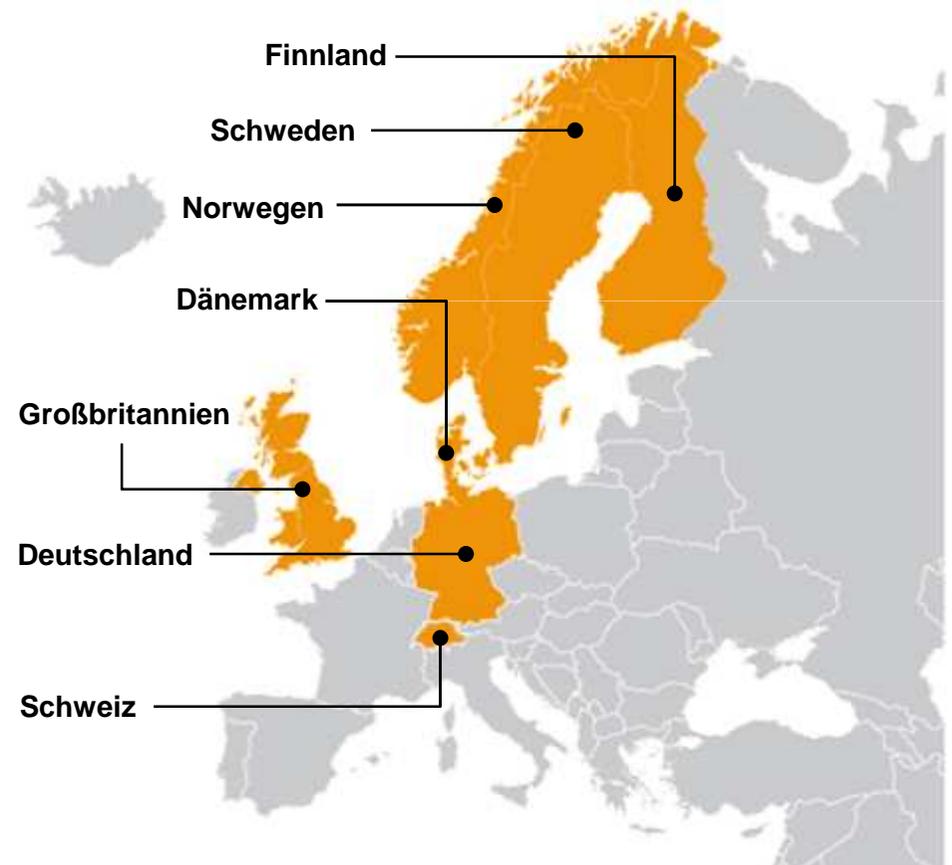


- I. Vorstellung
- II. Herausforderungen in der Öffentlichen Verwaltung
- III. Prozessmanagement als Lösungsansatz?
- IV. BPM-Reife in der Öffentlichen Verwaltung
- V. Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung

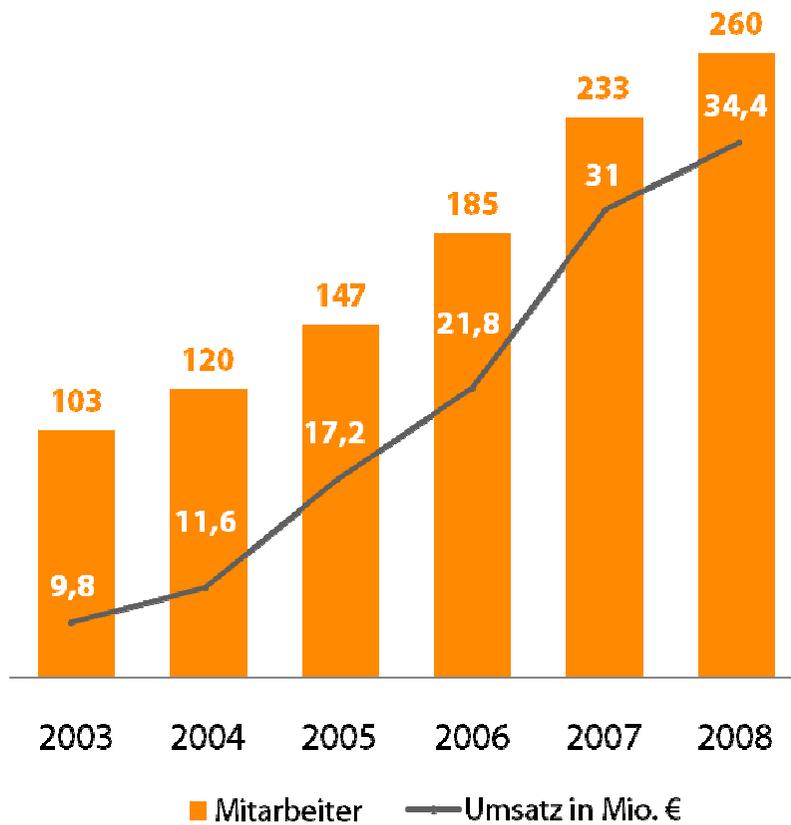


Historie

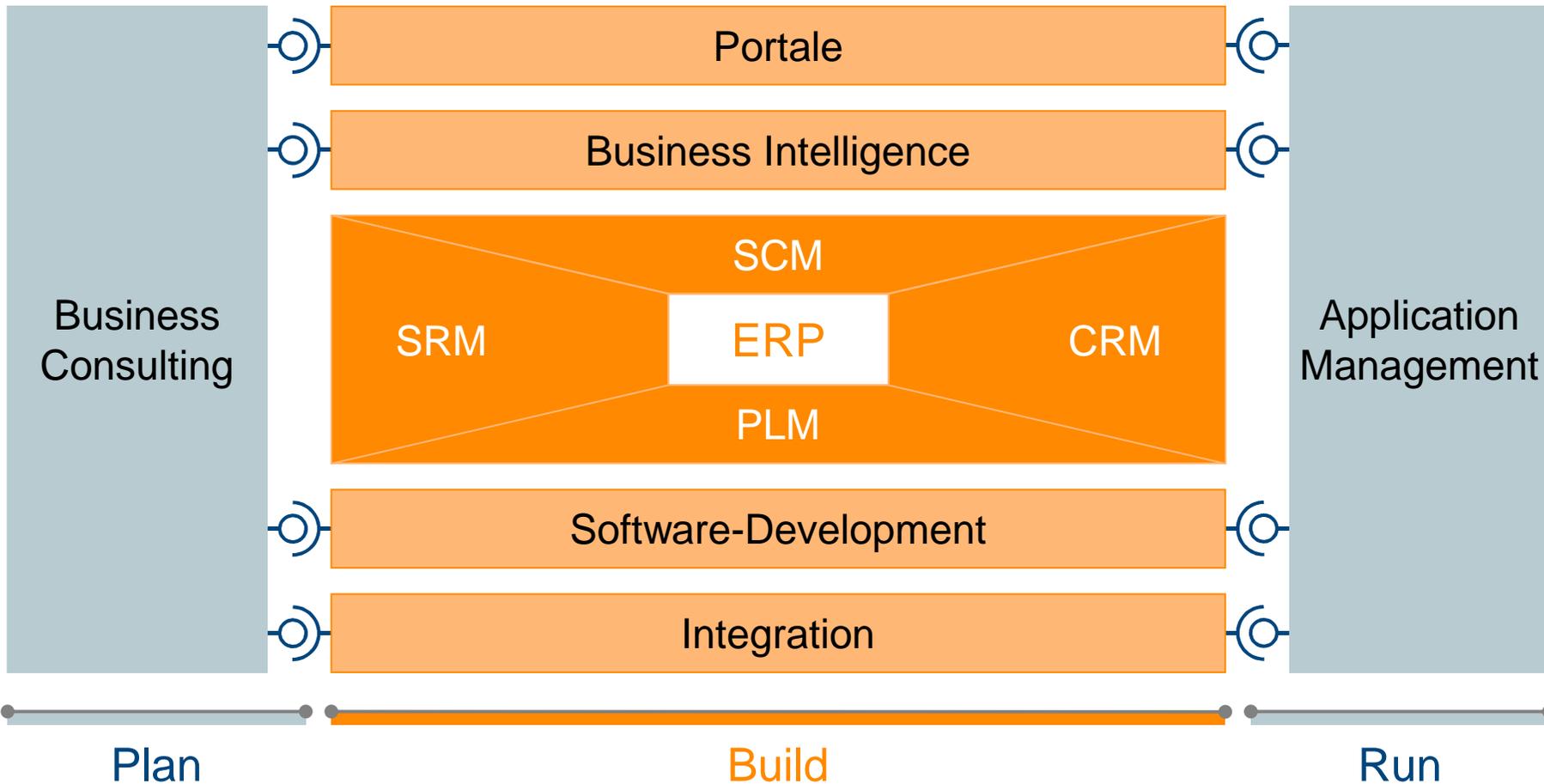
- 1981** Gründung Frontec in Schweden
- 1982** Gründung Resco in Schweden
- 1995** Börsengang Frontec in Stockholm
- 1999** Gründung Acando in Schweden
- 2000** Gründung Resco in Deutschland
- 2003** Merger Acando und Frontec zu AcandoFrontec
- 2006** Merger AcandoFrontec und Resco zu Acando
- 2008** Rebranding Resco GmbH zu Acando GmbH



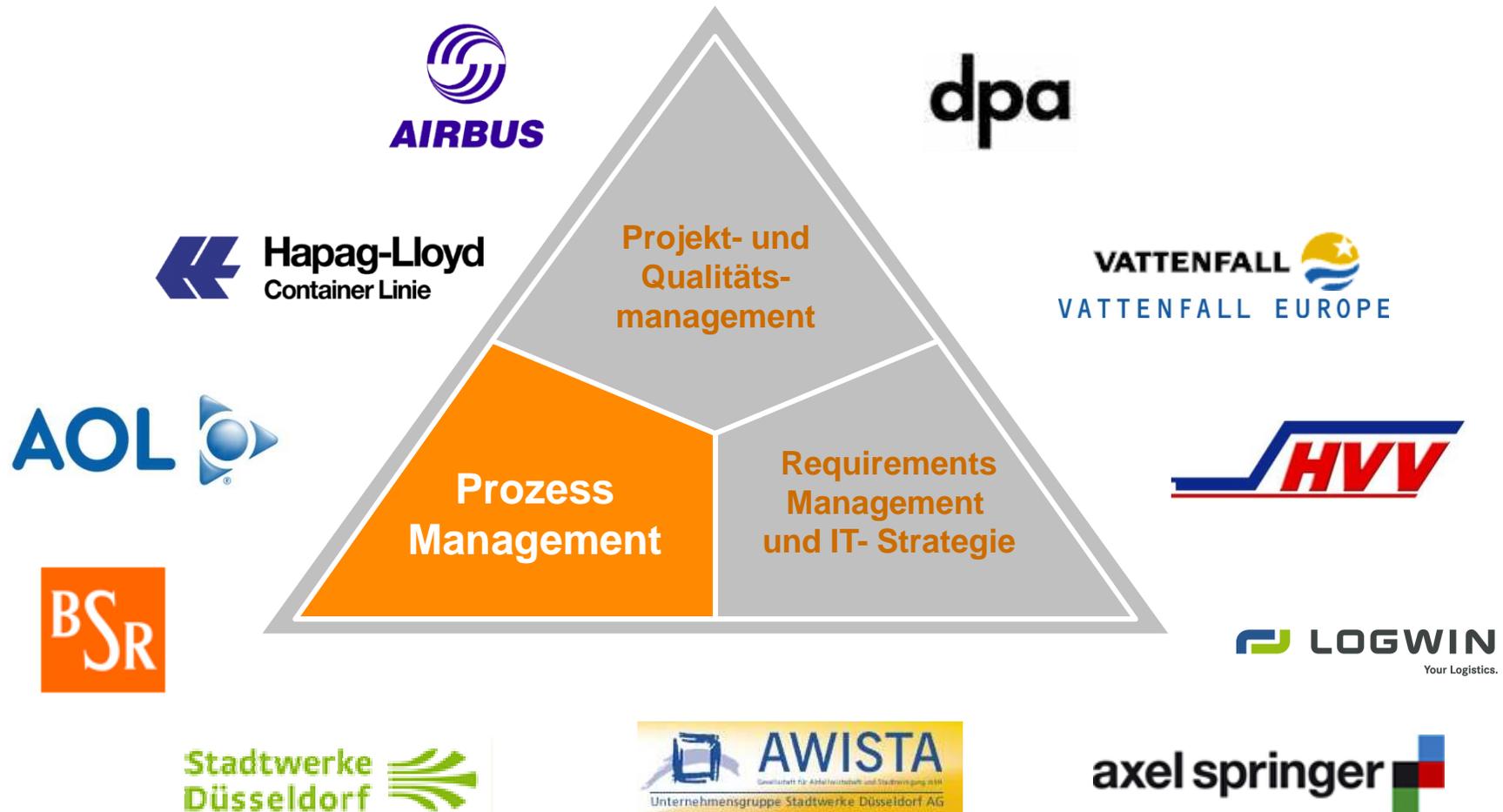
Acando in Deutschland



Beratungsportfolio



BPM Consulting in der Acando Referenzen (Auszug)



Profil Jörg Rodenhagen





www.acando.de **Jörg Rodenhagen**
Senior Consultant

Acando GmbH
 Millerntorplatz 1
 20359 Hamburg
 Germany

Mobil: +49 (0)172 - 451 80 22
 joerg.rodenhagen@acando.de

- Studium der Informatik und der Betriebswirtschaftslehre (Univ. Hamburg)
- Senior Consultant bei der Acando GmbH
- Fachliche Schwerpunkte: Prozessmanagement, Organisationsgestaltung, Change Management, Projektmanagement, IT Service Mmt. (ITIL)

- Berater, Projektleiter, Trainer und Coach im BPM-Umfeld
- Leiter des Hamburger Expertenkreises BPM der Gesellschaft für Organisation e.V. (gfo)
- Mitglied des IT Service Management Forum Deutschland e.V. (itSMF), Mitglied des Arbeitskreises „ITIL in der Öffentlichen Verwaltung“
- Mitveranstalter, Referent und Moderator im „Arbeitskreis BPM“ des Kompetenznetzwerkes e-ThinkTank e.V. / Nordakademie
- Lehrbeauftragter der Nordakademie für Prozessmodellierung und Qualitätsmanagement
- Fachautor u.a. für die Management Circle AG, die Gesellschaft für Organisation e.V. sowie für die Fachzeitschriften „QZ Qualität und Zuverlässigkeit“ (Hanser Verlag) und „HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik (dpunkt Verlag)“



„Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“

→ www.behoerderspiegel.de und www.fuehrungskraefteforum.de



Praxisseminare
des Behörden Spiegel 2009

führungskräfte forum

Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement

23.-24.02.2009 und 11.-12.06.2009

Programm 1. Tag 09:00 - 16:30 Uhr

Vortrag: „Einführung in das Prozessmanagement“

- Warum Prozessmanagement?
- Erfolgsfaktoren Kundenorientierung, Effektivität und Effizienz
- Externe und interne Treiber von BPM-Projekten
- Besonderheiten verwaltungsorientierter Prozesse im Öffentlichen Dienst
- Stakeholder der Prozesse im Öffentlichen Dienst

Workshop: „Einführung in das Prozessmanagement“

- Stakeholder und Treiber aktueller BPM-Maßnahmen der Teilnehmer
- Herausforderungen und Hürden bei eigenen BPM-Maßnahmen

Vortrag: „Prozessgestaltung und -modellierung“

- Sind Prozesse vorgegeben oder aktiv gestaltbar?
- Prozessmodelle als Abbild realer Prozesse
- Ziele und Zielgruppen der Prozessmodellierung
- Methodenauswahl und Modellierungskonventionen

Praxisbericht: Prozessgestaltung und -modellierung

- Projekt- und Modellierungsziele
- Methodeneinsatz
- Herausforderungen bei der Modellierung und Lösungsansätze
- Projektergebnisse und Nutzenbetrachtung

Programm 2. Tag 09:00 - 16:00 Uhr

Vortrag: „Prozesscontrolling und -optimierung“

- Anforderungen an verwaltungsorientierte Prozesse
- Prozessbezogene Erfolgsfaktoren und Kennzahlen
- Prozessoptimierung – Handlungsfelder und Lösungsansätze
- kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP) als Managementaufgabe

Workshop: „Prozesscontrolling und -optimierung“

- Bestimmung Ihres Prozessreifegrades
- Erarbeitung von Erfolgsfaktoren / Prozesskennzahlen (Praxisbeispiel der Teilnehmer oder Fallstudie)
- Erkennen von Optimierungspotenzialen an einem Beispielprozess

Vortrag: „Prozessorganisation“

- Organisationsformen (Hierarchie – Matrix – Prozessorganisation)
- Prozessbezogene Rollen, Gremien und Kompetenzprofile
- Anreize, Motivation und Verantwortungen in der Prozessorganisation
- Prozesskultur – Identifikation mit dem Ganzen

Workshop: „Prozessorganisation“

- Organisationsformen in den Institutionen der Teilnehmer
- Wo liegen organisations- / strukturbedingte Hürden und Hemmnisse?
- Lösungsansätze – auf dem Weg zu einer prozessbasierten Kultur

HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik, dpunkt Verlag

Beitrag im Themenheft HMD 265 „eGovernment“



1. Aktuelle Herausforderungen in der öffentlichen Verwaltung
2. Prozessmanagement als Lösungsansatz?
3. Prozessuale Rahmenbedingungen in der öffentlichen Verwaltung
4. Das Handlungsfeld »Prozessketten« im Programm E-Government 2.0
5. Beispiele zur Umsetzung des Prozessmanagements in der öffentlichen Verwaltung
6. Praxisbeispiel: Babysitterbörse der Stadt Arnsberg
7. Literatur

Agenda

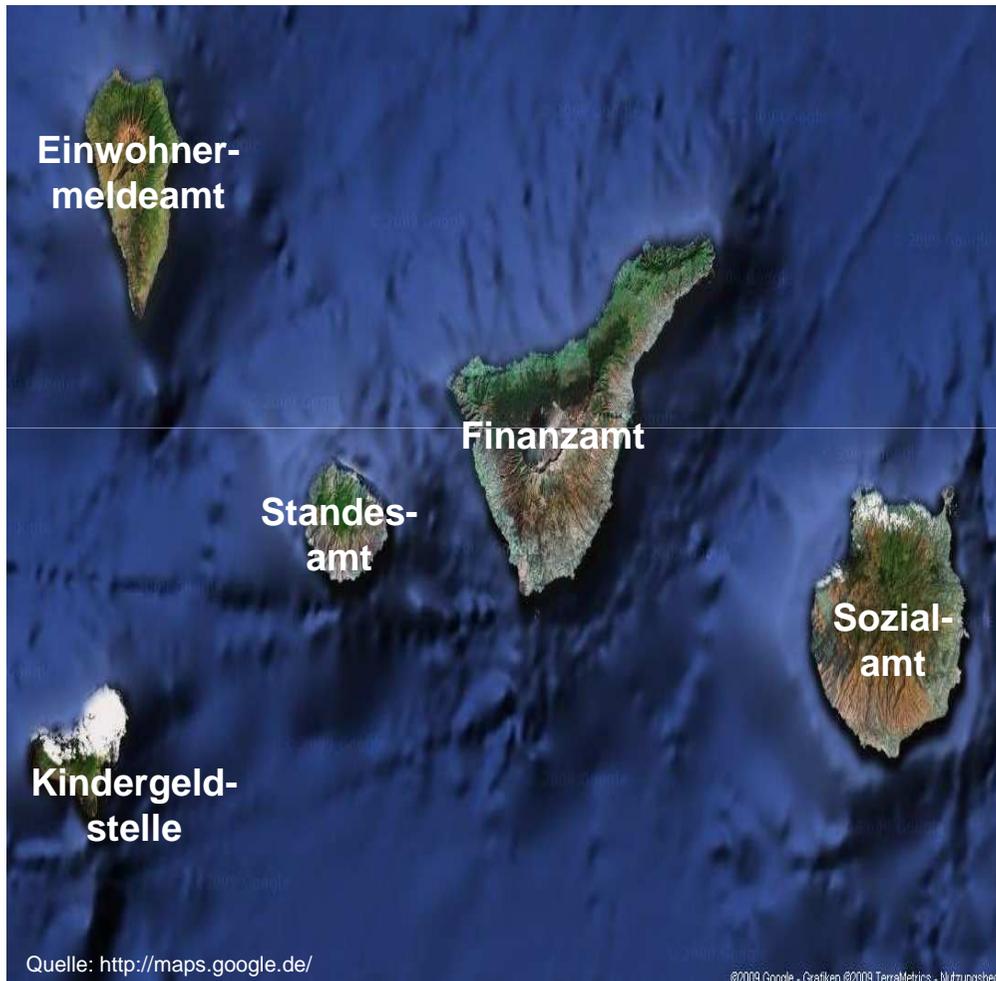


- I. Vorstellung
- II. Herausforderungen in der Öffentlichen Verwaltung
- III. Prozessmanagement als Lösungsansatz?
- IV. BPM-Reife in der Öffentlichen Verwaltung
- V. Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung



Herausforderungen in der Öffentlichen Verwaltung

Wahrnehmung als funktionale, isolierte Strukturen



Leistungsprobleme

- ▷ Die Kommunikation zwischen den Behörden ist funktional getrieben
- ▷ Die Koordination der Behörden sollte jedoch vom „Geschäftsfall“ (Bauantrag, Geburt, Umzug, ...) gesteuert werden!
- ▷ Zuständigkeiten und Führungsstrukturen sind „vertikal“ ausgerichtet, das Anliegen des Bürgers liegt horizontal „quer“ zu dieser Struktur!
- ▷ Inhomogenität zwischen Prozessen und Strukturen führt zu hohen Reibungsverlusten und Kosten

FAZIT:
Behörden werden vom Bürger als Inseln wahrgenommen: isoliert, intransparent und schwer erreichbar!

Herausforderungen in der Öffentlichen Verwaltung

Rahmenbedingungen und Restriktionen



Hoheitliche Aufgaben

Öffentliche Verwaltung muss hoheitliche Aufgaben wahrnehmen mit nachgeordneter Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (Öffentliche Sicherheit, Polizeipräsenz, Bereitschaft von Katastrophenschutz, ...)

Bindende Gesetzgebung

Der Staat ist beauftragt, EU-Recht in nationale Rechtsnormen umzusetzen. Kein betriebliches Direktionsrecht.

Komplexität der Rechtsnormen

Die bestehenden Rechtsnormen (u.a. Sozialgesetzbuch, Steuerrecht) weisen eine hohe Binnenkomplexität auf und sind an vielen Stellen miteinander vernetzt.

Kundenorientierung

Wer ist der Kunde einer Behörde? Wirtschaftunternehmen und Bürger? Die Regierung / EU als Gesetzgeber? Bund, Länder und Kommunen als Leistungsempfänger?

Entscheidungsautonomie der Behörden

Jede Behörde ist autorisiert, ihre Strukturen und Prozesse autonom zu gestalten. Ein gemeinsamer Standard setzt zunächst einen gemeinsamen Willen voraus.

Haushaltsplanung und Kameralistik

Knappe öffentliche Mittel setzen Restriktionen hinsichtlich erforderlicher Investitionen und Strukturreformen. Verfügbare Mittel werden nach einem Schlüssel auf die einzelnen Ressorts verteilt. Keine flexible Umverteilung.

Legislaturperiode als Taktgeber

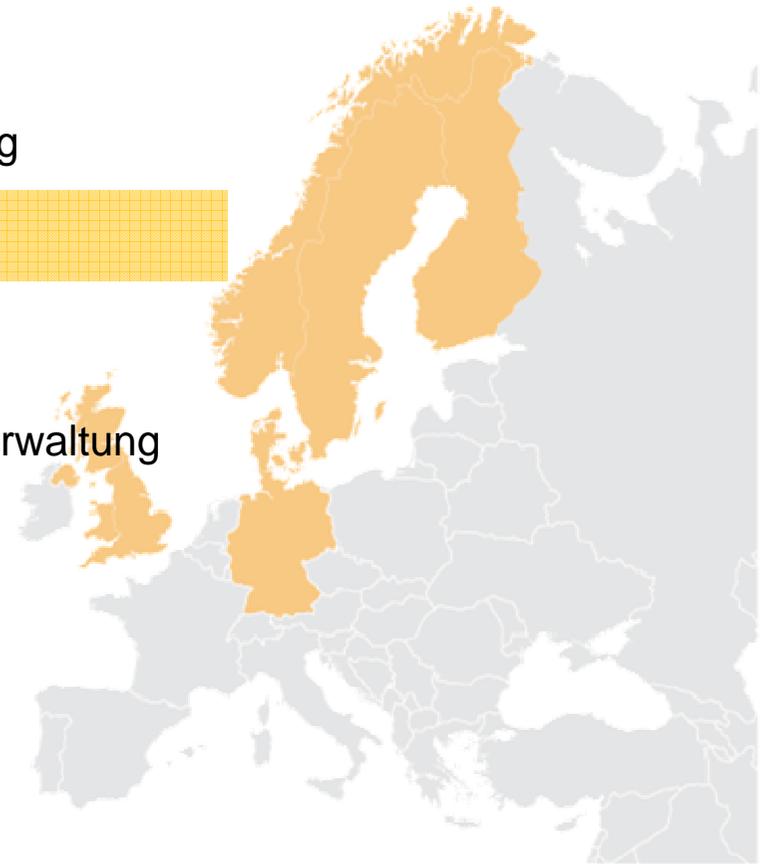
In der Regel keine strategischen, langfristigen Entscheidungen. Wahlperioden, Wahlkampf und politische Strömungen dominieren die Entscheidungsfindung.

Quelle: B. Diekhans, P. Rieckmann, J. Rodenhagen: Prozessmanagement im Kontext des eGovernment 2.0 – Einsatzfelder, Rahmenbedingungen und aktuelle Maßnahmen.
In: HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik, Heft 265 eGovernment, Februar 2009, dpunkt Verlag

Agenda



- I. Vorstellung
- II. Herausforderungen in der Öffentlichen Verwaltung
- III. Prozessmanagement als Lösungsansatz?
- IV. BPM-Reife in der Öffentlichen Verwaltung
- V. Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung



Prozessmanagement als Lösungsansatz?

Zentrale Grundsätze des Geschäftsprozessmanagement



Kundenorientierung

Konsequente Ausrichtung des Leistungsportfolios, der Strukturen und der Prozesse auf die Anforderungen und Erwartungen des Kunden

Wertschöpfung und Wirtschaftlichkeit

Reduktion aller Tätigkeiten, die nicht zur Erfüllung der Kundenanforderungen beitragen. Effektivität („Das Richtige tun“) und Effizienz („Dieses richtig tun“).

Beherrschung der Komplexität

Ganzheitliche Betrachtung der Komplexität, Hineinbringen von Transparenz und einem gemeinsamen Verständnis der Beteiligten. Schrittweise Reduktion der Komplexität dort, wo es zweckmäßig ist.

Lösen von strukturellen Barrieren

Minimierung von Reibungsverlusten (Inhalte, Qualität, Zeit) durch Abbau von Schnittstellen zwischen Abteilungen entlang der Kernprozesse

Ganzheitliche Verantwortung

Gemeinsame Ergebnisverantwortung aller am Leistungsprozess Beteiligten. Ist der Kunde nicht zufrieden, hat der gesamte Prozess versagt, nicht eine beteiligte Einheit alleine.

Offener vertrauensvoller Führungsstil

Flexible, sich selbst steuernde Teams mit kurzen Reaktions- und Entscheidungswegen. Bei Bedarf Eskalation an einen zentralen Prozessmanager.

Besonderheiten im Öffentlichen Dienst

Vergleich mit Wirtschaftsunternehmen



These: "BPM ist ein Managementansatz für Wirtschaftsunternehmen!"

→ Ist es dennoch für die Öffentliche Verwaltung anwendbar?

Wirtschaftsunternehmen

...definieren ihr Geschäftsziel und ihr Leistungsangebot selbst

...richten ihre Vision, Mission und Strategien auf langfristigen Erfolg aus

...sind einem Wettbewerb ausgesetzt, müssen ihre Marktposition kontinuierlich verteidigen

...müssen Veränderungen im Umfeld sensibel spüren und sich ständig flexibel anpassen
(Kundenerwartungen, Markttrends, ...)

...erreichen ihre wirtschaftlichen Ziele über Effektivität, Effizienz und Kostenreduktion

Behörden

...wird ihr Leistungsangebot (= Zuständigkeit) durch den öffentlichen Auftrag vorgegeben

...planen und handeln kurzfristig in Legislaturperioden

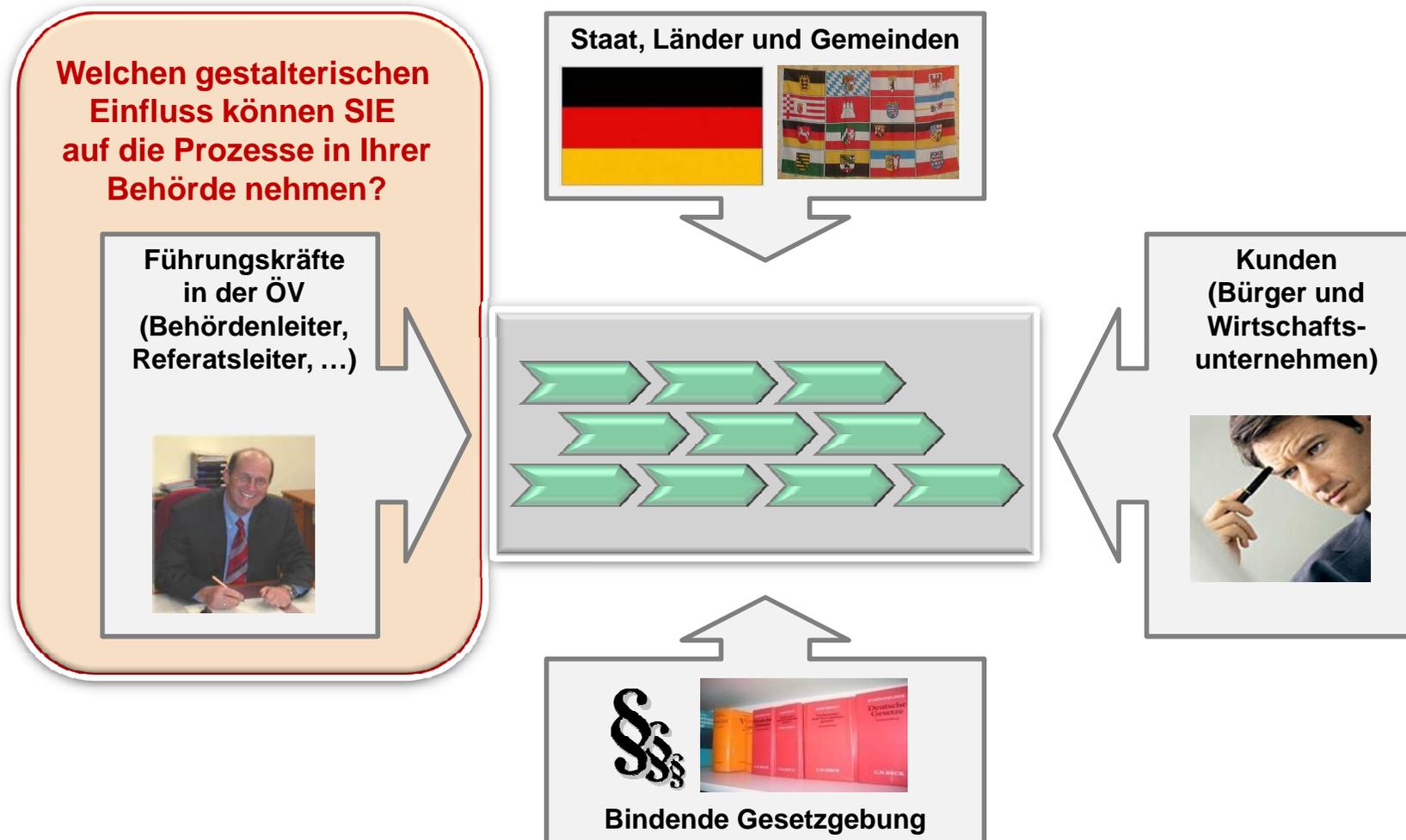
...kennen keinen Wettbewerb mit gleichartigen Leistungsanbietern

...sind in ihrem Leistungsangebot relativ konstant, müssen sich aber an neue Gesetze anpassen

...haben den Auftrag, ihr gesetzliches Leistungsangebot möglichst wirtschaftlich umzusetzen

Sind Prozesse aktiv gestaltbar?

Wesentliche Stakeholder der Prozessgestaltung in der ÖV



© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009

Sind Prozesse aktiv gestaltbar?

Gestaltbare Elemente eines Geschäftsprozesses



WARUM?	Öffentlicher Auftrag	Umsetzung eines Beschlusses	Rechtliche Vorgaben
WAS?	Definition des gesamten Leistungsangebot	Definition der einzelnen (Prozess-) Leistung in Art, Umfang, Preis	
WIE?	Definition des (Prozess-) Ablaufes als Handlungsfolge	(Durchlauf-, Bearbeitungs-, Warte-, ...) Zeiten (Bearbeitungs-, Verwaltungs-, ...) Kosten	
WIE GUT?	Qualität der Leistung (Korrektheit, Vollständigkeit, ...)	Qualität der Leistungserbringung (Erreichbarkeit, Güte von Informationen, Flexibilität, Zeit, Kosten, ...)	
WER?	Ausführungsverantwortung	Entscheidungsvollmacht	Delegation Motivation Vertrauen Anreize
WOMIT?	Eingesetzte Ressourcen	Eingesetzte IT-Technologie	Eingesetzte Medien / Kanäle (persönl. Beratung, Telefon, Internet, eMail, Fax)

© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009

Sind Prozesse aktiv gestaltbar?

Gestaltbare Einflussfaktoren und Rahmenbedingungen



Praxisseminar "Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement"
03./04. November 2008, Hamburg



Seminarleiter: Jörg Rodenhagen

Ergebnisse des Workshop 2 "Welche Rahmenbedingungen / Restriktionen sind fest vorgegeben bzw. gestaltbar?"

Kategorie	Rahmenbedingung / Restriktion	fest vorgegeben			gestaltbar	
		1	2	3	4	5
Rechtliche Grundlagen	Gesetze	X				
	Datenschutz	X				
	Personalvertretung	X				
	Beteiligungspflichten	X				
	Kameralistik		X			
Ressourcen	Zeitdruck		X			
	Budget		X			
	personelle Ressourcen		X			
Organisation	Veränderungen in der Organisationsstruktur			X		
	Einbeziehung der Personalvertretung u.a.			X		
	Organisationsentwicklung ==>Matrix			X		
Führung & Mitarbeiter	Veränderungen bei Mitarbeitern und Führungskräften				X	X
	Personalentwicklung					X
	Kein Know How					X
	fehlende Anreizsysteme		X	X		
	nicht gewollte Transparenz				X	
	Gesundheit / körperliche Belastung am Arbeitsplatz				X	X
	Mißtrauen					X
	Angst des Machtverlustes				X	
Innere Widerstände				X	X	

© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009

Prozessoptimierung

Lösungsansätze auf strategischer Ebene



Kundenfokussierung

Konsequente Ausrichtung der Prozesse auf den Kunden und dessen Bedürfnisse.

Komplexitätsreduktion

Abbau überflüssiger Rechtsnormen und Regelungen (u.a. Gesetze, Verkehrsschilder).

Kulturelle Integration

Willen zur Kooperation fördern, politische und persönliche Befindlichkeiten überwinden.

Konzentration auf das Kerngeschäft

Trennen von Supportprozessen, die von externen Dienstleistern besser und günstiger erbracht werden.

Gemeinsame Standards

Integration der Kunden in die eigenen Prozesse. Einigung auf gemeinsame Schnittstellen, Medien, Datenformate

Anreize, Motivation und Verantwortungen

Kategorien



Monetäre Anreize für...

- Persönliche Zielerreichungen
- Besondere Leistungen (Bewältigung von Prozesshemmnissen)
- Vorschläge für Verbesserungen
- Besondere Kundenorientierung

- Persönliches Lob
- Ernennung zum „Mitarbeiter des Monats“
- Artikel im Behördenspiegel
- ...

Anerkennung

Incentives

- Besondere Möglichkeiten zur Weiterbildung (in Art und Anzahl)
- Evtl. Sonderurlaub
- ...

- Aufstiegsoptionen
- Ernennung zum Process Manager
- Berufung ins Process Office (beratende Funktion)
- ...

Entwicklungsmöglichkeiten



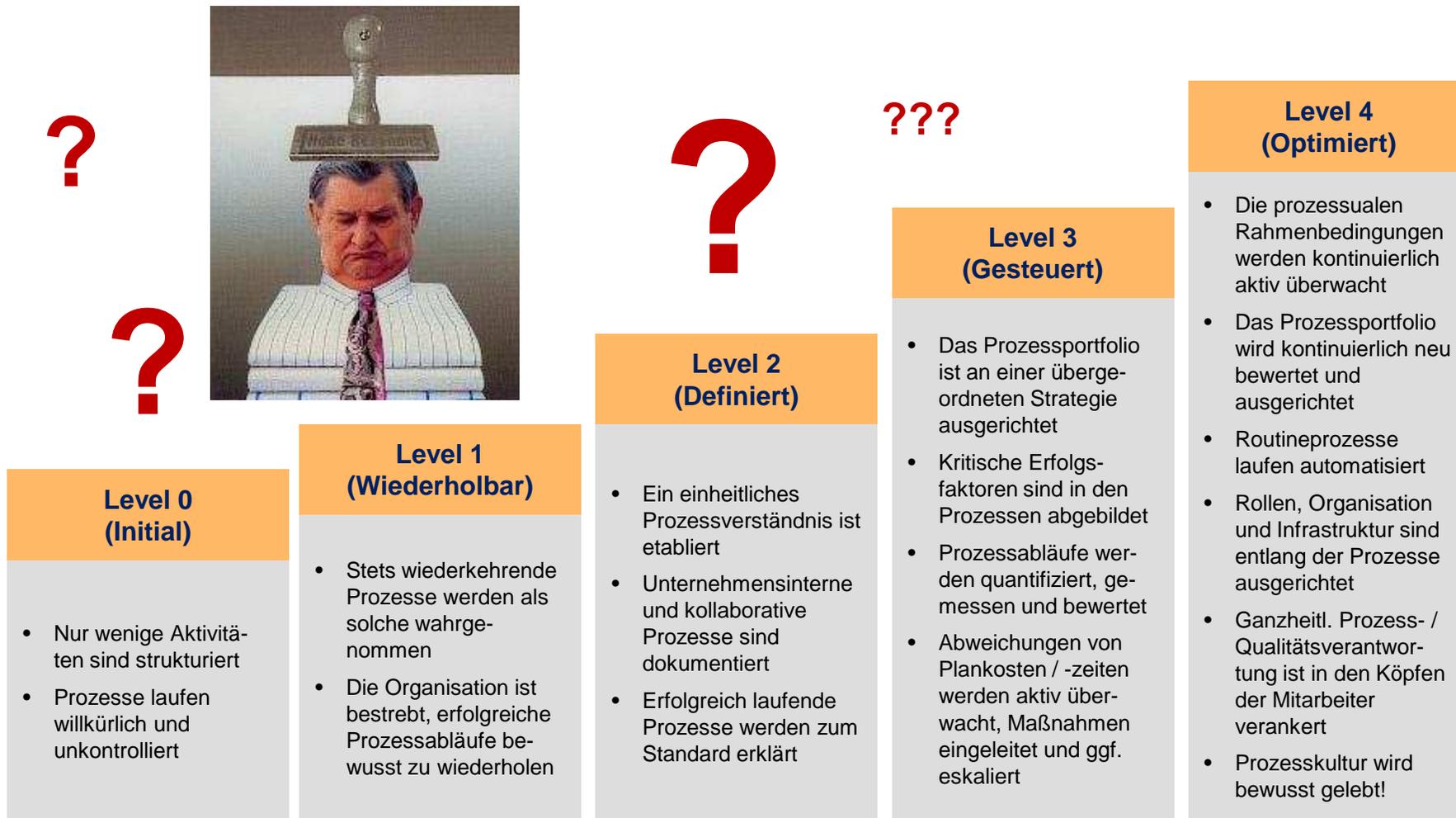
Agenda



- I. Vorstellung
- II. Herausforderungen in der Öffentlichen Verwaltung
- III. Prozessmanagement als Lösungsansatz?
- IV. BPM-Reife in der Öffentlichen Verwaltung
- V. Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung



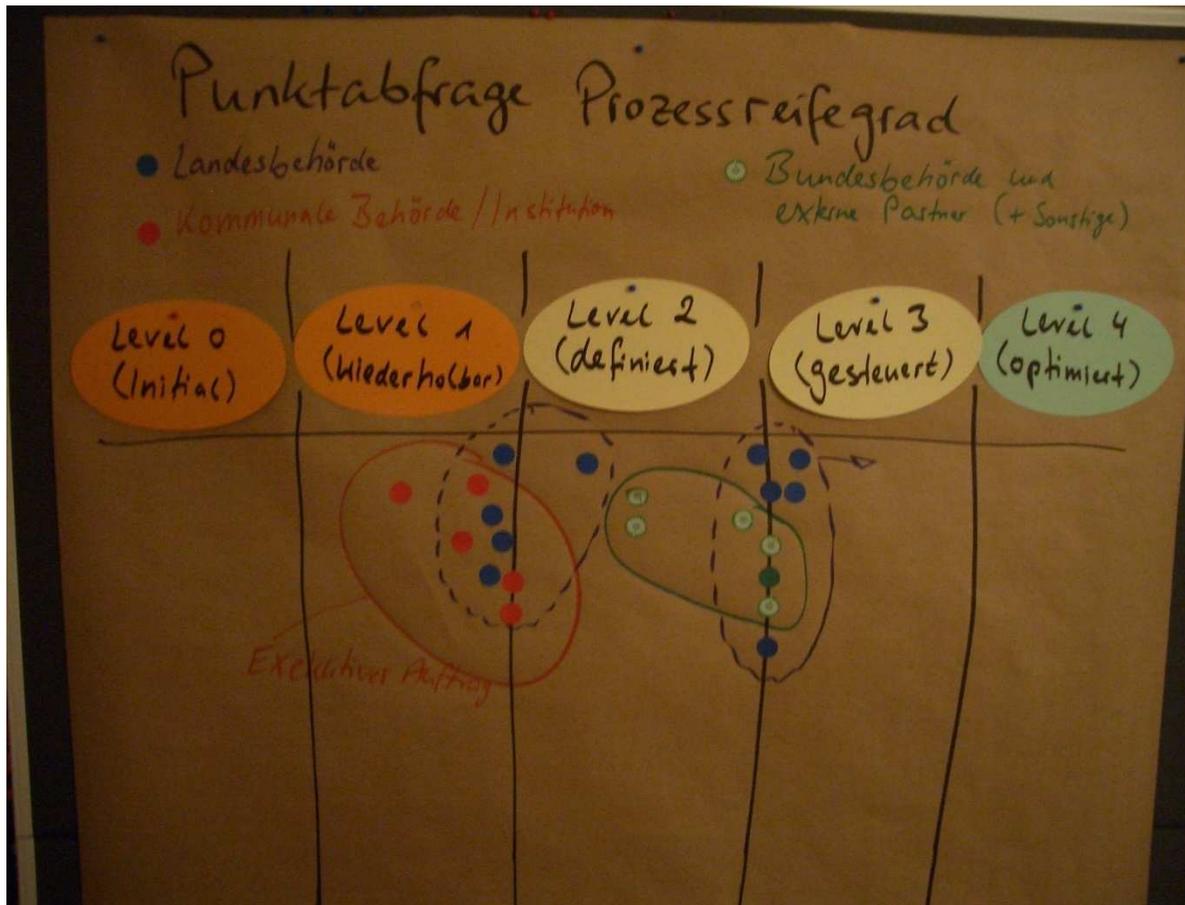
Bestimmung des BPM-Reifegrades in der ÖV



© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009
 Angelehnt an die Stufen des Capability Maturity Model Integration (CMMI), Carnegie Mellon University, www.sei.cmu.edu/cmmi/

Bestimmung des BPM-Reifegrades

Workshop im BPM-Seminar des Behördenspiegel, November 2008



- Korridor zwischen den mittleren Reifegraden 1 bis 3.
- Die Bundesbehörden (und ein Teil der Landesbehörden) sehen sich am unteren Rand des Level 3. Begründung: Innovationstreiber für die prozessorientierte Ausrichtung der ÖV mit Gestaltungsverantwortung.
- Die Kommunalen Einrichtungen sehen sich ausschließlich in der Ausführungsverantwortung bestehender Regelungen.
- Innovative Maßnahmen auf Bundes- und Landesebene brauchen erhebliche Zeit, bis sie auf kommunaler Ebene greifen. Damit wird ein Zeitverzug und das entstandene Ergebnisbild begründet.

Agenda

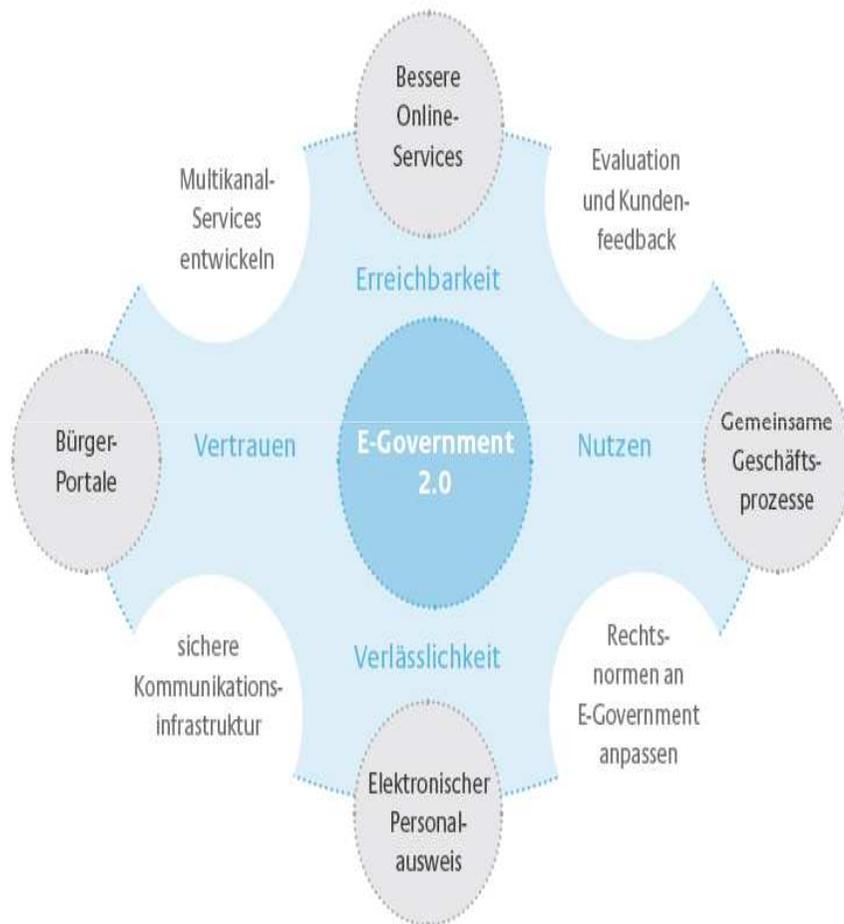


- I. Vorstellung
- II. Herausforderungen in der Öffentlichen Verwaltung
- III. Prozessmanagement als Lösungsansatz?
- IV. BPM-Reife in der Öffentlichen Verwaltung
- V. Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung



Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung

Regierungsprogramm „E-Government 2.0“ (1)



Vier Handlungsfelder

Portfolio:

- Bedarfsgerechter Ausbau des E-Government Angebotes des Bundes
- Wesentliche Qualitätskriterien: Kundenorientierung, Sicherheit, einfache Handhabung für den Nutzer und Wirtschaftlichkeit
- Verwaltungen arbeiten durchgängig elektronisch zusammen, fachliche Zuständigkeiten sind für die Nutzer nicht mehr relevant
- Deutliche Reduktion der Prozesszeiten und –kosten
- Entlastung der Haushalte im Sinne einer Amortisation von drei Jahren

Prozessketten:

- Vereinfachte Zusammenarbeit von Wirtschaft und Verwaltung
- Aufeinander abgestimmte bzw. integrierte Prozesse und IT-Verfahren,
- Bezogen auf jegliche Anlässe und Formen des Austausches von Daten wie Anträge, Genehmigungen, Meldungen oder Statistikpflichten.

Identifizierung:

- Ermöglichung nachweislich sicherer Transaktionen über das Internet (Identifizierung der Beteiligten, rechtsverbindliche Willenserklärung)
- Zentrale Qualitätsmerkmale: Sicherheit und einfache Bedienbarkeit durch den Anwender genannt.

Kommunikation:

- Staatlich zertifizierte „Bürger-Portale“ im Internet als sichere elektronische Kommunikationsräume
- Zuverlässige Authentifikation gegenüber Dritten
- Verhinderung von Risiken durch Spam-, Wurm- und Phishing-Mails
- Sichere Aufbewahrung personenbezogener Dokumente /Informationen

Quelle: Bundesministerium des Innern: Regierungsprogramm E-Government 2.0, Informationsbroschüre, 1. Auflage, November 2006

© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009

Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung

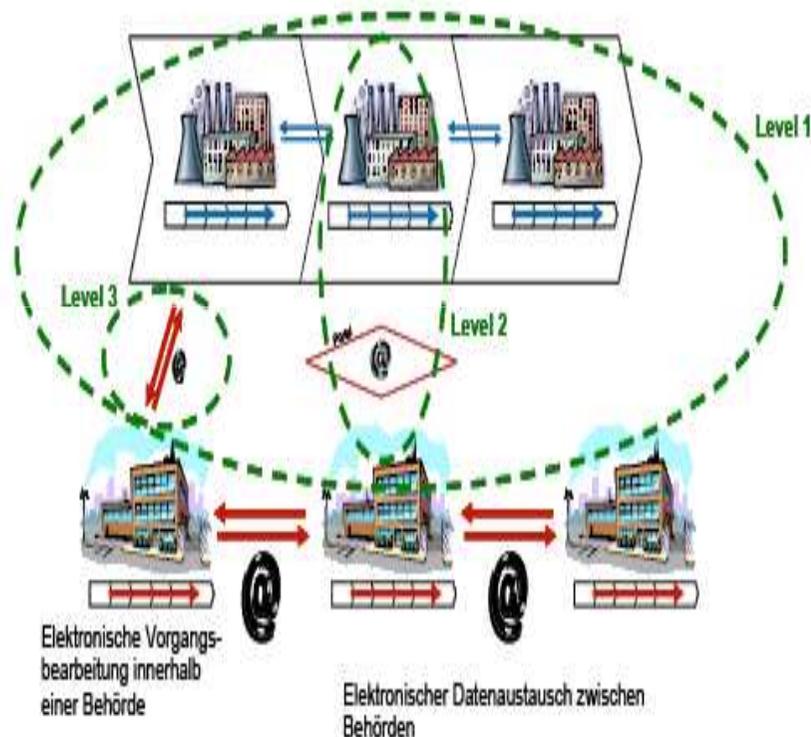
Regierungsprogramm „E-Government 2.0“ (2)



Handlungsfeld „Prozessketten“

3 Level zur Identifikation und Gestaltung

- **Level 1 (branchenweite Prozessintegration)**
→ alle Prozessketten, die mit **vielfältigen Informationsverpflichtungen** und Verfahren mit Behörden einhergehen und über **mehrere Wertschöpfungsstufen einer Branche** laufen.
- **Level 2 (unternehmensweite Prozessintegration)**
→ Prozessketten, die mit **vielfältigen Informationsverpflichtungen** und Verfahren mit Behörden einhergehen und über **mehrere Wertschöpfungsstufen** gehen, dieses jedoch nur **innerhalb eines Unternehmens**.
- **Level 3 (punktuelle Informationsverpflichtung und Verfahren mit einer Behörde)**
→ Prozessketten, die lediglich einen **punktuellen Datenaustausch mit einer Behörde** erfordern und sich gleichzeitig auf **eine Wertschöpfungsstufe innerhalb eines Unternehmens** beschränken.



Quelle: Bundesministerium des Innern: Regierungsprogramm E-Government 2.0, Informationsbroschüre, 1. Auflage, November 2006

© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009

Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung

Einheitliche Behördenrufnummer „D115“



Projekt D115 - Einheitliche Behördenrufnummer

Ziel des Projektes D115 ist es, Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung zu erleichtern. Ob Termine beim Standesamt, Fragen zu Formularen, der Müllabfuhr oder zum Elterngeld - unter der Rufnummer 115 wird Auskunft erteilt, unabhängig davon welche der drei Verwaltungsebenen betroffen ist.

Das Projekt steht beispielhaft für eine partnerschaftliche ebenenübergreifende Zusammenarbeit. Dezentrale Serviceeinheiten von Kommunen, Ländern und Bund sollen intelligent vernetzt werden, so dass Informationen schnell und kompetent abrufbar sind.

Bevor die Einheitliche Behördenrufnummer 115 bundesweit frei geschaltet und für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger genutzt werden kann, soll sie zunächst in einer **Pilotphase** erprobt werden. Ende Oktober 2007 haben die Länder **Modellregionen** für die Entwicklung des Projektes und den Probetrieb ausgewählt.

Ein **Grobkonzept** wurde vom Projekt im November 2007 vorgelegt. Auf dieser Basis hat die Projektgruppe D115 gemeinsam mit Experten aus den Kommunen, den Ländern und dem Bund ein **Feinkonzept** entwickelt, das die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für den Pilotbetrieb festlegt. Das Feinkonzept wurde am 26. September 2008 veröffentlicht.

Der Pilotbetrieb in Modellregionen ist ab 2009 geplant. Er wird inhaltlich und räumlich stufenweise ausgebaut. Es ist vorgesehen, dass die Bürgerinnen und Bürger in den teilnehmenden Modellregionen in einer ersten Stufe Auskunft zu etwa 100 kommunalen Leistungen der öffentlichen Verwaltung erhalten. Für Auskünfte, die die Bundes- und Landesebene betreffen, werden in der ersten Stufe jeweils 25 Leistungen zur sofortigen Beantwortung vorgehalten.

D115-Informationsveranstaltung für die Wirtschaft

am 18. November 2008 von 9 bis 16 Uhr

Projekt D115 - Modellregionen

Berlin

Hamburg

Hessen

- Darmstadt
- Frankfurt
- Hanau
- Marburg
- Offenbach
- Wiesbaden
- Hochtaunuskreis
- Kreis Bergstraße
- Kreis Mainburg-Badenlopf
- Kreis Offenbach
- Main-Kinzig-Kreis
- Main-Taunus-Kreis

Niedersachsen

- Oldenburg

Nordrhein-Westfalen

- Aachen
- Amberg
- Bielefeld
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Flamen
- Köln / Bonn / Leverkusen
- Mülheim/Ruhr
- Wuppertal
- Kreis Lippe
- Märkischer Kreis

Rheinland-Pfalz

- Trier
- Kreis Trier-Saarburg

Saarland

Sachsen-Anhalt

- Magdeburg

www.d115.de

Stand: 09.09.2008

Ziele und Inhalte

- Anregung aus den USA, GB, F, E
- Bürgern und Unternehmen einfachen Zugang zu den Verwaltungsleistungen
- Probleme direkt, schnell und zuverlässig lösen / unmittelbare Auskünfte erteilen
- komplexe Anfragen an Fachverwaltung weiterleiten

Voraussetzungen schaffen, dass die Kenntnis der Aufgabenzuständigkeit für den Anfragenden keine oder nur noch eine untergeordnete Rolle spielt!

Quelle: www.d115.de

© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009

Aktuelle BPM-Maßnahmen in der Öffentlichen Verwaltung

Bundesmelderegister (BMR)





Bundesministerium
des Innern



EU 2007 DE

IT-Projekte im Überblick

Bundesmelderegister

Strukturen & Prozesse im deutschen Meldewesen heute

Das Meldewesen stellt einen Kernbereich der deutschen Verwaltung dar. Über 82 Millionen Bürgerinnen und Bürger sind in Deutschland ansässig. Ihre Daten werden in derzeit 5.283 Meldebehörden dezentral registriert und verwaltet. Diese Meldebehörden bilden das Rückgrat für die Aufgaben von über 40 Verwaltungszweigen in Bund, Ländern und Kommunen, darunter so strategisch wichtige Politikfelder wie die Sozialverwaltung, die Bevölkerungsstatistik und die Innere Sicherheit. Die Meldedaten werden vor Ort von den Meldebehörden (Bürgerämtern) erhoben und elektronisch in den Registern erfasst. Die Aktualisierung der Meldedaten erfolgt im Zuge des Meldeverfahrens oder durch Mitteilung anderer Behörden, z.B. der Standesämter und Finanzämter. Zu den Aufgaben der Meldebehörden gehören die Erteilung von Auskünften an öffentliche Stellen und Private sowie regelmäßige Datenübermittlungen an Bedarfsträger der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung. Jährlich sind über 27 Mio. Auskunftersuchen privater Stellen und ca. 3,8 Mio. Adressänderungen in Folge innerdeutscher Umzüge abzuwickeln. Insgesamt zählt das Meldewesen rund 114 Mio. Geschäftsvorfälle im Jahr.



= Anzahl der kommunalen Melderegister im Bundesland

Handlungsbedarf

Mit der zunehmenden Mobilität der Gesellschaft, stetig wachsenden Datenbedarfen und der voranschreitenden elektronischen Abwicklung von Geschäftsprozessen stößt die bislang vollständig dezentrale Organisationsform im Meldewesen immer häufiger an ihre Grenzen.

Lösungsansatz: Bundesmelderegister

Im Zuge der Föderalismusreform wurde das Meldewesen zum 01.09.2006 in die ausschließliche Gesetzgebungskompetenz des Bundes überführt und auf Beschluss der Bundeskanzlerin und der Ministerpräsidenten der Länder in den „Aktionsplan Deutschland-Online“ aufgenommen. Geplant ist der Aufbau eines Bundesmelderegisters (BMR) in Ergänzung der kommunalen Register. Das BMR soll ...

- Meldeverfahren für Bürgerinnen und Bürger vereinfachen,
- die Nutzung der Melderegister für Wirtschaft und Verwaltung effizienter und kostengünstiger gestalten,
- die Qualität und Aktualität der Meldedaten verbessern,
- bundesweit einheitliche Online-Dienste ermöglichen.

Damit fügt sich das Meldewesen – gemeinsam mit dem elektronischen Reisepass und dem elektronischen Personalausweis – in die E-Identity-Strategie des Bundes ein.

Aktueller Stand & Fakten:

- Über **82 Millionen Bürgerinnen und Bürger** in Deutschland ansässig.
- Dezentrale Registrierung und Verwaltung in derzeit **5.283 Meldebehörden**
- Die Meldedaten werden **dezentral** vor Ort von den Meldebehörden (Bürgerämtern) **erhoben und elektronisch erfasst**.
- **Aktualisierung der Meldedaten** im Zuge des **Meldeverfahrens** oder durch **Mitteilung anderer Behörden**, z.B. Standesämter und Finanzämter.
- Aufgaben der Meldebehörden u.a. **Erteilung von Auskünften an öffentliche Stellen und Private** sowie regelmäßige Datenübermittlungen an Bedarfsträger der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung.
- **Jährlich über 27 Mio. Auskunftersuchen privater Stellen** und **ca. 3,8 Mio. Adressänderungen in Folge innerdeutscher Umzüge**.
- Insgesamt zählt das Meldewesen **rund 114 Mio. Geschäftsvorfälle p.a.**

Lösungsansatz Bundesmelderegister:

- das Meldewesen wurde zum 01.09.2006 in die ausschließliche Gesetzgebungskompetenz des Bundes überführt und in den „Aktionsplan Deutschland-Online“ aufgenommen.
- Geplant ist der Aufbau eines Bundesmelderegisters (BMR) in Ergänzung der kommunalen Register.

Ziele:

- **Meldeverfahren** für Bürgerinnen und Bürger **vereinfachen**,
- die **Nutzung der Melderegister** für Wirtschaft und Verwaltung **effizienter und kostengünstiger** gestalten,
- die **Qualität und Aktualität** der Meldedaten **verbessern**,
- **bundesweit einheitliche Online-Dienste** ermöglichen.

© Jörg Rodenhagen. Quelle: Seminar „Verwaltungsorientiertes Geschäftsprozessmanagement“, Führungskräfteforum des Behördenspiegel, Juni 2009

Kontakt



...vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



www.acando.de

Jörg Rodenhagen

Acando GmbH
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg

Senior Consultant

Germany

Phone: +49 40 82 22 59 - 289
Mobile: +49 172 451 80 22
joerg.rodenhagen@acando.de

