Wirkungsorientierte Verwaltungsführung in der Einwohnerkontrolle

WOV zwischen Gesetzesvollzug und Bürgerfreundlichkeit

60. Generalversammlung des SVEK vom 4. Juni 2009
Dr. Lukas Summermatter
Grundprämissen des New Public Managements.

• Staat und Verwaltung sind notwendig
• Das zu lösende Problem der Verwaltung ist Effizienz und Effektivität, nicht Rechtstaatlichkeit und Demokratie
• Wettbewerb führt zu mehr Effizienz und Effektivität als Planung
• Rationales Management ist möglich
• Optimistisches Menschenbild
• Politik und Verwaltung sind lernfähig
Strategische Ziele des New Public Managements.

- **Kundenorientierung**
  - z.B. Bürgerbüro, Schalteröffnungszeiten

- **Leistungs- / Wirkungsorientierung**
  - z.B. Produktgruppenbudgets, MbO, Steuerung über Leistungsaufträge

- **Qualitätsorientierung**
  - z.B. ISO-Zertifizierung, Qualitätsstandards

- **Wettbewerbsorientierung**
  - z.B. Benchmarking, int. Leistungsverrechnung, Auslagerungen

Quelle: Schedler / Proeller, New Public Management, 2009
Erfolgsdimensionen der Verwaltung sind konfliktär.

- Hohe Qualität der Leistungen
- Hoher Wirksamkeit
- Erreichung von Sachzielen

- Rechtmäßigkeit
- Gleichbehandlung

- geringe Kosten
- Prozesseffizienz
- hoher Kosten- deckungsgrad

- Akzeptanz bei Anspruchsgruppen
  - Unterstützung

Quelle: Schedler/Siegel, 2005
E-Government unterstützt verschiedene Erfolgsdimensionen.

- Bürgeroptik
  - Interesseneinbezug
  - Zugänglichkeit
  - Digital divide

- Kundenoptik
  - Effektivitätssteigerung
  - Individualisierung
  - Flexibilität

- Partnerschaften
- Effizienzsteigerung
- Standardisierung
- Zuverlässigkeit

- Mitarbeitende
  - Integration
  - Automation
  - Medienbrüche

- eDP
  - Elektronische Demokratie und Partizipation

- ePN
  - Elektronische Produktionsnetzwerke

- eIC
  - Elektronische interne Zusammenarbeit

- ePS
  - Elektronische öffentliche Leistungen
Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus

Universität St. Gallen

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Lukas Summermatter
Universität St. Gallen
IDT-HSG
Dufourstrasse 40a
CH-9000 St. Gallen
G: +41 71 224 73 44
M: +41 79 285 12 58
lukas.summermatter@unisg.ch