



## Elektronischer Akt in der oö. Landesverwaltung

## Auskünfte

Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
A-4020 Linz, Promenade 31  
Tel.: (+43 732) 7720-11426  
Fax: (+43 732) 7720-214089  
E-Mail: [post@lrh-ooe.at](mailto:post@lrh-ooe.at)  
[www.lrh-ooe.at](http://www.lrh-ooe.at)

## Impressum

**Herausgeber:**  
Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
A-4020 Linz, Promenade 31  
**Redaktion:**  
Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
**Herausgegeben:** Linz, im November 2014



## INHALTSVERZEICHNIS

<b>KURZFASSUNG.....</b>	<b>1</b>
<b>Beschlossene Empfehlungen und deren Umsetzungsstand.....</b>	<b>2</b>

## Elektronischer Akt in der öö. Landesverwaltung

### Geprüfte Stelle(n):

Direktion Präsidium

### Prüfungszeitraum:

22. September 2014 bis 9. Oktober 2014

### Rechtliche Grundlage:

Folgeprüfung im Sinne des § 9 Abs. 2 des Oö. LRHG 2013, LGBl. Nr. 62/2013

### Prüfungsgegenstand:

Gegenstand der Prüfung war die Umsetzung der vom Kontrollausschuss am 12. Dezember 2013 beschlossenen Empfehlungen des LRH-Berichtes über die Initiativprüfung „Elektronischer Akt in der öö. Landesverwaltung“ (Zl. LRH-100072/8- 2013-SPI)

Im Rahmen der Folgeprüfung war festzustellen, ob und in welchem Umfang aufgrund des Beschlusses des Kontrollausschusses von den geprüften Stellen Maßnahmen und Empfehlungen umgesetzt wurden.

### Prüfungsteam:

Barbara Spindelbalker

### Prüfungsergebnis:

Das vorläufige Ergebnis der Prüfung wurde der Vertreterin bzw. den Vertretern der Direktion Präsidium sowie der Direktion Personal in der Schlussbesprechung am 22. Oktober 2014 zur Kenntnis gebracht. Abschließend bedankt sich der LRH bei allen Auskunftspersonen für die gute und konstruktive Zusammenarbeit.

Da zu allen vom Kontrollausschuss beschlossenen Empfehlungen Maßnahmen gesetzt bzw. den Verbesserungsvorschlägen nachgekommen wurde, erübrigte sich eine Stellungnahme der Oö. Landesregierung.

#### Legende:

Nachstehend werden in der Regel punktweise die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Absatzbezeichnung), deren Beurteilung durch den LRH (Kennzeichnung mit 2), *die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3 und im Kursivdruck)* sowie die allfällige Gegenäußerung des LRH (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht.

In Tabellen und Anlagen des Berichtes können bei der Summierung von gerundeten Beträgen und Prozentangaben durch die EDV-gestützte Verarbeitung der Daten rundungsbedingte Rechendifferenzen auftreten.

Generell verwendet der LRH folgende Bewertungsskala: Vollständig umgesetzt - teilweise umgesetzt - in Umsetzung - in Ausarbeitung - erste Schritte wurden gesetzt - nicht umgesetzt und noch nicht beurteilbar.

## KURZFASSUNG

Der LRH hat dem Kontrollausschuss des Oö. Landtages mit seinem Bericht über die Initiativprüfung „Elektronischer Akt in der öö. Landesverwaltung“ vom 27. August 2013 insgesamt drei Verbesserungsvorschläge vorgelegt. Der Kontrollausschuss kam in seiner Sitzung am 12. Dezember 2013 zur Ansicht, dass allen Verbesserungsvorschlägen seitens der Oö. Landesregierung entsprochen werden sollte. Der LRH stellte im Zuge der Folgeprüfung fest, dass sich die drei Empfehlungen in Umsetzung befinden.

<p><b>I. Für die Beurteilung der erreichten Ergebnisse und Wirkungen sollten Messkriterien erarbeitet werden. Der angestrebte quantitative Nutzen sollte so messbar definiert werden, dass bei Abschluss der Einführung des ELAK eine nachvollziehbare Bewertung der Zielerreichung möglich ist</b> (Berichtspunkte 3 und 4, Umsetzung ab sofort)</p>	<p><b>IN UMSETZUNG</b></p>
<p><b>II. Der Zeitplan bis 2018 wäre zwingend einzuhalten – die dazu notwendigen Ressourcen für die Rollout-Unterstützung sollten gesichert werden</b> (Berichtspunkte 12, 15 und 17; Umsetzung ab sofort)</p>	<p><b>IN UMSETZUNG</b></p>
<p><b>III. Über die Einführung in allen Dienststellen sollten verpflichtend Abschluss- und Evaluierungsberichte erstellt werden</b> (Berichtspunkt 16; Umsetzung ab sofort)</p>	<p><b>IN UMSETZUNG</b></p>

## BESCHLOSSENE EMPFEHLUNGEN UND DEREN UMSETZUNGSSTAND

- I. Für die Beurteilung der erreichten Ergebnisse und Wirkungen sollten Messkriterien erarbeitet werden. Der angestrebte quantitative Nutzen sollte so messbar definiert werden, dass bei Abschluss der Einführung des ELAK eine nachvollziehbare Bewertung der Zielerreichung möglich ist (Berichtspunkte 3 und 4, Umsetzung ab sofort)**

- 1.1.** In den Projektaufträgen aus 1999 und 2011 sowie im Grundsatzkonzept 2001 ist ein umfassender Zielkatalog definiert. Das Projektteam und der Lenkungsausschuss beschäftigten sich in ihren Sitzungen 2014 mit der Erarbeitung sinnvoller Messkriterien für die Bewertung der Zielerreichung am Ende des Einführungsprojektes.

Da die Wirkungen in der erfolgreichen effizienten Verwendung des elektronischen Aktes liegen, ist die Bewertung der Zielerreichung auf Ebene der einzelnen Dienststellen vorgesehen. Dazu werden diese im neu konzipierten Abschlussbericht zur verbalen Bewertung der Zielerreichung aufgefordert. Außerdem wird im geplanten Evaluierungsbericht die Beurteilung des IT-Systems, der Mitarbeiterzufriedenheit sowie der erzielten Verbesserungen (u. a. Effizienz, parallele Bearbeitung, Erledigungszeit) auf einer vierteiligen Bewertungsskala<sup>1</sup> abgefragt. Aus Sicht des Projektteams hat die Einführung des elektronischen Aktes ihre Ziele erreicht, wenn die Bewertungen durch die Dienststellen überwiegend bei sehr gut und gut liegen. Als Messkriterium für den flächendeckenden Einsatz diskutierte das Projektteam zum Prüfungszeitpunkt die Definition eines Verhältniswertes zwischen elektronischen Akten und verbleibenden Papierakten. Die Entscheidung im Lenkungsausschuss ist noch 2014 vorgesehen (nächste Sitzung findet am 1.12.2014 statt).

Abgesehen vom Kanzleibereich<sup>2</sup> beziehen sich die definierten quantitativen Ziele auf Personaleinsparungen durch Effizienzsteigerungen. Als ein Messkriterium für die Effizienz beschloss der Lenkungsausschuss die Entwicklung des Verhältnisses zwischen Personalstand und Anzahl der bearbeiteten Geschäftstücke. Dazu werden die relevanten Zahlen im letzten vollständigen Kalenderjahr vor und nach Einführung des elektronischen Aktes gegenübergestellt. In den Abteilungen, die den elektronischen Akt bereits nutzen, zeigte sich, dass die Effizienz flächendeckend gestiegen ist (d. h. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bearbeiten mit dem elektronischen Akt mehr Geschäftstücke).

- 1.2.** Die im neuen Berichtswesen vorgesehenen Bewertungen in Verbindung mit den quantitativen Auswertungen sind nach Ansicht des LRH geeignet, die Zielerreichung des Gesamtprojektes bewerten zu können. Ob dies auch tatsächlich möglich ist oder noch Anpassungen erforderlich sind, kann erst nach Vorliegen einer repräsentativen Anzahl an Dienststellenbewertungen eingeschätzt werden.

Für den LRH befindet sich diese Empfehlung in Umsetzung.

1 Die vier Bewertungsstufen sind sehr gut, gut, durchschnittlich und ungenügend.

2 Im Kanzleibereich zeigt die Entwicklung der Dienstpostenpläne seit 2011 die kontinuierliche Verringerung des Personalstandes und damit Einsparungen, die lt. Berechnungen des Projektteams ab 2012 bei jährlich rd. 780.000 Euro liegen.

**II. Der Zeitplan bis 2018 wäre zwingend einzuhalten – die dazu notwendigen Ressourcen für die Rollout-Unterstützung sollten gesichert werden** (Berichtspunkte 12, 15 und 17; Umsetzung ab sofort)

- 2.1.** Der aktuelle Rollout-Plan (Stand 14.10.2014) sieht unverändert eine flächendeckende Einführung bis 2018 vor. Obwohl durch die im August 2014 durchgeführte Versionsumstellung umfangreiche Ressourcen in die Behebung damit verbundener Problemstellungen flossen, werden mit Ende 2014 rd. 2.380 Userinnen und User angestrebt. 2015 sollen rd. 1.130 und 2016 rd. 1.270 Arbeitsplätze umgestellt werden. Die Einführung für die restlichen rd. 1.030 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist 2017 bzw. 2018 vorgesehen.

Sowohl in der betroffenen Gruppe der Abteilung Informationstechnologie als auch im Rollout-Team, das die Dienststellen vor Ort unterstützt, kam es zu Personalaufstockungen. Durch die vollständige Auslagerung der Schulungsarbeit ist es möglich, dass der Rollout-Plan mit einem Team von 10 bis 12 Personaleinheiten (PE) planmäßig abgewickelt werden kann. Nach einer intensiven Personalsuche konnte das Rollout-Team von 7,8 PE im Februar 2014 auf 10,025 PE im August 2014 gesteigert werden. Um rechtzeitig auf die doch beträchtliche Fluktuation reagieren zu können, wurde 2014 ein quartalsweises Monitoring eingeführt. Bei Bedarf werden von der Abteilung Informationstechnologie gemeinsam mit der Abteilung Personal Maßnahmen gesetzt (z. B. Ausschreibung in der Jobbörse bzw. direkte Kontaktaufnahme mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern). Zum Prüfungszeitpunkt angespannt war die Personalsituation in der Poststelle. Hier konnte das erforderliche qualifizierte Personal (insbesondere für die unerlässliche Qualitätskontrolle) trotz intensiver Suche nicht landesintern gefunden werden. Zum Prüfungszeitpunkt war die Abteilung Personal dabei, alle Optionen (inklusive einer externen Ausschreibung) zu prüfen.

- 2.2.** Unter der Voraussetzung, dass die zum Prüfungszeitpunkt eingesetzten Ressourcen über den geplanten Einführungszeitraum verfügbar sind und das Personalproblem in der Poststelle gelöst werden kann, ist ausgehend von den bereits abgewickelten Einführungsprojekten eine flächendeckende Einführung bis 2018 realistisch.

Der LRH sieht daher die Empfehlung in Umsetzung.

**III. Über die Einführung in allen Dienststellen sollten verpflichtend Abschluss- und Evaluierungsberichte erstellt werden** (Berichtspunkt 16; Umsetzung ab sofort)

- 3.1.** Auf der Grundlage der verbindlichen „Richtlinie für das Projektmanagement in der öö. Landesverwaltung“ hat das Projektteam die Grundlagen für die Einführungsprojekte in den Dienststellen überarbeitet bzw. neu erarbeitet. Die zum Prüfungszeitpunkt vorliegenden Berichtsmuster sollen in der nächsten Sitzung des Lenkungsausschusses am 1.12.2014 beschlossen werden.

Der im ersten Halbjahr 2014 überarbeitete Projektauftrag sieht in den Berichtspflichten die Abgabe standardisierter schriftlicher Berichte am Ende der Einführung (Abschlussbericht) und spätestens drei Jahre nach dem Projektende (Evaluierungsbericht) vor.

In diesem Abschlussbericht werden die Dienststellen zu einer Bewertung der Projektergebnisse, aber auch der Nachteile und Schwachstellen an den Lenkungsausschuss des Gesamtprojektes aufgefordert. Vorgesehen ist, dass er nicht nur für die zukünftigen Einführungsprojekte verbindlich wird, sondern auch von allen Dienststellen, in denen die Einführungsprojekte bereits begonnen haben, abzugeben ist.

Außerdem soll dem Landesamtsdirektor spätestens drei Jahre nach Projektende von den einzelnen Dienststellen ein Evaluierungsbericht vorgelegt werden. Diese zeitliche Vorgabe für den verpflichtenden Evaluierungsbericht berücksichtigt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine gewisse Praxiserfahrung im Hinblick auf das Ausnutzen der technischen Funktionalitäten erwerben müssen, um in ihrer Aufgabenerfüllung optimal unterstützt werden zu können. Diese Evaluierungsberichte sollen rückwirkend von allen Dienststellenprojekten der letzten drei Jahre eingefordert werden.

- 3.2.** Durch die vorgesehenen Bewertungen der Projektergebnisse einschließlich der Schwachstellen in den einzelnen Dienststellen können sowohl Erkenntnisse für folgende Einführungsprojekte als auch auf Ebene des Gesamtprojektes gewonnen werden. Wesentliches Kriterium ist, dass diesen verpflichtenden Berichten eine intensive Auseinandersetzung mit dem Einführungsprojekt und den durch den elektronischen Akt erzielten Veränderungen zu Grunde liegt.

Der LRH bewertet diese Empfehlung als in Umsetzung befindlich.

## 1 Beilage

Linz, am 6. November 2014

Friedrich Pammer  
Direktor des Oö. Landesrechnungshofes



**SCHLUSSBESPRECHUNG - AKTENVERMERK**

Aktenvermerk, 100000-16/2-2014-Spi,  
zur Schlussbesprechung:

Folgeprüfung "Elektronischer Akt in der  
oö. Landesverwaltung"

Ort und Datum:

LRH, am 22. Oktober 2014

Teilnehmende Organisationen:

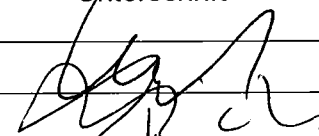
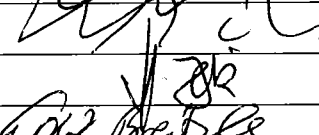
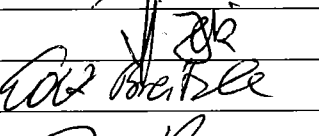
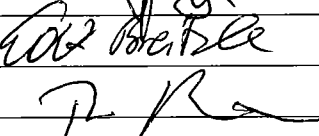
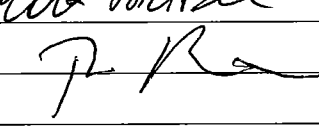
- Direktion Präsidium
- Direktion Personal

Den Vertreterinnen und Vertretern der geprüften Organisationen ist das vorläufige Ergebnis der o. a. Prüfung in der gegenständlichen Schlussbesprechung vollinhaltlich zur Kenntnis gebracht worden. Die von den Vertreterinnen und Vertretern mündlich eingebrachten Stellungnahmen wurden eingearbeitet (Kennzeichnung mit 3 an der zweiten Stelle der Berichtsgliederung und mit Kursivdruck).

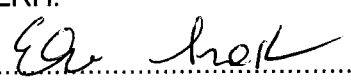
Gemäß § 6 Abs. 5 Oö. LRHG besteht darüber hinaus die Möglichkeit zur Abgabe einer schriftlichen Stellungnahme zum vorläufigen Ergebnis.

1) Die Vertreterinnen und Vertreter **verzichten** auf die gemäß § 6 Abs. 5 Oö. LRHG eingeräumte Gelegenheit zur Abgabe einer schriftlichen Stellungnahme.

2) Die Vertreterinnen und Vertreter **behalten sich** die Abgabe einer schriftlichen Stellungnahme gemäß § 6 Abs. 5 Oö. LRHG **vor**.

Organi- sation	Name in BLOCKBUCHSTABEN	Unterschrift	1) Ver- zicht	2) Vor- behalt
IT	ROLAND KRENNER		X	
Präs	Licka Antonia		X	
Pers	KELMUT ILK		X	
IT	EDUARD BRETSCHNIK		X	
Präs	THOMAS RAINER		X	

LRH:

  
Mag. Elke Anast

  
Barbara Spindelbalker