



WOV 2027

MANAGEMENT- UND UNTERNEHMENSKONZEPT

**Das langfristige Management-
und Unternehmenskonzept
des Landes Oberösterreich für
eine wirkungsorientierte
Landesverwaltung**

5. Jänner 2016



I. ALLGEMEINES

1. Präambel

Moderne Gesellschaften brauchen leistungsfähige öffentliche Verwaltungen. Denn Verwaltungen erbringen im Auftrag der Gesetzgeber wesentliche, gestaltende und ausgleichende Dienstleistungen und treffen dazu die nötigen Entscheidungen. Die Verwaltungen sichern mit ihren Entscheidungen und Angeboten eine funktionierende Gesellschaft.

Die Anforderungen an den Staat und somit auch an die öffentliche Verwaltung ändern sich immer schneller. Die Verwaltung hat sich diesen Änderungen zu stellen, sich den neu formulierten Bedürfnissen und Notwendigkeiten der Gesellschaft anzupassen und zukunftsorientiert danach auszurichten.

Verwaltungen passen sich ziel- und wirkungsorientiert als lernende Organisation den Entwicklungen ihrer Umwelt an und gestalten diese Entwicklungen aktiv mit.

Ziel aller Überlegungen zur mittelfristigen Verwaltungsentwicklung ist es daher, die Verwaltung

- als aufgabenerledigenden und behördlichen Verwaltungsapparat
- mit wirkungs- und bürgerinnen- bzw. bürgerorientierten Dienstleistungen

aktiv weiterzuentwickeln. Dabei berücksichtigen wir das Gemeinwohl und individuelle Interessen.

Zur Sicherung unserer nachhaltigen Verwaltungsentwicklung setzen wir nicht nur punktuelle und isolierte Maßnahmen, sondern berücksichtigen die Wechselwirkungen der einzelnen Entwicklungsschritte. Durch eine klare und transparente Formulierung der Zielrichtung für die ganzheitliche Verwaltungsentwicklung und der dazu notwendigen Maßnahmen und Schritte beziehen wir alle betroffenen Ebenen der Verwaltung in diesen Entwicklungsprozess mit ein und richten uns auf die Entwicklungsziele aus.

Die öö. Landesverwaltung orientiert sich an den Grundsätzen einer wirkungsorientierten Verwaltungsführung (WOV). Wir entwickeln die Verwaltung durch abgestimmte Projekte und Vorhaben weiter.

Wir orientieren uns an folgenden **Leitaussagen**:

- **Wir arbeiten für Oberösterreich.**
- **Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen, eine Behörde und eine lernende Organisation.**

4. Zielsetzungs- und Planungsebenen einer wirkungsorientierten Verwaltung

Dieses Management- und Unternehmenskonzept WOV 2027 ist mit seinen Kern- und Richtungsaussagen in einen Stufenbau der Zielsetzungs- und Planungsebenen eingebettet. Der Stufenbau besteht aus zeitlichen und organisatorischen Ebenen.

In **zeitlicher** Hinsicht gehen wir von drei Ebenen aus:

1. Grundsatzebene (mit einem Geltungszeitraum von mindestens 12 Jahren):

Diese Ebene baut auf den Grundprinzipien der Verfassung auf und beinhaltet unter anderem das WOV-Konzept 2027, die WOV-Teilkonzepte sowie Lebens- und Fachbereichsleitbilder.

2. Strategische Ebene (mit einem Geltungszeitraum von 6 Jahren):

Hier wird die Umsetzung der Grundsatzebene in Strategien festgelegt.

Die Strategien werden bei Bedarf angepasst und in mittelfristigen Meilensteinen konkretisiert.

3. Operative Ebene (für einen Geltungszeitraum von 1 Jahr / Jahresplanung):

Für das Folgejahr werden konkrete Ziele festgelegt.

Auf den verschiedenen organisatorischen Ebenen (gesamte Landesverwaltung, einzelne Lebensbereiche und Organisationseinheiten) wird in den drei Zeitdimensionen (zeitlichen Ebenen) geplant.

II. EINZELNE GRUNDSÄTZE

WIRKUNGEN UND QUALITÄT FÜR UNSERE BÜRGERINNEN UND BÜRGER:

1. Entwicklungsfeld „Wirkungsorientierung“

Wir wollen Wirkungen erreichen und nicht nur Aufgaben erledigen (100)

- Wir erfüllen den Bedarf der Gesellschaft und die geltende Rechtsordnung. (101)

Wir konzentrieren uns auf die Kernaufgaben der Verwaltung (120)

- Wir konzentrieren uns auf jene Aufgaben, die im Sinne eines dem Subsidiaritätsprinzip verpflichteten und funktionierenden Gemeinwesens gewährleistet werden müssen (Kernaufgaben). (121)

- Auch wenn Kernaufgaben nicht unmittelbar von uns angeboten werden müssen, gewährleisten wir sie zur vereinbarten Qualität. (122)
- Wir machen Vorschläge zu Rechtsvorschriften bzw. Änderungen. Dabei achten wir auf die Möglichkeiten der Reduzierung und Vereinfachung von Rechtsvorschriften („Deregulierung“). (123)

2. Entwicklungsfeld „Kundinnen- bzw. Kundenorientierung“

Wir kennen unsere Kundinnen und Kunden, unser Angebot orientiert sich an deren Bedarf (200)

- Das Angebot unserer Dienstleistungen orientiert sich an den gesetzlichen Aufträgen und ist auf den Bedarf der Gesellschaft sowie auf die angestrebten Wirkungen abgestellt. Wir beobachten daher gesellschaftliche Veränderungen und das Verhalten unserer Kundinnen und Kunden und passen unser Angebot an. (201)
- Als unsere Kundinnen und Kunden verstehen wir vor allem die Bürgerinnen und Bürger, die unsere Leistungen in Anspruch nehmen und auf die sich unser Handeln bezieht. Wir sehen auch die Allgemeinheit als Kunde der Verwaltung an, in deren Interesse (öffentlichem Interesse) wir ebenfalls tätig werden. (202)
- Wir treten gegenüber allen fair und unparteiisch auf und berücksichtigen die unterschiedlichen Situationen der Menschen und die Auswirkungen unseres Handelns. (203)
- Unsere Regelungen sind klar und einfach, bieten Schutz und Rechtssicherheit und verursachen den Kundinnen und Kunden keinen unnötigen Aufwand. (204)

Unsere Leistungen sind unabhängig von Zeit und Ort, wir bieten den passenden Zugang an (220)

- Wir treten oder bleiben mit Kundinnen und Kunden mit passenden Mitteln in Kontakt, soweit dies für den Erfolg unserer Leistungen und die Zufriedenheit erforderlich ist. (221)
- Im Interesse unserer Kundinnen und Kunden soll es nur eine Anlaufstelle der Verwaltung geben. Die unterschiedlichen Zuständigkeiten von Bund, Land und Gemeinden wollen wir im Hintergrund wahrnehmen. (222)
- Unsere Leistungen bieten wir dezentral dort an, wo ein berechtigter Kundinnen- und Kundenbedarf besteht. (223)
- Ein einheitliches E-Government-Portal ermöglicht den Kundinnen und Kunden Zugang zu den meisten Daten, Informationen und Leistungen aller Behörden. Wir stellen unse-

ren Kundinnen und Kunden möglichst viele Verwaltungsleistungen interaktiv zur Verfügung. (224)

- Der Zugang zur Behörde soll grundsätzlich über elektronische Medien erfolgen. Bei Bedarf ist jedoch der persönliche Zugang zu ermöglichen. Unsere Öffnungszeiten orientieren sich soweit wie möglich am Bedarf der Kundinnen- und Kunden. (225)
- Im persönlichen Kontakt ist One-Stop-Government unser Servicestandard. In Bürgerservicezentren bieten wir Informationen und einfache Sofort erledigungen an. (226)
- In komplexeren Verfahren und Angelegenheiten bieten wir den Kundinnen und Kunden eine koordinierende Ansprechpartnerin bzw. einen koordinierenden Ansprechpartner an. (227)

Interessenausgleich und Dienstleistungsorientierung sind unsere Markenzeichen – Das Land steht für angemessene Qualität (240)

- In jeder Situation treten wir den Kundinnen und Kunden wertschätzend und partnerschaftlich gegenüber. Dies gilt natürlich auch für behördliches Auftreten. (241)
- Wir bemühen uns im Rahmen der Rechtsordnung um positive Lösungen – für die Bürgerin, den Bürger und die Allgemeinheit. Unsere Kernkompetenz liegt dabei im Abwägen der Interessen verschiedener Gruppen von Kundinnen und Kunden. (242)
- Für unsere Leistungen legen wir eine angemessene Qualität fest. (243)
- Wir nutzen passende Qualitätsmanagementinstrumente. Zertifizierungen streben wir nur in speziellen Fällen an. (244)
- Wir nehmen auch kritische Rückmeldungen gerne an (z.B. dezentrales und zentrales Beschwerdemanagement) und arbeiten ständig an Verbesserungen unserer Leistungen und unserer Abläufe. (245)

Unsere Verwaltung ist transparent, nachvollziehbar und verständlich (260)

- Die Kundinnen und Kunden können in unseren Leistungskatalog jederzeit einsehen, Informationen bieten wir über Medien und persönlich an. (261)
- Der Lauf eines Verwaltungsverfahrens soll elektronisch verfolgbar sein. (262)
- Wir verwenden eine einfache und verständliche Sprache. (263)
- Unsere Entscheidungen sind eindeutig und nachvollziehbar, die Akzeptanz der Kundinnen und Kunden ist uns wichtig. (264)
- Unsere Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit fördert das Ansehen der Landesverwaltung und Landeseinrichtungen und dient der Bekanntheit und Akzeptanz unserer Arbeit. (265)

EINE MODERNE ORGANISATION

3. Entwicklungsfeld „Planung und Steuerung“

Wir steuern und arbeiten aufgrund umfassender Zielvereinbarungen (300)

- Die Erhöhung der Wirksamkeit unseres Handelns setzt klare Ziele voraus. Wir vereinbaren daher in unserer Verwaltung durchgängig Ziele (Vereinbarungskultur, Kontraktmanagement). (301)
- Im Sinne einer zielgerichteten Vorgangsweise setzen wir uns bereits bei der Gesetzgebung für wirkungsorientierte Rechtsvorschriften ein und regen die Entwicklung eines Verfahrens zur Evaluierung von Rechtsvorschriften (retrospektive Gesetzesfolgenabschätzung) an. (302)
- Wir schließen Zielvereinbarungen zwischen der politischen Führung der Verwaltung und den Führungskräften der Verwaltung ab, die Leistungsaufträge mit Ergebnis- und Wirkungszielen enthalten. (303)
- Zielvereinbarungen setzen wir auf allen Ebenen als durchgängiges Führungsinstrument ein, um so die Weitergabe und Konkretisierung sowie Operationalisierung der Zielsetzungen sicherzustellen. (304)

Wir verbessern Planung und Steuerung (320)

- Wir planen und steuern unsere Leistungen und damit zusammenhängend die benötigten Ressourcen im Sinn der Grundausrichtung der wirkungsorientierten Verwaltungsführung. (321)
- Wir planen und steuern auf allen organisatorischen Ebenen unsere Leistungen für alle Planungszeiträume. Wir verwenden Standards für die Planungs- und Steuerungsprozesse; die eingesetzten Instrumente entwickeln wir laufend weiter. (322)
- Wir stimmen die Ressourcenplanung (Inputplanung) verstärkt mit der Ergebnis- und Wirkungsplanung (Output- und Outcome-Planung) ab, um dadurch die Wirkungsorientierung weiter zu fördern. (323)
- Im Bereich der strategischen Planung erarbeiten wir Strategien für einen Geltungszeitraum von 6 Jahren und Meilensteine für 3 Jahre. (324)
- Die Verwaltungseinheiten unterstützen dabei die politische Führung in der Strategieentwicklung; wesentliche Vorleistungen dafür sind Umfeld- und Trendbeobachtungen, die wir regelmäßig durchführen. (325)
- In regelmäßigen Abständen evaluieren wir das Unternehmenskonzept, die Teilmanagementkonzepte, Leitbilder, Strategien und entwickeln sie weiter. (327)

Wir setzen betriebswirtschaftliche Instrumente ein (340)

- Wir nutzen betriebswirtschaftliche Steuerungsinstrumente so, dass sie den Bedürfnissen einer wirkungsorientierten Verwaltung entsprechen. (341)
- Wir nutzen unser Controlling und die davon umfassten Informationen als Steuerungsunterstützung. Die Controllingmaßnahmen sind dabei auf die Planungs- und Steuerungsprozesse abgestimmt. (342)
- Unsere Controllerinnen und Controller unterstützen die Führungskräfte mit Controllinginstrumenten. (343)
- Wir nutzen Controllinginstrumente, wie zum Beispiel Interne Revision, Fachaufsicht, Audits, Selbstbewertung und Dienstaufsicht zur Steuerung und Korrektur unseres Verwaltungshandelns. (343b)
- Wir nutzen die Kosten- und Leistungsrechnung flächendeckend zur Steuerung der Leistungserstellung. Bei Bedarf führen wir Kosten-Nutzen-Analysen durch. (344)
- Mit der Forcierung von E-Government-Prozessen zur Kundinnen- bzw. Kundenorientierung nutzen wir die vorhandenen Instrumente auch zur Steuerung der Leistungserstellung. (345)
- Wir nutzen Management-Informationen aus dem integrierten Rechnungswesen, dem Leistungs- und Wirkungscontrolling, dem Prozesscontrolling sowie dem Qualitätsmanagement. (346)
- Wir kommunizieren laufend mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Führungskräften die inhaltlichen Zusammenhänge zwischen den geplanten Wirkungszielen und den eingesetzten Instrumenten der Planung und Steuerung. (348)

4. Entwicklungsfeld „Gemeinsame Ergebnis- und Ressourcenverantwortung“

Wir fördern Unternehmergeist durch klare Verantwortungen und Befugnisse (400)

- Wir bekennen uns dazu, dass Verantwortung und Befugnisse – sowohl für die Ergebnisse unseres Handelns als auch für die dafür eingesetzten Ressourcen – zusammengeführt und damit Unternehmergeist geweckt wird. Damit soll auch die Ergebnis- und Wirkungsverantwortung unserer Führungskräfte erhöht werden. (401)
- Der unternehmerische Handlungsspielraum für unsere Führungskräfte wird Schritt für Schritt erweitert. Gleichzeitig bleibt gewährleistet, dass das Land Oberösterreich nach außen hin und unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber als einheitliches Unternehmen in Erscheinung tritt und nach dem Gleichheitsgebot handelt. Dazu werden entsprechende Verfahren, Standards und Rahmenbedingungen fortgeschrieben und weiterentwickelt, die ein einheitliches Vorgehen und eine gesamthafte Ausrichtung

in Ressourcenfragen sicherstellen. Dies ist insbesondere in Angelegenheiten des Dienst- und Besoldungsrechtes, der Personalrekrutierung und der grundlegenden Ausrichtung der Finanz- und Personalbewirtschaftung von Bedeutung. (402)

- Unternehmerisches und wirkungsorientiertes Verwaltungshandeln schließt einen optimalen Ressourceneinsatz ein. Dazu leisten Informationen über die angestrebten und erzielten Ergebnisse mit Hilfe von betriebswirtschaftlichen Steuerungsinstrumentarien einen wesentlichen Beitrag. (403)
- Wir streben auch im Verhältnis zu anderen Gebietskörperschaften die Bereinigung von Kompetenzen an, um durch klare Verantwortungsstrukturen die Effektivität und Effizienz zu steigern. (404)

Wir setzen produktgruppenorientierte Budgets und Leistungsaufträge ein (420)

- Wir versuchen, neben der kameralistischen Haushaltsdarstellung ein produktgruppenorientiertes Budget zu erstellen, mit dem auch die internen betrieblichen Leistungsbeziehungen abgebildet werden. Produktgruppenorientierte Budgets setzen Leistungsaufträge in Zielvereinbarungen voraus. (421)
- Wir forcieren den Einsatz von Flexibilisierungs- bzw. Versuchsklauseln, um für die weitere Gestaltung des Haushaltes und der erforderlichen Instrumente Erfahrungen zu sammeln. (422)
- Das gesamte Rechnungswesen wird den Erfordernissen einer wirkungsorientierten Verwaltung angepasst. (423)
- Durch Maßnahmen zur flexiblen Nutzung von Kreditmitteln unterstützen wir eine wirkungsorientierte und wirtschaftliche Verwaltung. (424)
- Wir fördern ein zweckmäßiges Zusammenspiel von Ergebnis- und Ressourcenverantwortung sowohl auf politischer als auch auf Verwaltungsebene. (425)

Wir schaffen die personellen Voraussetzungen für die gemeinsame Ergebnis- und Ressourcenverantwortung (440)

- Wir setzen auf eigenverantwortliche und qualifizierte Führungskräfte, die mehr Befugnisse erhalten sollen, aber auch die Ergebnisse ihrer Entscheidungen zu verantworten haben. (441)
- Unsere Steuerungsinstrumente dienen auch dazu, die Qualität der Entscheidungen der Führungskräfte zu beurteilen. (442)
- Die Fortschreibung eines durchgängigen Produktkatalogs soll die Ergebnisorientierung erleichtern. (443)
- Wir tragen Sorge für einen einheitlichen Sprachgebrauch und ein einheitliches Grundverständnis unserer Führungskräfte über den Begriff „Verwaltung als Unternehmen“;

zudem informieren wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Unternehmensziele – auf allen Ebenen der Zielhierarchie – und über die angestrebten sowie erreichten Ergebnisse. (444)

- Wir werden im Zuge dieser Vorhaben auch Verantwortung und Befugnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne des Subsidiaritätsprinzips erweitern. (445)

5. Entwicklungsfeld „Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierung“

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für uns ein wesentlicher Erfolgsfaktor (500)

- Wir fördern die Stärken und Fähigkeiten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Eigeninitiative und Kreativität. Sie sollen ihre Arbeit als sinnvoll erleben können. (501)
- Personelle Vielfalt bereichert die öö. Landesverwaltung. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen bestmögliche Chancen für ihren Einsatz und ihre Weiterentwicklung finden. (501a)
- Die bestmögliche Integration von Menschen mit Beeinträchtigungen ist uns besonders wichtig. (501b)
- Wir schätzen den Grundsatz der Subsidiarität und stärken die Eigenverantwortung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Unsere Haltung ist von grundsätzlichem Vertrauen in die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gekennzeichnet. (502)
- Wir sind eine lernende Verwaltung. Die ständige Weiterentwicklung ist Aufgabe jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters auf allen Ebenen und in allen Bereichen. (504)
- Wir unterstützen die ständige Weiterentwicklung durch Maßnahmen der Organisationsentwicklung, z.B. durch den Einsatz von Organisationsentwicklungs-Assistentinnen und -Assistenten. (505)

Unsere Initiativen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung (520)

- Wir fördern Veränderungsbereitschaft durch offene Diskussionen, konkrete Projekte und Initiativen zur Weiterentwicklung der Unternehmenskultur. (521)
- Wir beseitigen überflüssige interne Genehmigungs- und Kontrollschleifen und verflachen die Hierarchie. (522)
- Wir schaffen leistungsfördernde Rahmenbedingungen durch eine passende und zeitgemäße technische und räumliche Infrastruktur. (523)
- Wir unterstützen die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch bewusste, auch an Lebensphasen und Lebenssituationen orientierte Aufgabengestaltung und durch eine breite Palette an Personalentwicklungsmaßnahmen. Dabei fördern

wir besonders die Führungskräfteentwicklung und das Bewusstsein für verschiedene berufliche Entwicklungsfelder. (524)

- Personalentwicklung und Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein wesentlicher Teil der Führungsaufgabe. (525)
- Wir fördern die Leistungsbereitschaft. Dazu nutzen wir beispielsweise Belohnungen für besondere Leistungen. (526)
- Wir sorgen ständig für rechtmäßiges und korrektes Verwaltungshandeln („Verwaltungsethik“). (527)
- Wir sorgen für einen positiven Umgang mit Fehlern (Fehlervermeidung und Fehlertoleranz). (528)
- Mit Information, Kommunikation und Marketingmaßnahmen unterstützen wir die Identifikation mit dem Land Oberösterreich, mit der öö. Landesverwaltung und ihren Zielen (Corporate Identity). (529)
- Wir schaffen Rahmenbedingungen, damit unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst lange gesund im Arbeitsprozess verbleiben können. (530)
- Das Land Oberösterreich ist ein attraktiver Arbeitgeber mit vielfältigen beruflichen Einsatzmöglichkeiten (Employer Branding). (531)

Wir pflegen wertschätzenden Umgang und intensive Kommunikation (540)

- Wesentliche Elemente und Instrumente unserer Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung sind umfassende Information, offene Diskussion und aufrichtiges Feedback. (541)
- Wir stellen unser Wissen und unsere Erfahrung offen im Unternehmen zur Verfügung und betreiben ein professionelles Wissensmanagement. Dazu setzen wir verstärkt Initiativen. (542)
- Wir vereinbaren Ziele und die zu erbringenden Leistungen sowie nötige Maßnahmen (z.B. zur persönlichen Entwicklung) in Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen. (543)
- Wir anerkennen unterschiedliche Zugänge zu Themen und empfinden die Vielfalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Bereicherung. (543a)
- Wir pflegen einen partnerschaftlichen und wertschätzenden Umgang miteinander und unterstützen den konstruktiven Umgang mit Konflikten. (545)
- Wir setzen auf professionelles Auftreten im Dienst und unterlassen diskriminierendes Verhalten. (546)

6. Entwicklungsfeld „Wettbewerb“

Wir forcieren den Wettbewerbsgedanken (600)

- Wir fördern Motivation und Erfolge auch durch Wettbewerb und Vergleiche mit anderen. Damit zusammenhängende Potentiale wollen wir nutzen und sind auch bereit, unsere Strukturen so zu verändern, dass wir vergleichbar werden. (601)
- Wir stellen uns mit unserem Leistungsangebot externen Beurteilungen und Qualitätswettbewerben. (602)
- Wir fördern den fairen Umgang mit dem Wettbewerbsgedanken in der Verwaltung und einen verantwortungsbewussten Umgang mit Wettbewerbsdaten. (603)
- Wir fördern bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie bei Führungskräften den positiven Zugang zum Wettbewerbsgedanken. (604)
- Wir leisten einen Beitrag zur Spitzenposition Oberösterreichs im Wettbewerb der Regionen Europas. (605)

Wir setzen Instrumente zur Erhöhung des Wettbewerbs ein (620)

- Wir betreiben verwaltungsinterne Benchmark-Projekte, wie auch Benchmarking mit anderen Verwaltungen bzw. vergleichbaren Unternehmen der Privatwirtschaft. Zudem fördern wir den Aufbau von Vergleichsringen zwischen einzelnen vergleichbaren Verwaltungseinheiten. (621)
- Wir stehen vergleichenden Testbewertungen unserer Produkte durch externe Einrichtungen aufgeschlossen gegenüber. (622)
- Auch für innerbetriebliche Leistungen soll ein Kostenbewusstsein bestehen. (623)
- Wir schaffen für interne Dienstleister marktähnliche Bedingungen. (624)
- Wir fördern Initiativen zum gegenseitigen Lernen vom Besten. (626)

7. Entwicklungsfeld „Optimierung von Strukturen und Abläufen“

Unsere Aufbauorganisation entspricht den Aufgaben und Strategien (700)

- Unsere Aufbauorganisation unterstützt die Erzielung von Wirkungen und der Leistungserstellung; organisatorische Strukturen passen wir unseren Aufgaben sowie an Zweck und Wirkung an. (701)

- Unsere Aufbauorganisation bildet die Lebensbereiche so ab, dass eine strategische Planung und Ausrichtung möglich ist und Leistungen und Prozesse fachlich gut integriert sind. Auf dieser Ebene streben wir auch die Zusammenführung der Ergebnis- und Ressourcenverantwortung an. (702)
- Im Interesse einer wirtschaftlichen und schlanken Verwaltungsstruktur prüfen wir auch im konkreten Einzelfall die Ausgliederungsmöglichkeiten nach den für Kernaufgaben entwickelten Kriterien. (703)
- Wir nutzen verstärkt Projektorganisation und setzen dazu professionelles Projektmanagement ein. (704)
- Querschnittsdirektionen wirken bei der Steuerung und Koordinierung mit und werden auch als interne Dienstleister tätig. (706)

Unsere Abläufe sind klar und einfach (720)

- Unsere Prozesse sind auf rasche Abwicklung im Interesse unserer Kundinnen und Kunden ausgerichtet. Schnittstellen werden möglichst reduziert und unproduktive Arbeitsschritte weggelassen. Der ständigen Prozessoptimierung kommt daher hohe Bedeutung zu. (721)
- Wir nutzen die technischen Möglichkeiten (z.B. den elektronischen Akt) konsequent zur Weiterentwicklung, Vereinfachung und Beschleunigung unserer Prozesse. (722)
- Wir schaffen klare und einfache Richtlinien für unsere Dienstleistungen und standardisieren die Abläufe auch im Interesse der Qualitätssicherung für unsere Kundinnen und Kunden. (723)
- Wir nutzen Synergieeffekte in der Zusammenarbeit mit Einrichtungen, an denen das Land Oberösterreich beteiligt ist. (724)