Wirtschaft

Ulrich Fischer

Methodik zur Definition und Beschreibung von Produktplänen/Produkten im Bereich der Stadtverwaltung Chemnitz

Diplomarbeit

Diplom.de

Ulrich Fischer

Methodik zur Definition und Beschreibung von Produktplänen/Produkten im Bereich der Stadtverwaltung Chemnitz

Diplomarbeit
an der Fachhochschule der Sächsischen Verwaltung Meißen
Fachbereich Allgemeine Verwaltung
Januar 1997 Abgabe

Diplom.de

Diplomica GmbH
Hermannstal 119k
22119 Hamburg

Fon: 040 / 655 99 20
Fax: 040 / 655 99 222

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 4765

ID 4765
Fischer, Ulrich: Methodik zur Definition und Beschreibung von Produktplänen/Produkten im Bereich der Stadtverwaltung Chemnitz / Ulrich Fischer -
Hamburg: Diplomica GmbH, 2001
Zugl.: Meißen, Fachhochschule, Diplom, 1997

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH
http://www.diplom.de, Hamburg 2001
Printed in Germany

Diplom.de

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

http://www.diplom.de bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH
Hermannstal 119k
22119 Hamburg

Fon: 040 / 655 99 20
Fax: 040 / 655 99 222

agentur@diplom.de
www.diplom.de

Vorwort

Ziel dieser Arbeit ist es, eine praktikable Vorgehensweise zur Definition von Produkten und zur Erstellung eines Produktplanes zu finden.
Hauptaugenmerk soll dabei der Ermittlung der Leistungen gelten, die eine Verwaltung erbringt. Anwendungsbeispiel ist der öffentliche Gesundheitsdienst der Stadtverwaltung Chemnitz, für den exemplarisch ein Teil eines Produktplanes entwickelt werden soll.

Bedanken möchte ich mich bei Frau Professorin Dr. Hegele für die wissenschaftliche Betreuung dieser Arbeit, bei Herrn Schüßler und Herrn Dr. Weigert für ihre wertvollen Hinweise und Anregungen. Ebenso gilt mein Dank Frau Dietz und den Mitarbeitern des Gesundheitsamtes der Stadtverwaltung Chemnitz, die mir bei fachlichen Fragen zum Gesundheitswesen weitergeholfen haben.

Inhaltsverzeichnis

		Seite
1.	Verwaltungsmodernisierung	1
1.1	Gründe für die Verwaltungsmodernisierung	1
1.2	Ziele der Verwaltungsreform	2
2.	"Neues Steuerungsmodell" - ein Lösungsansatz der KGSt	3
3.	Produkte der Verwaltung	6
3.1	Definition des Produktbegriffes	6
3.2	Aufgaben des Produktes	14
3.3	Möglichkeiten der Ermittlung der Leistungen	19
3.3.1	Ableitung der SOLL- Leistungen aus den Aufgaben	19
3.3.2	Ermittlung der SOLL- Leistungen durch IST- Leistungserfassung	23
3.3.3	Deduktive Ableitung der Leistungen aus den Produkten	26
3.4	Kriterien der Produktbildung	26
3.5	Vorgehensweise zur Produktbildung	34
3.6	Beschreibung von Produkten	37
4.	Erstellung eines Produktplanes	40
4.1	Abgrenzung von Produktbereichen	40
4.2	Zusammenfassung von Produkten zu Produktgruppen	42
4.3	Zusammenhang zwischen der Produktplanstruktur und der Organisationsstruktur	44
5.	Kritische Betrachtung des Produktkonzeptes	46

Abkürzungsverzeichnis

AIDS	Acquired Immune Deficiency Syndrome
B.C.G.	Bacillus Calmette- Guérin
DV	Datenverarbeitung
EKG	Elektrokardiogramm
GG	Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HIV	Human Immunodificiency Virus
HWG- Person	Person mit häufig wechselndem Geschlechtsverkehr
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
SächsGDG	Gesetz über den öffentlichen Gesundheitsdienst im Freistaat Sachsen
SächsKAG	Sächsisches Kommunalabgabengesetz
SächsVerf.	Verfassung des Freistaates Sachsen
SäKitaG	Gesetz zur Förderung von Kindern in Kindertageseinrichtungen im Freistaat Sachsen
SchulG	Schulgesetz für den Freistaat Sachsen
SVC	Stadtverwaltung Chemnitz
Tbc	Tuberkulose

Darstellungsverzeichnis

Bild 1: Zuordnung der Ergebnisse der Verwaltung zu Kostenträgerstrukturen

Bild 2: Leistungen eines herkömmlichen Amtes

Bild 3: Direkte Ableitung der Leistungen aus den Aufgaben unter Einbeziehung eines Zielsystemes

Bild 4: Direkte Ableitung der Leistungen aus den Aufgaben

Bild 5: Ableitung eines SOLL- Leistungskataloges durch die vorhergehende IST- Leistungsermittlung

"Das neue Steuerungsmodell und
insbesondere die Output- Orientierung
erfordern ein grundsätzlich neues Denken und Verhalten
in der Verwaltung."[1]

1. Verwaltungsmodernisierung

1.1 Gründe für die Verwaltungsmodernisierung

Es ist bekannt, daß unsere Kommunen vor beträchtlichen Problemen stehen. Insbesondere durch das zurückgehende Wirtschaftswachstum und dem damit verbundenen geringeren Steueraufkommen, kommt es zu einem erheblichen Einnahmeausfall auf der Seite der Kommunen. Gleichzeitig sind nach wie vor die bisherigen Aufgaben wahrzunehmen und Verbindlichkeiten, insbesondere Schuldendienst, zu leisten und man kann davon ausgehen, daß die Zahl der Aufgaben der Kommunen noch wächst. "Den dramatisch gesunkenen Einnahmen stehen riesige Folgelasten aus noch offenen Finanzierungen einer höchst modernen kommunalen Infrastruktur und ... Dauerlasten gewaltiger Personalkostenblöcke gegenüber."[2] Diese Finanzkrise ist für 83% der Städte, die Modernisierungsmaßnahmen ins Auge fassen, auch der Auslöser für ihre Reformbemühungen.[3] Die Stadtverwaltung München zeigt jedoch noch weitere Krisen auf, in denen sich der öffentliche Dienst befindet. Durch ungelöste Probleme, wie z.B. das steigende Verkehrsaufkommen, der Wohnungsmangel, die "neue Armut" und insbesondere die wachsende Kriminalität, sei eine Funktionskrise entstanden, da die Bürger die Verwaltung als nicht in der Lage sehen, diese Probleme zu lösen. Die Imagekrise zeige sich an der abnehmenden Identifikation der Bürger mit der eigenen Kommune, an der steigenden Politikverdrossenheit und der zunehmenden Kritik am öffentlichen Dienst.[4] Ebenso befände man sich in einer Personalkrise, da es nicht gelänge, die eigenen Mitarbeiter

---

[1] Leib, Hans- Jürgen, Keine kaufmännische Doppik für die Verwaltung, Denken und Handeln in Ergebnissen und Ressourcen - ein Quantensprung, in: Verwaltung & Management, Jg. 1996, Heft 2, S. 109.

[2] Becker, Joachim, Sparschock trifft deutsche Städte, Die neue Sicht der Kommunalpolitik, in: Demokratische Gemeinde, Jg. 1993, Ausgabe 11, S. 27.

[3] Deutscher Städtetag, AZ: 08.01.40, Umfrage zur Verwaltungsmodernisierung, ohne Ort, 10.04.1995.

[4] Bull, Peter, Zur Lage des öffentlichen Dienstes, Was die Verwaltungsmodernisierung für die Beschäftigten bedeutet, in: Verwaltung & Management, Jg. 1996, Heft 2, S. 75 - 76.

dauerhaft zu motivieren.[5] Weiterhin ist festzustellen, daß sich der Schwerpunkt der Verwaltungstätigkeit von der Ordnungsverwaltung auf die Leistungsverwaltung verlagert hat, was zur Folge hat, daß an den Mitarbeiter in der Verwaltung andere Ansprüche gestellt werden müssen. Dies, und das positiv zu bewertende zunehmende Selbstverständnis der Verwaltung, Dienstleistungsunternehmen für den Bürger zu sein, führt zu der Notwendigkeit einer Modernisierung der Verwaltung, welche im Zuge einer Verwaltungsreform erfolgen soll.

1.2 Ziele der Verwaltungsreform

Die Ziele der Verwaltungsreform kann man am besten aus der Erwartungshaltung der beteiligten Personengruppen und an den Kritikpunkten an der bisherigen Verwaltungsorganisation ablesen.

Die Verwaltung selbst erwartet, daß die Trennung von Fach- und Ressourcenverantwortung überwunden wird und für die Mitarbeiter Voraussetzungen und Anreize geschaffen werden, kostenbewußter und motivierter zu arbeiten und wirtschaftlicher zu handeln. Dies erfordert grundsätzliche Kostentransparenz. Die Mitarbeiter erhoffen sich höhere Verantwortung, mehr Flexibilität bei der Arbeitsplanung und kürzere Dienstwege.[6] Die Bürger erwarten eine schnellere Bearbeitung ihrer Anträge und begehrten Leistungen, eine höhere Qualität derselben, mehr Kostenbewußtsein der Verwaltung im Umgang mit ihren Steuergeldern und mehr Einflußmöglichkeiten auf kommunale Planungen.[7] Die politischen Vertretungen erhoffen sich von ihrer Verwaltung, daß diese flexibler und schneller auf politische Vorgaben reagieren kann und daß sie selbst nicht mit der Klärung von Detailfragen belastet werden.[8] Ziel der Verwaltungsreform ist es somit, die alten Unzulänglichkeiten der herkömmlichen Verwaltungspraxis zu beseitigen.

---

[5] Stadtverwaltung München, Aufgaben-und Verwaltungsreform, Das Neue Steuerungsmodell für die Stadtverwaltung der Landeshauptstadt München, München, Februar 1994, S. 5.

[6] Siehe dazu: Ruhnke, Werner, Interesse an Innovation, Warum Beschäftigte für die Verwaltungsreform eintreten, in: Die Neue Verwaltung, Jg. 1996, Nr. 2, S. 9.

[7] Stadtverwaltung Neu- Ulm, Stadt Neu- Ulm: Ein Weg von vielen möglichen, Neu- Ulm, 28.11.1995, S. 3.

[8] Brückmann, Friedel, Ein neues Steuerungssystem für die Kommunalverwaltung, Ein Überblick in Thesen, in: Verwaltungsorganisation, Jg. 1995, Nr. 2, S. 19.