



# PRÜFBERICHT

## ELAK-Rollout im Land Steiermark – Folgeprüfung

---

## VORBEMERKUNGEN

Der Landesrechnungshof übermittelt gemäß Art. 52 Abs. 2 Landes-Verfassungsgesetz 2010 (L-VG) idgF dem Landtag und der Landesregierung den nachstehenden Prüfbericht unter Einarbeitung der eingelangten Stellungnahmen einschließlich einer allfälligen Gegenäußerung.

Dieser Prüfbericht ist nach der Übermittlung über die Webseite <http://www.lrh.steiermark.at> verfügbar.

Der Landesrechnungshof ist dabei zur Wahrung berechtigter Geheimhaltungsinteressen, insbesondere im Hinblick auf den Datenschutz und auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, verpflichtet.

Alle personenbezogenen Bezeichnungen werden aus Gründen der Übersichtlichkeit und einfachen Lesbarkeit nur in einer Geschlechtsform gewählt und gelten gleichermaßen für Frauen und Männer.

In Tabellen und Anlagen des Prüfberichtes können bei den Summen von Beträgen und Prozentangaben durch die EDV-gestützte Verarbeitung der Daten rundungsbedingte Rechendifferenzen auftreten.

Zitierte Textstellen und die eingelangten Stellungnahmen werden im Prüfbericht in kursiver Schriftart dargestellt.



LANDTAG STEIERMARK - LANDESRECHNUNGSHOF  
Trauttmansdorffgasse 2 | 8010 Graz

[lrh@lrh-stmk.gv.at](mailto:lrh@lrh-stmk.gv.at)

T +43 (0) 316 877 2250  
F +43 (0) 316 877 2164

<http://www.landesrechnungshof.steiermark.at>



Berichtszahl: LRH-39996/2020-32

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>KURZFASSUNG</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ÜBERSICHT</b> .....	<b>5</b>
<b>2. ERGEBNIS DER FOLGEPRÜFUNG</b> .....	<b>7</b>

## **ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS**

A1	Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik
BH	Bezirkshauptmannschaft
ELAK	Elektronischer Akt
FIS	Fachinformationssystem
LRH	Landesrechnungshof Steiermark
L-VG	Landes-Verfassungsgesetz 2010
ZMR	zentrales Melderegister

## KURZFASSUNG

Der Landesrechnungshof (LRH) führte eine Folgeprüfung zum Rollout des ELAK (Elektronischer Akt) im Land Steiermark durch. Grundlage der Prüfung war der Prüfbericht des LRH aus dem Jahr 2016.

Im Zuge der Folgeprüfung erhob der LRH den Stand der Umsetzung der Empfehlungen aus dem seinerzeitigen Prüfbericht. Im Ergebnis wurden von 23 ursprünglichen Empfehlungen 13 Empfehlungen (57 %) vollständig umgesetzt. Zehn Empfehlungen (43 %) wurden teilweise umgesetzt bzw. befinden sich in Umsetzung.

Laut dem Projektabschlussbericht für den ELAK-Rollout im Land Steiermark aus dem Jahr 2018 wurden mit Projektende 3.358 aktive ELAK-Nutzer gezählt. Die im Projektauftrag vorgegebenen Ziele, wie beispielsweise

- den ELAK als Aktenführungsinstrument in der Landesverwaltung zu implementieren,
- wesentliche Verwaltungsprozesse zu standardisieren,
- den Support und die Betreuung von Landesmitarbeitern bei der elektronischen Aktenführung sicherzustellen,
- Schulungen für die elektronische Aktenverwaltung anzubieten oder
- das Arbeiten an mobilen Endgeräten zu ermöglichen,

konnten im Wesentlichen erreicht werden.

Die Kosten für das Projekt ELAK-Rollout im Land Steiermark betragen bis Ende 2017 rund € 5,2 Mio. und überstiegen die ursprüngliche Kostenschätzung um rund 11 %. Der Grund für die Kostenüberschreitung lag in einer längeren Ausrollzeit (Projektende laut Projektauftrag 31. Dezember 2015 – tatsächliches Projektende 31. Dezember 2017). Einschränkend wird festgehalten, dass in den aufgelisteten Gesamtkosten für das Projekt ELAK-Rollout auch Betriebsführungskosten (diese fallen unabhängig vom Rollout an) und Kosten für Hardwarekomponenten enthalten sind, die nicht ausschließlich für den ELAK eingesetzt wurden.

Der Personalaufwand für die Ausrollung des ELAK blieb unter Plan und betrug rund 61 % (rund 9.200 Personentage) der ursprünglichen Schätzung.

Nach dem Ende des Projektes ELAK-Rollout in der Landesverwaltung wurden in weiteren Einzelprojekten Dienststellen mit dem ELAK ausgestattet. Per Jahresende 2019 waren für 3.616 Personen ELAK-Zugangsberechtigungen eingerichtet. Von 2016 bis einschließlich 2019 wurden rund € 2,4 Mio. (jährlich zwischen rund € 565.000,-- und rund € 626.000,--) für Beratung, Schulungen, Lizenzen, Betriebsführung und Unterstützungsleistungen an den Lizenzgeber/Betreibungsunternehmer geleistet.

Für die Jahre 2021 und 2022 ist laut der Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik (A1) mit einer Kostensteigerung von rund 10 % der jährlich anfallenden Kosten zu rechnen, da es zu einer Erweiterung um rund 400 Lizenzen für die ELAK-Ausstattung der Sicherheitsreferate in den Bezirkshauptmannschaften und der Agrarbezirksbehörden kommen wird.

# 1. ÜBERSICHT

<p><b>Prüfungsgegenstand</b></p>	<p>Der Landesrechnungshof (LRH) überprüfte im Jahr 2016 das Projekt ELAK-Rollout (Rollout des Elektronischen Aktes) im Land Steiermark. Die Prüfung umfasste den Zeitraum 2012 bis 2015 bzw. für einzelne Bereiche das Jahr 2016. Sie wird im Folgenden als „Erstprüfung“ bezeichnet, primär deswegen, da die Folgeprüfung ausschließlich auf den Prüfbericht 2016 Bezug nimmt.</p> <p>Von der Landesregierung wurde der Maßnahmenbericht zur Erstprüfung am 6. Oktober 2017 an den Kontrollausschuss übermittelt, in der Folge am 7. November 2017 von diesem behandelt und am 14. November 2017 vom Landtag beschlossen.</p> <p>Der LRH führte nunmehr eine Folgeprüfung des Projekts ELAK-Rollout im Land Steiermark durch.</p>
<p><b>Politische Zuständigkeit</b></p>	<p>Gemäß der zum Zeitpunkt der Berichtsveröffentlichung geltenden Geschäftsverteilung der Mitglieder der Steiermärkischen Landesregierung liegt die politische Zuständigkeit bei Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer.</p>
<p><b>Rechtliche Grundlage</b></p>	<p>Die Prüfungszuständigkeit des LRH ist gemäß Art. 50 Abs. 1 Z. 1 Landes-Verfassungsgesetz 2010 (L-VG) gegeben.</p> <p>Als Prüfungsmaßstäbe hat der LRH die ziffernmäßige Richtigkeit, die Übereinstimmung mit den bestehenden Rechtsvorschriften, die Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit heranzuziehen (Art. 49 Abs. 1 L-VG).</p> <p>Der LRH hat aus Anlass seiner Prüfungen Vorschläge für eine Beseitigung von Mängeln zu erstatten sowie Hinweise auf die Möglichkeit der Verminderung oder Vermeidung von Ausgaben und der Erhöhung oder Schaffung von Einnahmen zu geben (Art. 49 Abs. 3 L-VG).</p> <p>Enthält der Prüfbericht des LRH Beanstandungen oder Verbesserungsvorschläge, so hat die Landesregierung spätestens sechs Monate nach der Behandlung des Prüfberichtes im Landtag dem Kontrollausschuss zu berichten, welche Maßnahmen getroffen wurden (Maßnahmenbericht), sofern nicht der Kontrollausschuss mit einer Mehrheit von zwei Dritteln seiner Mitglieder beschließt, von einem derartigen Bericht der Landesregierung abzusehen. Gegebenenfalls ist zu begründen, warum den Vorschlägen und Empfehlungen nicht entsprochen wurde (Art. 52 Abs. 4 L-VG).</p> <p>Der LRH ist gemeinsam mit dem Kontrollausschuss des Landtages und den überprüften Stellen bemüht, den bestmöglichen Einsatz der öffentlichen Mittel sowie die ehestmögliche Umsetzung der aufgezeigten Einsparungspotenziale sicherzustellen. Aus diesem Grund evaluiert der LRH die nachhaltige Umsetzung seiner Empfehlungen, um so die Wirksamkeit von Gebarungüberprüfungen zu verstärken (Umsetzungskontrolle).</p>

	<p>Für diese Folgeprüfung wurden der nunmehr als Vorbericht bezeichnete Prüfbericht aus dem Jahr 2016, der Maßnahmenbericht und die Erhebungen des LRH bei der geprüften Stelle herangezogen.</p> <p>In der vorliegenden Folgeprüfung erhob der LRH den Umsetzungsstand der seinerzeitigen Empfehlungen und legte dazu folgende Parameter fest:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> umgesetzt</p> <p><input type="checkbox"/> teilweise umgesetzt bzw. in Umsetzung</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> nicht umgesetzt</p> <p>Aufgrund der aktuellen Situation in Bezug auf die Gesundheitsmaßnahmen der Bundesregierung, der Landesregierung und der Landesamtsdirektion (Stichwort „Coronakrise“) wurde von Vorort-Prüfungen abgesehen und sämtliche Auskünfte mittels Fragebogen bzw. telefonischen Nachfragen von den geprüften Stellen eingeholt.</p>
<b>Stellungnahme zum Prüfbericht</b>	Die Stellungnahme von Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer ist in kursiver Schrift direkt in den jeweiligen Berichtsabschnitten eingearbeitet.

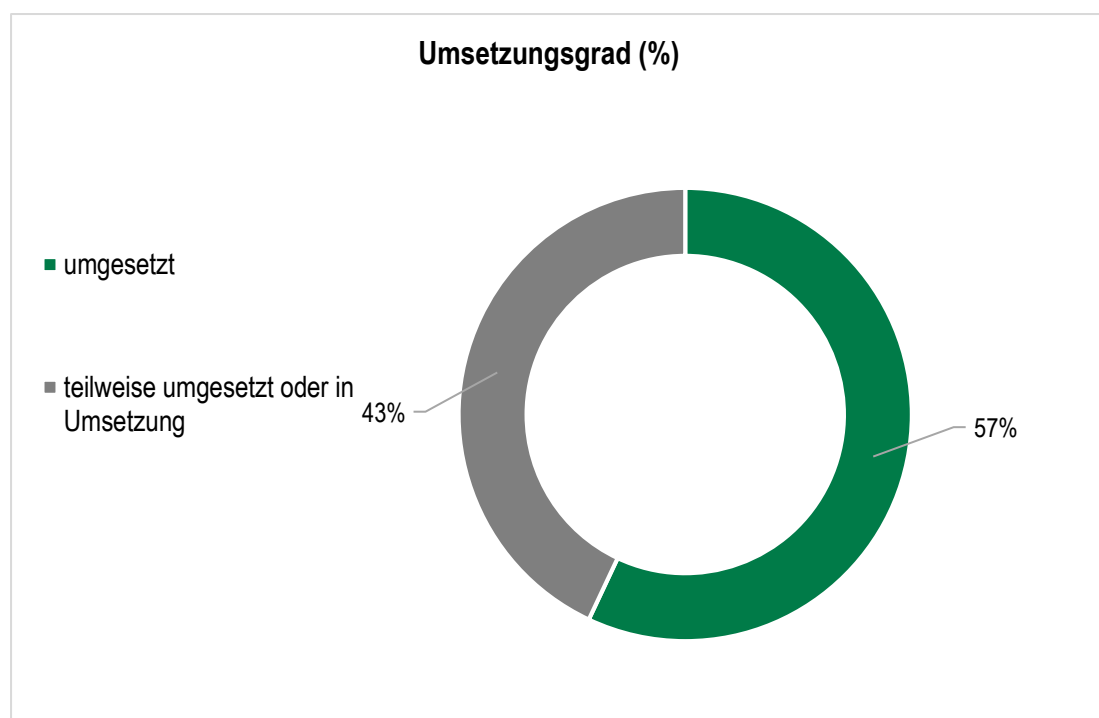
## 2. ERGEBNIS DER FOLGEPRÜFUNG

Der LRH überprüfte im Zuge der Folgeprüfung die Umsetzung der durchgeführten bzw. noch erforderlichen Maßnahmen auf Basis des Vorberichtes ELAK-Rollout im Land Steiermark aus dem Jahr 2016 und des vorgelegten Maßnahmenberichtes der Landesregierung.

Der Stand der Umsetzungen der Empfehlungen stellt sich wie folgt dar:

Von 23 **Empfehlungen** wurden

- 13 Empfehlungen vollständig umgesetzt (rund 57 %) und
- zehn Empfehlungen teilweise umgesetzt bzw. sind in Umsetzung (rund 43 %).





Die folgende Tabelle zeigt eine Auflistung der im Vorbericht ausgesprochenen Empfehlungen, deren Behandlung im Maßnahmenbericht sowie den vom LRH erhobenen Umsetzungsstand:

Vorbericht 2016	Folgeprüfung 2020	
Empfehlung	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand
<b>3.2 Rechtliche Grundlagen</b>		
Der LRH empfiehlt, die derzeit gültige Aktenorganisationsrichtlinie ehestmöglich in die Kanzleiordnung des Landes einzuarbeiten, um den ELAK-Nutzern ein einheitliches und umfassendes Regelwerk für die elektronische Aktenführung zur Verfügung zu stellen.	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
Der LRH empfiehlt, die Skartierordnung für die steirische Landesverwaltung ehestmöglich für die ELAK-Nutzung anzupassen.	ja	<input type="checkbox"/>
<b>6.1 Stand des ELAK-Rollout</b>		
Der LRH empfiehlt, entsprechende Prioritäten zu setzen, die einen zügigen Abschluss des Projekts ELAK-Rollout ermöglichen.	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
Bei der Planungsdauer sollten für zukünftige Projekte dieser Komplexität und Größenordnung entsprechende parallele (Projekt-)Arbeiten berücksichtigt werden. Bei Bedarf sollten neben Standardvorgehensmodellen zusätzlich die Erstellung und Anwendung von adaptierten Vorgehensmodellen für spezielle Bereiche bei der Projektplanungsdauer bedacht werden.	ja	<input type="checkbox"/>
<b>6.2. Projektdarstellung</b>		
Da die Projektleitung für die Darstellung des ökonomischen Nutzens, der durch das Projekt erzielt wird, verantwortlich ist, empfiehlt der LRH, für alle zukünftigen Projekte die Vorgaben der Projektmanagementrichtlinie des Landes hinsichtlich der Kosten-Nutzen-Betrachtung unbedingt einzuhalten. Insbesondere ist darauf zu achten, dass nicht nur die IST-Kosten und die zukünftigen Plankosten aufgezeigt werden, sondern auch, dass das zu erwartende jährliche Einsparungspotenzial bezogen auf die Personal- und Sachkosten und die voraussichtliche Amortisation der Einmal- und Projektkosten nachvollziehbar und schlüssig dargestellt werden.	ja	<input type="checkbox"/>

<p>Der LRH empfiehlt den Dienststellenleitern, den Mitarbeitern und insbesondere den Dienststellenadministratoren den regelmäßigen Besuch der SharePoint-Projektwebsite, um über Neuerungen hinsichtlich Nutzeranwendungen, aktuelle Fragen und Antworten sowie über ELAK-Betriebsstörungen Kenntnis zu erlangen.</p> <p>Weiters empfiehlt der LRH grundsätzlich, in Zukunft vermehrt Anwenderplattformen, wie beispielsweise SharePoint, für die Abwicklung von Projekten im Land zu nutzen. Die Möglichkeiten solcher Webanwendungen (z. B. gleichzeitiges Bearbeiten von Dokumenten, Erstellung von Projektwebsites, Nutzung von Diskussionsgruppen und Blogs) sollten den Mitarbeitern auch in weiteren Schulungen nähergebracht werden.</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>6.3 Projektmanagement und Umsetzung in den Dienststellen</b>		
<p>Um eine optimale und nachhaltige Implementierung des Rollouts zu gewährleisten, empfiehlt der LRH, nach Möglichkeit die notwendigen Schulungen so anzusetzen, dass diese mit der Einführung in der betroffenen Dienststelle abgestimmt sind. Des Weiteren sollten die Teilnehmer der jeweils angebotenen Schulungen in ähnlichen Leistungsbereichen arbeiten.</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>7.1 Infrastruktur</b>		
<p>Der LRH sieht die bisherigen Grundlagenarbeiten zum Thema Langzeitarchivierung positiv. Er empfiehlt, weiterhin gemeinsam mit dem Bund und den Ländern an technischen Lösungen für eine optimale Langzeitarchivierung zu arbeiten, um dadurch Kosten für die Speicherung und Archivierung von ELAK-Daten effizient zu gestalten.</p>	ja	<input type="checkbox"/>
<b>8.1 Finanzressourcen</b>		
<p>Der LRH empfiehlt, das vertragliche Anforderungsprofil für zukünftige externe Mitarbeiter nach Möglichkeit derart auszugestalten, dass eventuell anfallende Ausbildungskosten externer Mitarbeiter nicht mehr vom Land zu finanzieren sind.</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>

<b>8.2. Personalressourcen</b>		
Um die Kosten für externes Personal zukünftig zu verringern, empfiehlt der LRH, die fachlich auf den IT-Bereich spezialisierten und auf die ELAK-Nutzung ausgebildeten neuen Mitarbeiter der A1 nach Abschluss des Rollouts inklusive einer Evaluierungs- und Nachbetreuungsrunde nach Möglichkeit vermehrt für jene Leistungen einzusetzen, die bisher von externem Personal erbracht werden.	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>9.2. und 9.3 Vorort-Prüfung in den Abteilungen/Bezirkshauptmannschaften</b>		
Um eine qualitätsvolle Handhabung des ELAK sicherzustellen, empfiehlt der LRH, im Rahmen der Rollout-Phase genügend Zeitreserven für die betroffenen Dienststellen-Mitarbeiter einzuplanen. Der LRH sieht es als wesentlich an, dass ein neueingeführtes Instrument in seiner Anwendung gut in die Routinen der Dienststellen integriert wird.	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
Der LRH empfiehlt, die Umsetzung der Vorgaben in den Arbeitsanweisungen für die ELAK-Nutzung regelmäßig zumindest stichprobenartig zu kontrollieren, um eine einheitliche Nutzung und Handhabung des ELAK in den Abteilungen/BH zu gewährleisten.	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
Der LRH stellt fest, dass sich Hybridakten künftig nicht gänzlich vermeiden lassen. Der LRH empfiehlt, vor Entscheidung über eine Hybridaktenführung alle technischen Entwicklungen zur elektronischen Verwaltung auch von speziellen Dokumenten zu prüfen. Im Sinne einer effizienten Verwaltung sollte die Entscheidung für die Arbeit mit Hybridakten an strenge Maßstäbe gebunden werden.	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
Um einen möglichst effizienten Verwaltungsablauf zu gewährleisten, empfiehlt der LRH, bei standardisierten Verfahrensschritten Prozesse im ELAK zu hinterlegen und regelmäßig auf ihre Aktualität zu überprüfen. Dadurch kann bei der Verfahrensdurchführung eine Ablaufsicherheit und ein effizienter Verwaltungsablauf gewährleistet werden.	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
Der LRH empfiehlt der A1, hinsichtlich der bestehenden Probleme der Namens- und Adressverwaltung im ELAK ehestmöglich Lösungen zu erarbeiten, um unrichtige Anschreiben und veraltete Adresslisten in Zukunft zu vermeiden. Die Abteilungen sollten dabei Vorschläge unterbreiten, inwieweit Stammdaten bestehender Datenbanken (z. B. SAP, Stammdatenbank Agrarmarkt Austria, Veterinärdatenbanken) unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Normen hierbei miteinbezogen werden können.	ja	<input type="checkbox"/>

<p>Der LRH empfiehlt daher der A1, gemeinsam mit ausgewählten Abteilungs- und BH-Mitarbeitern, die regelmäßig im Außendienst Verwaltungstätigkeiten zu vollziehen haben, weiterhin an umsetzbaren und effizienten technischen Lösungen für eine vermehrte elektronische Aktenführung im Außendienst zu arbeiten und in Pilotversuchen zu testen. Darüber hinaus empfiehlt der LRH der A1 sowie den Behördenleitern und Dienststellenadministratoren, den Landesmitarbeitern Projektergebnisse bzw. Vorschläge für die Softwarenutzung im Außendienst vermehrt zu kommunizieren.</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Der LRH empfiehlt der A1, mit den Administratoren der betroffenen BH Lösungen für die Probleme mit den zentralen Scannern vor Ort zu erarbeiten.</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Der LRH empfiehlt, die Ergebnisse der Arbeitsgruppe zu technischen und verfahrensrechtlichen Fragen im Kontext einer optimalen Abwicklung von Verfahren mit umfangreichen digitalen Beilagen entsprechend zu würdigen und den BH ehestmöglich technische Lösungen für eine transparente und nachvollziehbare Gebühreneinhebung im ELAK zur Verfügung zu stellen.</p>	ja	<input type="checkbox"/>
<p>Der LRH empfiehlt der A1, eine ELAK-Evaluierung insbesondere in den Anlagenreferaten der BH durchzuführen und auf die vorhandenen Schwierigkeiten in Bezug auf Papier- bzw. Digitalunterlagen in den Anlagenverfahren entsprechend einzugehen. Die Projektergebnisse der A15 zum Thema „Digitale Einreichunterlagen in Anlagenverfahren“ sollten hierbei berücksichtigt werden.</p>	ja	<input type="checkbox"/>
<p>Betreffend die Formulargestaltung empfiehlt der LRH, dass von Seiten der Oberbehörde für jene Bereiche, die einer einheitlichen Formulargestaltung zugänglich sind (z. B. Kundmachungen, Bescheide, Gebührenaufstellungen), Musterformulare ehestmöglich zur Verfügung gestellt werden. Dabei sollten die von der Fachabteilung Verfassungsdienst für die Erstellung einer einheitlichen Kundmachungsplattform gewonnenen Erkenntnisse mit einfließen.</p>	ja	<input type="checkbox"/>
<p>Der LRH empfiehlt der Oberbehörde, den Veterinärreferaten eine Klarstellung hinsichtlich der Aktenverwaltung zukommen zu lassen, damit im Falle von landesweiten Auswertungen eine Vergleichbarkeit der Verwaltungsführung gewährleistet werden kann.</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>

10. Kennzahlen und Auswertungen		
<p>Der LRH sieht es als wesentlich an, dass im Land ein entsprechendes Kennzahlen- und Auswertungssystem vorliegt, das Schwachstellen im System aufgezeigt und auf dessen Grundlage Maßnahmen zur Optimierung ausgearbeitet werden können.</p> <p>Um die Effizienz der Aktenerledigung beurteilen zu können sowie zukünftige strategische Entscheidungen in Bezug auf Konzeption und Optimierung des ELAK zu fundieren, empfiehlt der LRH der A1, in Zusammenarbeit mit den Abteilungen und BH sowie anderen ELAK-Dienststellen (z. B. Baubezirksleitungen, Straßenerhaltungsdienst) ehestmöglich technische Möglichkeiten zu schaffen, die zentrale Auswertungen des ELAK ermöglichen. Da für den Bereich Betriebsanlagengenehmigung bereits ein ELAK-basierendes Verfahrenscontrolling besteht, sollten die dabei gewonnenen Erkenntnisse in die Erstellung von Auswertungsmöglichkeiten einfließen.</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Der LRH empfiehlt, entsprechende Indikatoren für die Kostensteuerung des ELAK festzulegen (z. B. laufende Ausgaben pro Lizenz/Nutzer, Umfang der Unterstützungsanfragen beim ServiceDesk, interner Ressourceneinsatz für die ELAK-Betreuung).</p>	ja	<input checked="" type="checkbox"/>

Nach Durchführung der Folgeprüfung werden vom LRH folgende Feststellungen und Empfehlungen in Bezug auf die ursprünglichen Empfehlungen aus der Erstprüfung aus dem Jahr 2016 getroffen:

### Maßnahmenbericht

- Der LRH stellt fest, dass der gegenständliche Maßnahmenbericht nicht innerhalb der verfassungsrechtlich vorgegebenen Frist von sechs Monaten vorgelegt wurde. Die Frist wurde geringfügig überschritten.
  - **Empfehlung 1:**  
**Der LRH empfiehlt, auf die Einhaltung der gesetzlichen Frist für die Übermittlung des Maßnahmenberichtes zu achten.**

### Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

*Die Abteilung 1 ist stets bemüht alle Fristen einzuhalten und wird zukünftig verstärkt auf die Einhaltung von Fristen achten.*

### Kapitel 3.2 Rechtliche Grundlagen

- Die Büroordnung für die steirische Landesverwaltung ist auf der Intranetseite des Landes (mit Stand August 2019) abrufbar und enthält entsprechende Informationen zur elektronischen Aktenführung.
- Die Grundlagen für die Skartierung und Archivierung von Akten sind derzeit in der Büroordnung für die steirische Landesverwaltung geregelt. Die Einführung einer Skartierordnung wird laut der A1 mit der Schaffung der technischen Voraussetzungen für eine Langzeitarchivierung von elektronischen Akten einhergehen.

### Kapitel 6.1 Stand des ELAK-Rollout

- Die A1 setzte im Zuge der ELAK-Einführung in den Dienststellen entsprechende Prioritäten für einen zügigen Rollout insbesondere im Bereich der zeitaufwändigen Erstellung von Schnittstellen für Fachinformationssysteme (FIS). So wurden laut der A1 ELAK-Kopplungen bereits von Anfang an vorgesehen, implementiert und als FIS mit ELAK-Kopplung gesamtheitlich eingeführt, damit eine spätere zeitaufwändigere FIS-Anpassung und separate ELAK-Einführung vorweggenommen wird.
- Seit dem Ende des ELAK-Rollouts in der Landesverwaltung wurden mehr als zehn weitere ELAK-spezifische Projekte abgeschlossen bzw. sind in Umsetzung. Die Projektabwicklung dieser Projekte basierte auf dem Know-how bzw. den Vorgehensmodellen des Projekts ELAK-Rollout.

## Kapitel 6.2 Projektdarstellung

- Zur Empfehlung, zukünftig eine entsprechende Kosten-Nutzen-Betrachtung für Projekte zu erstellen, verwies die A1 in ihren Ausführungen darauf, dass der

*„Nutzen [...] manchmal nur bedingt oder nur unter zu Hilfenahme von Annahmen (die eng oder sehr weit gefasst werden können) in Geldwerten zu quantifizieren [ist], oftmals wird er in Qualitätsverbesserungen oder als Umsetzung eines gesetzlichen Auftrags darzustellen sein. IT-Projekte sind u.a. auch notwendig, um auf dem Stand der Technik zu bleiben, aus Sicherheitsgründen, um Erwartungen von Bürgern und Unternehmern in einer digitalisierten Welt zu entsprechen etc. was ebenfalls in den Projektaufträgen darzustellen ist.“*

Der LRH analysierte stichprobenartig Projektaufträge der A1 aus den Jahren 2016 bis 2019 hinsichtlich einer Kosten-Nutzen-Darstellung und stellt hiernach fest, dass in allen geprüften Projektaufträgen eine Beschreibung des Nutzens erfolgte, so wie in der Projektmanagementrichtlinie des Landes vorgesehen.

- Seit Projektende werden Informationen zur ELAK-Anwendung auf der Intranetseite der Landesverwaltung (<https://portal.stlrg.gv.at/apps/elak/>) bereitgestellt. Die Anwenderplattform SharePoint wird mit dem Projekt „MeinS“ (Mein SharePoint) als neue technologische Basis des Intranet-Portals stufenweise im Amt der Steiermärkischen Landesregierung und den BH umgesetzt und ausgerollt. Das Projekt startete im November 2019.

## 6.3 Projektmanagement und Umsetzung in den Dienststellen

- Im Zeitraum 1. Jänner 2016 bis 31. Dezember 2019 wurden 2.150 Personen in 567 Schulungen zum ELAK geschult. Laut Auskunft der geprüften Abteilungen und BH besuchen insbesondere neue Mitarbeiter entsprechende ELAK-Schulungen. Weiters werden Schulungen im Anlassfall besucht, sofern Neuerungen eingeführt werden bzw. um gewisse Inhalte aufzufrischen.

## 7.1 Infrastruktur

- Aktuell werden laut der A1 die technischen Voraussetzungen für die Langzeitarchivierung erörtert und gemeinsam mit dem Landesarchiv „rudimentäre Vorüberlegungen“ angestellt.

## 8.1 Finanzressourcen

- Externe Mitarbeiter in der A1 (zum Prüfzeitpunkt 3,5 Vollzeitäquivalente) werden aktuell für die Bereiche ELAK-Schulungen und First-Level-Support eingesetzt.
- Ausbildungskosten für externen Mitarbeiter fielen seit dem Projektende ELAK-Rollout nicht an. Auch für die Hinzuziehung von externem Personal (z. B. Softwareentwickler) für spezifische Projektabwicklungen wurden laut der A1 seit dem Ende des Projektes ELAK-Rollout keine Ausbildungskosten von Seiten des Landes geleistet.

## 8.2. Personalressourcen

- Drei von vier im Rahmen des ELAK-Rollouts neu eingestellte Mitarbeiter sind weiterhin in der Informationstechnik des Landes (im Bereich ELAK) tätig. Ein Mitarbeiter ist mittlerweile im Verfassungsdienst beschäftigt.

## 9.2. und 9.3 Vorort-Prüfung in den Abteilungen/Bezirkshauptmannschaften

Im Zuge der vorliegenden Folgeprüfung befragte der LRH

- die Abteilung 8 Gesundheit, Pflege und Wissenschaft,
- die Abteilung 10 Land- und Forstwirtschaft,
- die Abteilung 17 Landes- und Regionalentwicklung sowie
- die BH Deutschlandsberg,
- die BH Liezen und
- die BH Südoststeiermark

per Fragenkatalog bzw. telefonischer Nachfrage zur Nutzung der elektronischen Aktenführung mittels ELAK.

Auf der Grundlage der übermittelten Beantwortungen bzw. telefonischen Auskünfte trifft der LRH folgende allgemeine bzw. abteilungs- und BH-spezifische Feststellungen zur elektronischen Aktenführung mittels ELAK in den geprüften Dienststellen:

- Der ELAK wird in allen geprüften Dienststellen als effizientes Instrument zur elektronischen Aktenverwaltung angesehen.
- Der ELAK erhöht laut den geprüften Dienststellen die Datensicherheit und Transparenz in der Aktenverwaltung und erleichtert die Arbeitsabläufe. Insbesondere das Suchen und das Finden von Akten, die Möglichkeiten der Stellvertretung sowie die in den geprüften Dienststellen vordefinierten ELAK-Prozesse tragen zur Arbeitserleichterung bei.



- In den geprüften Abteilungen kam es zu einer vermehrten Inanspruchnahme von Telearbeit seit der Einführung des ELAK. In den geprüften BH konnte eine Erhöhung der Telearbeit aufgrund des ELAK nicht festgestellt werden.
- Für die Nutzung des ELAK gibt es in den geprüften Dienststellen entsprechende Arbeitsanweisungen. Die Einhaltung derselben wird im Anlassfall bzw. teilweise stichprobenartig kontrolliert.
- Der Großteil der Aktenführung in den geprüften Dienststellen erfolgt mittlerweile elektronisch mittels ELAK. Hybridakten werden vereinzelt weiterhin geführt – beispielsweise in den Anlagen- und Forstfachreferaten (insbesondere im Zusammenhang mit großformatigen Plan- und Beschreibungsunterlagen) sowie teilweise in den Sanitätsreferaten der BH (bei referatsübergreifenden Akten [z. B. Führerscheinakten, Behindertenakten, Tuberkuloseakten]). Die Büroordnung für die steirische Landesverwaltung sowie die Arbeitsanweisungen der Dienststellen enthalten entsprechende Vorgaben für die Führung von Hybridakten. Eine Evaluierung der Verwendung von Papier- bzw. Digitalunterlagen insbesondere in den Anlagenverfahren wird nach Maßgabe der vorhandenen Ressourcen von der A1 nach Umsetzung laufender Projekte durchgeführt.
- In zwei geprüften Abteilungen werden standardisierte Prozesse sowie vordefinierte Formularvorlagen im ELAK für verschiedene verwaltungsbehördliche Tätigkeiten genutzt. In einer geprüften Abteilung wird aktuell an einem Prozessmanagement-Projekt zur Etablierung von Vorlagen und Prozessen gearbeitet.

Vordefinierte Prozesse im ELAK sind in allen geprüften BH in Verwendung. Einheitliche Formularvorlagen, die eine einheitliche Corporate Identity der Referate in den BH ermöglichen würden, liegen laut Aussagen der geprüften BH nicht durchgehend vor. Formularvorlagen werden von den geprüften BH selbst erstellt bzw. teilweise von den jeweils zuständigen Oberbehörden (z. B. A1 [Formulare im Organisations- und IT-Bereich, Amtssachverständigen-Verfahren], Abteilung 3 Verfassung und Inneres [Landesarchiv Vorlagen für Aktenanforderungen], Abteilung 4 Finanzen [Zahlungs- und Verrechnungsanordnungen]) zur Verfügung gestellt.

Die A1 legte mittels Erlass die verpflichtende Verwendung von zentralen Formularen und Vorlagen im ELAK fest. Der LRH stellt fest, dass nicht alle Abteilungen entsprechende Musterformulare bereitstellen.

➤ **Empfehlung 2:**

**Der LRH empfiehlt der A1, bei den Abteilungen des Amtes der Landesregierung die Erstellung landesweit einheitlicher Formularvorlagen im ELAK für jene Bereiche anzuregen, die einer einheitlichen Formulargestaltung zugänglich sind. Entsprechende Musterformulare sollten den BH zur Verfügung gestellt werden.**

**Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:**

*Die Abteilung 1 schult die für die Vorlagen-(Formular)-Erstellung verantwortlichen Personen der Dienststellen (ELAK-Dienststellenadministrator/inn/en) und hat mit Erlass A1-1/2019 die verpflichtende Verwendung von zentralen Formularen und Vorlagen im ELAK vorgegeben. Darüber hinaus wird die Abteilung 1 an die Oberbehörden und die Bezirkshauptmannschaften herantreten, einheitliche Dokumentvorlagen zu erarbeiten und bereitzustellen.*

- Bei der Namens- und Adressverwaltung im ELAK kommt es laut den geprüften Dienststellen weiterhin vereinzelt zu Mehrfacheintragungen, unrichtigen Anschreiben oder es werden Aktualisierungen von Namens- bzw. Adressdaten nicht vorgenommen. Von Seiten der A1 wird in Anleitungen und Schulungen regelmäßig auf die notwendige regelmäßige Überprüfung von Adressen und Namen hingewiesen. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, Adressdaten zu natürlichen Personen durch Abfragen im zentralen Melderegister (ZMR) direkt in den ELAK zu übernehmen. Weiters stehen laut der A1 im ELAK die von der Landesbuchhaltung geprüften Adressaten zu Kreditoren und Debitoren allen Nutzern zur Verfügung.

**➤ Empfehlung 3:**

**Der LRH empfiehlt der A1, weiterhin mit den Dienststellen der Landesverwaltung an Lösungen betreffend die Namens- und Adressverwaltung im ELAK zu arbeiten. Die Möglichkeiten der Übernahme von Daten aus dem ZMR sowie aus den Kreditoren- und Debitorenlisten der Landesbuchhaltung sollte von ELAK-Nutzern unbedingt in Anspruch genommen werden.**

**Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:**

*Das ELAK-System bietet entsprechend der rechtlichen Grundlagen die Möglichkeit Adressierungsinformationen mit dem Zentralen Melderegister ZMR abzugleichen. Für Abfragen im ZMR ist eine entsprechende Berechtigung erforderlich, welche von den IT-Kontaktpersonen der Dienststellen verwaltet werden. Abfrageergebnisse des ZMR müssen von den Bearbeiter/innen geprüft und in den ELAK durch Knopfdruck übernommen werden. Ein automatischer Abgleich von Adressierungsinformationen zwischen ELAK und ZMR ist aus rechtlichen Gründen (Meldegesetz, E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung) nicht möglich.*

*Für eine höhere Qualität der Adressdaten wurden, wie vom LRH bestätigt, die im Landesrechnungswesen gepflegten Daten der Kreditoren und Debitoren des Landes Steiermark in den ELAK übernommen und werden laufend abgeglichen. Damit stehen im ELAK die von der Landesbuchhaltung geprüften Adressdaten zu Kreditoren und Debitoren allen ELAK-Benutzer/innen zur Verfügung.*

*Die Abteilung 1 empfiehlt in Anleitungen und Schulungen die Adressen immer vor dem Abfertigen (Versenden) zu überprüfen und erforderlichenfalls zu aktualisieren.*

- Die Nutzung des ELAK im Außendienst erfolgt mittels Notebook bzw. Mobiltelefonen mit den vorhandenen Zugriffsmöglichkeiten auf das Landesnetz mittels Direct Access sowie Citrix. Laut den geprüften Dienststellen findet eine elektronische Aktenführung im Außendienst nur in eingeschränktem Ausmaß statt. Einerseits erschweren oftmals die Bedingungen im Außendienst (z. B. fehlender Internetzugang, schwierige Handhabung) die elektronische Aktenführung, andererseits besteht die Möglichkeit, die erforderlichen Akteneinträge im ELAK im Anschluss an den Außendienst in der Dienststelle zu erstellen.
  
- Die im Bericht zum ELAK-Rollout 2016 festgestellten Probleme in einer BH bezüglich des Scannens von Leerseiten wurden behoben. Laut der betroffenen BH gibt es aktuell jedoch ein Problem mit eingescannten Poststücken. So heißt es in der übermittelten Beantwortung: *„Die Poststücke werden mit dem richtigen CR-Code versehen und gescannt. Bei der Kontrolle im Postkorb sind diese noch im Scanordner. Werden diese dann verschickt, kommen in unregelmäßigen Intervallen die Stücke gar nicht an, oder in falschen Referaten.“*
  - **Empfehlung 4:**  
**Der LRH empfiehlt der A1, mit den ELAK-Administratoren der betroffenen BH eine Lösung für das Problem mit eingescannten Poststücken zu erarbeiten.**

#### **Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:**

*Die Abteilung 1 hat mit Kenntnisnahme der technischen Beeinträchtigung durch den LRH-Rohbericht unmittelbar Kontakt mit der betroffenen Bezirkshauptmannschaft aufgenommen und die Ursache für die Servicebeeinträchtigung beseitigt und die BH gebeten derartige Beeinträchtigungen direkt und unmittelbar dem Service Desk der Abteilung 1 zu melden.*

- Für eine Gebühreneinhebung mittels ELAK wird laut der A1 derzeit an einem Entwurf eines elektronischen Gebührenentrichtungsvermerkes sowie an einer entsprechenden Handlungsanleitung gearbeitet.
  
- In Bezug auf die Anbindung von FIS an den ELAK gibt es von Seiten der geprüften BH (insbesondere der Anlagen-, Forstfach- sowie Veterinärreferate) zahlreiche Vorschläge.
  - **Empfehlung 5:**  
**Der LRH empfiehlt der A1, nach Abschluss laufender Projekte und unter Maßgabe vorhandener Ressourcen, in den BH die Einrichtung weiterer ELAK-Schnittstellen zu FIS in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Referaten zu evaluieren.**

**Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:**

*Die Abteilung 1 arbeitet laufend an der Optimierung der Anwendungen und wird nach Abschluss laufender Projekte und unter Maßgabe vorhandener Ressourcen weitere Kopplungen von Fachinformationssystemen mit dem ELAK unter Einbeziehung der beteiligten Dienststellen evaluieren.*

*Ergänzend darf festgehalten werden, dass sowohl an den im Bericht angeführten Maßnahmen, die noch nicht erledigt, sondern in Umsetzung sind, als auch an der allgemeinen Weiterentwicklung des ELAK gearbeitet wird.*

**10. Kennzahlen und Auswertungen**

- Für ELAK-Nutzer ist es möglich, im Rahmen der jeweiligen Zugriffsberechtigung Fallzahlen zu ermitteln. Darüber hinaus ermöglicht die Anwendung eines Kennzahlen- und Speichersystems eine einheitliche und strukturierte Erfassung von Fallzahlen und Durchlaufzeiten, die sich unter anderem auf Daten des ELAK stützen.

In Bezug auf die Erstellung von ELAK-Auswertungen können laut der A1 Leistungsvergleiche im Bereich allgemeiner Systemleistungen der BH erstellt werden. Für 2018 wurden diese Leistungsvergleiche auf Basis von ELAK-Daten den BH zur Kenntnis gebracht.

- Zu der Empfehlung, entsprechende Indikatoren für die Kostensteuerung des ELAK festzulegen, stellt der LRH Folgendes fest: Laufende Kosten (exkl. Fixkosten) pro ELAK-Arbeitsplatz können von der A1 auf der Grundlage der vorhandenen Daten ermittelt werden:
  - Für die ersten 3.100 registrierten ELAK-Anwender fallen Lizenzgebühren pro Anwender in Höhe von einmalig von € 401,46 sowie jährliche Softwaregebühren von € 80,29 pro Anwender an.
  - Für alle weiteren registrierten ELAK-Anwender fallen Lizenzgebühren pro Anwender in Höhe von einmalig von € 195,00 sowie jährliche Softwaregebühren von € 39,00 pro Anwender an.

Ein Indikator „Störfälle und Anfragen“ wurde 2019 anhand neuer Kategorisierungsrichtlinien auf Basis eines Servicekataloges erstellt. Es erfolgt nunmehr eine durchgehende Erfassung von Störfällen und Anfragen zum Service „Elektronische Aktenverwaltung“.

- Der Nutzen des ELAK für die Landesverwaltung zeigt sich laut den geprüften Dienststellen schließlich in der aktuellen Situation in Bezug auf die Gesundheitsmaßnahmen der Bundesregierung, der Landesregierung sowie der Landesamtsdirektion und der damit verbundenen Notwendigkeit, am digitalen Arbeitsplatz orts- und zeitunabhängig verwaltungsbehördliche Aufgaben mittels dem ELAK zu vollziehen.

Graz, am 21. Juli 2020

Der Landesrechnungshofdirektor:

Mag. Heinz Drobesch