

CAF-Raster Wirkungsorientierung im BUND (BASIS)

Themenfeld 1: Führung - Beurteilen Sie, was die Leitung des Ressorts/der Sektion/der Abteilung unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 1.1 Dem Ressort/Der Sektion/Der Abteilung durch die Entwicklung einer Mission, einer Vision sowie von Werten eine Richtung vorgeben

Beispiele

a	Die Aufgaben des Ressorts/der Sektion/ der Abteilung sind eindeutig und klar; sie finden sich unter anderem in den Globalbudgetmaßnahmen, Leistungen und Maßnahmen des Ressourcen-, Ziel- und Leistungsplans, wichtigen laufenden Projekten und Herausforderungen aus dem Strategiebericht, Leitbild je Untergliederung des Bundesvoranschlags (BVA), Stellen- und Arbeitsplatzbeschreibungen wieder.
b	Aus den Herausforderungen des Strategieberichtes geht die Mission , d.h. warum das Ressort tätig wird, hervor.
c	Die Vision findet sich in den Wirkungszielen und im Strategiebericht wieder.
d	Ein Leitbild (Leitbild des Bundes, Leitbild des Ministeriums, Leitbild der Sektion) ist vorhanden und dient, gemeinsam mit dem Dienstrecht, als Orientierungsrahmen für das Handeln aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
e	Unethischem Verhalten wird vorgebeugt und die Beschäftigten werden im Umgang mit Wertekonflikten und Unvereinbarkeiten unterstützt (Vermeidung von Wertekonflikten, Unvereinbarkeiten - Jour Fixe, MA-Gespräch, Teamklausuren).
f	Der Verhaltenskodex zur Korruptionsprävention ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt.
g	Das gegenseitige Vertrauen, die Loyalität und die gegenseitige Achtung innerhalb des Ressorts/der Sektion/der Abteilung werden gestärkt (z.B. durch Definieren von Standards guter Führung, durch Evaluierung der Mission, Vision und der Werte).

Kriterium 1.2 Das Ressort/Die Sektion/Die Abteilung, ihre Leistungsfähigkeit und ihre kontinuierliche Verbesserung steuern

Beispiele

a	Organigramm, Organisationshandbuch und Geschäftseinteilung sind vorhanden und werden laufend aktualisiert.
b	Ziele, Budget, Aufgaben und Ablauforganisation sind aufeinander abgestimmt (z.B. Einheitliche Verantwortung für Budget und Ressourcen, haushaltsführenden Stellen verfügen über Personal- und Budgethoheit, Übereinstimmung von Organisationsstrukturen mit Budget- und Zielstrukturen).
c	Stellenbeschreibungen werden zumindest jährlich aktualisiert. Insbesondere sind die wesentlichen Aufgaben, Befugnisse, Unterschriften- und Vertretungsregelungen festgelegt.
d	Die Umsetzungsmaßnahmen zielen darauf ab, dass die intendierten Wirkungen erreicht werden.
e	Ressourcen-, Ziel- und Leistungspläne/Sektionspläne orientieren sich an den Wirkungszielen der Untergliederung .
f	Die Qualitätsstandards für die Leistungen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung werden geplant, dokumentiert, evaluiert und regel- bzw. bedarfskonform angepasst.
g	CAF, EFQM, ISO oder andere Qualitätsmanagement-Instrumente werden eingesetzt.
h	Zeit und Raum für Verbesserungsinitiativen werden bereitgestellt (z.B. Qualitätszirkel, Ideeneinreichung und -behandlung innerhalb des Ressorts/der Sektion/der Abteilung).
i	Die interne und externe Kommunikation funktioniert gut (z.B. Jour Fixe, kontinuierliche Besprechungen, Pressekonferenzen).
j	Instrumente des Risikomanagements und ein internes Kontrollsystem kommen zum Einsatz und werden weiterentwickelt (z.B. Vier-Augen-Prinzip, Rotationsprinzip, Funktionstrennung, Datensicherheitsvorkehrungen, Definition von potenziellen Gefährdungsfaktoren im Tätigkeitsbereich).
k	Veränderungsvorhaben und -ergebnisse werden an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Interessengruppen kommuniziert.

Kriterium 1.3 Die Beschäftigten des Ressorts/der Sektion/der Abteilung motivieren und unterstützen und eine Vorbildfunktion ausüben

Beispiele

a	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von der Ressort-, Sektions-, Abteilungsleitung und direkten Vorgesetzten unterstützt und motiviert . Die Beschäftigten werden gefördert ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln.
b	Die wichtigsten Informationen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung (z.B. Wirkangaben) sind im Internet/Intranet für jedermann zugänglich.
c	Die Beschäftigten werden in die wichtigsten Themen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung einbezogen und regelmäßig informiert .
d	Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen sind delegiert und aufeinander abgestimmt (z.B. in der Stellenbeschreibung/im Organisationshandbuch ausgewiesen) und damit kurze Wege und eine rasche Erledigungsdauer gewährleistet.
e	Zur Verfügung stehende Methoden der Anerkennung von Leistungen (z.B. Personalentwicklungsmaßnahmen, Spezialausbildungen, anlassbezogene Belohnungen) werden eingesetzt.
f	Die persönlichen Bedürfnisse und Situationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden berücksichtigt (Familie, Teilzeit, Krankheiten etc.).

Kriterium 1.4 Angemessene Beziehungen zur Politik und zu anderen Interessengruppen pflegen (Politik: Kabinett, Ministerin/Minister, Regierung, Parlament)

Beispiele

a	Die Leitung (des Ressorts, der Sektion, der Abteilung) ist regelmäßig mit Interessengruppen (z.B. Sozialpartner, Berufsverbände, Personalvertretung, Abgeordnete) in Kontakt .
b	Politische Vorgaben (z.B. Regierungsprogramm, EU-2020) finden sich klar in den Wirkangaben (Wirkungsziele und Globalbudgetmaßnahmen) der Untergliederung und/oder der Ressortstrategie wieder.
c	Wirkungsziele werden zwischen politischer Führung und Verwaltungsleitung abgestimmt .
d	Mit der Ministerin/dem Minister sowie dem Kabinett finden regelmäßige Abstimmungen zu den Aufgaben des Ressorts/der Sektion statt.
e	Die Leitung (des Ressorts, der Sektion, der Abteilung) pflegt Partnerschaften und Netzwerke und nimmt an Aktivitäten von Interessengruppen teil (z.B. Veranstaltungen von Kammern, Verbänden).
f	Öffentlichkeitsarbeit wird in geeigneter Weise betrieben, um die Leistungen der Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern, der Wirtschaft und der Gesellschaft darzustellen.

Themenfeld 2: Strategie und Planung - Beurteilen Sie, was das Ressort/die Sektion/die Abteilung unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 2.1 Informationen über die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Interessengruppen sowie relevante Managementinformationen gewinnen

Beispiele

a	Die relevanten Interessengruppen sind im gesamten Ressort/in der gesamten Sektion/in der gesamten Abteilung bekannt und dokumentiert (z.B. Kammern, Vereine, NGOs etc.).
b	Das Ressort/die Sektion/die Abteilung weiß über die Bedürfnisse und Erwartungen der Interessengruppen Bescheid (z.B. Kundinnen- und Kundenzufriedenheitsanalysen, regelmäßige Kommunikation mit Interessengruppen).
c	Das Ressort/die Sektion/die Abteilung weiß über neueste Entwicklungen im Zuständigkeitsbereich Bescheid und hat einen Überblick z.B. über gesetzliche Änderungen, neue technische Entwicklungen.
d	Wirkangaben basieren auf Umfeldanalysen, Studien, Umfragen sowie auf Evaluierungen vorangegangener Bundesvoranschläge und wirkungsorientierten Folgeabschätzungen (Strategiebericht, Ziele und Maßnahmen von Budgetangaben und wirkungsorientierter Folgenabschätzung, Begründung der Wirkungsziele und Problemdefinitionen wirkungsorientierter Folgenabschätzungen).

Kriterium 2.2 Strategie und Planung auf der Grundlage der gesammelten Informationen entwickeln

Beispiele	
a	Eine Ressort-/Sektions-/Abteilungsstrategie sowie Fachstrategien/-programme sind vorhanden.
b	In die Entwicklung der Strategie sind die wichtigsten Interessengruppen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden.
c	Die Wirkungsziele finden sich in den Globalbudgetmaßnahmen und in den meisten Ressourcen-, Ziel- und Leistungsplänen wieder (Konsistenz).
d	Die wichtigsten Aufgaben und Leistungen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung sind in den Wirkangaben (bspw. Maßnahmen auf der Ebene der Globalbudgets) abgebildet (Welche Aufgaben und Leistungen müssen erbracht werden, um die Wirkung zu erzielen?).
e	In den Wirkangaben wird der Aspekt der Gleichstellung von Frauen und Männern umfassend berücksichtigt.
f	Die Kennzahlen und Meilensteine zur Messung der Wirkungsziele und Maßnahmen sind für die Leistungen relevant und plausibel (Sie sind messbar, verständlich und messen "das Richtige").
g	Die Zielzustände der Kennzahlen und Meilensteine zur Messung der Wirkungsziele und Maßnahmen sind ausreichend ambitioniert, verständlich und nachvollziehbar .
h	Die Koordination mit anderen Ressorts bei Querschnittsmaterien verhindert Doppelgleisigkeiten und stärkt die gesamtheitliche Wirkung.

Kriterium 2.3 Strategie und Planung im gesamten Ressort/der gesamten Sektion/Abteilung kommunizieren, umsetzen und regelmäßig überprüfen

Beispiele

a	Die Strategie wird durch die Durchführung der Maßnahmen und die Abarbeitung des Ressourcen-, Ziel und Leistungsplanes (RZLP) umgesetzt .
b	Die Strategie und die Ziele sind allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt .
c	Wirkungsziele und Globalbudgetmaßnahmen sind so gestaltet, dass sie für die Öffentlichkeit verständlich und nachvollziehbar sind.
d	Im RZLP sind alle relevanten Informationen zur Steuerung des Ressorts/der Sektion/der Abteilung vorhanden (z.B. Aktionspläne und Maßnahmenlisten mit Kennzahlen, Verantwortlichkeiten und Zeitplänen).
e	Ein regelmäßiges Wirkungscontrolling überprüft, ob die Wirkungen erzielt werden. Dabei werden auch die Kennzahlen evaluiert. Anpassungen der Maßnahmen an die Ergebnisse des Wirkungscontrollings finden regelmäßig statt. (z.B. jährlich)
f	Bei den internen Evaluierungen im Rahmen der Wirkungsorientierung wird überprüft, ob die Annahmen, die bei der Festlegung der Wirkungsziele bzw. Vorhabensziele getroffen wurden, eingetreten sind. Aufgrund dieser Evaluierungen kommt es ggf. zu Änderungen der Leistungen und Maßnahmensetzungen (Wirkungsorientierte Steuerung und Wirkungsorientierte Folgenabschätzung).
g	Empfehlungen des Rechnungshofes zum Globalbudget werden geprüft und bei der Weiterentwicklung berücksichtigt.
h	Feedbacks des parlamentarischen Ausschusses, der Wirkungscontrollingstelle und des Rechnungshofes werden geprüft und bei Weiterentwicklung berücksichtigt .
h	Empfehlungen des parlamentarischen Ausschusses, der Wirkungscontrollingstelle, des Budgetdienstes und des Rechnungshofs werden geprüft und bei Weiterentwicklung berücksichtigt .

Kriterium 2.4 Innovation und Veränderung planen, umsetzen und überprüfen

Beispiele

a	Aus- und Fortbildung wird gefordert und gefördert.
b	Mit Verbesserungsvorschlägen wird innerhalb des Ressorts/der Sektion/der Abteilung konstruktiv und anerkennend umgegangen.
c	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sektions- und abteilungsübergreifend voneinander lernen . Der Austausch zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird gefördert.
d	Pilotprojekte ermöglichen es, Innovationen auszuprobieren.
e	Relevante Interessengruppen werden befragt, um Hinweise für Innovationen und Veränderungen zu bekommen.
f	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind aktiv in Veränderungsprozesse einbezogen (z.B. durch Peergroups, Arbeitsgruppen, Delegation von Teilprojekten an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Workshops).

Themenfeld 3: Personal - Beurteilen Sie, was das Ressort/die Sektion/die Abteilung unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 3.1 Personalressourcen auf Basis der Strategie und Planung transparent planen, steuern und weiterentwickeln

Beispiele

a	Das Ressort/Die Sektion/Die Abteilung verfolgt eine klare Personalpolitik . Dazu gehören Personalbeschaffung und -einsatz, Personalentwicklung, Qualifizierung, Nachfolgeplanung und Wissensmanagement, Beförderung, Entlohnung und Belohnung.
b	Leitlinien des Personalmanagements sind entwickelt (z.B. betreffend flexible Arbeitszeiten, Vater- und Mutterschaftsurlaub bzw. Elternkarenz, Sabbaticals, Chancengleichheit, Gender und kulturelle Diversität, Beschäftigung von Menschen mit Behinderung).
c	Ein aktuelles Personalplanungs- und Entwicklungskonzept für die nächsten Jahre ist vorhanden und wird aktuell gehalten.
e	Eine allfällige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfluktuation wird beobachtet und analysiert. In Bereichen, wo eine Über- oder Unterauslastung besteht, werden interne Umschichtungen vorgenommen. Notwendige Maßnahmen werden umgesetzt.
f	Anforderungsprofile, Stellen- und Funktionsbeschreibungen sind vorhanden.
g	Stellvertretungsregelungen sind vorhanden und dokumentiert.
h	Bei der Besetzung von Leitungsfunktionen werden bei gleicher Qualifikation Frauen bevorzugt . Im Ressort/ in der Sektion/Abteilung findet sich ein ausgewogener Anteil von Männern und Frauen. Fairness, Chancengleichheit und Antidiskriminierung werden gelebt.
i	Die Führungskräfte nehmen ihre Verantwortung hinsichtlich der Einhaltung der allgemeinen Dienstpflichten sowie der fachlich korrekten Besorgung der übertragenen Aufgaben wahr.

Kriterium 3.2 Die Fähigkeiten der Beschäftigten erkennen, weiterentwickeln, nutzen und dabei die individuellen Ziele und die Ziele des Ressorts/der Sektion/der Abteilung in Einklang bringen

Beispiele

a	Der Bildungsbedarf wird erhoben, ist an den Zielen des Ressorts/ der Sektion /der Abteilung ausgerichtet und der Personalabteilung gemeldet.
b	Individuelle Fortbildungs- und Entwicklungspläne für alle Beschäftigten sind vorhanden und werden laufend überprüft.
c	Von der VAB angebotene Schulungen werden in Anspruch genommen.
d	Weiterbildungsaktivitäten zur Wirkungsorientierung werden zur Verfügung gestellt und genutzt (z.B. zu den Themen Evaluierung, Ziele, Kennzahlenentwicklung, Erstellung WFA, Erstellung RZLP usw.).
e	Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch Schulungen, Mentoring usw. unterstützt.
f	Die interne (innerhalb der eigenen Dienststelle) und externe (über die eigene Dienststelle hinaus) Arbeitsplatzmobilität wird gefördert.
g	Die Leitung stellt sicher, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter bedarfsorientiert an Schulungen teilnimmt.
h	Weiterbildungen zu Korruptionsprävention und Risikomanagement (im Sinne der internen Kontrollsysteme) werden in Anspruch genommen.
i	Die Weiterbildungsaktivitäten werden vom Ressort/der Sektion/der Abteilung hinsichtlich ihres Nutzens und der Wirkung überprüft. Die in Weiterbildungen erworbenen Kenntnisse werden an Kolleginnen und Kollegen weitergegeben.
j	Führungskräfte nehmen Fortbildungen, Coaching etc. in Anspruch.
k	Die Karriereentwicklung von Frauen wird systematisch gefördert.

Kriterium 3.3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Dialog und Stärkung der Eigenverantwortung beteiligen und dadurch zu ihrem Wohlbefinden beitragen

Beispiele

a	Die Führung fördert eine Kultur der offenen Kommunikation , des Dialogs, der Teamarbeit und der Beteiligung.
---	---

b	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Vorschläge offen einbringen (z.B. Ideenmanagement/Vorschlagswesen, Arbeitsgruppen, Brainstorming). Die Leitung trägt Sorge für deren Prüfung bzw. Umsetzung.
c	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bei der Erstellung von Wirkungszielen, Globalbudgetmaßnahmen, Kennzahlen und Meilensteinen sowie RZL-Plänen eingebunden .
d	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Wirkangaben ihres Ressorts, Sektion, Abteilung sowie die Unterlagen (z.B. Strategiebericht, Angaben zur Wirkungsorientierung, Globalbudgets, Ressourcen-, Ziel- und Leistungspläne).
e	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen Bescheid, zu welchen Abteilungs- und Sektionszielen sie einen Beitrag leisten .
f	Es gibt regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche (MAG) mit entsprechenden Umsetzungsschritten. In den MAG werden die Zielvorgaben mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besprochen und Zielvereinbarungen abgeschlossen, welche sich an den Vorgaben der Wirkungsorientierung orientieren.
g	Systematische Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragungen werden im Ressort/in der Sektion/in der Abteilung durchgeführt. Die Ergebnisse werden berücksichtigt.
h	Die Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen werden eingehalten.
i	Gesundheitsförderliche Arbeits- und Organisationsbedingungen werden geboten. Maßnahmen im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung werden von der Leitung unterstützt und kommen zum Einsatz.
j	Flexible Arbeitszeiten werden in Anspruch genommen. Das Ressort/die Sektion/die Abteilung ermöglicht den Beschäftigten ein Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben (Work-Life-Balance).
k	Menschen mit besonderen Bedürfnissen erhalten die entsprechende Arbeitsplatzausstattung.
l	Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden regelmäßig geführt, um über Umstände des Dienstbetriebes sowie auch über die persönliche Arbeitszufriedenheit informiert zu sein (bilateral, Abteilungsbesprechungen, Teambesprechungen...).

Themenfeld 4: Partnerschaften und Ressourcen - Beurteilen Sie, was das Ressort/die Sektion/die Abteilung unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 4.1 Partnerschaften mit relevanten Organisationen entwickeln und steuern

Beispiele

a	Die wichtigsten Partnerinnen und Partner , die mit dem Ressort/der Sektion/der Abteilung kooperieren, sind bekannt . Es findet ein regelmäßiger Austausch statt.
b	Gemeinsame Projekte werden mit anderen Ressorts/Sektionen/Abteilungen durchgeführt.
c	Partnerschaften und gemeinsame Projekte werden auch als Instrument des voneinander Lernens genutzt (z.B. Arbeitskreis).
d	Verantwortlichkeiten für das Management der Partnerschaften sind klar geregelt.
e	Verträge und Kooperationsabkommen mit ausgewählten Partnerinnen und Partnern sind aktuell (z.B. Lieferverträge, Ausgliederungsverträge).
f	Werden externe Dienstleisterinnen und Dienstleister zugekauft, wird darauf Bedacht genommen, dass diese ihrer sozialen Verantwortung nachkommen.
g	In ressortübergreifenden Arbeitsprozessen (z.B. wirkungsorientierte Folgenabschätzung) wird auf die Expertise der Partnerorganisationen zurückgegriffen.

Kriterium 4.2 Partnerschaften mit Bürgerinnen und Bürgern und Kundinnen und Kunden aufbauen und weiterentwickeln

Beispiele

a	Offenheit für Partizipation zeichnet das Ressort/die Sektion/die Abteilung aus. Information, Konsultation, Mitbestimmung, Mitwirkung von Bürgerinnen und Bürgern, Öffentlichkeit und Interessengruppen wird breit praktiziert.
b	Kundinnen und Kunden und Bürgerinnen und Bürger werden bei der Definition von Wirkungszielen, Maßnahmen, Kennzahlen sowie Qualitätsstandards einbezogen (z.B. Arbeitsgruppen, Umfragen, Studien).
c	Die Ziele und Ergebnisse der Wirkungsorientierung werden öffentlich kommuniziert (z.B. in Form von Interviews, Öffentlichkeitsarbeit, Wirkungsziele stehen auf der Homepage zur Verfügung).
d	Über verschiedene Medien (z.B. Homepage, Broschüren etc.) wird über die Öffnungszeiten, Zuständigkeiten und Neuigkeiten des Ressorts/der Sektion/der Abteilung informiert.

e	Bürgerinnen- und Bürger- beziehungsweise Kundinnen- und Kundenbefragungen werden durchgeführt.
f	Vorschläge, Ideen, Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern und Kundinnen und Kunden werden aktiv eingeholt, aufgegriffen und ggf. umgesetzt (z.B. mittels Umfragen, Fokusgruppen, Fragebögen, Beschwerdestellen, Meinungsumfragen).
g	Transparenz über die Leistungen, Arbeitsweise, Ergebnisse und Wirkungen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung und ihre Entscheidungsprozesse schaffen, z.B. durch Jahresberichte, Open Data, Pressekonferenzen, Informationen im Internet.
h	Partizipation und Selbstorganisation von Bürgerinnen und Bürgern (Aktivitäten von Bürgerinnen und Bürgern) werden unterstützt (z.B. Open Data Initiative).
i	Standards und Chartas informieren die Bürgerinnen und Bürger und Kundinnen und Kunden darüber, was sie vom Ressort/von der Sektion/von der Abteilung erwarten können (z.B. Service Levels, Erledigungsdauern, Reaktionszeiten).

Kriterium 4.3 Finanzen steuern

Beispiele

a	Wirkungsziele, Leistungen, Budget- und Personaleinsatz sind aufeinander abgestimmt.
b	Ressourcen-, Ziel- und Leistungspläne werden in der Organisation als Führungs- und Steuerungsinstrumente eingesetzt.
c	Die wirkungsorientierte Verwaltungsführung/ das Controlling entwickelt vorhandene Steuerungsinstrumente weiter (z.B. Kosten- und Leistungsrechnung) und integriert diese. Es kommen keine parallelen Steuerungssysteme zum Einsatz, welche zu einer Überbürokratisierung führen.
d	Die Kosten-Leistungs-Rechnung wird genutzt. Leistungen der Kosten-Leistungs-Rechnung stimmen mit Maßnahmen des Ressourcen-Ziel-und-Leistungs-Plans überein. Auch die Kosten sind ersichtlich.
e	Die mittelfristige Finanzplanung umfasst die wichtigsten Investitionsvorhaben und Änderungen der nächsten Jahre.
f	Bei Investitionen werden Kosten-Nutzen Berechnungen angestellt.
g	Leistungszukäufe erfolgen nach transparenten "make or buy" -Entscheidungen .
h	Finanz- und Haushaltstransparenz sind gewährleistet.
i	Der wirtschaftliche und sparsame Umgang mit Ressourcen ist gewährleistet.

Kriterium 4.4 Wissens- und Informationsmanagement betreiben

Beispiele

a	Ein Informationsmanagement-System steht zur Verfügung (z.B. Intranet, Zentralserver, Bürgerinnen- und Bürger-/Kundinnen und Kundendokumentationen).
b	Das Dokumentenmanagement ist systematisch aufbereitet und umgesetzt (z.B. Aktenorganisation, Ablagesysteme, Betreffvergabe)
c	Die Abläufe von Arbeitsprozessen sind dokumentiert und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachvollziehbar zur Verfügung gestellt.
d	Ein ständiger Wissenstransfer ist zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sichergestellt (z.B. durch regelmäßige Besprechungen, Handbücher, Arbeitsgruppen, Workshops, Mentoring usw.).
e	Systeme und Methoden zur Aufbereitung von Wissen werden zur Verfügung gestellt (z.B. Datenbank, Ordnerstruktur, WIKI, Checklisten, Formulare).
f	Die Verantwortlichkeit der Aufbereitung von Informationen ist klar geregelt.
g	Änderungen in Rechtsvorschriften sind verständlich aufbereitet und stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung (z.B. durch Arbeitsanweisung, Checkliste, Ablaufdiagramm etc.).
i	Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht eine Einsteigerinnen-/Einsteigermappe (Einsteigerinnen-/Einsteigerinformation) zur Verfügung.
j	Mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, welche das Ressort/die Sektion/die Abteilung verlassen, werden Übergabegespräche geführt.

Kriterium 4.5 Technologie-Management betreiben

Beispiele

a	Das IT-Management des Ressorts/der Sektion/der Abteilung orientiert sich an der IKT-Strategie des Bundes (Ausstattung mit Geräten gemäß Bundesstandard, Beschaffungsvorgänge über zentrale IT, Druckerstrategie, Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit, ...).
---	--

b	Die optimale Nutzung der zur Verfügung gestellten IT-Systeme wird regelmäßig hinterfragt und weiterentwickelt. Der Einsatz (neuer) IT-Systeme wird hinsichtlich des (zu erwartenden) Nutzens evaluiert.
c	Moderne IT-Systeme für Projektmanagement, Buchhaltung, Personalverrechnung, Internetauftritt, elektronischer Akt etc. stehen zur Verfügung.
c	Spezifische IT-Systeme unterstützen den Prozess der Wirkungsorientierung sowie der wirkungsorientierten Folgenabschätzung (abgesehen von den bestehenden Bundeslösungen zur Planung wirkungsorientierter Angaben).
d	Bürgerinnen- und bürgerorientierte oder kundinnen- und kundenorientierte IT-Lösungen werden angeboten und weiterentwickelt (wie z.B. Onlineformulare, Benachrichtigungsdienste, APP's - z.B. BMF-App, Pensionsrechner).
e	Mobile Endgeräte (Mobiltelefone, Notebooks) werden entsprechend den dienstlichen Notwendigkeiten beantragt und bereitgestellt.

Kriterium 4.6 Gebäudemanagement betreiben

Beispiele

a	Die Gebäude (Büros und sonstige Räume) entsprechen den Bedürfnissen der Beschäftigten und Kundinnen und Kunden (z.B. Brandschutz, barrierefreier Zugang, Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Parkplätze).
b	Büro-, Besprechungs- und Warteräume sind kundinnen- und kundenfreundlich eingerichtet (ungestörte Gespräche können geführt werden, Nummernsysteme, Kinderecke, Kaffee-/Snackautomaten, Wasserspender, ...).
c	Die Büroausstattung entspricht den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (z.B. zeitgemäße technische Ausstattung, Größe der Büros, Temperatur, Möblierung, Licht, Lüftung, Sozialraum, Sauberkeit, Küche).
d	Instandhaltungsmaßnahmen werden rechtzeitig angefordert.
e	Für die Instandhaltung von Gebäuden (z.B. Büros und sonstigen Räumen) liegen Pläne und gesicherte Finanzierungen (z.B. Abschreibung, Rücklagen) vor.
f	Bei Gebäuden des Ressorts/der Sektion/der Abteilung wird auf Nachhaltigkeit (z.B. Energieeffizienz, Abfalltrennung) geachtet.
g	Öffentliche Einrichtungen (Flächen, Räume, Gebäude usw.) werden für soziale Zwecke/Veranstaltungen unentgeltlich zur Verfügung gestellt (z.B. für Veranstaltungen von Partnerinnen und Partnern).

Themenfeld 5: Prozesse - Beurteilen Sie, was das Ressort/die Sektion/die Abteilung unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 5.1 Prozesse laufend unter Einbeziehung der Interessengruppen identifizieren, gestalten, steuern und Innovationen vornehmen

Beispiele

a	Die Abläufe im Ressort/in der Sektion/in der Abteilung sind klar geregelt und dokumentiert, z.B. durch Prozessmanagementdokumentationen (z.B. Verfahrensanweisungen, Handlungsanleitungen, ELAK-Prozesse) und entsprechen den tatsächlichen Abläufen.
b	Prozesse zur Wirkungsorientierung (Erstellung BVA, Erstellung WFAs, Durchführung von Evaluierungen) sind durch die ressortinterne Wirkungscontrollingstelle definiert. Eine Qualitätssicherung der Ergebnisse durch die ressortinterne Wirkungscontrollingstelle findet statt.
c	Wichtige Prozesskennzahlen werden erhoben und ausgewertet (z.B. Verfahrensdauer, Wartezeiten, Schnittstellen).
d	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten aktiv an der Verbesserung und Vereinfachung der Prozesse mit (z.B. kontinuierliche Verbesserungsprozesse, Projekte zur Prozessoptimierung).
e	Den wichtigsten Leistungen sind Prozessverantwortliche zugeordnet.
f	Prozesse werden in digitalen Akten- und Prozesssystemen implementiert.
g	Die Empfehlungen aus der Qualitätssicherung der Wirkungscontrollingstelle werden bei der Entwicklung der Wirkangaben in den jährlichen Bundesvoranschlägen (BVA) und der wirkungsorientierten Folgenabschätzung (WFA) überprüft und gegebenenfalls berücksichtigt.
h	Für alle WFA-pflichtigen Vorhaben wird die wirkungsorientierte Folgenabschätzung (WFA) durchgeführt. (Erstellung der WFA vor Einbringung eines Vorhabens in den Ministerrat)
j	Die Wirkungsfolgenabschätzung ist im Prozess vor der Entscheidungsfindung angesiedelt. Die Ergebnisse aus der WFA werden als Entscheidungsgrundlage herangezogen (sowohl im Ressort wie auch im Parlament).

Kriterium 5.2 Kundinnen- und kunden-/bürgerinnen- und bürgerorientierte Dienstleistungen und Produkte entwickeln und zur Verfügung stellen

Beispiele

a	Die Maßnahmen und Leistungen (Produkte) des Ressorts/der Sektion/der Abteilung sind definiert und die formulierten Leistungs- und Wirkungsziele werden erfüllt.
b	Verlässliche Informationen für Bürgerinnen und Bürger/Kundinnen und Kunden über das Leistungsangebot sowie über Veränderungen werden bereitgestellt (z.B. im Internet, auf Informationstafeln, in Broschüren).
c	Die Zugänglichkeit zu den Leistungen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung ist nutzerinnen- und nutzerfreundlich (z.B. flexible Öffnungszeiten und Angebot von Dokumenten in leicht verständlicher Sprache, über das Internet, Plakate, Broschüren, Blindenschrift).
d	Das Ressort/Die Sektion/Die Abteilung geht mit Kundinnen- und Kundenanliegen, -wünschen und -beschwerden professionell um und hat ein Beschwerdemanagementsystem eingerichtet (z.B. über ein Internet-Kontaktformular, Beschwerdebrieffkasten).

Kriterium 5.3 Prozesse koordinieren, sowohl innerhalb des Ressorts/der Sektion/der Abteilung als auch mit anderen relevanten Organisationen

Beispiele

a	Bei der Gestaltung und Verbesserung der Prozesse wird eine über die Grenzen des Ressorts/der Sektion/ der Abteilung hinaus gehende Prozess-Sicht angewandt.
b	Wirkungsziele, Maßnahmen, Kennzahlen und Meilensteine werden in Zusammenarbeit mit relevanten Organisationen (Gebietskörperschaften, andere Ressorts und oberste Organe, Sozialpartner ...) geplant und verfolgt.
c	Wirkangaben beziehen auch ausgegliederte Organisationseinheiten im Verantwortungsbereich des Ressorts/der Sektion/der Abteilung mit ein.
d	Die gemeinsame Leistungserbringung mit anderen Organisationen (z.B. ausgelagerte Gesellschaften, Kammern, Länder, Gemeinden) funktioniert reibungslos und wird laufend auf Verbesserungen überprüft.
e	An der Verbesserung von Schnittstellen intern und zu anderen Ressorts/Sektionen/Abteilungen wird laufend gearbeitet (z.B. durch digitale Dokumentenübergabe, IT-Programme, Formulare).
f	Die Gestaltung von organisationsübergreifenden optimierten Prozessen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird gefördert (z.B. durch eingesetzte Arbeitsgruppen, Projekte...).

Themenfeld 6: Kundinnen- und Kunden-/Bürgerinnen- und Bürgerbezogene Ergebnisse - Beurteilen Sie aufgrund von Ergebnissen der Wahrnehmungsmessungen (6.1) und Leistungsmessungen (6.2), inwieweit das Ressort/die Sektion/die Abteilung die Erwartungen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden/Bürgerinnen und Bürger erfüllt:

Kriterium 6.1 Ergebnisse von Wahrnehmungsmessungen:

Führt das Ressort/die Sektion/ die Abteilung Kundinnen und Kunden-/Bürgerinnen und Bürgerbefragungen oder ähnliches durch? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich? Wie zufrieden sind Kundinnen und Kunden/Bürgerinnen und Bürger mit ...?

Beispiele

a	Wir messen die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden/Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung.
b	Wir messen die Meinung/Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger zur Wirkungsorientierung und Verwaltungsreform .
c	Wir messen die Wahrnehmung der Bürgerinnen und Bürger zu den Wirkungszielen (z.B. Sicherheitsgefühl der Bevölkerung; Einschätzung bezüglich der eigenen Gesundheit).
d	Wir messen die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden/Bürgerinnen und Bürger zur Möglichkeit, sich in Arbeits- und Entscheidungsprozesse einzubringen .
e	Wir messen die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden/Bürgerinnen und Bürger mit den Öffnungs- und Wartezeiten .
f	Wir messen die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden/Bürgerinnen und Bürger mit den Produkten und Dienstleistungen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung (z.B. Qualität, Zuverlässigkeit, Gleichbehandlung, Berücksichtigung von Diversität).
g	Wir messen die Verständlichkeit unserer Erledigungen (Schreiben, Bescheide, Formulare, Informationen).
h	Wir messen das Ausmaß des Vertrauens der Bürgerinnen und Bürger/Kundinnen und Kunden in das Ressort/die Sektion/die Abteilung und unsere Leistungen.

Kriterium 6.2 Kundinnen- und Kunden-/Bürgerinnen- und Bürgerbezogene Leistungsmessungen:
Erhebt das Ressort/die Sektion/die Abteilung folgende interne Kennzahlen? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Wir messen die Umsetzung von Maßnahmen und Leistungen , welche direkt die Bürgerinnen und Bürger betreffen.
b	Wir messen die Wartezeiten .
c	Wir messen die Erledigungsdauer von Dienstleistungen.
d	Wir messen, wie viele Vorschläge Bürgerinnen und Bürger/Kundinnen und Kunden tatsächlich machen.
e	Wir messen die Verfügbarkeit, Genauigkeit und Transparenz von Informationen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung.
f	Wir messen die Anzahl der Zugriffe auf die Homepage .
g	Wir messen die Ergebnisse von Berufungsentscheidungen (Aufhebung der erstinstanzlichen Entscheidung in Relation zu den gesamten Fällen).
h	Wir messen die Anzahl der Beschwerden an die Volksanwaltschaft und die Anzahl der Amtshaftungsverfahren sowie deren Ergebnisse.

Themenfeld 7: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterbezogene Ergebnisse - Beurteilen Sie aufgrund von Ergebnissen der Wahrnehmungsmessungen (7.1) und Leistungsmessungen (7.2), inwieweit das Ressort/die Sektion/die Abteilung die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfüllt:

Kriterium 7.1 Ergebnisse von Wahrnehmungsmessungen:

Führt das Ressort/die Sektion/die Abteilung Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragungen oder ähnliches durch? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich? Wie zufrieden sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ...?

Beispiele

a	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Gesamteindruck des Ressorts/der Sektion/der Abteilung (z.B. Sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der öffentlichen Wahrnehmung zufrieden?).
b	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der wirkungsorientierten Verwaltungsführung/dem neuen Haushaltsrecht (Verständlichkeit, Sinnhaftigkeit für die tägliche Arbeit, Sinnhaftigkeit für die Gesamtorganisation, eigener Beitrag zum Erreichen der Wirkung etc.).
c	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrer Einbeziehung in die (Weiter-) Entwicklung des Ressorts/der Sektion/der Abteilung.
d	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Leistungen der Führungskräfte .
e	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Möglichkeit, ihre Ideen im Ressort/der Sektion/der Abteilung einzubringen und den Umgang damit.
f	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Informationsaustausch (welche Infos wann und an wen ergehen).
g	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Aufgabenverteilung .
h	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Betriebsklima .
i	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich Flexibilität der Arbeitszeiten , Vereinbarkeit von Beruf und Familie (Work Life Balance).
j	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich Chancengleichheit, Gendergerechtigkeit und fairer Behandlung .
k	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Ausstattung des Arbeitsplatzes .
l	Wir messen die Bereitschaft des Personals, Veränderungen und Innovation mitzutragen.
m	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten .

Kriterium 7.2 Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbezogene Leistungsmessungen:

Erhebt das Ressort/die Sektion/die Abteilung folgende interne Kennzahlen? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Wir messen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (z.B. Anzahl von Beschwerden, auffällige krankheitsbedingte Fehlzeiten, Fluktuationsrate).
---	---

b	Wir messen die Motivation und Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Beteiligung an Verbesserungsinitiativen wie z.B. Ideenmanagement, Teilnahme an internen Runden wie Gesundheitszirkel, Qualitätszirkel).
c	Wir messen die Leistungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (z.B. Leistungszeiterfassung, Leistungskennzahlen).
d	Wir messen die Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (z.B. absolvierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen).
e	Wir messen den Beitrag der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Zielen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung (Wirkungsziele, Sektionsziele, Abteilungsziele).
f	Wir messen die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich mit der Wirkungsorientierung auseinander zu setzen (z.B. Anzahl besuchter Schulungen zur Wirkungsorientierung)

Themenfeld 8: Ergebnisse sozialer Verantwortung - Beurteilen Sie aufgrund von Ergebnissen der Wahrnehmungsmessungen (8.1) und Leistungsmessungen (8.2), was das Ressort/die Sektion/die Abteilung hinsichtlich ihrer sozialen Verantwortung erreicht:

Kriterium 8.1 Soziale Verantwortung (Wahrnehmung)

Erhebt/Misst das Ressort/die Sektion/die Abteilung, wie die soziale Verantwortung wahrgenommen wird? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

("Erhebt/Misst" = z.B. aus Umfragen, Berichten, durch unmittelbares Feedback von Bürgerinnen und Bürgern, Vereinen, öffentlichen Einrichtungen und anderen Interessengruppen)

Beispiele

a	Wir messen, wie der Gesamteindruck des Ressorts/der Sektion/der Abteilung in Bezug auf die Wahrnehmung sozialer Verantwortung eingeschätzt wird.
b	Wir messen, wie der Umgang des Ressorts/der Sektion/der Abteilung mit Umweltthemen wahrgenommen wird (z.B. Reduktion des Ressourcenverbrauchs, Abfallvermeidung, Abfalltrennung, ökologischer Fußabdruck, Möglichkeit der Nutzung öff. Verkehrsmittel).
c	Wir messen, wie der Umgang des Ressorts/der Sektion/der Abteilung mit Sozialthemen wahrgenommen wird (z.B. Unterstützung sportlicher und kultureller Aktivitäten, Ermöglichung der Teilnahme an humanitären Einsätzen, Einkauf von Fairtrade-Produkten).
d	Wir messen, wie der Umgang des Ressorts/der Sektion/der Abteilung mit wirtschaftlichen Auswirkungen wahrgenommen wird (z.B. regionaler Einkauf, Wahl des Standorts, Berücksichtigung von KMUs bei Vergaben).
e	Wir messen, wie der Einfluss des Ressorts/der Sektion/der Abteilung auf das demokratische Engagement wahrgenommen wird (Umgang mit Bürgerinnen- und Bürgerinitiativen, Umgang mit Datenschutz und Datensicherheit, Auskunftspflicht und Informationspolitik).
f	Wir messen die Sichtweise der Öffentlichkeit zur Offenheit und Transparenz des Ressorts/der Sektion/der Abteilung sowie zu ihrem ethischen Verhalten (Achtung der Grundsätze und Werte bei der Erbringung öffentlicher Leistungen wie etwa Gleichheit, Gender, Auftritt in sozialen Medien usw.).
g	Wir messen, wie die Medienberichterstattung über die soziale Verantwortung des Ressorts/der Sektion/der Abteilung wahrgenommen wird.

Kriterium 8.2 Kennzahlen sozialer (gesellschaftlicher) Verantwortung (Leistungsmessung)

Werden Kennzahlen über soziale Verantwortung des Ressorts/der Sektion/der Abteilung erhoben? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Wir messen die Aktivitäten des Ressorts/der Sektion/der Abteilung zum Austausch von Wissen und Information mit anderen (z.B. Anzahl frei zugänglicher Informationsveranstaltungen, Konferenzen, Tagungen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung, Anzahl von Mitwirkungen in nationalen und internationalen Veranstaltungen).
b	Wir messen die Maßnahmen des Ressorts/der Sektion/der Abteilung zum Schutz und Erhalt von Ressourcen (z.B. Verwendung von Recycling-Materialien und -Produkten, Nutzung umweltfreundlicher Verkehrs- und Transportmittel, Energiesparmaßnahmen, Einhaltung von Umweltstandards).

c	Wir messen die Aktivitäten des Ressorts/der Sektion/der Abteilung zur Förderung des gemeinwohlorientierten Engagements der Bürgerinnen und Bürger/Kundinnen und Kunden, anderer Interessengruppen sowie der Beschäftigten (z.B. Räumlichkeiten zur Verfügung stellen).
d	Wir messen die Aktivitäten des Ressorts/der Sektion/der Abteilung in internationalen oder grenzüberschreitenden Projekten .
e	Wir messen die Programme des Ressorts/der Sektion/der Abteilung zur Gesundheitsprävention für Bürgerinnen und Bürgern.
f	Wir messen die positiven und negativen Berichterstattungen in den Medien über das Ressorts/die Sektion/die Abteilung (Anzahl von Beiträgen, Inhalt).

Themenfeld 9: Wichtigste Leistungsergebnisse - Beurteilen Sie die Zielerreichung des Ressorts/der Sektion/der Abteilung in Bezug auf ihre externen Ergebnisse (9.1) und ihre internen Ergebnisse (9.2)

Kriterium 9.1 Externe Ergebnisse - Leistungen und Wirkungen:

Erhebt/Misst das Ressort/die Sektion/die Abteilung, welche Leistungen erbracht und welche Ziele erreicht werden? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Die Kennzahlen der Wirkungsziele werden gemessen.
b	Wir messen/überprüfen im Zuge einer internen Evaluierung, inwiefern sich externe bzw. interne Faktoren positiv/negativ auf die angestrebten Wirkungen ausgewirkt haben.
c	Der Umsetzungsgrad der Maßnahmen (Meilensteine und Kennzahlen) von Global- und Detailbudgets wird gemessen.
d	Der Umsetzungsgrad der wichtigsten Leistungen des Ressourcen-, Ziel- und Leistungsplanes wird gemessen.
e	Wir messen die Einhaltung von Qualitätsstandards .
f	Wir messen die Kosten der jeweiligen Leistungen.
g	Wir messen die Umsetzung von Empfehlungen aus Kontrollen diverser Kontrolleinrichtungen (Bundesrechnungshof, interne Revision etc.).
h	Wir messen unsere Leistungen durch Vergleiche mit anderen Organisationen (Benchmarkingergebnisse).
i	Wir verfügen über Evaluierungsergebnisse hinsichtlich der Richtigkeit des Wirkmodells (Haben sich die bei der Planung angenommenen Wirkgefüge (zwischen Maßnahmen und Wirkungen) als richtig erwiesen?).
j	Evaluierungsergebnisse zeigen, dass die prioritären Maßnahmen eines Ressorts zur Bekämpfung der im Strategiebericht festgehaltenen Herausforderungen geeignet sind.

Kriterium 9.2 Interne Ergebnisse - Management und Effizienz:

Erhebt/Misst das Ressort/die Sektion/die Abteilung Kennzahlen zum Management und zur Effizienz? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Wir verfügen über Ergebnisse aus dem Controlling sowie dem Risikomanagement.
b	Wir messen im Rahmen der Evaluierung wirkungsorientierter Folgenabschätzungen, warum Abweichungen zum geplanten Ressourcenverbrauch feststellbar sind.
c	Wir verfügen über interne Effizienzkennzahlen zum Management (z.B. Kosten der Personalverwaltung, Kosten der Wirkungsorientierung, Kosten pro Quadratmeter Gebäudereinigung).
d	Wir verfügen über Ergebnisse von Vergleichen interner Prozesse mit anderen Organisationen (z.B. Buchhaltung, Posteingang und Postverteilung).
e	Wir verfügen über Ergebnisse von Wettbewerben und Qualitätspreisen .
f	Wir verfügen über Ergebnisse von internen Kontrollen (z.B.: Stichprobenkontrollen, Audits, internes Kontrollsystem).
g	Wir verfügen über Ergebnisse betreffend die Einhaltung des Budgets und die Erfüllung finanzieller Ziele .
h	Wir verfügen über Ergebnisse von Finanzprüfungen .