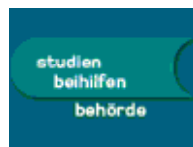


Steuerung der Studienbeihilfenbehörde - ein Status unter Berücksichtigung des Ressourcen-, Ziel- und Leistungsplans (RZL)

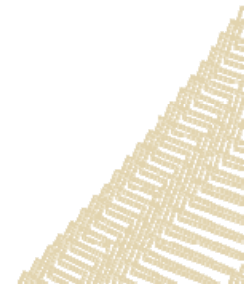
ADir. Reg.Rat Ursula Fehlinger

Studienbeihilfenbehörde



Agenda

1. Meilensteine
2. Beispiele
 - Ziele
 - Berichte
 - Kennzahlen
3. RZL

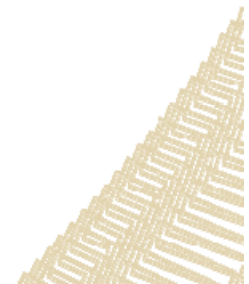


Mitarbeiterorientierung

Kundenorientierung

Leitbild Führungskräfteleitbild Vision Führung best practice stipAward
Controlling Kostenrechnung Leistungsrechnung
Qualitätsmanagementsystem ISO 9001 CAF-Selbstbewertungen
e-stipendium Spezialberatung
Was kostet eine Novelle Berechnungsmodelle für Novellen
kontinuierlicher Verbesserungsprozess Prämierung der besten Vorschläge
Kundenbefragungen Mitarbeiterbefragungen
Entlastung der BürgerInnen

effiziente Leistungserbringung

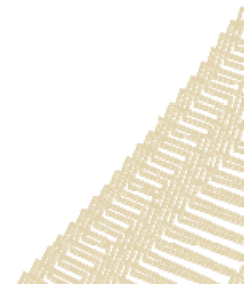


agieren statt reagieren „maßgeschneiderte“ Systeme

Qualitätsmanagement 1996
Revision 2000

Kostenrechnung 1998
SAP Umstellung
HHRR

Controlling 1999
Erweiterung
HHRR

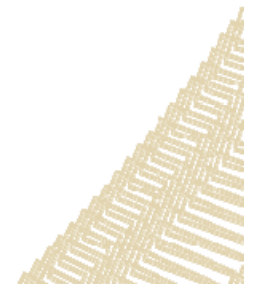


Qualitätsziele

die Zufriedenheit unserer Kunden sichern und weiter steigern

die Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern und weiter steigern

die öffentlichen Mittel effizient verwenden und Fehler vermeiden



Strategischen Ziele

Studienbeihilfen

Soziale und regionale Barrieren ausgleichen

Möglichst vielen leistungsfähigen und leistungswilligen Personen mit Problemen beim Bildungszugang Studium und Studienabschluss ermöglichen

Zielgruppen in das System der direkten Studienförderung bringen

Zielgruppen und alle sonstigen Bezieher im System halten

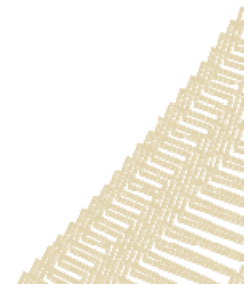
Zielgruppen und alle sonstigen Bezieher zum Studienabschluss bringen

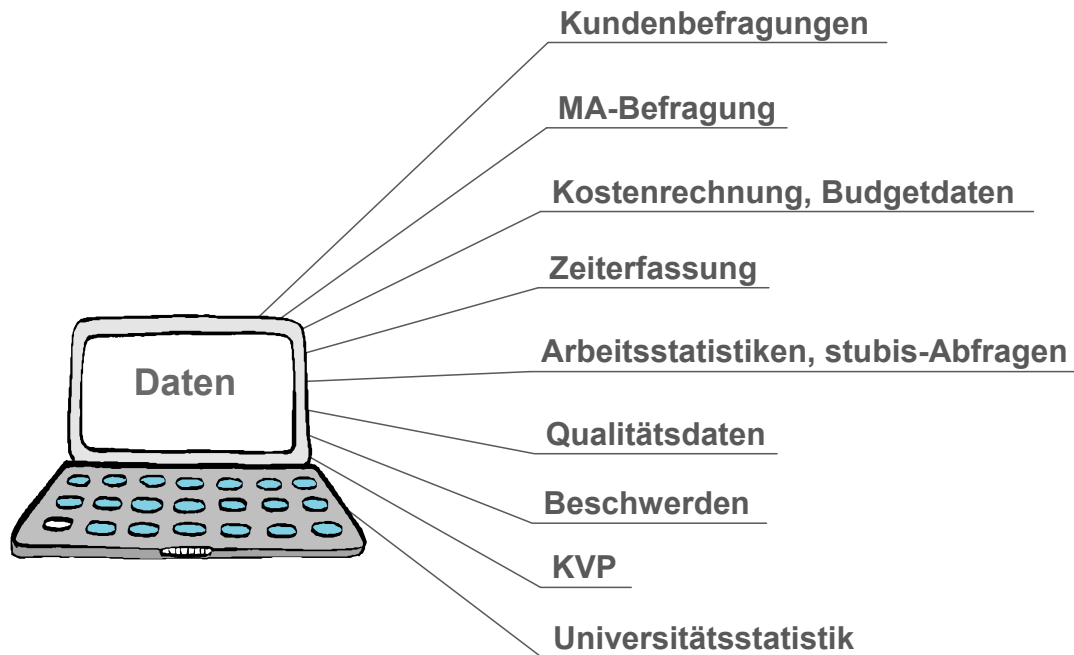
Auslandsbeihilfen und Mobilitätsstipendien

Förderung der Mobilität

Studienabschlussstipendien

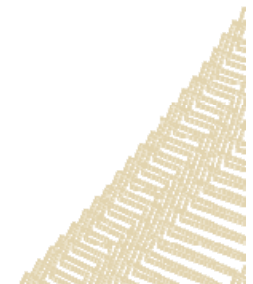
Ermöglichung des Studienabschlusses





Berichte

- Controllingbericht
- Leistungsbericht
- Personalbericht
- Managementreview
- Kostenrechnungsbericht
- Cockpit



Kennzahlen

Leistungen

Bewilligungen/Bezieher

Wirkungen

Personal

MitarbeiterInnenzufriedenheit

Finanzen

Kosten

Produktivität

Prozesse

Qualität

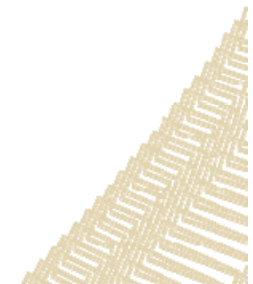
Revisionen

Kundenzufriedenheit

Homepage

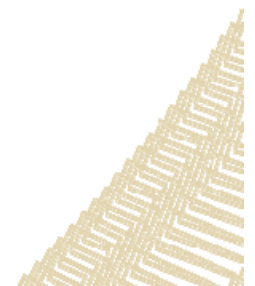
Medienpräsenz

Strategische Kennzahlen - Zusammenfassung					
	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
Leistungen	Ist	Ist	Ist	Ist	Plan
Anträge Studienbeihilfe	67.683	66.933	67.758	65.671	65.000
Anträge online (Internet)	40	53	449	361	>500
Anträge BAS	2.106	2.013	2.005	1.949	1.950
Anzahl AÄA	2.880	11.055	11.838	2.609	2.880
Aufrollung durch SB	3.003	7.063	5.584	nn	6.000
MOS Ansuchen	x	x	668	857	900
MOS Ansuchen Wirksamk. jew. Studjahr	x	x	560	764	800
Ansuchen SAS	385	369	383	375	375
Anzahl Beratungen	21.129	27.738	37.775	46.282	46.000
Stunden Beratungen	26.992	28.774	30.623	29.625	30.000
Teilnahme Maturantenberatung	9	116	108	130	>=108
Teilnahme an Messen	8	11	19	19	>11
Infoveranstaltungen	79	68	70	78	>=70

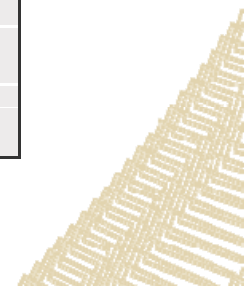


Ressourcen- Ziel und Leistungsplan

- Kundenzufriedenheit sichern und weiter steigern
- MitarbeiterInnenzufriedenheit sichern und weiter steigern
- Automatisierung des Antragsverfahrens vorantreiben
- Weiterentwicklung des Informations- und Beratungsangebots
- Aufrechterhaltung der Genderbetonung



Ziel Ebene DB 1	Beitrag zu welchem Wirkungsziel auf DB/GB/UG Ebene	Wie sieht Erfolg aus? Kennzahlen/Meilensteine	Zielwert n	Zielwert n+1	Wie wird Ziel verfolgt? - Maßnahmen/Leistungen	Standardleistungen der STBH	Wie sieht Erfolg aus? - Kennzahlen/Meilensteine	Aussagekraft
Kundenzufriedenheit sichern und weiter steigern								Subjektive Eindruck der Studierenden zur Erledigung des Antrages kann objektiv messbaren Erledigungszeiten und Durchlaufzeiten gegenüber gestellt werden.
		Durchlaufzeit I: Antragstellung bis Bescheid in Tagen				Studienbeihilfe		Objektive Messung: Raschheit der Bearbeitung
		Erledigungsgrad innerhalb 3 Wochen in %						
		Detailfeststellungen lt. Revisionsbericht in % (beanstandete Akten)						
		Anzahl der Rechtsmittel						
		Zufriedenheit mit STBH in Schulnote						



auf dem Weg zur Spitzenverwaltung



Kontaktinformation

ADir. Reg.Rat Ursula Fehlinger

Email ursula.fehlinger@stbh.g.vat

Studienbeihilfenbehörde

