



## Das Projekt DLZ stellt sich vor

Eine moderne Bundesverwaltung bringt Vorteile für uns alle. Die Bundesregierung hat daher mit dem Regierungsprogramm „Vernetzte und transparente Verwaltung“ Grundsätze, Ziele und Maßnahmen zur weiteren Modernisierung der Bundesverwaltung beschlossen. Der Aufbau und Ausbau von Kompetenz- und Dienstleistungszentren für die Bundesbehörden gehört dazu. Ziel des in der letzten Legislaturperiode begonnenen Projekts „Auf- und Ausbau von Kompetenz- und Dienstleistungszentren“ (Projekt DLZ) ist es, standardisierbare verwaltungsinterne Dienstleistungen in Dienstleistungszentren (DLZ) zu bündeln und den Bundesbehörden flächendeckend zur Nutzung anzubieten, damit sich diese stärker auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können. Der nachhaltige Aufbau und Ausbau von Dienstleistungszentren auf Bundesebene erhöht die Effizienz (insbesondere bei Personal- und Sachkosten) und die Qualität (insbesondere der Prozess- und Servicequalität) von Querschnittsaufgaben zum Nutzen aller Bundesministerien und ihrer nachgeordneten Behörden.

**>> Arbeitsprozesse werden optimiert, standardisiert und in Dienstleistungszentren gebündelt.**

### Was sind Dienstleistungszentren?

Dienstleistungszentren sind Organisationseinheiten, die gleichartige unterstützende Aufgaben in den Bereichen Personal, Haushalt, Beschaffung, IT und innere Dienste für andere Behörden durchführen. Um den Bedürfnissen und Wünschen ihrer Kunden, den Bundesbehörden, zu entsprechen, werden Dienstleistungsvereinbarungen geschlossen, die Leistungsumfang und Leistungsqualität regeln.

**>> Wichtig ist: Die Entscheidungen verbleiben in den einzelnen Bundesbehörden.**

## Warum bündeln wir Querschnittsaufgaben?

Erfahrungen mit bestehenden Dienstleistungszentren auf Bundesebene und aus vergleichbaren Projekten in der öffentlichen Verwaltung anderer EU-Staaten (z.B. Großbritannien) zeigen, dass Dienstleistungszentren zahlreiche Vorteile für die Kundenbehörden bieten.

### Wir bündeln Querschnittsaufgaben aus folgenden Gründen:

- Der Anteil an auslagerungsfähigen Prozessen und Teilprozessen in der Bundesverwaltung ist groß.
- Das Optimierungspotenzial durch standardisierte Aufgabenwahrnehmung und
- das Automatisierungspotenzial bei zahlreichen Prozessen in den Bereichen Personal, Beschaffung und Haushalt sind hoch.



**>> Eine Standardisierung von Prozessen und Informationstechniken bietet Potenziale, die es zu nutzen gilt.**

## Welche Vorteile bieten Dienstleistungszentren?

### Die Qualität der Dienstleistung wird verbessert.

- gleichmäßige Rechtsanwendung durch Konzentration von Fachwissen (z.B. im komplexen Vergaberecht)
- vertragliche Festlegung klarer Qualitätskriterien
- vertragliche Qualitätssicherung

### Die Qualität der Prozesse wird verbessert.

- Optimierung, Standardisierung und Automatisierung von Prozessen und Applikationen
- klare Steuerungsgrößen für Prozesse (z.B. Fehlerquoten, Bearbeitungszeiten)
- valide Daten und Informationen für die Steuerung

## Mitarbeiterkapazitäten können besser genutzt werden.

- höhere Flexibilität in den Querschnittsfunktionen
- Konzentration der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf fachliche Kernaufgaben

## Kosten werden transparent und können gesenkt werden.

- geringere Stückpreise und Gesamtkosten für den Bund
  - z.B. Einsparung von Personalkosten
    - im Prozessbereich Haushalt bis zu 35%,
    - im Prozessbereich Personal bis zu 22% und
    - im Prozessbereich Beschaffung bis zu 13%
- reduzierte Kosten bei der zukünftigen Implementierung neuer Abläufe und Systeme
- stärkeres Kostenbewusstsein durch Offenlegung der Stückpreise

## Projektphasen

- Phase 1: Ist-Analyse & Benchmarking ✓
- Phase 2: Definition Soll-Zustand & Masterplan ✓
- Phase 3: Feinplanung & Pilotierung (17 Teilprojekte) ✓
- Phase 4: Konsolidierung und Umsetzung (ab 2010)

## Bewährung in der Praxis

Zahlreiche Behörden der Bundesressorts haben mit Dienstleistungszentren schon sehr gute Erfahrungen gemacht. Auch bei den DLZ-Pilotprojekten zeigten sich im Praxistest die Vorteile einer prozessorientierten Kooperation auf Basis standardisierter und IT-gestützter Prozesse.



## Wie sieht der Fortgang des Projektes DLZ aus?

Mit dem Regierungsprogramm „Vernetzte und transparente Verwaltung“ setzt die Bundesregierung das Projekt DLZ in der nunmehr alleinigen Federführung des Bundesministeriums des Innern konsequent fort. Bestehende Dienstleistungszentren sollen mit dem Ziel der flächendeckenden Nutzung konsolidiert und bis 2013 ausgebaut werden.

Ab diesem Zeitpunkt sollen möglichst alle Bundesbehörden verwaltungsinterne Dienstleistungen in den Bereichen Haushalt, Personal und Beschaffung in hoher Qualität und kostengünstig von Dienstleistungszentren beziehen. Ab 2013 ist geplant, weitere Kooperationen in neuen Querschnittsbereichen (z.B. innerer Dienst, Organisation) zu erschließen und aufzubauen.

## Wer ist am Projekt DLZ beteiligt?

Weitere ständige Mitglieder des Projektteams sind das Bundesministerium der Finanzen, das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, das Bundesministerium der Verteidigung sowie das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. Im Regierungsprogramm haben sich aber auch die übrigen Ressorts verpflichtet, bestehende Dienstleistungszentren mit dem Ziel einer flächendeckenden Nutzung zu konsolidieren und bis 2013 auszubauen.

**>> Alle Ressorts können und sollen am Projekt DLZ teilnehmen und von den Vorteilen der Dienstleistungszentren profitieren.**



## Nutzen Sie DLZ!

Dienstleistungszentren bieten zahlreiche Vorteile und attraktive Angebote für alle Ressorts. Eine Übersicht über einen Teil der angebotenen Dienstleistungen erhalten Sie in der DLZ-Angebotsdatenbank im Intranet des Bundes ([www.intranet.bund.de](http://www.intranet.bund.de)/Rubrik Angebote Dienstleistungszentren). Dargestellt sind u.a. die Angebote der im Projekt DLZ pilotierten Dienstleistungen sowie weitere Dienstleistungsangebote aus den klassischen DLZ-Bereichen Personal-, Haushalts- und Beschaffungswesen. Die DLZ-Angebotsdatenbank soll sukzessive ausgebaut werden, um Ihnen einen vollständigen Überblick zu verschaffen.

## Aktuelle Informationen über die weiteren Entwicklungen des Projektes DLZ erhalten Sie:

- auf Informationsveranstaltungen
- im Internet unter [www.verwaltung-innovativ.de](http://www.verwaltung-innovativ.de)
- im Intranet des Bundes [www.intranet.bund.de](http://www.intranet.bund.de)
- per Newsletter
- in der Fachpresse
- auf Kongressen und Messen

Ihre Anregungen zum Projekt DLZ und Ihre Unterstützung sind uns wichtig. Falls Sie Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne persönlich oder über die Projekt-E-Mail-Adresse [projekt.dlz@bmi.bund.de](mailto:projekt.dlz@bmi.bund.de) zur Verfügung.

### Herausgeber:

Bundesministerium des Innern  
Referat O 5  
Alt-Moabit 101 D  
10559 Berlin  
[projekt.dlz@bmi.bund.de](mailto:projekt.dlz@bmi.bund.de)  
Foto: Getty Images  
Stand: Oktober 2010



Bundesministerium  
des Innern

## Das Projekt DLZ

