

## eGovernment für Gemeinden: „Tirol2.0“ wurde gestartet

eGovernment – noch vor wenigen Jahren ein Buch mit sieben Siegeln – ist mittlerweile auch in der kommunalen Praxis angekommen. Die elektronische Abwicklung der Verwaltungsverfahren ohne Medienbrüche gestartet durch Online-Formulare und abgeschlossen durch elektronisch zugestellte Erledigungen ist heute technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll.

Die europäische Union setzt schon seit Jahren auf eGovernment und fördert die Vernetzung der Verwaltungseinheiten in den Mitgliedsländern mit Hunderten Millionen Euros. Die Republik Österreich ist nach einer jährlich

im Auftrag der EU-Kommission erhobenen Benchmark-Studie seit 2006 ununterbrochen auf Platz 1 Europameister, was die Online-Zugänglichkeit der Verfahren betrifft und auch die Bundesländer arbeiten bereits seit einigen Jahren an der Entwicklung der elektronischen Verwaltung.

### Koordiniertes Vorgehen fehlt

Im Bereich der Städte und Gemeinden gibt es jedoch bis dato auf Bundesebene kein koordiniertes Vorgehen in der Einführung von eGovernment-Infrastrukturen, was dazu führt, dass derzeit in

engagierten Kommunen zahlreiche Einzellösungen entstehen, die kaum aufeinander abgestimmt sind. Das birgt die Gefahr, dass bei breiter Umsetzung – und die Zeit ist reif dafür – Inkompatibilitäten auftreten, welche die kommunale Zusammenarbeit, eines der Kernziele von eGovernment, künftig erschweren.

In Tirol gibt es jedoch – für Österreich einzigartig – seit Oktober 2010 das Projekt „Tirol 2.0“, das vom Land Tirol getragen und vom Tiroler Gemeindeverband und dem Fachverband der leitenden Gemeindebediensteten Tirols (FLGT) unterstützt wird. Das Projekt ist auf drei Jahre ausgerichtet und verfolgt

Spätestens in Reihe 7, Arbeitsrecht Band 3, Seite 8 Mitte wird es Zeit für den Rechtsschutz-Spezialisten.



MACHT STARK.



Ohne einen kompetenten Partner verlieren Sie im Paragrafendschungel schnell die Orientierung. Nicht so mit einer Rechtsschutzversicherung von ARAG, Europas großem Rechtsschutzversicherer. Denn mit uns steht Ihnen der Spezialist in allen Rechtsfragen zur Seite. Näheres bei Ihrem Berater oder unter [www.ARAG.at](http://www.ARAG.at).





das ambitionierte Ziel, bis dahin allen Tiroler Gemeinden ein vollständiges, medienbruchfreies und mit den Landesbehörden sowie untereinander vernetztes eGovernment-Framework anzubieten, das den Kommunen zahlreiche Vorteile bringen wird. Derzeit läuft eine einjährige Pilotphase mit 20 Tiroler Gemeinden aller Größenordnungen, welche gemeinsam kommunale Standards erarbeiten sowie das eGovernment-System erstmals in der Praxis erproben und den Anforderungen gemäß adaptieren. Gemeinden, die ab Oktober 2011 in der zweiten Phase des Projekts dabei sein wollen, können sich ab sofort beim Tiroler Gemeindeverband anmelden.

### **Zusammenarbeit vereinfachen**

Um die künftige Zusammenarbeit der Tiroler Gemeinden so einfach wie möglich zu machen und gleichzeitig die Einrichtung des eGovernment-Systems möglichst kostengünstig zu gestalten, werden neben einer Optimierung des Posteingangs einheitliche Standarddokumente für vier Bereiche der Kommunalverwaltung erarbeitet.

**Leistungskatalog:** Eine umfassende Auflistung der typischen Gemeindeleistungen samt deren rechtlichen Grundlagen dient der internen Aufgabenkritik der Gemeinden (welche Leistungen können eventuell weggelassen, gestrafft oder ausgelagert werden?), der Kostenrechnung (dazu

sind die einzelnen Leistungen den Posten nach der VRV zugeordnet) und der Konfiguration des elektronischen Aktes (ELAK), dem Kernstück jedes eGovernment-Systems.

**Online-Formulare:** Eine einheitliche kommunale Formularensammlung für das Bundesland Tirol dient dem kundenfreundlichen Anstoß der Verwaltungsverfahren rund um die Uhr von zuhause oder vom Büro aus und bindet diese an das System des so genannten Einheitlichen Ansprechpartners (EAP) im Tiroler Landhaus an, der sie nach der EU-Dienstleistungsrichtlinie ausländischen Interessenten zugänglich zu machen hat.

**Erledigungsvorlagen:** Durch die Standardisierung der Erledigungsdokumente im Rahmen der kommunalen Verfahren (Bescheide, Zustimmungen, Ablehnungen, Ergänzungsaufträge, Bestätigungen, etc.) gewinnen die Gemeinden eine hohe Rechtssicherheit und Aktualität, da bei Gesetzesänderungen jeweils nur ein Dokument zentral rechtlich geprüft und abgeändert werden muss, anstatt alle Gemeinden mit dieser Aufgabe individuell zu betrauen.

**Verfahrensprozesse:** Die einheitliche Definition und Modellierung der eigentlichen Verfahrensabläufe anhand der rechtlichen Notwendigkeiten in den Gemeinden bringt durch die Möglichkeit der Prozessoptimierung einerseits erhebliches Rationalisierungs- und damit Einsparungspotenzial und

andererseits Verfahrensleitlinien, die als amtsinterne Grundlage zur Rechtssicherheit auch im Vertretungsfall sehr hilfreich sind.

### **Abstimmung der Module**

Das kommunale eGovernment-System besteht aus mehreren Modulen, die zur reibungslosen Funktion aufeinander abgestimmt werden müssen.

● **Online-Ratgeber** für alle Lebens- und Unternehmenssituationen zur Vorselektion und Auswahl der relevanten Prozesse. Er führt den Kunden durch ein Expertensystem zu den in der aktuellen Situation benötigten Verfahren heran.

● **Online-Formulare** zur standardisierten digitalen Erfassung der Anbringen. Die Daten aus den Formularen werden automatisch an den Elektronischen Akt zur weiteren Bearbeitung übergeben.

● **Eindeutige Authentifizierung** des Anbringers mit der Bürgerkarte, wenn notwendig

● **Allfällige integrierte, elektronische Zahlungsabwicklung** von Gebühren und Kostenbeiträgen

● **Posteingang mit Scanner** zur Zusammenführung der elektronischen und der physischen Anbringen

● **Elektronischer Akt (ELAK) als Dokumenten-Management- bzw. Workflow-System** zur Abarbeitung der Verfahrensprozesse

● **Schnittstellen** zu den verschiedenen Fachanwendungsprogrammen zur

internen Bearbeitung der konkreten Leistung ohne die Notwendigkeit der neuerlichen Dateneingabe

- Amtssignatur für die rechtsgültige Erledigung des Verfahrens

- Duale Zustellung der Erledigungsdokumente (Bescheide, Verständigungen, verfahrensleitende Dokumente, etc.)

- Digitale Langzeitarchivierung des Verfahrensablaufs und aller zugehörigen Dokumente mit Volltextsuche und jederzeitiger Verfügbarkeit an allen berechtigten Arbeitsplätzen

Das harmonische Zusammenspiel dieser Komponenten erschließt der einzelnen Gemeinde in Zukunft eine völlig neue Arbeitsweise weitgehend ohne physischen Papiertransport mit hoher Verfahrensqualität und Rechtssicherheit und mit deutlich geringeren Kosten.

Die Bürgerkarte ist in Österreich kostenlos und dient der eindeutigen Identifikation eines Antragstellers wie auch der rechtsgültigen digitalen Unterschrift. Sie wird aufgrund ihrer Bezeichnung oft fälschlich für eine Karte im eigentlichen Sinn gehalten, ist aber lediglich ein Zertifikat, das neben der eCard auch auf anderen Chipkarten und neuerdings auch auf dem Handy zur Verfügung steht, und damit völlig unabhängig von EDV-Systemen und Kartenlesegeräten einsetzbar ist. Österreich hat damit auch international einen vielbeachteten, äußerst innovativen Weg beschritten. Die Aktivierung führt

man entweder selbst über FinanzOnline durch oder über einen zertifizierten Registration Officer, die man auf der Website von A-Trust findet. Ziel ist es in Tirol, zumindest in jeder Gemeinde eine solche Stelle zur Verfügung zu stellen.

Die Amtssignatur als behördliches Gegenstück zur Bürgerkarte dient dazu, die digitalen Erledigungen im Verwaltungsverfahren rechtsgültig zu signieren. Sie ist seit 1. Jänner 2011 auf allen elektronischen Ausfertigungen österreichischer Behörden, welche dem Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) unterliegen, verpflichtend anzubringen. Die Amtssignatur beruht wie die Bürgerkarte auf einem eindeutigen Zertifikat und verbindet dieses mit einer Bildmarke, bei Kommunen meist das Gemeindepappen.

### **Erleichterung: Duale Zustellung**

Wenn die Anträge über Online-Formulare gestellt werden, ist es sinnvoll, auch die Erledigungen während oder am Ende der Verfahren online zuzustellen. Dafür wurden in Österreich Zustelldienste eingerichtet, welche die Erledigungsdokumente der Behörden rechtsgültig und nachweislich entweder digital zustellen, wenn der Empfänger im so genannten österreichischen Zustellkopf registriert ist, oder andernfalls das Dokument über eine Druckstraße ausdrucken, kuvertieren und traditionell physisch über die

Post zustellen. Man nennt das „Duale Zustellung“, weil sich die Gemeinde nicht darum kümmern muss, auf welche Weise die Erledigung tatsächlich den Adressaten erreicht. Die Zustellkosten sinken dabei natürlich deutlich, je mehr Bürger und Unternehmen digital erreichbar sind.

Der wohl wichtigste Effekt von eGovernment liegt jedenfalls in den neuen Möglichkeiten der Gemeindekooperationen. Durch die elektronischen Verfahren und die bundesweit normierte Schnittstelle EDIAKT II können künftig einzelne Aufgabenbereiche der Gemeinden zusammengelegt, an andere Gemeinden übertragen oder an kommunale Shared Service Centers ausgelagert werden.

Dabei übernimmt jeweils eine zentrale Stelle Leistungen wie die Gebäudeverwaltung, den Einkauf, die EDV-Verwaltung oder das Postmanagement für mehrere Gemeinden, wodurch bei höherer Qualität gleichzeitig Kosten eingespart werden. Einzelne Gemeinden können sich auf diese Weise zum Beispiel auf Kernkompetenzen spezialisieren, diese auch anderen Gemeinden anbieten und damit Kostenbeiträge erlösen. Nur durch effektive Kooperation und nicht durch erzwungene Gemeindegemeinschaften können Synergien genutzt und die Effizienz der kommunalen Verwaltungen gesteigert werden, damit Tirols Gemeinden auch in Zukunft eigenständig und leistungsfähig bleiben können.