

Tirol 2.0

Umsetzung einer kommunalen eGovernment-Strategie für Tirol

Josef Aßmayr | Arno Abler

abstract

Die Tiroler Landesregierung hat in einem visionären Schritt festgelegt, dass die 279 Gemeinden des Bundeslands in den nächsten drei Jahren flächendeckend mit einer durchgängigen, medienbruchfreien und mit den Landesbehörden voll integrierten eGovernment-Infrastruktur ausgestattet werden sollen. Zu diesem Zweck werden im Vorfeld durch einige Pilotgemeinden in Abstimmung mit dem Tiroler Gemeindeverband Standardisierungen in verschiedenen Bereichen der kommunalen Verwaltung durchgeführt.

In einer vom Präsidenten des Tiroler Gemeindeverbands, Mag. Ernst Schöpf, eröffneten Auftaktveranstaltung am 11. Oktober in Hall in Tirol, an der rund 50 Bürgermeister und Gemeindeamtsleiter teilnahmen, fiel der Startschuss für ein äußerst ambitioniertes eGovernment-Projekt. Das erklärte Ziel dabei ist kein geringeres, als möglichst alle Tiroler Gemeinden in einem dreijährigen Projekt komplett ausgestattet ins eGovernment-Zeitalter zu führen. Dabei werden alle einschlägig verfügbaren Module vernetzt und aufeinander abgestimmt:

- Online-Ratgeber für lebenslagenbezogenes One-Stop-Government
- Kommunale auf das Tiroler Landesrecht abgestimmte Online-Formularsammlung, wo nötig mit Authentifizierung durch die Bürgerkarte mit Anbindung an den Tiroler EAP
- ePayment-Schnittstelle zur integrierten Bezahlung verfahrensrelevanter Gebühren und Beiträge
- Zentrale Posteingangserfassung im Multi-Channel-Access
- ELAK als prozessgesteuertes Workflow- und Dokumentenmanagementsystem
- Schnittstellen zu den kommunalen Fachanwendungsprogrammen
- Amtssignatur
- Duale Zustellung mit Schwerpunkt auf dem Registered-Mail-Service
- Dokumentensichere Langzeitarchivierung

Ergänzend werden dabei auch bereits Government2.0-Ansätze evaluiert und im Bereich eDemocracy, Social Networks und OpenData erste Erfahrungen gesammelt. Im ersten Jahr, der Pilotphase, arbeiten nun bis Sep-

tember 2011 20 ausgewählte Pilotgemeinden aller Größenordnungen von Kufstein (17.000 Einwohner) bis Untertilliach (250 Einwohner) gemeinsam in diversen Arbeitsgruppen an kommunalen Standards und der Implementierung der eGovernment-Module. Ein Dogma des Landesauftrags ist dabei, dass eGovernment ALLEN Bürgerinnen und Bürgern Tirols gleichermaßen und in der gleichen Qualität zur Verfügung stehen muss – unabhängig davon, in welcher Gemeinde sie leben.

Im zweiten Jahr, der Intensivierungsphase, sollen weitere 50 bis 70 Gemeinden dazu stoßen, die auf den erarbeiteten Standards aufbauen und diese vervollständigen und weiterentwickeln. Im letzten Jahr, der Roll-Out-Phase, soll das endgültig definierte und praktisch erprobte System auf alle übrigen Tiroler Gemeinden ausgeweitet werden, die dieses Angebot annehmen wollen. Allein durch die notwendige Umsetzung der EU-DLR, aber auch aus faktischen Gründen (Einsparungen, Kooperationen, Standort- und Wohnqualität, neue Rechtsnormen, etc.) wird wohl keine Gemeinde letztendlich daran vorbeikommen.

Um die Chancen von eGovernment voll nützen zu können, werden Standardisierungen auf fünf Aufgabenfeldern vorgenommen, die notwendige Voraussetzungen für eine effiziente Gemeindekooperation im Back-Office-Bereich darstellen und Vergleichbarkeit, Interoperabilität, Aktualität und Rechtssicherheit gewährleisten sollen. Es sind dies ein zentraler kommunaler Standardleistungskatalog, die Online-Formularsammlung, die Gestaltung des Posteingangs im Multi-Channel-Access, die Vorlagen für von den Gemeinden zu versendende Erledigungen und last but not least die eigentlichen Ver-

waltungsverfahrensprozesse. Höchster Wert wird dabei auf die Kompatibilität zu bestehenden Standards des Landes Tirol und zu den bereits verabschiedeten Dokumenten der Kooperation BLSG gelegt. Die erarbeiteten Standard-Dokumente werden im Internet als Empfehlungen veröffentlicht und stehen allen Gemeinden kostenlos zur Verfügung. Sie werden in regelmäßigen Abständen anhand von Rückmeldungen aus der Praxis aktualisiert.

Grundsatz der Standardisierungsprozesse ist der praktische Nutzen der erarbeiteten Dokumente für alle Tiroler Gemeinden und die Beschränkung auf die notwendigen Verfahrensschritte auf Basis der rechtlichen Grundlagen. Darüber hinausgehende freiwillige Leistungen, Angebote und Services der einzelnen Gemeinden finden keine Deckung in den Standards, können aber individuell jederzeit ergänzt werden. Der Leistungskatalog ermöglicht eine grundsätzliche Aufgabenkritik und damit Verbesserung der Effektivität, die stringente Modellierung der einzelnen Prozesse eine maximale Rationalisierung und Steigerung der Effizienz in den Gemeindeämtern.

Auf Basis elektronisch geführter Prozesse sollen die Gemeinden in die Lage versetzt werden, ihre Kosten durch Spezialisierungen oder die Auslagerung gleichgelagerter Aufgaben an kommunale Shared Service Centers deutlich zu reduzieren. Ein Beispiel dafür ist das Thema „Facility Management“. Hier könnte eine hoch spezialisierte, technisch wie personell kompromisslos ausgestattete zentrale Einrichtung für eine Gruppe von Gemeinden deren Immobilien trotz höherer Qualität wesentlich günstiger betreuen, als wenn jede Gemeinde das in Eigenverantwortung macht.

Dieses innovative Projekt kann auch als weiterer Schritt zur Stärkung der regionalen Kooperation zwischen den Gemeinden angesehen werden, wie sie schon in vielen Bereichen seit vielen Jahren aktiv gelebt wird. Den Tiroler Gemeinden bietet sich nunmehr die Möglichkeit, ihre Verwaltung unter Einbindung moderner Technologien zu Serviceeinrichtungen weiterzuentwickeln, deren Fokus noch stärker auf One-Stop-Government und Kundenorientierung liegen wird. Die Standardisierung von Prozessen (Verwaltungsabläufen) innerhalb der Gemeinden und zwischen den Verwaltungsebenen sowie die Erstellung einer Tiroler Formularsammlung erleichtern nicht nur den Bürgern den Behördenkontakt, sie tragen auch wesentlich zur Stärkung des Wirtschaftsstandortes Tirol bei.

Durch die Initiative „Tirol 2.0“ erhalten die Gemeinden auch eine gewisse Sicherheit bei der Einführung

von eGovernment-Services, da alle inhaltlichen Maßnahmen eng mit dem nationalen Entwicklungsplan der Plattform Digitales Österreich abgestimmt werden. Der entscheidendste Vorteil aus Sicht der kommunalen Verwaltungen liegt aber wohl darin, dass die Initiative eng mit Softwareanbietern zusammenarbeitet und somit ein umfassendes und ausgewogenes Leistungsangebot für Software (z.B. ELAK) zur Verfügung stellen kann.

Die Wahlmöglichkeit hinsichtlich der verfügbaren Systeme erhöht die Flexibilität und Unabhängigkeit einerseits, andererseits wird aber durch die intensive Zusammenarbeit auch gewährleistet, dass Schnittstellen von den eGovernment-Anwendungen hin zu den Fachanwendungen rechtzeitig verfügbar und in vollem Umfang funktionsfähig sind. Die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser unverzichtbaren Schnittstellen trägt wesentlich zur Effizienzsteigerung bei und bietet den Gemeinden eine enorme Sicherheit im Anwendungsbereich zwischen eGovernment-Services und den notwendigen Fachanwendungen.

Die Bündelung aller eGovernment-Services (ELAK, Formularlösung bzw. Formularserver, Duale Zustellung etc.) zu einem Paket und in weiterer Folge auch zu einem Preissegment für eGovernment-Anwendungen ist für die Gemeinden von erheblichem Vorteil. Die finanziellen Ressourcen sind somit noch besser planbar und finanzielle Überraschungen bei Software-Implementierungen bzw. -Adaptierungen weitgehend ausgeschlossen.

Der interkommunale Informations- und Gedankenaustausch auf den verschiedensten Verwaltungsebenen forciert eine stetige Verbesserung der Initiativen im Projekt. Durch den Einsatz moderner Kommunikationsmedien (amtstafel.at) bereits in der Pilotphase kann der kontinuierliche Prozess des gemeindeübergreifenden Gedankenaustausches auch nach Abschluss des Projekts fortgesetzt werden. Auch hier rücken die Tiroler Gemeinden enger zusammen und geografische Hürden fallen zukünftig mehr und mehr weg.

Bei all diesen Aktivitäten steht neben der internen Reorganisation vor allem der Kunde (Bürger, Unternehmen, etc.) mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt, wobei durch die Vernetzung von Prozessketten auch in dessen Bereich vorhandenes Rationalisierungspotenzial ausgeschöpft werden soll. Tirol könnte sich mit der erfolgreichen Umsetzung dieses Projekts durchaus auch auf europäischer Ebene als Referenzmodell für kommunales eGovernment positionieren. Die ersten Schritte sind gesetzt.



Josef Abmayr, MSc
eGovernment Beauftragter
Stadtgemeinde Lienz;
j.assmayr@stadt-lienz.at



Arno Abler
Projektkoordinator
„Tirol 2.0“
CommunalConsult Tirol;
arno.abler@communal-consult.at