

Tirol 2.0: Standardisiertes E-Government und Web 2.0 für die Gemeinden Tirols

Arno Ablér

Im Auftrag des Tiroler Gemeindeverbands und des Landes Tirol setzen bis 2013 alle Gemeinden des österreichischen Bundeslandes ein einheitliches, medienbruchfreies und mit den Landesbehörden vernetztes E-Government-System um. Dafür werden im Vorfeld Formulare, Dokumente und Prozesse standardisiert. Die Einbindung der Bürgerinnen und Bürger erfolgt unter Nutzung bewährter Web-2.0-Elemente. Die in den kommunalen Workflow eingebundenen «Bürgermeldungen», ein Crowdsourcing-Tool für die Beseitigung von Mängeln im öffentlichen Raum, sind schon in mehreren Gemeinden erfolgreich im Einsatz.



Arno Ablér
CommunalConsult Tirol
arno.abler@communalconsult.at

Zielsetzung und Ablauf

Am 11. Oktober 2010 brachen 20 Tiroler Gemeinden zu einer Reise in unbekannte Gewässer auf. Im Auftrag des Landes Tirol und des Tiroler Gemeindeverbands mit Unterstützung des FLGT¹ fiel der Startschuss zur Umsetzung einer kommunalen E-Government-Strategie für Tirol mit der visionären Projektbezeichnung «Tirol 2.0». Ziel des ambitionierten Projekts ist die Einrichtung einer durchgängigen, medienbruchfreien und mit den Landesbehörden vernetzten E-Government-Infrastruktur in allen Tiroler Gemeinden bis 2013. Eine wesentliche Bedingung dafür ist, dass die Benefits der elektronischen Verwaltung und des kommunalen Web 2.0 allen Tirolerinnen und Tirolern im ländlichen wie im urbanen Raum uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Somit musste bereits in der Pilotphase ein repräsentativer Gemeindemix nach Einwohnerzahl, regionaler Abdeckung, Aufgabenprofil und kommunalwirtschaftlichen Schwerpunkten zusammengestellt werden, um das System unter allen Rahmenbedingungen testen zu können. Die Tatsache, dass die Tiroler Gemeinden noch kaum Erfahrung mit elektronischen Verwaltungsabläufen haben, könnte man auf den ersten Blick als Nachteil sehen. Durch die umfassende Definition und klare Ausrichtung des Strategiepapiers bietet sie aber die einmalige Chance, sowohl bei der technischen Implementierung als auch – was noch wichtiger ist – bei der Definition von Verwaltungsprozessen, Formularen und Erledigungsvorlagen einen sehr hohen Homogenisierungs- und Standardisierungsgrad zu erreichen. Die Arbeit an der Optimierung und Modellierung von Verfahrensabläufen und den mit den einzelnen Prozessen jeweils verbundenen Dokumenten geht seither zügig voran und wird jeweils nach Abschluss auf der CommunalConsult-Website² laufend dokumentiert. Die Pilotgemeinden bringen ihre praktische Erfahrung und ihre Organisation ein und erarbeiten auf Basis konkreter, an die rechtlichen Rahmenbedingungen angepasster Vorschläge Standards, die letztendlich mit allen benötigten Grundlagen im ELAK³ als vollständiger Workflow für die praktische Arbeit abgebildet werden.

Die einheitliche Definition von Prozessen und Dokumenten bringt einerseits die zentrale und rasche Aktualisierbarkeit, eine deutlich höhere Rechtssicherheit und eine intern wie extern besonders hohe Nutzerfreundlichkeit. Sie ermöglicht andererseits aber auch die Spezialisierung einzelner Gemeinden und die interkommunale Zusammenarbeit über Shared Service Centers, die als Back-Office-Konzepte erst durch den Einsatz elektronischer Aktenflüsse überhaupt möglich werden.

Die Module des E-Government-Systems

Das E-Government-Framework der Tiroler Gemeinden besteht aus folgenden Modulen, die allesamt bereits verfügbar und praxiserprobt sind. Diese müssen natürlich an die föderalistischen Rahmenbedingungen Tirols angepasst und – um wirklich alle Medienbrüche auszumerzen – optimal aufeinander abgestimmt werden:

- Onlineratgeber: informiert die Gemeindegkunden (Bürger, Unternehmen, Vereine usw.) transparent über den Ablauf der einzelnen Verfahren und führt zu den für die aktuelle Lebenslage relevanten Formularen.
- Onlineformulare: übernehmen als kontextsensitive Datencontainer alle für das Verfahren relevanten Daten des Antragstellers und starten durch Übergabe eines XML-Pakets an den ELAK den jeweils zugeordneten Verfahrensprozess. Dabei ist eine Authentifizierung mittels Bürgerkarte⁴ möglich und nur in notwendigen Ausnahmefällen verpflichtend. Eine landesweite Formularplattform bietet neben hohem Kundenservice auch den kommunalen Anknüpfungspunkt für den EAP⁵.
- Posteingang: Durch ein standardisiertes Eingangskommunikationskonzept werden alle Eingangsdatenströme (Onlineformulare, E-Mails, Faxe, Briefe, Telefonate, persönliche Anbringen⁶) gebündelt und elektronisch in den ELAK eingespeist.
- Elektronischer Akt: Der ELAK ist das Rückgrat des E-Government-Systems und sorgt als Workflow- und Dokumentenmanagementsystem für den reibungslosen Transport der Fachdaten

und Dokumente durch die kommunalen Verwaltungsstrukturen.

- Schnittstellen zu den Fachanwendungen: Ein besonders wichtiger Punkt zur Vermeidung von Medienbrüchen ist die Einrichtung der notwendigen Schnittstellen zwischen dem ELAK und den einzelnen kommunalen Fachanwendungsprogrammen, in denen spezialisierte Arbeiten wie Bauverwaltung, Buchhaltung, Lohnverrechnung oder die Pflege nationaler Datenbanken durchgeführt werden.
- Amtssignatur: Seit dem 1. Januar 2011 ist in Österreich auf allen elektronisch erstellten behördlichen Erledigungen eine sogenannte Amtssignatur der ausstellenden Behörde anzubringen, welche die Rechtswirksamkeit des Dokuments sicherstellt.
- Duale Zustellung: Ein österreichisches Konzept für die Zustellung behördlicher Erledigungen an den Adressaten nach dem Fire-and-Forget-Prinzip. Die Behörde fertigt dabei sämtliche Ausgangsschriftstücke während und am Ende der Verfahren ausschliesslich elektronisch ab. Damit werden sie an einen spezialisierten Zustelldienst übermittelt, der das Dokument wenn möglich nachweislich elektronisch, ansonsten aber auch traditionell postalisch übermittelt.
- Archivierung: Sämtliche Schriftstücke und Verfahrensschritte werden nach gesetzlichen Vorgaben langzeitarchiviert und stehen berechtigten Personen jederzeit über Volltextsuche zur Verfügung.



Web 2.0

Neben diesen Standardmodulen zur durchgängigen elektronischen Bearbeitung kommunalbehördlicher Verfahren stand jedoch auch die Einbeziehung der Bevölkerung in die Verwaltungs- und politischen Prozesse von Anfang an im Fokus der Tiroler E-Government-Strategie. Das Web-2.0-Fundament des Many-to-Many-Prinzips, der Bürgerkonsultation und -kommunikation auf Augenhöhe, fließt künftig mit Aspekten wie Crowdsourcing, Onlinediskussionen, Rating, Tagging und Liking in die kommunalen Prozesse mit ein.

Dabei sieht die Strategie ganz konkret Bürgerhaushalte, Open-Data-Wissensplattformen für Gemeindebedienstete und die Bürgermeldungen⁷ vor.

Bürgermeldungen

Letztere sind in Anlehnung an den britischen Service FixMyStreet nach dem Grundsatz «Viele Augen sehen mehr» bereits 2008 in ihren Grundzügen für das vivomondo-Gemeindeportal⁸ entwickelt worden und bieten den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, auf einfachste Weise Mängel im öffentlichen Raum an ihre Gemeindeverwaltung zu melden sowie deren Bearbeitung online zu verfolgen und zu begleiten. Das aus Anlass von «Tirol 2.0» eingerichtete Portal www.buergermeldungen.com baut nun auf dieses Angebot auf und integriert es als Prozess voll in die kommunalen Verwaltungsstrukturen.

- Ein aufmerksamer Bürger oder eine ebensolche Bürgerin entdeckt einen Mangel im öffentlichen Raum (Schlagloch, Vandalismus, Verkehrsproblem, Bachverlandung, Strauchschnittbedarf, Gefahrenstelle usw.).
- Er oder sie trägt eine kurze Beschreibung im Portal ein, wählt eine passende Kategorie aus, lädt gegebenenfalls ein Foto hoch und trägt auf einer Karte den exakten Ort des Problems ein. Voraussetzung ist lediglich eine einmalige Registrierung mit Double-Opt-in.
- Mittels einer bereits verfügbaren kostenlosen App für Smartphones können Foto und Standortkoordinaten automatisch direkt vor Ort erfasst und übermittelt werden.
- Die Meldung wird nun unmittelbar an die zuständigen Stellen in der Gemeinde per E-Mail oder SMS übertragen, um die Beseitigung des Mangels so schnell wie möglich sicherzustellen. Die Zuordnung der Kontaktstellen erfolgt gemäss der gewählten Kategorie und kann vom Gemeinde-Admin vollkommen frei gestaltet werden.
- Durch die zuständige Stelle wird nun der Status der Meldung von «neu» auf «angenommen», «zurückgestellt» oder «nicht möglich» umgestellt. In den beiden letzten Fällen wird üblicherweise eine entsprechende Begründung als Kommentar zur Meldung verfasst.
- Weil das Portal vollkommen öffentlich ist, kann auch der Verfasser der Meldung und jeder andere im System angemeldete Nutzer jederzeit Kommentare posten, die Meldung oder andere Kommentare bewerten oder in eigene Netzwerke wie Facebook oder Twitter posten.
- Nach Beseitigung des Mangels stellt die für die Mängelbehebung verantwortliche

Person den Status auf «erledigt», wobei automatisch die jeweilige Bearbeitungszeit berechnet und angezeigt wird.

- Die Erfahrungen aus den Gemeinden, die das System schon länger nutzen, sind ausnahmslos positiv. Ein Missbrauch findet trotz der unzensierten Echtzeitveröffentlichung so gut wie nicht statt und ist gegebenenfalls sehr einfach zu behandeln. Die betroffenen Bediensteten schätzen den qualitativ hoch stehenden Informationsservice und die unmittelbare Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern, die Kommunalpolitik kann sich über einen innovativen bürgerfreundlichen Service freuen.

Ausblick

E-Government und vor allem der damit verbundene rasante Paradigmenwechsel im Verhältnis zwischen Politik, Verwaltung und den Bürgern stellen an die Betroffenen enorme Anforderungen. Ein wahres Minenfeld von Veränderungsprozessen ist von den traditionell strukturierten Gemeindeorganisationen in kürzester Zeit zu bewältigen. Digitale Bearbeitung der Akten und Dokumente, Prozessorientierung und -verantwortung statt Zuständigkeitsdenken, interkommunale Kooperationen und Shared Services auf Verwaltungsebene einerseits, der Wechsel von der repräsentativen hin zur partizipativen Demokratie sowie ein produktiver und möglichst reibungsloser Umgang mit engagierten, informierten und selbstbewussten Bürgerinnen und Bürgern auf kommunalpolitischer Ebene andererseits bieten ein wahres Eldorado für Change-Manager. Die Reise zu den Sternen ist mit Sicherheit mühsam, aber sie ist es wert.

1 Fachverband der leitenden Gemeindebediensteten Tirols.

2 www.communalconsult.at.

3 Elektronischer Akt – entspricht GEVER (CH) bzw. DOMEA (D).

4 Qualifizierte Signatur und eindeutige Identifizierung – entspricht SuisseID (CH) bzw. nPA (D).

5 Einheitlicher Ansprechpartner gemäss EU-Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG.

6 Als Anbringen bezeichnet man in Österreich die Kontaktaufnahme einer Beteiligten/eines Beteiligten mit der Behörde aus eigenem Anlass. Anbringen können Anträge, Gesuche, Anzeigen, Beschwerden und sonstige Mitteilungen sein.

7 www.buergermeldungen.com.

8 www.vivomondo.com.