

E-Government 2.0

von Arno Ablor

Im österreichischen Bundesland Tirol sollen künftig alle Gemeinden mit einem einheitlichen E-Government-System und standardisierten Prozessen arbeiten. An der ersten Umsetzungsphase des Projekts Tirol 2.0 sind 20 Kommunen beteiligt.

Das E-Government-Projekt Tirol 2.0 verfolgt das ambitionierte Ziel, allen 279 Gemeinden des österreichischen Bundeslandes mit Ausnahme der Landeshauptstadt Innsbruck bis 2013 eine vollständige, medienbruchfreie und mit den Oberbehörden vernetzte E-Government-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen und die Verwaltungsabläufe und kommunalen Rahmenbedingungen einheitlich darauf abzustimmen. Das Projekt ist im Oktober 2010 im Auftrag der Landesregierung und des Tiroler Gemeindeverbands sowie mit Unterstützung des Fachverbands der leitenden Gemeindebediensteten Tirols (FLGT) gestartet.

Eine der wichtigsten Vorgaben der Tiroler Landesverwaltung lautet, dass E-Government nicht zu einer kommunalen Zweiklassengesellschaft führen darf. Vielmehr ist den Bürgern und Unternehmen aller Tiroler Kommunen das gleiche vollständige Angebot zu gewährleisten – von der Gemeinde Gramais mit gerade einmal 61 bis hin zur Stadt Kufstein mit mehr als 17.000 Einwohnern. Den Kommunen bietet

sich durch eine prozessoptimierte elektronische Verwaltungslandschaft erstmals die Chance, effizient zusammenzuarbeiten, Shared Services einzurichten und sich auf Kernkompetenzfelder zu spezialisieren.



Tirol 2.0: E-Government-System für Kommunen jeder Größe.

Bislang haben die österreichischen Gemeinden nur sehr eingeschränkt individuelle Schritte zur Umsetzung von E-Government-Vorhaben unternommen, was einen hohen Standardisierungsgrad und weitgehend aufeinander abgestimmte Vorgehensmodelle ermöglicht.

Tirol 2.0 wird in drei Jahresphasen umgesetzt, deren erste momentan unter Beteiligung von 20 Pilotgemeinden aller Größenklassen läuft. Ziel ist es, zunächst die technische Infrastruktur komplett einzurichten und auf Basis eines einheitlichen

kommunalen Leistungskatalogs die Online-Formulare, Erledigungsvorlagen und Verwaltungsverfahrensabläufe von zehn Pilotprozessen zu optimieren und zu standardisieren. Ab Herbst 2011 werden etwa 50 weitere Gemeinden auf Wunsch aufgenommen, die bisherigen Erfahrungen eingearbeitet und weitere Standardprozesse definiert. Am Ende dieser Phase sollen die Grundlagen für Tirol 2.0 vollständig erarbeitet, die Vernetzung mit den Bezirkshauptmannschaften und der Landesverwaltung über die in Österreich standardisierte Verwaltungsschnittstelle EDIAKT II erfolgt und erste Gemeinde-

kooperationen umgesetzt sein. Im Anschluss daran werden in der dritten Phase alle übrigen Tiroler Kommunen nach und nach in das System integriert.

Das für Tirol 2.0 vorgesehene kommunale E-Government-System besteht aus mehreren Modulen:

- Online-Ratgeber für alle Lebens- und Unternehmenssituationen, der den Kunden an die in der jeweiligen Situation benötigten Verfahren heranführt.
- Elektronischer Akt (ELAK) als Dokumenten-Management- oder

Workflow-System zur Abarbeitung der Verfahrensprozesse.

- Online-Formulare für die standardisierte digitale Erfassung von Anträgen. Die Daten aus den Formularen werden in Form einer einheitlichen XML-Struktur automatisch an den Elektronischen Akt zur weiteren Bearbeitung übergeben.
- Eindeutige Authentifizierung des Antragstellers auf Basis der österreichischen Bürgerkarte.
- Zentraler Posteingang mit Scanner für die Zusammenführung aller elektronischen und physischen Eingangsdokumente.
- Schnittstellen zu den gemeindeinternen Fachanwendungsprogrammen.
- Amtssignatur für die rechtsgültige Erledigung des Verfahrens.
- Duale Zustellung der Bescheide und anderer Dokumente.
- Integrierte, elektronische Zahlungsabwicklung von Gebühren und Kostenbeiträgen.
- Digitale Langzeitarchivierung.
- Sitzungsmanagement.

Bei der Konzeption des Systems wurde bewusst auf proprietäre Lö-

sungen verzichtet. Alle Module sind am Markt verfügbar und werden im Rahmen des Projekts medienbruchfrei aufeinander abgestimmt. Das E-Government-System wird, wenn eine Gemeinde dies nicht ausdrücklich anders wünscht, zentral als ASP-Service betrieben, was die Daten- und Rechtssicherheit sowie die Aktualität erhöht und die Wartbarkeit wesentlich erleichtert.

Über das E-Government-System im engeren Sinne hinaus war bei Tirol 2.0 von Anfang an die Integration von Web-2.0-Ansätzen vorgesehen. So können Bürger über die im Umfeld des Projekts entwickelte Portallösung Bürgermeldungen (www.buergermeldungen.com) die zuständige Verwaltung über Mängel im öffentlichen Raum informieren. Das Crowd-Sourcing-Werkzeug wird in allen Tirol-2.0-Gemeinden von Beginn an implementiert. Dabei steht auch eine App zur Meldungseingabe direkt vor Ort inklusive Bildübermittlung und automatischer Erfassung der Standortkoordinaten zur Verfügung. In naher Zukunft sollen den Gemeinden weitere Tools für Themen

wie Open Data, Bürgerhaushalt und E-Demokratie zugänglich gemacht und in das landesweite E-Government-System integriert werden.

Wichtigster Bestandteil des Projekts Tirol 2.0 sind aber nicht die technische Infrastruktur und die daran angebundenen Web-Services, sondern die Optimierung und Standardisierung der Verwaltungsverfahren. Erst die Einigung auf eine gemeinsame Sprache ermöglicht effektive Gemeindekooperationen und ebnet den Weg für eine Evolution der kommunalen Verwaltung – von der traditionellen hierarchischen Ausrichtung nach Zuständigkeiten hin zur prozessorientierten, kundenzentrierten Problemlösungsorganisation.

Arno Abler war Bürgermeister der Stadt Wörgl und ist Inhaber des Beratungsnetzwerks CommunalConsult Tirol.

Link-Tipp

Weitere Informationen zum Projekt:

- www.communalconsult.at/tirol-2-0

Weitere Links finden Sie unter www.kommune21.de.