

R Resource

Virtuelles Rathaus entwickelt sich weiter

Gemeinsam die Chance zur integrierten Verwaltung nutzen

Fortsetzung von Seite 19

Bürgerbüro profitiert von der Lösung

Anschließend erstellten sie das Rechtekonzept, das die Zugriffe aller betroffenen Mitarbeiter auf ihre Applikationen nach Eingabe des User-Namens, Passwort und Authentifikation mittels Token und RADIUS-Protokoll regelt. Diese Rechteverwaltung ist im HOB Enterprise Access hinterlegt, einem Tool, das zentral alle Benutzer- und Konfigurationsdaten verwaltet.

„Vereinzelt traten anfangs Probleme mit der Ausfallsicherheit auf. Immer noch unzureichend gelöst ist das Drucken. Hier arbeitet HOB daran, dass die derzeit noch zu grobe Rasterung optimiert wird“, erläutert Erich Burgstaller.

Laufend neue Kunden

Nach insgesamt sechs Monaten konnte das Projekt in den Regelbetrieb übernommen werden. „Die Einführung ist nun abgeschlossen, aber natürlich kommen laufend neue Kunden hinzu, um diesen praktischen Service ebenfalls zu nutzen“, erklärt Erich Burgstaller. Die Desktop-on-Demand-Lösung ist allerdings bei den Kunden noch nicht durchgehend im Einsatz, sondern wird gerade implementiert.

Innerhalb der KIRU werden die Remote-Zugriffe von RZ-Mitarbeitern oder Administratoren genutzt. Für Updates oder Systemumstellungen, die überwiegend am Wochenende stattfinden, ist nun nur noch eine reduzierte Mannschaft im RZ erforderlich. Die Kunden setzen die Lösung vor allem an Außenstellen ein, für die sich keine Standleitung zum KIRU-Netz lohnt, also zum Beispiel Bürgerbüros, die nur stundenweise besetzt und daher nur mit ISDN- oder DSL-Anschlüssen ausgestattet sind.

Die Einwahl funktioniert in wenigen Sekunden: Benötigt zum Beispiel ein Anwender in einem Bürgerbüro den Zugriff auf spezielle Personendaten in seiner Gemeinde, baut sich eine sichere SSL-VPN-Verbindung von seinem Remote-System direkt zum KIRU-RZ auf, an das sein Gemeindefachmann über sichere Standleitungen angeschlossen ist. „Unsere Kunden brauchen keine aufwendigen Zugriffsregelungen und Sicherheitsmechanismen wie Firewalls und DMZ. Wir konfigurieren ihre Zugriffsrechte und garantieren den sicheren Zugang. Dies gilt auch für die Fernwartung einzelner Systeme und Applikationen, die seitens der Hersteller über die Remote-Lösung problemlos durchgeführt werden kann“, erklärt Erich Burgstaller.

Fazit

Mit der Remote-Lösung bietet die KIRU nicht nur ihren eigenen Mitarbeitern mehr Flexibilität und den Usern schnellere Unterstützung im Notfall. Das Netz wird dadurch auch durchgängiger für viele verschiedene Einsatzszenarien der Kunden – etwa den Einsatz und den Support fremder Software, die nicht von der KIRU unterstützt wird. **Doris Jessen**

Guter Rat. Virtuell, gläsern, digital, elektronisch – wie oft werden diese Worte in Verbindung mit dem Begriff Rathaus genutzt. Dies ist sowohl moderner und innovativer Anstrich der Institution Rathaus wie auch Ausdruck eines gewachsenen Anspruches an die Leistungsfähigkeit desselben. Bei genauem Hinsehen entdeckt man dann, dass nicht immer alles digital, gläsern, virtuell oder gar elektronisch ist. Bewegen sich doch die meisten elektronischen Angebote der modernen Rathäuser primär im Bereich der reinen Informationsbereitstellung oder der Möglichkeit mit dem Rathaus auf elektronischem Wege (via eMail oder Webformular) zu kommunizieren.

Doch der eigentliche Mehrwert beginnt da, wo die in das Webformular eingegebenen Daten elektronisch im jeweiligen Fachverfahren oder Vorgangsbearbeitungssystem der zuständigen Stelle weiterverarbeitet werden und nicht nur als eMail bei einem Sachbearbeiter landen und dort händisch verarbeitet werden. Um eine tatsächliche Integration gewährleisten zu können, haben die marktführenden Technologiehersteller in den letzten Jahren leistungsfähige und flexible Standardsoftwarelösungen entwickelt. Diese wiederum werden im Rahmen von verschiedenen Projekten speziell den Bedürfnissen der jeweiligen Fachbehörden angepasst. So entstand eine wachsende Grundlage, Prozesse über einen einzelnen Bereich hinaus, fach- und ebenenübergreifend abzubilden.

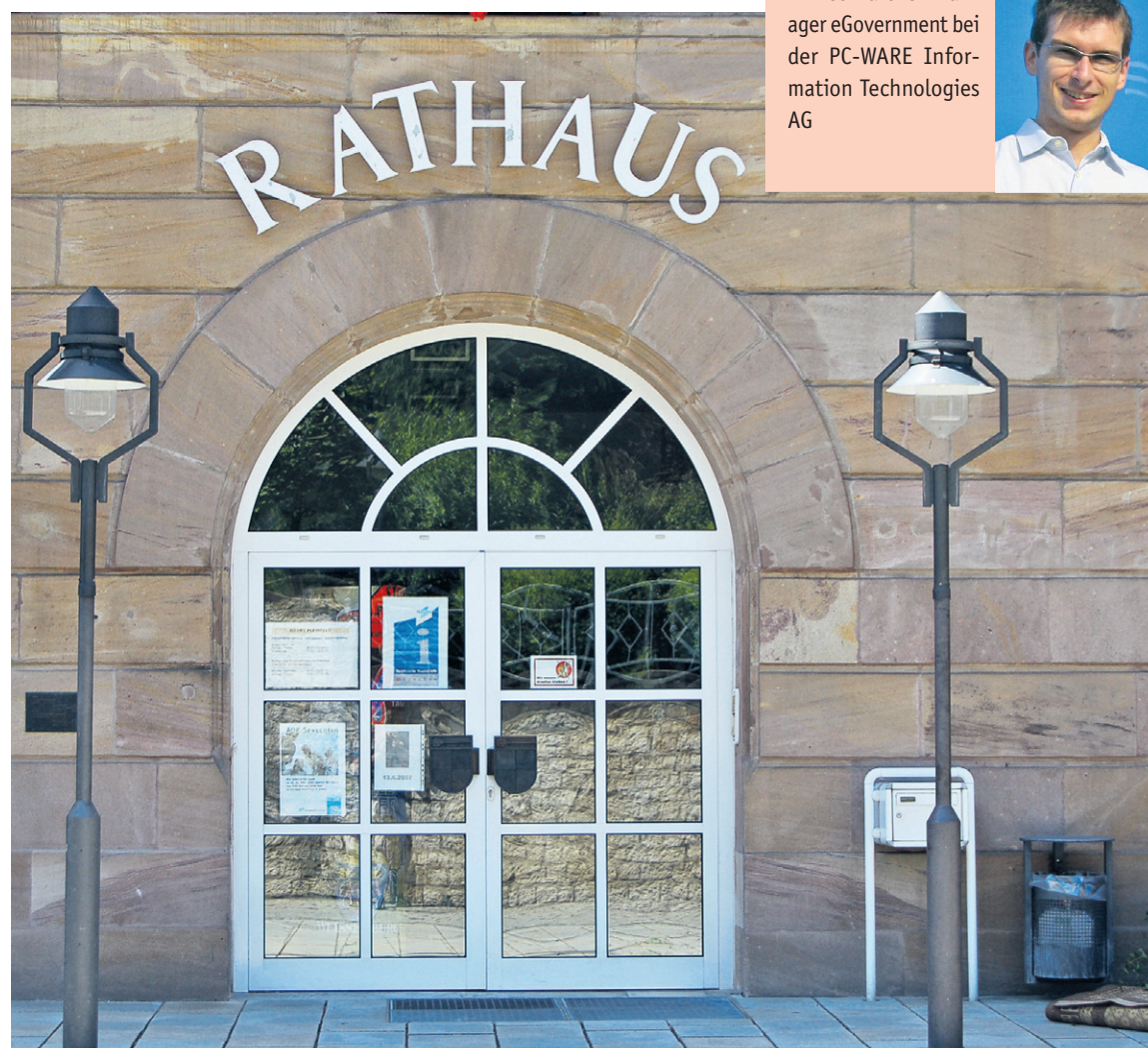
Wichtige Kriterien bei der Einführung einer Integrationsplattform im kommunalen Bereich sind Modularität sowie Skalierbarkeit. Das gewährleistet einerseits das Verbinden des eingeführten Systems mit bestehenden oder noch einzuführenden Modulen (wie Intermediär, Virtueller Poststelle, Portal oder Vorgangsbearbeitungs- und Dokumentenmanagementsystem) sowie andererseits das „Mitwachsen“ der Plattform.

Doch bei der Implementierung einer derartigen Lösung kann es vorkommen, dass die Systemintegratoren auf ungeklärte Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltungen stoßen. Nicht zuletzt geht die elektronische Abbildung eines Prozesses einher mit der Veränderung der Prozessabläufe innerhalb der Behörden. Hierbei hat es sich als nützlich und sinnvoll erwiesen, im Vorfeld die betreffenden Abteilungs-, Dezernats- oder Referatsleiter, die organisatorisch für den jeweiligen Prozess verantwortlich sind, in die Planung und auch Umsetzung mit einzubinden.

Dienstleistungsrichtlinie

Und so ist das „Virtuelle Rathaus“ sinnvoller Weise besser als „integriertes Rathaus“ oder „integrierte Verwaltung“ zu bezeichnen. Blickt man in diesem Kontext in die nahe Zukunft, spielt die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie und des „Bürgertelefons 115“ eine entscheidende Rolle. Mit dem Beschluss zur EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) im Dezember 2006 haben das Parlament und der Rat der Europäischen Union neue Weichen zur Liberalisierung des Dienstleistungsmarktes gestellt.

Es ist nunmehr Vorgabe des Europäischen Parlamentes in den EU-Mitgliedsstaaten sogenannte „ein-



heitliche Ansprechpartner“ einzurichten, um Dienstleistungsunternehmen für die Etablierung ihrer Dienstleistungen in anderen EU-Ländern zur Verfügung stehen. Mit anderen Worten: So wird es zukünftig möglich sein, dass beispielsweise ein tschechisches Kurierunternehmen mit geringem bürokratischem Aufwand eine Zulassung für die Erbringung seiner Dienstleistung im benachbarten Deutschland erhält oder ein schwedisches Bauunternehmen in Frankreich am Ort der neuen Niederlassung alle erforderlichen Genehmigungen zentral beantragen kann.

Der derzeit noch übliche und beschwerliche Weg durch das Ämterlabyrinth, das selbst einheimischen Unternehmern Sorgen bereitet, soll zukünftig über diese „einheitlichen Ansprechpartner“ in den jeweiligen Ländern abgewickelt werden.

Diese neue Institution wird dabei, sowohl vor als auch während der Dienstleistungserbringung verschiedene Aufgaben für den Dienstleister wahrnehmen:

- Informationslieferant, Lotse und Berater im Vorfeld der Erbringung von Dienstleistungen (z.B. bei Einrichtung einer Niederlassung),
- Berater und Unterstützer für die Antragstellung,
- Stelle der Entgegennahme sämtlicher (elektronischer) Anträge und Unterlagen,
- Mittler und zentrale Schnittstelle für beteiligte Bewilligungsbehörden,

- Abwicklung sämtlicher Verfahren und Formalitäten vor und während der Dienstleistungserbringung, auch zu verwaltungsexternen Institutionen (Berufsgenossenschaften, Kammern ...),
 - Übermittler der Bewilligung.
- Aus diesen Aufgaben lässt sich ableiten, dass hier eine echte Verwaltungsdienstleistung im Sinne eines „One-Stop-Shops“ erforderlich werden wird.

Wie nun dieser „einheitliche Ansprechpartner“ institutionalisiert wird (beispielsweise als neue Verwaltungsaufgabe auf Landkreisebene, als Landesbehörde oder als Public-Privat-Partnership-Unternehmen) ist gegenwärtig noch offen. Hier ist der Gesetzgeber in Deutschland gefragt, rechtliche Vorgaben zu definieren. Zu vermuten ist, dass der Bund den Ländern die organisatorische Umsetzung überlässt und nur einen Rahmen vorgeben wird, sodass unterschiedliche Organisationen einheitlicher Ansprechpartner in Deutschland parallel existieren werden.

Klar ist eines: die EU-DLR ist ein wesentliches eGovernment Thema. Neben den organisatorisch-rechtlichen Herausforderungen, steht die Öffentliche Verwaltung auch vor neuen technischen Herausforderungen: institutions- und fachübergreifende Prozesse, die im Zusammenhang mit der Eröffnung einer Dienstleistung von einem ausländischen Unternehmen stehen, elektronisch, rechtsverbindlich und sicher umzusetzen.

DIE AUTOREN

ANDREAS HELM

... ist Serviceline Manager eGovernment bei der PC-WARE Information Technologies AG



TILO AURÄTH

... ist Partner-Manager eGovernment bei der PC-WARE Information Technologies AG



Ähnlich wie im Bürgerbüro, sollen hier per Telefon Auskünfte erteilt werden, qualifizierte Anfragen weitergeleitet, einfache Aufträge ausgeführt und Meldungen entgegen genommen werden. Dabei soll dem Bürger in allen ihn betreffenden Belangen geholfen werden.

„Einheitlicher Ansprechpartner“ und Bürgertelefon 115 haben einen gemeinsamen Anspruch: Sie wollen einem Verwaltungskunden (Unternehmer, Bürger) qualifizierte Verwaltungsdienstleistungen anbieten, die über eine Informationsbereitstellung hinausgehen und verschiedene Verwaltungsverfahren berühren. Warum also nicht die Vorgaben der EU-DLR mit den politischen Zielen zu mehr Bürgernähe aus strategischer Sicht verknüpfen und bestehende Dienstleistungsbausteine (wie Bürgerbüros, Informationsportale, etc.) nutzen? Hierzu ist es erforderlich, dass das Vorhandene im Sinne eines Dienstleistungszeichnisses mit den angebotenen Leistungen transparent gemacht wird. Auch hierzu gibt es bereits Ansätze („DVDV“).

Verwaltungsportale

Essenzielle Voraussetzung für ein funktionierendes Dienstleistungsnetzwerk (von einheitlichen Ansprechpartnern, Bürgerbüros und Callcentern) mit direktem Zugang in die Genehmigungsbehörden aller Verwaltungsebenen ist ein schneller und verbindlicher Datenaustausch. Integrationsframeworks bilden dabei die technische Schnittstelle zwischen dem Verwaltung-Front-end (Beispiel einheitlicher Ansprechpartner) und dem -Back-end (Fachbehörde). Unter Nutzung von Verwaltungsdienstleistungs-Verzeichnissen können sie entscheiden, bei welchem Sachverhalt welche Fachbehörde zu involvieren ist. Das Dienstleistungsfenster nach außen bilden die Portale, die neben ihrer Funktion als Träger von Informationen auch Online-Dienstleistungen bereitstellen, wie signierfähige Antragsformulare, Suche- und Finde-Funktionen oder Verkaufskomponenten.

All dies funktioniert aber nur, wenn es die Öffentliche Hand schafft, verbindliche Fachstandards für den Datenaustausch zu definieren. Gute Ansätze gibt es bereits, wie das am Beispiel XMeld – als einheitlichem und offenem Datenaustauschstandard zwischen Meldebehörden in der Bundesrepublik zeigt. Auf dieser Basis muss es nun zügig weitergehen. XGewerbe, XAusländerwesen, XBau, XFriedhof usw. sind Standards, über die teilweise intensiv diskutiert wird, die aber verbindlich verabschiedet werden müssen. Sie sind wesentlicher Bestandteil des doch notwendigen Harmonisierungsprozesses, etwa in Bezug auf Formularinhalte.

Bürgertelefon 115

Ein weiterer neuer, durch die deutsche Politik ehrgeizig vorangetriebener Ansatz, der in engem Zusammenhang mit dem „integrierten Rathaus“ steht, ist das Projekt „Bürgertelefon 115“.

Idee dieses Projektes ist es, analog zu den Notrufnummern 110 und 112, eine Verwaltungsdienstleistung über eine zentrale Hotline anzubieten. Die Telekommunikationsprovider leiten einen 115-Anruf zu dem Callcenter der nächstgelegenen Verwaltungseinheit weiter.