



Landespressestelle Vorarlberg

informiert

Pressefoyer – Dienstag, 9. November 2010

**"E-Government –
Innovationen im Dienste einer
bürger nahen Landesverwaltung"**

mit

Landeshauptmann Dr. Herbert Sausgruber
Landesamtsdirektor Dr. Günther Eberle
Ing. Thomas Gayer

(Vorstand der Abteilung Informatik im Amt der Landesregierung)

E-Government – Innovationen im Dienste einer bürgernahen Landesverwaltung

Pressefoyer, 9. November 2010

Das E-Government-Angebot des Landes Vorarlberg ist vielseitig und umfangreich: Auf der Homepage www.vorarlberg.at gibt es schon 150 Links zu Serviceleistungen, die vollständig elektronisch abgewickelt werden.

Egal, ob Bauen und Wohnen, Freizeit und Sport, Förderungen, Betriebsgründungen oder Anlagengenehmigungen – zu fast allen Themen besteht die Möglichkeit, zumindest Teile des Amtsverkehrs mit den zuständigen Dienststellen des Landes am Computer via Internet zu erledigen. Vorarlberg zählt damit zu jenen Ländern, die am breitesten die Sachgebiete der Verwaltung mit E-Government-Angeboten abgedeckt haben.

"Das ist Innovation im Dienste der Bürgernähe", sagt Landeshauptmann Herbert Sausgruber: "Mit E-Government sind die Bürgerinnen und Bürger zeitlich und örtlich unabhängig. Viele Amtswege und Wartezeiten entfallen dadurch."

Einige praktische Beispiele:

- Studenten der Fachhochschule Vorarlberg, die sich für ein Auslandssemester interessieren, können via Internet die Förderung von Studien- und Forschungsaufenthalten im Ausland beantragen. Über www.vorarlberg.at/e-government wird das gewünschte Formular aufgerufen. Die Eingabe der Daten erfolgt über eine Dialog-geführte Erfassungsmaske, Auswahllisten und Ausfüllhilfen erleichtern diese. Das Diplomprüfungszeugnis kann elektronisch beigelegt werden. Nach dem Ausfüllen und Absenden wird das Webformular auf sicherem Weg an die zuständige Abteilung im Landhaus gesendet.
- Die Gewerbeanmeldung ist über www.vorarlberg.at/gewerbeanmeldung möglich. Meldebestätigung und Strafregisterauszug müssen nicht mehr beigelegt werden, diese Informationen holt die zuständige Bezirkshauptmannschaft im Rahmen des E-Government selbstständig ein. Wo bisher unterschiedliche Ämter persönlich kontaktiert werden mussten, fallen diese Wege nun weg.
- Bei vielen Verfahren mussten die erforderlichen Unterlagen bisher mühsam zusammengetragen werden – Beispiel Hausbau: Wer etwa eine Zufahrtsgenehmigung zur Landesstraße benötigt, kann dies nun über E-Government einfacher erledigen. Eine Skizze mit der Zufahrt muss beigelegt werden. Im Webformular für die

Zufahrtsgenehmigungen kann das Grundstück über das Geographische Informationssystem (GIS) des Landes Vorarlberg angezeigt werden. Die gewünschte Zufahrt kann am Bildschirm eingezeichnet und das so erstellte Dokument dem Webformular sofort als elektronische Beilage angehängt werden.

Im Zeitraum von Jänner bis Oktober 2010 sind rund 10.800 Anträge via Web-Formular eingereicht worden. Zu den meistverwendeten Web-Formularen zählen die Bestellformulare der Landesbibliothek, die Gewerbeanmeldung sowie Anträge auf Förderung von Studien- bzw. Forschungsaufenthalten im Ausland.

Duale Zustellung für sichere elektronische Übermittlung

In vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung war bisher der elektronische Versand von Dokumenten nicht zulässig, da die Zustellung einer Nachricht via E-Mail in aller Regel kaum nachweisbar ist. Andererseits wurde das Management der vielen Druckergeräte in der Landesverwaltung immer aufwändiger und teurer.

Die Duale Zustellung schafft diesen Problemen nun Abhilfe. Dieses System bietet dem Land und den Gemeinden den Vorteil einer einheitlichen Schnittstelle für die elektronische nachweisliche Zustellung und Papierzustellung. Es stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

1. Vollständige elektronische nachweisliche Zustellung: Die Empfänger können ihre Dokumente quasi elektronisch weltweit rund um die Uhr online abholen. Voraussetzungen dafür sind die Bürgerkarte und die Registrierung bei einem Zustelldienst.
2. Weiterhin die traditionelle Schiene: Der Ausdruck der Dokumente erfolgt über externe Dienstleister, die Zustellung geschieht durch die Post oder alternative Zusteller.

Derzeit werden beim Land die Anonymverfügungen, Mahnungen, RSb-Schreiben (Lenkererhebungen Parkabgaben) aller vier Bezirkshauptmannschaften über die Duale Zustellung abgewickelt; ab 1. Jänner 2011 auch die RSa-Schreiben (Strafverfügungen). Seit April 2009 werden auch die Wohnbeihilfen im Rahmen der neuen VWF über die Duale Zustellung versendet.

Die Gemeinden versenden über die Duale Zustellung hauptsächlich Vorschreibungen und Bescheide aus dem Bereich Steuern und Abgaben. Es werden auch Sendungen konsolidiert, indem verschiedene Vorschreibungen für einen Adressaten zusammengelegt werden. So werden etwa Grundsteuervorschreibungen, Kanalbenützungsgebühren und Kanalschätzungen mit einer Sendung – in einem Kuvert – zugestellt.

Große Potentiale für die Zukunft

Land und Gemeinden bauen derzeit gemeinschaftlich das elektronische Dokumentenmanagementsystem V-DOK auf, in dem die Funktionalitäten für einen gesetzeskonformen, elektronischen Postausgang vollständig enthalten sind. Zudem besteht die Möglichkeit, dass Zustelldienste auch nicht-hoheitliche Dokumente nachweislich elektronisch versenden (z.B. Antwortschreiben, Bitten um Nachreichungen von fehlenden Unterlagen). In den nächsten Jahren werden daher mehr und mehr privatwirtschaftliche Unternehmen und die Bürgerinnen und Bürger von der Dualen Zustellung profitieren.

Die Unterstützung des elektronischen Versandes im Wege der Dualen Zustellung ist daher eine logische Weiterentwicklung im Rahmen der konsequenten Umsetzung der E-Government-Strategie. Im Rahmen einer 2007 durchgeführten Analyse wurde erhoben, dass landesweit (Landes- und Kommunalverwaltung) jährlich drei Millionen Dokumente per Post versendet werden.

Folgende Ziele werden mit der Dualen Zustellung verfolgt:

- Kein Systembruch für digitale und physische Zustellung
- Möglichst viele Synergien zwischen Land und Gemeinden beim technischen Betrieb und der Organisation der Abläufe von Versand und Zustellung
- Optimierung der Prozesse für den Postausgang
- Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben für behördliche Zustellungen (Zustellgesetz)
- Reduktion der Produktions- und Portokosten
- Forcierung und Bewerbung der elektronischen Zustellung bei gleichzeitiger Unterstützung der traditionellen postalischen Zustellung
- Einsatz einer Komponente, die allen Anwendungen von Land und Gemeinden im Sinne einer serviceorientierten Architektur zur Verfügung steht
- Offen für weitere Ausbaustufen (EU-Dienstleistungsrichtlinie, E-Payment, RSa/RSb-Rückscheine)

Nachweisliche Zustellungen in beide Richtungen

Seit Anfang Oktober ist auch das Amt der Vorarlberger Landesregierung über Zustelldienste erreichbar. Voraussetzung dafür ist, dass Bürgerinnen und Bürger sich bei einem Zustelldienst registriert haben und über die Bürgerkarte verfügen. Die nachweisliche Zustellung elektronischer Dokumente an das Amt kann dann über jeden beliebigen autorisierten Zustelldienst erfolgen.

Amtssignatur erforderlich

Anhand der Amtssignatur kann der Empfänger überprüfen, dass ein Dokument von einem Auftraggeber des öffentlichen Bereiches (z.B. Bezirkshauptmannschaft, Landeshauptmann, Landesregierung) stammt und dass das übermittelte Dokument nicht verändert worden ist. Sie ist durch eine Bildmarke im Dokument ersichtlich. Ab 1. Jänner 2011 muss ein elektronisch versendetes Dokument eine Amtssignatur und eine Papierausfertigung eines elektronischen Dokumentes eine Amtssignatur, Unterschrift oder Beglaubigung der Kanzlei tragen. Die betroffenen IT-Anwendungen des Landes werden gerade für den Einsatz der Amtssignatur ab 1. Jänner 2011 vorbereitet.

Serviceorientierte Anwendungen – Kooperationen mit Gemeinden

Die informationsstrategische Planung des Landes Vorarlberg sieht seit einigen Jahren vor, isolierte Fachanwendungen schrittweise durch serviceorientierte Architekturen abzulösen. Für die Realisierung gleicher Anforderungen werden gleiche Bausteine genutzt. Ziel ist die Erreichung möglichst vieler Synergien. Dies setzt regelmäßig die Standardisierung ablauforganisatorischer Schritte voraus. Zur Abstimmung werden daher immer häufiger übergreifende Kooperationen auf unterschiedlichsten Ebenen geschlossen. Im IT-Bereich ist die Informatik-Plattform Land-Gemeinden zu nennen, die aufs Engste im technisch-infrastrukturellen Bereich (Portalverbund, CNV) und auf Projektebene (Duale Zustellung, Dokumentenmanagement V-DOK, Geodatenverbund, Formularserver, gemeinsame Abfragemöglichkeit des Zentralen Melderegisters aus Fachanwendungen) zusammenarbeitet.

SOVA – Soziale Verfahren automatisiert

Das Projekt SOVA (Soziale Verfahren automatisiert) ist E-Government in Reinkultur. Die Pilotphase läuft im 1. Quartal 2011 an. Im Vollausbau sollen pro Jahr etwa 80.000 Anträge mit einem Fördervolumen von rund 35 Millionen Euro auf elektronischem Wege weitgehend automatisch abgewickelt werden.

Ausgangslage

Im Bereich der Behindertenhilfe, Jugendwohlfahrt und Sozialhilfe werden Beratungs- und Betreuungshilfen bürgernah, niederschwellig und damit sehr kundenfreundlich angeboten. Damit konnten die Hilfsangebote eine sehr hohe Akzeptanz und durch die Breitenwirkung in der Bevölkerung auch einen hohen Nutzen stiften. In sensiblen Bereichen werden anonyme und kostenlose Erstberatungen im bisherigen Umfang angeboten.

Aufgrund der "Papierabwicklung" der Verfahren ergeben sich Mängel (z.B. Übertragungsfehler) in der Antrags-, Bewilligungs- und Abrechnungsabwicklung im Einzelfall, in der Dokumentation und in der Steuerung und Planung der Mittel.

Die neue Lösung

Vertreterinnen und Vertreter aus dem Sozial- und Informatikbereich erarbeiteten die folgende Lösung:

- Die Wohlfahrtseinrichtungen nehmen Anträge auf Gewährung einer Förderung entgegen
- Die Anträge werden bei den Wohlfahrtseinrichtungen erfasst und elektronisch an das Amt der Vorarlberger Landesregierung versandt
- Die Anträge werden digital entgegengenommen und das Verfahren wird vollautomatisch abgewickelt
- Die digitale Erledigung des Antrags langt automatisch bei der Wohlfahrtseinrichtung ein und wird dem Antragssteller ausgehändigt
- Die Verrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt digital (fallbezogene Abrechnung) und wird auf elektronischem Weg an das Amt der Vorarlberger Landesregierung versandt
- Die Prüfung der in jedem Einzelfall in Rechnung gestellten Leistungen mit den entsprechenden Bewilligungen und die Erzeugung eines Zahlungsauftrages für die anerkannten Leistungen erfolgt automatisch.

Verbesserte EDV für Wohnbauförderung

Im laufenden IT-Projekt der Abteilung Wohnbauförderung (IIIId) wird die bestehende Software der Förderungsverwaltung für die Bereiche Wohnbauförderung und Wohnbeihilfe ersetzt und mit einem digitalen Posteingang bzw. einem digitalen Postausgang ausgestattet.

Schnittstellen zu Förderungswerbern und Gemeinden sind dabei im Gesamtkonzept vorgesehen. Die Förderungsverwaltung ist direkt mit der Buchhaltung verbunden, damit sämtliche Buchungsinformationen ohne Mehraufwand automatisch übertragen werden.

Im Zeitraum Jänner bis November 2010 wurden im Wohnbeihilfe-Posteingang an die 25.000 Neuanträge und Nachreichungen digitalisiert, das sind ca. 800.000 bedruckte Seiten oder ca. 250.000 Einzeldokumente. Pro Tag wird ein Archivkarton an Eingangspost digitalisiert, ca. 1.500 Blatt, das sind im genannten Zeitraum ca. 40 Meter Eingangspoststapel. Nach Ablauf eines Sicherheitszeitraumes werden die Archivkartone vernichtet.

Seit Inbetriebnahme der neuen Wohnbeihilfe-Förderungsverwaltung am 30. März 2009 wurden praktisch alle relevanten Wohnbeihilfe-Alt-Akten digitalisiert, abgespeichert und die Originalunterlagen anschließend vernichtet.

Die komplett digitale Förderungsverarbeitung ermöglicht eine zeitnahe Bearbeitung der eingehenden Wohnbeihilfe-Anträge, die durch fünf Vollzeit- und drei Teilzeit-Mitarbeiter erledigt wird. 2009 wurden mehr als 24 Millionen Euro an knapp 10.000 Förderbezieher ausbezahlt. Seit Jahren sind die Antragszahlen und die Anzahl der Förderungsbezieher stark steigend. Mit der neuen Förderungsverwaltung gelang es, diese zusätzlichen Anforderungen zu bewältigen. Wesentliche Vorteile brachte die neue Förderungsverwaltung auch im Bürgerservice, wo diesem alle vorhandenen Informationen für aktuelle Auskünfte jederzeit zur Verfügung stehen.

Im Postausgang der Wohnbeihilfe wurden seit Mai 2009 46.200 Ausgangsschreiben über die Duale Zustellung an die Antragsteller versandt. Dazu wurden alle Ausgangsschreiben elektronisch aus der Förderungsverwaltung der Wohnbeihilfe an einen externen Dienstleister zur Post-Zustellung übermittelt, dort aufbereitet und zum Ausdrucken, Falten, Kuvertieren und anschließenden, physischen Postversand an das Raiffeisendruckzentrum in Bregenz übermittelt.

Über einen elektronischen Zustelldienst besteht die Möglichkeit, dass Bürger, die sich beim elektronischen Zustelldienst angemeldet haben, die Post der Wohnbeihilfe statt per Papier in Form eines elektronischen Dokumentes erhalten können (vergleichbar mit dem Service von Finanz-Online des Bundesministeriums für Finanzen).

Insgesamt spart die Vorarlberger Landesregierung im Bereich des Postausgangs den bisherigen Aufwand

- für das Ausdrucken (Original, Kopie für die eigene Ablage), Unterschreiben, Falten, Kuvertieren und den Versand der Schreiben über die Postausgangsstelle,
- für das Suchen von Schreiben und Unterlagen in der physischen Aktenverwaltung,
- für die Archiv-Zwischenlager und die Archive selbst und
- für den gesamten Druckservice (Drucker, Toner, Papier, IT-Support).

Zusätzlich konnten durch die Auflösung der Archive kostspielige Lagerflächen für wichtigere Zwecke gewonnen werden.

Mitte November 2010 geht die zweite Phase des IT-Projekts der Abteilung Wohnbauförderung (IIIId) für den Bereich Wohnbau in Betrieb.

Aufgrund der dazu notwendigen Umstellungsarbeiten bleibt die gesamte Abteilung Wohnbauförderung (IIIId) am Freitag, 12. November, und am Montag, 15. November, ganztägig für den Parteienverkehr und telefonische Auskünfte geschlossen.

Informationen zur Wohnbauförderung einschließlich Wohnbeihilfe auf www.vorarlberg.at/wohnen.

(e_gov2010.pku)