

Wenn die Tageskarte online reserviert wird

Die elektronische Geschäftsverwaltung ist ein wesentlicher Teil von E-Government. Sowohl beim Bund als auch in den Kantonen und Gemeinden werden jetzt die Voraussetzungen geschaffen und erste Geschäfte elektronisch umgesetzt. An den InfoSocietyDays in Bern wurde klar: E-Government fasst in den Köpfen langsam Fuss, die Umsetzung steht noch am Anfang.

Bundesrat Hans-Rudolf Merz hat die Marschrichtung in der E-Government-Strategie Schweiz vorgegeben: Für eine moderne Dienstleistungs- und Informationsgesellschaft ist ein einfacher und schneller Verkehr mit den Behörden und der Verwaltung ein entscheidender Standortfaktor. Wirtschaft und Bevölkerung erwarten, dass sich die Verwaltungsdienstleistungen an ihren Bedürfnissen orientieren und sie ihre Geschäfte mit der Verwaltung effizient und flexibel abwickeln können.

An der Tagung in Bern wurde deutlich, dass die Digitalisierung nach und nach auch in der öffentlichen Verwaltung - beim Bund, bei den Kantonen und in den Gemeinden - Platz greift. Auch die Gemeinden bieten immer mehr Dienstleistungen online an. Die elektronische Geschäftsverwaltung (Gever) ermöglicht einerseits Interaktionen und Transaktionen zwischen Einwohnern und der Verwaltung und erleichtert andererseits den elektronischen Datenaustausch mit interner Verwaltungssoftware. Online-Schalter, Reservationssysteme für SBB-Tageskarten oder Räume, die Bereitstellung von Formularen, Online-Zahlung, elektronische Unterschrift, Online-Schalter-Ticketing, Informations-, Kommunikations- und Archivplattformen für dezentrale Gruppen, automatische News-Zustellung oder Terminerinnerung sind Beispiele von Anwendungen.

E-Government stellt die föderale Struktur nicht in Frage

Der Delegierte für die Informatikstrategie des Bundes, Peter Fischer, informierte über das organisationsübergreifende Geschäftsprozessmanagement und über die elektronische Geschäftsverwaltung als Teil der E-Government-Strategie des Bundes. Deren zentraler Teil ist der 42 Teilprojekte umfassende Katalog priorisierter Vorhaben. 21 Vorhaben betreffen öffentliche Leistungen (Steuererklärung bis Fundgegenstände), weitere 21 betreffen die Voraussetzungen für das E-Government. Fischer betonte, Kernelement der Stra-

ategie sei die Bedingung, dass auch in Zukunft Verwaltungsdienstleistungen über mehrere Kanäle bezogen werden können.

Das Publikum erwarte immer mehr, dass die Verwaltung 24 Stunden am Tag erreichbar sei. Die Produktion von Verwaltungsdienstleistungen, so Fischer, müsse möglichst medienbruchfrei erfolgen, gleichzeitig sei auf die föderale Struktur Rücksicht zu nehmen. «Die Zuständigkeit bleibt erhalten und wird durch E-Government nicht in Frage gestellt», betonte Fischer. Nötig sei deshalb ein durchgängiges Zusammenarbeitsmodell der föderalen Ebenen. Voraussetzung dazu sei ein gemeinsames fachliches Verständnis von organisationsübergreifenden Leistungen und Prozessen, ein Modell für organisationsübergreifende Zusammenarbeit und standardisierte Dienste, Schnittstellen und Infrastrukturen.

Gever bringt mehr Transparenz

Die grossen Städte gehen voran: Seit Anfang 2008 setzt die Stadt Winterthur Gever bei der Stadtkanzlei für die Stadtrats- und Gemeinderats-Geschäfte sowie in allen Departements-Sekretariaten ein. Stadtpräsident Ernst Wohlwend sagte, von der Einführung der elektronischen Geschäftsverwaltung habe man eine Standardisierung der Abwicklung von Geschäften, die Optimierung der Prozesse beispielsweise im Mitberichtsverfahren, die Beschleunigung der Abläufe, eine verbesserte Transparenz sowie Nachvollziehbarkeit bei Geschäften und Kosteneinsparungen erwartet.

Die grössten Probleme stellten gemäss Wohlwend die departementsorientierte Organisationsstruktur, die unterschiedlichen Kulturen innerhalb der Verwaltung, die mangelhaften Kenntnisse der eigenen Verwaltungsprozesse, der Da-

GA-Reservations - Mozilla Firefox

http://www.goldach.ch/de/verwaltung/gareservation/

GEMEINDE GOLDACH

Suche

nicht angemeldet (login)

Tageskarten Reservation: Datum Auswahl

Anzahl Tageskarten wählen: 1 Tageskarte

Legende:

- Gewünschte Anzahl Tageskarten erhältlich
- Weniger Tageskarten als die gewünschte Anzahl erhältlich
- Keine Tageskarten mehr erhältlich

März 2009						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Erfolgt die Buchung mindestens fünf Tage vor dem gewünschten Reiseterrain, so stellen wir Ihnen die Tageskarte Gemeinde per Post zu, sofern die Zahlung online erfolgt.

Bei kurzfristiger Reservation (weniger als fünf Tage im Voraus) oder wenn Sie die Zahlung nicht online tätigen, müssen Sie die Tageskarte im Gemeindehaus beim Front Office abholen.

Nicht bezahlte Tageskarten sind innert drei Arbeitstagen nach der Reservation abzuholen. Ansonsten werden sie wieder freigegeben und dem Besteller in Rechnung gestellt, wenn sie kurzfristig nicht mehr verkauft werden können.

Nebst der elektronischen akzeptieren wir grundsätzlich nur Barzahlung. Ausser bei nachträglichen Belastungen stellt die Gemeinde für Tageskarten keine Rechnungen aus.

Eine Tageskarte kostet Fr. 35.- pro Stück.

E-Government in der Gemeinde Goldach; über das Internet können die Einwohner zum Beispiel GA-Tageskarten online reservieren und auch gleich bezahlen.

E-Government-Leitfaden

Der überarbeitete und erweiterte «Leitfaden E-Government – Ein praxisorientiertes Vorgehen für den Ausbau von E-Government-Dienstleistungen» kann bezogen werden bei: Geschäftsstelle E-Government Schweiz, Informatikstrategieorgan Bund ISB, Friedheimweg 14, 3003 Bern, info@egovernment.ch, www.egovernment.ch

tenschutz und das Fehlen von durchgängigen elektronischen Abläufen, Medienbrüche, die Frage der Langzeitarchivierung und fehlendes Know-how im Bereich Prozess-Management dar. Aber auch unterschiedliche bestehende Systeme, Ängste bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Auslastung im Tagesgeschäft und die Kosten hätten die Implementierung erschwert. Den Nutzen sieht Wohlwend in der einheitlichen Abwicklung und der besseren Nachvollziehbarkeit von Geschäften sowie in einer höheren Abwicklungsgeschwindigkeit. Dank Gever sei der Stand der Geschäfte jederzeit bekannt und der Standort der Geschäfte transparent.

Keine Revolution, sondern eine Kulturänderung

Nathalie Falcone-Goumaz, Delegierte des Bundesrates für das Programm Gever-Bund, sagte, E-Government sei eine grosse Herausforderung für die Behörden, und zwar vor allem in den Bereichen Modernisierung der Geschäftsprozesse, Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten und Standardisierung der Schnittstellen. Allerdings ist die Geschäftsverwaltung auch beim Bund gemäss Falcone noch sehr lückenhaft: Beim Posteingang gebe es viele Medienbrüche, die Anforderungen der Gesetzgebung (Archivierungsgesetz, Öffentlichkeitsprinzip, Datenschutz, Informationsschutz) seien nur teilweise erfüllt, es existierten verschiedene Ablagen, die Nachvollziehbarkeit sei lückenhaft, das Wissens-Management fehle zum Teil (Abwesenheiten, Nachfolgeregelung, Stellvertretung) und die Geschäftsverwaltung entspreche nicht mehr den Bedürfnissen der neuen Arbeits- und Führungsmodelle. Falcones Antwort auf die gegenüber Gever bestehenden Vorurteile: Die Angst vor der Technik sei unbegründet, Gever sei ein Organisationsprojekt, Personal-Abbau sei nicht zu befürchten. Gever bringe eine neue Arbeitsweise und mehr Zeit für andere Aufgaben, betonte Falcone.

«Gever ist keine Revolution der Geschäftsprozesse, sondern eine Kulturänderung.»

Kommunikation der Behörden in der mobilen Gesellschaft

Der Kommunikationsberater Iwan Rickenbacher befasste sich in Bern mit der Frage der Kommunikation der Gemeinden mit ihren Einwohnern. «Die Gesellschaft wird immer mobiler, und auch die Behörden finden ihre Adressaten immer seltener im Festnetz», umschrieb er die Ausgangslage. Die Erreichbarkeit werde schwieriger, und gleichzeitig nehme die Aufmerksamkeit ab. Auf der andern Seite komme den Gemeinden das wachsende Interesse der Medien an lokalen Informationen entgegen. «Eine gut gemachte Internetseite ist eine Chance für die Gemeinde», ist Rickenbacher überzeugt. Aber das Interesse – Voraussetzung für Partizipation und für das Milizsystem – müsse geweckt werden. Das Interesse für öffentliche Fragen, so Rickenbacher, werde durch Beteiligung gefördert. Der Kommunikationsfachmann sagte, es liege nicht am Medium, wenn die Gemeinde ihre Einwohner nicht erreiche, sondern an der knappen Aufmerksamkeit. Die Behörden können sich heute dank neuen Informationsplattformen direkt an ihre Bevölkerung wenden. Rickenbachers Schlussfolgerung: 1. Die Information der Einwohner ist anspruchsvoller geworden, 2. das Internet bietet Chancen für eine direkte Kommunikation, und 3. gute Kanäle sind das eine, die Disposition der Bürger etwas anderes. Diese gilt es positiv zu verstärken.

E-Government-Leitfaden für die Praxis

E-Government Schweiz und die Konferenz der Kantonsregierungen haben den im April 2006 erschienenen E-Government-Leitfaden überarbeitet, aktualisiert, ergänzt und kürzlich neu herausgegeben. Seit der ersten Ausgabe des Leitfadens habe sich die Schweizer E-Government-Landschaft grundlegend weiterentwickelt, sagte Stephan Röthlisberger von der E-Government-Geschäftsstelle.

Der Leitfaden beschreibt ein Vorgehensmodell für den Ausbau des E-Government-Angebotes in einer Verwaltung. Damit kann das Dienstleistungsangebot für Privatpersonen und Wirtschaft rasch und in überblickbaren Projekten verbessert werden. Das Modell stellt sich in einen Gesamtkontext, der die E-Government-Strategie Schweiz, die aktuellen Arbeiten an der E-Government-Architektur und die Standards der E-Government-Standardisierungsorganisation eCH berücksichtigt.

Die Ausgangslage für die Umsetzung von E-Government ist sehr unterschiedlich; die Herausforderungen und Mittel sind in einer kleinen Gemeinde anders als in der Verwaltung einer grossen Stadt oder in einem Kanton. Die von kleinen und grossen Verwaltungen zu bearbeitenden Aspekte seien jedoch die gleichen, stellte Röthlisberger fest. Beim Querschnittsthema E-Government gehe es um Fragen der Prozessorganisation, der Informatiktechnik, der Rechtskonformität des elektronischen Geschäftsverkehrs und um die Kommunikation mit Bevölkerung und Wirtschaft. Die Schwerpunkte und die Bearbeitungstiefe seien unterschiedlich und müssten der eigenen Situation angepasst werden.

Mit E-Government sollen die Prozesse zwischen den Kunden (Bevölkerung und Wirtschaft) und staatlichen Stellen sowie innerhalb der Verwaltung mittels Informations- und Kommunikationstechnologien optimiert werden. «Die Prozesse stehen im Fokus von E-Government: Ziel ist es, dort, wo es von den Kunden gewünscht wird und wirtschaftlich sinnvoll ist, den Automatisierungsgrad der Geschäftsabwicklung zu erhöhen», wird im Leitfaden die Marschrichtung umschrieben.

Steff Schneider

Medienbruchfreie Transaktionen

Mit dem Ausbau der E-Government-Dienstleistungen wird eine höhere zeitliche Verfügbarkeit der Verwaltung für die Kunden erreicht, eine Beschleunigung der Abläufe und eine bessere Qualität. Das elektronische Angebot kann vom reinen Informationsangebot über Transaktionen mit Medienbruch (z.B. Download von Formularen für Anträge, die in Papierform bei der Verwaltung eingereicht werden) bis hin zu vollständig automatisierten, medienbruchfreien Transaktionen reichen. Medienbruchfrei bedeutet, dass die gesamte Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden elektronisch erfolgt, das heisst Anträge direkt elektronisch eingereicht und kostenpflichtige Leistungen online bezahlt werden können. Auch die verwaltungsinterne Weiterverarbeitung erfolgt elektronisch.