Das Finanzministerium ist bereits auf dem Weg zur No-stop-Verwaltung.

eGovernment: So bleiben wir Europameister

Seit heuer führt Österreich beim europaweiten eGovernment-Vergleich. Zentrale Beiträge hat dafür das Bundesministerium für Finanzen (BMF) geleistet. Ein Rückblick über bisher Erreichtes und ein Ausblick auf den Weg zu einem vollständig integrierten eGovernment aus Sicht des BMF.

Arthur Winter
Sektionschef IT-Sektion BMF
www.bmf.gv.at

„In einem Jahrzehnt hat eGovernment die Verwaltung spürbar verändert. eServices sind eine Selbstverständlichkeit geworden."

In der öffentlichen Verwaltung hat eGovernment einen bedeutenden Reformprozess in Gang gesetzt. Dass Bürger und Wirtschaft als Kunden des Dienstleistungsstaates gesehen werden, hat sich längst in vielen Köpfen der Verwaltung durchgesetzt. Zahlreiche organisatorische und technische (Reform-)Projekte auf allen Verwaltungsebenen wurden umgesetzt oder sind eingeleitet.

Morgen One-stop-Shop, übermorgen No-stop

Die Vision führt von einem One-stop-Shop hin zu einer No-stop-Verwaltung. Dem One-stop-Shop-Gedanken folgend ist das „Amt aus der Steckdose" 24 Stunden am Tag verfügbar. Alle benötigten Informationen und Amtswege stehen – on demand – orts- und zeitunabhängig zur Verfügung. Die virtuelle Verwaltung tritt nicht mehr in Form von klassischen Verwaltungsbeamten dem Kunden gegenüber. Was das bringt? Zum Beispiel keine Nummern ziehen, keine Wartezeiten und keine Beachtung von Öffnungs-/Amtszeiten. Die No-stop-Verwaltung geht noch einen Schritt weiter und fordert eine Abschaffung von Verfahren, die durch vernetztes Arbeiten ersetzt werden können. Dafür ist es notwendig, vor allem den Backoffice-Bereich der Verwaltung weitgehend zu integrieren oder, wie es eGovernment-Vordenker Prof. Klaus Lenk ausdrückt: „Bürokratie unspürbar zu machen!"

Vieles wurde bereits Realität

Viele Elemente dieser Vision hat das Finanzministerium in seinen Projekten bereits realisiert. FINANZ*Online* ist mittlerweile vielen Österreichern ein Begriff. Rund um die Uhr können Steuererklärungen übermittelt, Steuern berechnet und Bescheide zugestellt werden. Die Bearbeitungsdauer ist durch den Wegfall der Postwege und des manipulativen Aufwands auf ein Minimum geschrumpft. Aber auch die Qualität wurde verbessert. So fallen etwa Fehlerquellen bei der Datenerfassung von Steuererklärungen in Papierform weg. Auf Grund von Onlineprüfungen können nur in sich stimmige Steuererklärungen eingereicht werden.

Die Nutzung ist in den letzten Monaten explodiert. Eine Million externe Anwender (darunter 890.000 Bürger und 160.000 Unternehmer) mit 3,5 Millionen täglichen Transaktionen verzeichnet FINANZ*Online* bereits. Und die nächste Ausbaustufe mit Kommunalsteuererklärung und Grundsteuermessbescheid steht schon vor der Tür. Für Unternehmen gibt es demnächst die eBilanz.

Bezahlen, wie man möchte

Stempelmarken sind passé. Durch die Nutzung moderner Technologien ist der Komfort beim Bezahlen wesentlich gestiegen. Jeder kann sein Lieblingsmedium nutzen: vom Internet über „Paybox" bis zu Kredit- und Bankomatkarten reicht das Spektrum. Zusätzlich stehen schon über 100 mobile Bankomatkassen mit einer Abrechnung via GSM im Einsatz. Geplant ist u. a. die gesamte Exekutive durch das Bundesministerium für Inneres mit diesem mobilen Kassensystem auszustatten. Und der Strafzettel ist dann ohne nachfolgenden Administrationsaufwand auf dem Wege via BMF auch schon richtig verbucht.

Neues Haushalts- und Rechnungswesen

In den letzten Jahren hat das BMF eine international viel beachtete Lösung als Kombination aus Doppik und Kameralistik für ein betriebswirtschaftliches Rechnungswesen des Bundes auf Basis der Standardsoftware SAP/R3 realisiert. Durchgängige Prozesse ohne Medienbrüche haben Durchlaufzeiten reduziert, Insellösungen abgebaut und die Qualität erhöht.

Mit der Errichtung der Buchhaltungsagentur des Bundes erfolgte die Zusammenlegung aller Buchhaltungen des Bundes. Verschlankte Prozesse und Strukturen ließen einen enormen Effizienzvorteil lukrieren.

Echtes eGovernment nur mit Backoffice

Die Basis für den eGovernment-Erfolg liegt aber nicht nur im so genannten Frontend. Nur durch weiterhin enorme Anstrengungen im nicht unmittelbar sichtbaren Backoffice kann die europäische Spitzenstellung beibehalten werden. Der elektronische Akt (ELAK) ist längst flächendeckend eingesetzt. Darüber hinaus reduzieren elektronische Archive Aktenschränke und lassen aufwändige Sucharbeiten in staubigen Papierarchiven entfallen. eBilling ermöglicht dem Bund eine gesicherte, geprüfte und vollautomatische Übernahme und Verarbeitung von Lieferantenrechnungen. Mit der Umsetzung des Web-Shops wird ein durchgängiger Workflow von der Katalogauswahl über die Bestellung bis zur Zahlung realisiert. So einfach funktioniert heute die Beschaffung für Beamte der Bundesverwaltung.

Die Rollen des Finanzministeriums

Viele Fäden laufen im BMF zusammen – das kennzeichnet die besondere Stellung innerhalb der Bundesverwaltung: Die eigene, leistungsfähige IT-Sektion unter der Führung von Sektionschef Arthur Winter verfügt über eine ausgeprägt hohe Organisationskompetenz. Für die Umsetzung steht der starke IT-Dienstleister BRZ GmbH zur Seite. Und für das Bundeskanzleramt ist das BMF ein starker Partner bei der Umsetzung der Vorhaben im Bereich „Digitales Österreich“ und zahlreicher anderer Verwaltungsreformvorhaben. Die Katalysator-Funktion des BMF schafft die notwendigen Voraussetzungen, Begleitmaßnahmen fördern die gesellschaftliche Akzeptanz. Als Pionier zeigt das BMF in vielen Pilotanwendungen die Vorteile von eGovernment auf, um rasch die kritische Masse von Anwendern zu erreichen. Als Promotor setzt das BMF positive Impulse durch adäquate Förderungsmaßnahmen sowie steuerliche Anreize, wie z. B. die Gebührenbefreiung bei elektronischen Anträgen.

Wie werden diese ehrgeizigen Ziele erreicht? Neben laufendem Benchmarking sorgt ein begleitendes konsequentes Monitoring und Controlling der einzelnen Projekte für die termin- und qualitätsgerechte Umsetzung. So sollte eine erfolgreiche Verteidigung des eGovernment-Europameistertitels in den nächsten Jahren möglich sein.

andreas.poelzl@ICG.eu.com

One-stop-Shop

- 24-Stunden-Verfügbarkeit von Informationen und Amtswegen (z. B. FINANZ*Online*)
- Orts- und zeitunabhängige Zugangsmöglichkeiten
- Minimale Durchlaufzeiten
- Nutzung moderner Zahlungsmedien (z. B. Kreditkarten, Paybox, mobile Bankomatkassen)
- Einheitliches Haushalts- und Rechnungswesen mit durchgängigen Prozessen

No-stop-Verwaltung

- Verfahren werden durch vernetztes Arbeiten ersetzt (Amtswege werden überflüssig)
- Vollständige Integration der Backoffice-Bereiche

Christian Ihle
Abteilungsleiter
www.bmf.gv.at

„Moderne Technologien ermöglichen moderne Verwaltungen, die enorm gefordert sind, ihre Aufbau- und Ablauforganisationen zu optimieren. Change-Management wurde zur täglichen Herausforderung.“