

Kleines Land ganz groß

Ein Name erscheint immer, wenn in Studien Europas Beste im e-Government gekürt werden: Dänemark. Deutschlands nördlicher Nachbar beweist viel Einfallsreichtum und pfiffige Ideen in Sachen e-Bürgerdiensten.

Am 1. Juli hat Dänemark die Ratspräsidentschaft der Europäischen Union übernommen. Damit wird es wesentliche Aufgabe der dänischen Regierung sein, die Ziele der Initiative eEurope – Europa ans Netz – umzusetzen. Derzeit gibt es in Europa wohl kaum ein Land, das dieser Aufgabe besser gewachsen wäre: Dänemarks Leistungen im e-Government – einem der Kernbereiche von eEurope – sind bemerkenswert bis herausragend. Als Schlüssel zum

dänischen Fortschritt gilt die Einheitlichkeit der weitreichenden Maßnahmen, mit denen die Verwaltung modernisiert wird.

Die Leitidee der dänischen e-Government-Strategie ist, dass die Projekte auf einer dezentralen Ebene ausgeführt werden, es aber für die technische, rechtliche und organisatorische Umsetzung allgemeine Richtlinien gibt. Das zentrale „Projekt Digital Forvaltning“, das von 2001 bis 2004 läuft, wird von einer

Kommission geführt, die sich aus den ständigen Vertretern von fünf Ministerien und der Vereinigungen kommunaler und regionaler Behörden zusammensetzt.

Zwei „e-Government-Kommando-Zentralen“ unterstützen die Kommission: Das IT-Zentrum (IT fagligt center) des Ministeriums für Wissenschaft, Technologie und Innovation sowie die Digitale Sonder Einheit (Digital Task Force) des Finanzministeriums.

Online-Selbstbedienung für Kopenhagens Bürger

Dänemarks Hauptstadt Kopenhagen ist sich auch beim e-Government ihrer Vorbildrolle für die Kommunen im Land bewusst. Dies zeigt die Einführung eines Self-Service-Modells im Netz.

Seit wenigen Monaten ist es im Netz, das Online-Service-Projekt der Stadt Kopenhagen, eines der größten e-Government-Projekte in Dänemark. Über das Self-Service-Modell können die Kopenhagener online mittels intelligenter – sprich teilweise vorausgefüllter – elektronischer Formulare eine Reihe von Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch

nehmen: zum Beispiel einen Pflegeplatz beantragen, Wohngeld berechnen, Kinder vom Kindergarten auf einen Hort ummelden oder den Arzt wechseln. Über ein Geoinformationssystem können Bürger spezifische lokale Informationen einholen, etwa über die Verteilung von Behindertenparkplätzen.

Um den Service nutzen zu können, muss man Bürger von Kopenhagen sein und über eine Nummer im Personenregister und einen PIN-Code verfügen. Mit der digitalen Selbstbedienung sollen nicht in erster Linie Kosten gesenkt, sondern der Service

verbessert werden, so Kopenhagens Oberbürgermeister Jens Kramer Mikkelsen: „Das Rathaus hat jetzt 24 Stunden am Tag geöffnet, 365 Tage im Jahr, was größere Flexibilität den Bürgern gegenüber bedeutet.“

Übrigens: Das Klischee vom lustigen Dänen, der sich selbst nicht zu ernst nimmt, bewahrheitet sich im Info-Teil des Selbstbedienungsportals: Hier gibt es Bilder, die irgendwo zwischen Comic und Kinderzeichnung liegen und ebenso zur Veranschaulichung wie zur Unterhaltung beitragen.

• www.kk.dk



Kopenhagen: Die Regierung fördert e-Services.

Das IT-Zentrum fördert unter anderem die Verbreitung softwarebasierter elektronischer Signaturen im öffentlichen Bereich. Zentral ist hierbei die Einführung der Auszeichnungssprache XML als gemeinsame Grundlage für den öffentlichen Datenaustausch. OIO.dk (Offentlig Information Online) ist die e-Government-Website, die detailliert über das dänische XML-Projekt informiert; Teil dieses Projekts ist die Errichtung einer Infostructurebase, die aus Informationsseite und Datenbank besteht, in die die einzelnen Institutionen ihre Informationen und Daten einspeisen.

Die Digital Task Force des Finanzministeriums koordiniert über 20 Verwaltungsprojekte der Regierung. Diese umfassen die Bereitstellung von gemeinsamen Systemen für elektronisches Dokumentenmanagement, die Zusammenlegung von behördlichen Aufgaben beziehungsweise gemeinsames Outsourcing von Aufgaben; die Entwicklung von Portalen für e-Procurement, Gewerbelizenzen und Rechenschaftsberichte; die Entwicklung von Bürgerportalen; die elektronisch gestützte Zusammenarbeit zwischen Kommunen und Arbeitsämtern sowie e-Konten für Unternehmen.

Allgemeine und aktuelle Informationen für Verwaltungsmitarbeiter auf allen Ebenen, die mit der Einführung von e-Government befasst sind, bietet das Portal eGov.dk. Die Links der Startseite des Portals führen zu dänischen e-Government-Prioritäten sowie zu Best-Practice-Beispielen einzelner Kommunen, Ministerien und Behörden. Projekte werden vorgestellt und beteiligte Partner genannt. Ein weiterer Service der Website besteht in praktischen Infos zu Organisationsfragen, Weiterbildung, Recht, Dokumentenmanagement, e-Signatur und mehr. In der Qualitätsbeurteilung von Websites des öffentlichen Sektors, die von der Initiative „Top of the Web“ (Bedst på Nettet) jährlich erstellt wird, wurde das Portal im Hinblick auf Zielgruppen-Nutzwert und Offenlegung der Strategien und Prioritäten unter die fünf besten öffentlichen Websites eingestuft.

Die Initiative Bedst på Nettet selbst wurde von der Europäischen Kommission mit dem e-Government-Label ausgezeichnet. Das Projekt ist eine der Initiativen des dänischen Wissenschaftsministeriums, mit denen die Servicequalität im öffentlichen Sektor sichergestellt werden soll. Die Verantwortung für das Projekt liegt beim Dänischen Staatsinformations-Dienst (Statens Information, kurz SI).

Unter den vier am besten bewerteten dänischen Kommunal- und Kreisportalen war das Kreisportal des Bezirks Nordjütland („Nordjyllands Amt“). Das Portal setzt unter der Regie des von der dänischen Regierung geförderten Großprojekts „Digitales Nordjütland“ e-Services in die Tat um (siehe hierzu auch Seite 32).

Zu den besonders gut beurteilten Websites des öffentlichen Sektors zählt in diesem Jahr das zentrale Bürgerservice-Portal Netborger.dk. Das Portal ist aus der engen Zusammenarbeit zwischen den dänischen Kommunen und dem kommunalen IT-Unternehmen Kommunedata hervorgegangen. Kommunedata entwickelt IT-Systeme und elektronische Self-Service-Modelle für den öffentlichen Sektor und zertifiziert elektronische Signaturen. Die Aktien des Unternehmens sind im Besitz der Kommunalen Landvereinigung (KL), der Interessenorganisation dänischer Kommunen, die auch Mitglied der Digitalen Task Force des Finanzministeriums ist.

Über das Portal Netborger.dk können über Selbstbedienungslösungen mittels PIN-Code verschiedenste Berechnungen (beispielsweise von Lohn oder Rente) durchgeführt und Anträge für alle Lebenslagen des Bürgers gestellt werden. Formulare werden hierbei elektronisch ausgefüllt und versendet. Informationen zu allen dänischen Kommunen sowie deren Internetpräsenzen sind ebenfalls abrufbar.

Christiane Lemke

Web-Service

- www.e.gov.dk
(e-Government-Portal)
- www.NetBorger.dk
(zentrales Bürgerservice-Portal)
- www.bedstpaanettet.dk
(Initiative für die Taxierung öffentlicher Websites)
- www.oio.dk
(Website von Offentlig Information Online)