

Krönung am Comer See

Das e-Government-Portal der bremen online services GmbH, der österreichische Online-Behörden-Wegweiser help und ein Web Service der spanischen Steuerbehörden wurden von der EU-Kommission mit den eEurope-Awards gewürdigt.

Aus dem Wettbewerb um den Preis der EU für vorbildliche Beispiele elektronischer Verwaltungsdienste ist bremen online services – die e-Governmentstrategie der bremischen Verwaltung – als Sieger in der Kategorie „Die Rolle des e-Governments für Europäische Konkurrenzfähigkeit“ hervorgegangen. Beeindruckt hat die Jury insbesondere, dass mit den e-Government-Anwendungen der Hansestädter bereits heute deutliche Einsparungen im Tagesgeschäft zu erzielen sind. In der Begründung heißt es dazu: „Die Bremer Verwaltung arbeitet bei diesem Online-Angebot sehr effizient, personalisiert und modern.“

Der Preis für die bremen online services wurde Martin Hagen vom EU-Kommissar für Unternehmen und Informationsgesellschaft, Erkki Liikanen, überreicht. Hagen ist Referent für e-Government beim Bremer Senator für Finanzen und als Vertreter der Deutschen Bundesländer Mitglied in der Brüsseler „Kommissionsgruppe Hoher Beamter mit Verantwortung für die Einführung der Telematik in den Verwaltungen der Mitgliedstaaten“. Einen Namen hat sich die bremen online services GmbH bereits mit der Umsetzung des Bremer MEDIA@Komm-Projekts im Rahmen des bundeswei-

ten Wettbewerbs MEDIA@Komm gemacht. In den letzten vier Jahren haben die Bremer mehr als 100 Dienstleistungen der Verwaltung und privater Anbieter für das Internet-Dienstleistungs-Portal der Hansestadt entwickelt. Die bremen online services GmbH & Co. KG (bos KG) wurde 1999 als privat-öffentliche Gesellschaft gegründet, Mehrheitseigentümer ist die Stadt Bremen.

Im Rahmen des Wettbewerbs um die eEurope Awards waren die Anbieter von Online-Diensten aus der gesamten EU aufgerufen worden, Projektskizzen einzureichen. 360 Anbieter bewarben sich, 65 kamen in die engere Wahl, darunter drei deutsche (neben den Bremern noch das Bayerische Realschulnetz und der Internetservice des Statistischen Bundesamtes). Gekürt wurden die Preisträger Anfang Juli im Rahmen der „EU-Ministerkonferenz über die Ausgestaltung elektronischer Behördendienste“ in Cernobbio am Comer See. Bei der Konferenz trafen sich die für öffentliche Verwaltung und Telekommunikation zuständigen Minister von 30 Staaten. Unter der Ägide von IT-Kommissar Liikanen begutachteten die Teilnehmer die ausgewählten Beispiele elektronischer Verwaltungsdienste. Die Prämierung der Best-Practice-Pro-



Stephan Klein und Martin Hagen mit dem Award.

jekte und eine ministerielle Erklärung soll zur Beflügelung des e-Governments in Europa beitragen.

„Dieses ist ein sehr großer Erfolg für die Freie Hansestadt Bremen. Wir sind sehr stolz darauf, dass wir nicht nur mit den eigenen Angeboten als kleinstes Bundesland Deutschlands so erfolgreich sind, sondern von Bremen ausgehend Sicherheitsstandards und -technologien EU-weit etabliert werden konnten,“ freute sich Ulrich Nußbaum, Bremer Senator für Finanzen, über die hohe Auszeichnung. Einen Grund für die wegweisenden Entwicklungen an der Weser sieht Gisela Schwellach, Referatsleiterin Neue Medien und e-Government sowie Geschäftsführerin der bos KG, in der erfolgreichen und konstruktiven Zusammenarbeit zwi-

schen Bremen, dem Bund und anderen Bundesländern.

Ebenfalls ein erster Preis ging nach Österreich. Das österreichische Kanzleramt wurde in der Kategorie „Ein besseres Leben für Europas Bürger“ für den Behördenführer help ausgezeichnet. Als kundenorientierter Bürger- und Unternehmensservice bietet help online aktuelle Informationen rund um Behördenwege. Der Webwegweiser wurde 1997 in Rahmen der Verwaltungsentwicklung auf Initiative des österreichischen Bundesministeriums für Finanzen und der Telekom Austria AG gegründet. Für über 50 Lebenssituationen der Bürger, von „Alleinerziehung“ bis „Zivilschutz“, werden neben reinen Informationen auch Formulare zum Ausdruck und Download, die Möglichkeit von individuellen Anfragen und Kommentaren sowie die ersten Amtswege angeboten. Die komplexen und nicht selten verwirrenden Amtswege werden mithilfe des Portals in anschaulicher Weise und verständlich dargestellt. Seit zwei Jahren bietet help-business den gleichen Service auch für Firmen, differenziert nach über 30 Interessenslagen.

Der Nutzen des Services für Bürger und Firmen liegt vor allem in der gezielten Vorbereitung der

Amtswege. Diese können detailliert vorab geplant werden und erfordern so nur noch einen minimalen Zeitaufwand. Damit werden auch die Sachbearbeiter der Behörden entlastet. Routinefragen reduzieren sich, es bleibt mehr Zeit für eine qualifizierte individuelle Beratung. help versteht sich dabei generell als Serviceplattform und nicht als reine Informationsplattform. Rasche, aktuelle, richtige und verständliche Services zu bieten ist der Anspruch der help-Macher. Der Ämterwegweiser ist in Österreich unter den Behördenangeboten die am meisten besuchte Internetseite. Im Rahmen einer Umfrage stellten 80 Prozent der Befragten help ein sehr gutes oder gutes Zeugnis aus und zeigten sich äußerst zufrieden mit dem Angebot. Als Erweiterung sind eine Bürgerkarte, die elektronische Bezahlung, die Verbesserung der Formulare und mehrsprachige Angebote geplant. Bis Ende des Jahres soll die Ausstellung eines Reisepasse oder Führerscheins komplett online abgewickelt werden können. Zudem sollen Kooperationen auf Bundes-, Länder- und Gemeindeebene sowie mit Firmen ausgebaut werden (ausführliche Informationen zu help finden sich in Kommune21, 2/2002).

Neben den Bremern und den Österreichern erhielt die spanische Behörde Agencia Tributaria für ihre Lösung zur Online-Ausstellung eines Steuerbescheids einen eEurope Award. Der e-Service ermöglicht Bürgern und Unternehmen, rechtswirksame Steuererklärungen mithilfe der elektronischen Signatur via Internet abzugeben.

„Nachdem in den letzten Jahren der Schwerpunkt auf technischen

Entwicklungen lag“, sagte Liikanen bei der Würdigung der Preisträger, „befinden wir uns nun in einer Phase, in der konkrete Lösungen und damit die Verbesserung der Effektivität der öffentlichen Verwaltung ins Blickfeld rückt.“ e-Government dürfe nicht als Selbstzweck verstanden werden. Vielmehr müssten die Verwaltungsreformen vor allem drei übergreifende Ziel verfolgen:



Österreich: Ausgezeichneter Behördenwegweiser.

Eine öffentliche Verwaltung, die offen und transparent ist – nur so könne das Verwaltungshandeln verantwortungsbewusster und für die Bürger besser verständlich werden. Zudem sollten sich Behörden und Ämter als Serviceeinrichtungen für die gesamte Bevölkerung verstehen und sich konsequent an den unterschiedlichen Interessen der Kunden ausrichten. Und schließlich müssten sich die Verwaltungen noch mehr als Serviceeinrichtungen verstehen, die den Steuerzahlern für ihr Geld qualitativ hochwertige Dienstleistungen bieten.

Die Kommission plant bis 2005 neben dem eEurope Award noch drei weitere Wettbewerbe zum Thema Online-Dienstleistungen auszusprechen. Darunter ein weiterer Wettbewerb für e-Government-Anwendungen.

Udo Renner

Web-Service

Die Gewinner und die eEurope-Award-Website der EU-Kommission finden sich unter:

- www.bos.de
- www.help.gv.at
- www.aeat.es
- www.e-europeawards.org

Diese Links finden Sie auch unter www.kommune21.de.