

Papier passé?

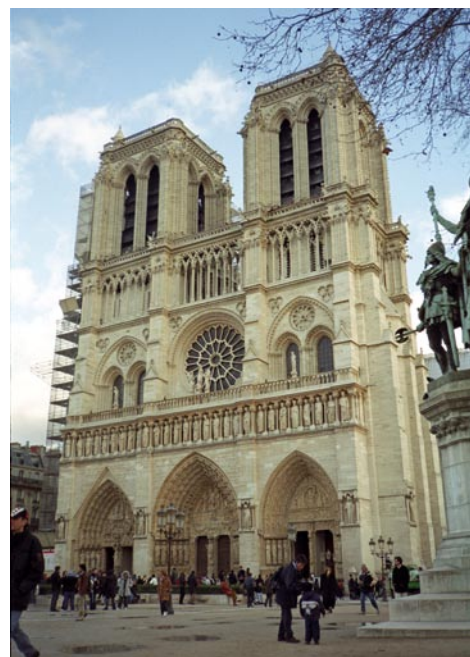
Ein Hauptanliegen der französischen Regierung im Bereich E-Government ist es, den Verwaltungskunden das Leben zu erleichtern, etwa über eine einheitliche Behördenrufnummer oder die Ausweitung von Online-Services. Nun sollen Papierformulare abgeschafft werden.



Die französische Regierung will auf Papierformulare künftig vollständig verzichten. Mittels einer neuen interaktiven Formulargeneration sollen Verwaltungskunden Dokumente online ausfüllen und elektronisch verschicken können. Zudem soll ihnen die Nachverfolgung ihrer Akte ermöglicht werden. Ende Februar dieses Jahres wurden zu diesem Zweck bereits das E-Government-Portal service-public.fr und der One Stop Shop administration24h24.gouv.fr zusammengeführt. Die Abschaffung der Papierformulare soll voraussichtlich noch im Laufe dieses Jahres realisiert werden. Dann soll das jetzige Portal in mon.service-public.fr übergehen. Diese Platt-

form, die zwischen 2006 und 2007 pilotiert worden ist, soll einen einzigen, personalisierten und sicheren Zugang zu allen online verfügbaren E-Government-Diensten bieten. Künftig wird dann jeder französische Bürger über seinen persönlichen Datenraum im Internet verfügen, in dem er elektronische Dokumente wie Geburtsurkunden oder Einkommensteuererklärungen aufbewahren, über den er mit der öffentlichen Verwaltung kommunizieren und von dem aus er die erforderlichen Dokumente und Nachweise auch elektronisch verschicken kann.

Festgesetzt wurde die E-Government-Strategie Frankreichs im Regierungsprogramm ADELE (Administration Electronique), das im Februar 2004 vorgestellt wurde. Es bestand aus einem strategischen Plan und einem Aktionsplan, der jedes Jahr geprüft und entsprechend angepasst werden sollte. Der strategische Plan legte ein detailliertes Rahmenwerk fest für die Entwicklung von E-Government und bestimmte die qualitativen und quantitativen Ziele sowie die Mechanismen und Mittel, mit welchen diese erreicht werden sollten. Konkrete Maßnahmen und Projekte wurden im Aktionsplan beschrieben. Die Hauptzielset-



Frankreich: Masterplan für E-Government.

zung von ADELE bestand in der Implementierung einer elektronischen Verwaltung, die allen zur Verfügung steht und sich vom reinen Informationsangebot zur Bereitstellung interaktiver Dienste entwickelt, die es den Nutzern erlauben, Verwaltungsvorgänge online abzuwickeln. Dabei wurden drei strategische Ziele festgelegt. Zum einen sollten nutzerfreundliche und qualitativ hochwertige Online-Services bereitgestellt werden, zum anderen die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten gewährleistet sowie den Bürgern die Möglichkeit gegeben werden,

Profil

■ Frankreich

Hauptstadt:

Paris

Präsident:

Nicolas Sarkozy
(Konservative UMP)

Einwohnerzahl:

64 Millionen

Bevölkerungsdichte:

112 Einwohner/km²

Web-Präsenz:

www.premier-ministre.gouv.fr



Weiteres Projekt: Auf einem speziellen Online-Portal werden Fragen zu unterschiedlichen Lebenslagen auf spielerische Weise beantwortet. Angeleitet wird der Nutzer dabei von einer freundlichen älteren Dame namens Adèle.

• www.didacticiel.modernisation.gouv.fr

die Nutzung ihrer Daten durch die Verwaltung zu kontrollieren. Das dritte Ziel war es, durch eine effizientere Arbeitsweise der Beschäftigten und eine effektivere Organisation der Verwaltungsabläufe zur Modernisierung der öffentlichen Hand beizutragen. Zudem war geplant, den Staat bei der Wiederherstellung seines finanziellen Spielraums zu unterstützen. Mit insgesamt 1,8 Milliarden Euro sollten bis zum Jahr 2007 wichtige Produktivitätsziele erreicht und das Staatsbudget ab diesem Zeitpunkt um fünf bis sieben Milliarden Euro jährlich entlastet werden. Die Implementierung des Regierungsprogramms ADELE beinhaltete den Aufbau neuer sowie die Verbesserung der Qualität und Effektivität bestehender Services. 2006 wies der ADELE-Aktionsplan 371 Projekte aus, 51 Prozent davon waren bereits in Betrieb.

Mit der Verbreitung der Projekte aus dem Aktionsplan kam die Notwendigkeit auf, Ressourcen, Methoden und Erfahrungen zu teilen und zu optimieren. Daraus resultierte eine neue Herangehensweise an E-Government. Diese ist im ADELE-Masterplan für E-Government festgelegt. Die erste Version des Dokumentes war im Oktober 2006 veröffentlicht worden. Der Plan beinhaltet Rahmenbedingungen für Interoperabilität, Sicherheit und Zugänglichkeit. Er legt außerdem die gemeinsame Nutzung von E-Government-Projekten fest und geht somit weit über den ursprünglichen Rahmen des ADELE-Programms hinaus. Ziel ist es, ein besseres Management der öffentlichen Finanzen über einen längeren Zeitraum zu sichern und die französische Verwaltung bis 2010

effizienter zu machen. Wie das ADELE-Programm basiert auch der Masterplan auf drei Gestaltungsprinzipien: Erstens soll den Nutzern das Leben erleichtert werden durch kundenzentrierte Services und die Vereinfachung von Verwaltungsabläufen. Zudem soll das Vertrauen in E-Government gestärkt werden. Zweitens soll die Effizienz der Verwaltung erhöht werden, unter anderem durch eine schlankere Organisation und drittens sollen Verwaltungsmitarbeiter regelmäßig geschult und durch IT-Instrumente unterstützt werden.

Mit dem Masterplan strebt die französische Regierung an, der Entwicklung von E-Government einen mehrjährigen, einheitlichen und aufeinander abgestimmten Rahmen zu geben. Zudem soll der Fortschritt der Verwaltungsmodernisierung sichtbar gemacht werden. Wichtig ist hierbei die Zusammenarbeit aller Beteiligten sowie der ebenenübergreifende Austausch und die Vernetzung von Ressourcen, Erfahrungen und Fachwissen. Da in die Implementierung der E-Government-Strategie in Frankreich mehrere hundert nationale und kommunale Akteure eingebunden sind, wurde bereits 2006 eine spezielle Plattform eingerichtet mit dem Ziel, die Aktivitäten der Beteiligten zu straffen. Das Portal bietet Informationen zur E-Government-Strategie, zu Initiativen und Referenzen und dient zugleich als Kommunikationsinstrument für die E-Government-Akteure. Die Projekte des ADELE-Aktionsplans wurden im September 2006 in eine Liste von 45 ADELE-Masterplan-Initiativen umgewandelt, um den Fortschritt im Bereich E-Government für den

Zeitraum von 2006 bis 2010 strukturieren zu können.

Im Zuge der Regierungsneubildung war die politische Verantwortung für die E-Government-Strategie im Juni 2007 auf den Minister für Haushalt, öffentliche Finanzen und den öffentlichen Dienst übergegangen. Im Oktober vergangenen Jahres startete der Minister eine offene Online-Sprechstunde mit dem Ziel, Vorschläge von Bürgern für die Vereinfachung von Verwaltungsverfahren zu sammeln. Nutzer von Verwaltungsdienstleistungen sollen angeregt werden, am Bürokratieabbau mitzuwirken, zumal es sich bei der Aktion nicht um ein einmaliges Ereignis handelt. Bereits seit längerem möglich ist die Online-Anforderung von Geburtsurkunden. Da dieser Service intensiv genutzt wurde, wurde er auf andere Personenstandsfälle ausgeweitet. Seit November 2007 haben französische Bürger nun auch die Möglichkeit, Heirats- und Sterbeurkunden kostenlos über die zentrale Website acte-etat-civil.fr zu bestellen. Das entsprechende Dokument wird anschließend per Post verschickt. Bei Fragen können sich die Bürger im Übrigen über die einheitliche Behördenrufnummer 3939 an die Verwaltung wenden. Frankreich bietet diesen Service bereits seit Oktober 2004 an.

Alexandra Reiter

Link-Tipp

Ein umfassendes Länderprofil, das der Beitrag in Auszügen wiedergibt, kann in englischer Sprache auf der Website der EU-Kommission abgerufen werden:

- www.epractice.eu/factsheets

Weitere Links finden Sie unter www.kommune21.de.