

Bürgerservice der Stadt Wien im Internet

Eberhard Binder, Thomas Skerlan-Schuhböck

*Magistratsdirektion der Stadt Wien – EDV- und Informationsmanagement
1082 Wien 1, Rathausstraße 1
post@mdi.magwien.gv.at*

Schlagworte: WIEN-ONLINE, WELCOM, Public Terminals, Bürgerservice, Electronic Government, Electronic Commerce

Abstract: Mit Electronic Government und Electronic Commerce werden in der Verwaltung neue Wege beschritten. Durch den optimalen Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien werden Qualitätsverbesserungen und Kostenreduktionen der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung erreicht. Einerseits werden den Bürgerinnen und Bürgern sowie Kunden der Stadtverwaltung elektronische Dienstleistungen angeboten, um ihnen die Amtswege zu erleichtern bzw. weitgehendst zu reduzieren. Andererseits wird durch den Austausch von digitalisierten Informationen Raum und Zeit überbrückt sowie Transaktionskosten reduziert und Übertragungsfehler vermieden.

1. Ziele

Mit elektronischen Bürgerservices

- sind verbesserte Informationen und in beide Richtungen genützte Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung herbeizuführen,
- sind räumliche, zeitliche und organisatorische Abgrenzungen der öffentlichen Verwaltung zu überwinden,
- ist die Verwaltung für den Bürger transparenter und leichter zugänglich zu machen,
- sind die Kosten und Durchlaufzeiten für Verwaltungsdienstleistungen im Magistrat der Stadt Wien zu reduzieren,
- ist die Einrichtung von lokalen, dezentralisierten Servicestützpunkten zu unterstützen.

Die Leistungen von elektronischen Bürgerservices sollen für alle Menschen, ohne Ansehen der Person, unter Beachtung der rechtlichen Gegebenheiten zugänglich sein. Sie stellen eine zusätzliche Kommunikationsschiene für die Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung dar, die neben den bisher bewährten Wegen (persönlicher, schriftlicher und tele-

fonischer Kontakt) bereitgestellt werden soll. Neben dem Internet sind auch Einrichtungen wie Videokonferenzen in Betracht zu ziehen.

Darüber hinaus soll mit der Nutzung von Electronic Commerce (eC)

- eine Steigerung der Bürgerorientierung und der Effizienz der Verwaltung erreicht werden.
- die Abwicklungen mit der Verwaltung der Stadt Wien für die Wirtschaft vereinfacht und damit die Stadt Wien eC-fit gemacht werden.
- Standortvorteile für Wien als Wirtschafts- und Lebensraum erzielt werden.

2. Organisatorische und technische Grundsätze

- Die Grundsätze eines Information-Sharings (Einmalige Speicherung von Daten für sämtliche Verwaltungsdienstleistungen aller Dienststellen und mittelfristig anderer Verwaltungen) sind zu befolgen.
- Single-window-government mit einfachem, ortsnahem Zugang für jeden Bürger zu allen Verwaltungsdienstleistungen (One-stop-shopping) ist zu unterstützen.
- Elektronische Eingaben und Anforderungen durch Bürger und Kunden sind zu ermöglichen.
- Die Verfolgung des Stands von Verwaltungsabläufen und damit die Transparenz der Verwaltung für Bürger und Kunden sind zu ermöglichen.
- Jegliche Informationen der Stadtverwaltung – soweit wirtschaftlich vertretbar – sind elektronisch zu speichern und unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen anzubieten (WIEN-ONLINE).
- Die technische Realisierung (datenbankmäßige Speicherung, Beschlagwortung, u. ä.) muss tolerante und logisch verknüpfte Suchmöglichkeiten mit hoher Qualität erlauben.
- Die sachlich und inhaltlich zuständigen Dienststellen sind zur Wartung der Informations- und Datenquellen in strukturierter Form zu verpflichten.
- Die Entgeltlichkeit der Services entsprechend der allgemeinen Festlegungen und insbesondere für spezielle „electronic services“ ist vorzusehen.
- Die Erreichbarkeit aller Dienststellen der Stadt Wien über E-Mail ist zu gewährleisten.
- Die Aufbereitung der Informationen hat in einer für die Bürger verständlichen und für alle Medien verwendbaren Form zu erfolgen.

- Zur Förderung der Breitenwirkung der elektronischen Dienste und zur Vermeidung einer Zwei-Klassen-Gesellschaft ist die Einrichtung von elektronischen Zugangsmöglichkeiten im öffentlichen Raum (Public-terminals) vorzusehen.

3. Bisher erfolgte Maßnahmen

3.1 Internet-Portal (WIEN-ONLINE)

Seit Mai 1995 hat die Stadt Wien einen WorldWideWeb-Dienst (www.wien.at) aufgebaut. Es umfasste im März 2000 ca. 7.000 Seiten und 20 Datenbanken, darunter Angebote wie den elektronische Stadtplan, das Rechtsinformationssystem der Stadt Wien und die Register aller städtischen Büchereien und der Stadt- und Landesbibliothek. Pro Monat erfolgen mehr als 4 Millionen Seitenaufrufe. Die meisten Zugriffe verzeichnen die Webseiten des Grafischen Informationssystems, das Bibliotheksinformationssystem, die Rathauskorrespondenz und die Seiten zum Thema Wohnen.

Anlässlich der EU-Ratspräsidentschaft Österreichs wurde auch eine englischsprachige Ausgabe („english edition“) geschaffen. Neben grundsätzlichen Texten über die Besonderheiten Wiens („background“) für Touristen und Wirtschaftstreibende wurden wichtige Angaben und Links („sights“, „schedules“, „business“, „figures“, „tourism“) sowie die Adress-Suche übersetzt. Die „english edition“ dient für all jene, die nicht Deutsch sprechen, als elektronische Anlaufstelle zur „Vienna City Administration“. WIEN ONLINE bietet auch die Möglichkeit, direkt an alle Mitglieder der Wiener Landesregierung E-Mails zu schicken.

Ferner können – bereits auf der Homepage – die aktuellen Entwürfe der Landesgesetze aufgerufen werden. Eine weitere Service-Einrichtung ist der „newsletter“: Auf Wunsch wird der User per E-Mail über alle Neuheiten im WIEN-ONLINE informiert. Der Behördenführer, der laufend ausgebaut wird, soll die für bestimmte Lebenssituationen (Heirat, Geburt, etc.) notwendigen Behördenwege erleichtern. Ferner gibt es die Möglichkeit, sich direkt auf der Homepage über aktuelle Geschehnisse in unserer Stadt zu informieren; die jeweils letzten drei Meldungen der „Rathauskorrespondenz“, die städtische Nachrichtenagentur, werden laufend eingeblendet.

3.2 Public Terminals

Da davon ausgegangen werden muss, dass ein Teil der Bevölkerung nicht über einen eigenen Internet-Zugang verfügt, ergibt sich ein Bedarf an öffentlich zugänglichen Einrichtungen (Public Terminals). Im März 2000 waren 70 Public Terminals an halböffentlichen Örtlichkeiten (Amtshäuser, etc.) aufgestellt. Pro Woche werden rund 83.000 Zugriffe gezählt.

3.3 eCommerce (WELCOM)

Die Stadt Wien möchte einen wirksamen Beitrag leisten, um die eigene Verwaltung und die Wiener Wirtschaft fit für eC zu machen. Mit einer entsprechenden Bewusstseinsbildung und der Initiierung von Pilotprojekten in Form von Public-Privat-Partnership, die beispielhaft wirken, Infrastruktur bringen, die Einstiegsschranke für die Klein- und Mittelbetriebe (KMU) reduzieren und zur Erreichung einer kritischen Masse beitragen, sollen im nationalen und internationalen Zusammenwirken mit anderen Institutionen und Interessensgruppen ein breiter Einsatz des eC in der Region Wien erzielt werden.

Am 17.2.1999 wurde das Schirmprojekt „WELCOM – Wiener Electronic Commerce“ gestartet, das die derzeit bestehenden Einzelaktivitäten im eC-Bereich zusammenfasst, strukturiert und somit deren Effizienz erhöht. Die Dauer des Schirmprojekts beträgt 2 Jahre. Internet-Adresse: www.wien.at/welcom

Die Einbindung und Berücksichtigung der Aktivitäten des Bundeskanzleramtes, der Bundesministerien für wirtschaftliche Angelegenheiten, für Finanzen und für Innovation und Zukunft, der Technischen Universität und der Wirtschaftsuniversität, des Wiener Wirtschaftsförderungsfonds (WWFF), der Österreichischen und der Wiener Wirtschaftskammer sowie des Wirtschaftsförderungsinstituts (WIFI) erfolgt permanent. In diesem Zusammenhang bietet die Stadt Wien eine Plattform und Katalysatorwirkung für Clusterbildungen und für gemeinsame Projekte der Wirtschaft und Wissenschaft.

Ein Teilziel von „WELCOM“ ist es, die Stadt Wien „eC-fit“ zu machen, das heißt Schnittstellen anzubieten, um die elektronische Abwicklung geschäftlicher Transaktionen zwischen der Wirtschaft und der Stadt Wien zu ermöglichen. Im Bereich des Magistrates der Stadt Wien soll die elektronische Abwicklung geschäftlicher Prozesse zwischen den Dienststellen der Stadt und der Wirtschaft forciert werden.

Folgende Anwendungen wurde bisher umgesetzt:

3.3.1 Liegenschafts-Vorschreibungen

Vorschreibungen für Liegenschaften können nun von Computer zu Computer erledigt werden. Verwalter oder Eigentümer von Liegenschaften in Wien kennen ihn gut: Den großen Bogen Papier mit Erlagschein, der vierteljährlich per Post ins Haus kommt und die Vorschreibungen (Grundsteuer, Müllabfuhrabgabe, Wasser- und Abwassergebühr) beinhaltet. Eine aufwendige Bearbeitung per Hand war bisher selbstverständlich.

Jetzt bietet Ihnen die Stadt Wien ein neues Service: Vorschreibungen per Internet. Statt den Postboten zu bemühen, geben einander zwei Computer ein Stelldichein. Die Stadt Wien schickt die notwendigen Daten an den Kunden-Computer, der sie in sein EDV-System integriert und weiterverarbeitet. Eine E-Mail informiert den Kunden darüber, dass die jeweiligen Vorschreibungen eingetroffen sind. Die Verrechnung der Steuern und Gebühren findet „papierlos“ statt – einfach, schnell und sicher.

3.3.2 Gewerbeanmeldung

Gewerbeanmeldungen werden jetzt mit Hilfe des Internet so schnell wie noch nie erledigt. Der Kunde „bestellt“ den Gewerbeschein elektronisch (per E-Mail). Prompt kommt die Antwort: Der Magistrat schlägt einen Termin für die Erledigung der Anmeldung vor und informiert den Kunden gleichzeitig telefonisch oder per E-Mail, welche Unterlagen benötigt werden. Der Kunde erscheint mit den richtigen Papieren zu dem vereinbarten Termin, kommt gleich dran und die Gewerbeanmeldung wird erledigt – lange Wartezeiten gehören der Vergangenheit an. Dieser Pilotversuch läuft im Jahr 2000 im Gewerbereferat des Magistratischen Bezirksamtes für den 1. und 8. Bezirk.

3.3.3 Bankomatassen

Jeder kann gewisse Steuern und Gebühren mit der Bankomatkarte zahlen – ein eCommerce-Service der Stadt Wien. Wenn früher Bundess-tempelmarken, Verwaltungsabgaben oder das Parkpickerl fällig waren, mussten Sie immer genau wissen, wie viel zu bezahlen ist, bevor Sie zur Wiener Stadtverwaltung gingen. Ein vorheriger Abstecher auf die Bank zur Geldbehebung war auch nicht zu vermeiden. Heute bewegen Sie Ihren Zeigefinder nur einige Male auf und ab – und erreichen dasselbe mit einem Bruchteil an bisherigem Zeitaufwand. Bankomatassen in den Wiener Amtshäusern machen es möglich. Sie zahlen bargeldlos – einfach, schnell und sicher. Wer will, kann auch zur „Elektronischen Geldbörse“

greifen und mit der Bankomatkarten-Quickfunktion zahlen. Was kann man mit Bankomatkarte zahlen?

- Erwerb des Parkpickerls im Rahmen der Parkraumbewirtschaftung in den Magistratischen Bezirksämtern
- Bezahlung von Verwaltungsabgaben und Bundesstempelgebühren

3.3.4 Gesundheitsverbund Wien

Der Gesundheitsverbund Wien schließt alle Stellen, die an der Gesundheitsversorgung und der Patientenbetreuung beteiligt sind, in einem elektronischen Kommunikationsnetz zusammen. Damit werden die Versorgung der Patienten verbessert und die Kommunikationswege zwischen den betroffenen Stellen entscheidend verkürzt. An diesem Projekt sind Spitäler, Pflegeheime, niedergelassene Ärzte, sozialmedizinische Einrichtungen, Apotheken, die Pharmaindustrie und Sozialversicherungen beteiligt.

Computer und Datenleitungen machen es möglich, dass etwa das Spital bereits vor der Einweisung des Patienten auf elektronischem Wege dessen neueste Röntgenbilder vom Radiologen erhält. Wenn der Patient das Krankenhaus verlässt, werden Befunde, Diagnosen und Therapien mittels Knopfdruck vom Spital per Computer an den behandelnden Hausarzt übermittelt. Sozialdienste werden noch vor der Spitalsentlassung des Patienten verständigt, dass beispielsweise anschließend eine Heimhilfe oder „Essen auf Rädern“ benötigt wird.

Weiters können durch den Gesundheitsverbund Wien Patientendaten noch im Rahmen der Behandlung schnell und umfassend abgerufen werden. Dabei werden sowohl der Datenschutz als auch die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitsmaßnahmen gewährleistet.

Die Zeit, die bisher der Informationsfluss zwischen Wissenschaft und Industrie zum behandelnden Arzt benötigt, wird künftig wesentlich verkürzt.

3.3.5 Ausschreibungsankündigungen

Unternehmen können sich Ankündigungen für bestimmte öffentliche Ausschreibungen der Stadt Wien über das World Wide Web ins Haus holen. Mit einem Klick weiß der Unternehmer, wer was ausgeschrieben hat und wo die Unterlagen zu beziehen sind. Die Ankündigungen für alle im Amtsblatt der Stadt Wien veröffentlichten offenen Ausschreibungen sind elektronisch einsehbar. Das bedeutet für potentielle Bieter: ein schneller Überblick – immer aktuell.

4. Zukünftige Maßnahmen

4.1 Folgende weitere eC-Anwendungen werden im Jahr 2000 umgesetzt:

- Bestellungen
- Steuererklärungen
- Wien-Grafik
- Verkauf-Statistikdaten
- Ausbau Public Terminals
- Fakturierung

4.2 Folgende Aktivitäten werden im Bereich eGovernment durchgeführt:

Geschäftsprozesse, die zwischen den Bürgern und der Wiener Stadtverwaltung erfolgen, wurden bezüglich ihrer Häufigkeit und der Möglichkeit einer Interaktivität identifiziert und werden hinsichtlich ihrer Eignung und Umsetzbarkeit auf eine elektronische Abwicklung geprüft. Unmittelbar anschließend soll die Abwicklung dieser Geschäftsprozess auch elektronisch angeboten werden.