

# **E-Bürgerservice Baustellen in der Stadt Salzburg vom Antrag bis zur Zustellung**

## **Einleitung:**

Ziel des Projektes war eine vollelektronische Abwicklung des Baustellenverfahrens auf Basis G2B, in der nichtbeteiligte Bürger indirekter Nutzer der daraus resultierenden Informationen sind. Oberste Prämisse war dabei eine transparente Darstellung der Verwaltungstätigkeiten für alle.

In der Stadt Salzburg werden jährlich ca. 1700 Baustellen in einem Straßennetz von 500 km abgewickelt.

Bevor es jedoch zur tatsächlichen Baumaßnahme kommt, müssen bis zu 5 Bewilligungen eingeholt werden. Eine Analyse des Geschäftsprozesses ergab 22 sequentielle Arbeitsschritte unter Beteiligung 9 magistratsinterner und 5 externer Stellen. Dies hatte zur Folge, dass durch die eigene Aktenführung bei jedem Beteiligten aufwendige Recherchen für einen aktuellen Verfahrensstand erforderlich waren.

In diesem Zusammenhang zeigte sich auch das Erfordernis, Akten Daten mit den GIS-Daten zu verknüpfen, um auch lokale Gegebenheiten besser und rascher einschätzen zu können sowie eine redundante Metadatenhaltung zwischen GIS und Aktenverwaltungsprogramm zu vermeiden.

Im März 2002 wurde deshalb auf Basis des hausinternen Aktenverwaltungs- und Workflowsystems (Akt 2000) begonnen, mit einem dienststellenübergreifenden Akt Baustellenverfahren abzuwickeln. Dabei wird der Akt aus einer im GIS grafisch erfassten Baustelle angelegt. Die im Akt erfassten Metadaten werden synchron in das GIS rückgeführt und seit Mitte 2003 auch im Internet mit den wichtigsten Informationen frei zugänglich gemacht.

Nächster Schritt war die Einbindung externer Stellen mit März 2004. Wirtschaftskammer, Arbeiterkammer und Polizei können nun ihre Stellungnahmen nach vorheriger E-Mail - Verständigung über ein Portal direkt und parallel im ELAK erfassen. Selbstverständlich stehen hier die Grundlagen aus dem Akt für die Beurteilung (Lagepläne usw.) im Portal elektronisch zur Verfügung.

Um jedoch den gesamten Verfahrensprozess mit sinnvollem Zeitaufwand elektronisch abwickeln zu können, wurde am 19.4.2004 ein System in Produktion gestellt das es Parteien auch unter Verwendung der Bürgerkarte ermöglicht, ihre Anträge elektronisch zu stellen, Akteneinsicht mit Anzeige des Verfahrensstandes und der Termine zu nehmen, Zustellungen elektronisch entgegenzunehmen und die während des Baustellenbetriebes anfallenden Meldungen (Grabungsbeginn und Fertigstellung) bekannt zu geben.

## **Beschreibung des Geschäftsprozesses:**

### Antragstellung:

Der Antragsteller stellt über das E-Government-Portal unter [www.stadt-salzburg.at](http://www.stadt-salzburg.at) dem Geschäftsbereich Verkehr- und Telekommunikation den Antrag auf Grabe- und Einbauerlaubnis (privatrechtliche Bewilligung) und fügt dem Antrag einen elektronischen Plan über die beabsichtigte Baumaßnahme in den Formaten dxf und dwg bei.

Auf jeder Bildschirmseite des elektronischen Antrages wird dem Benutzer angezeigt, bei welchem Schritt des Ausfüllvorganges er sich befindet und wie viele Schritte für eine vollständige Antragseinbringung noch zu durchlaufen sind.

Im Zuge der Antragstellung muss der Antragsteller auch bekannt geben, ob er eine elektronische oder eine herkömmliche Zustellung wünscht. Dabei wird bei Übernahme in das Aktenverwaltungssystem zur Person ein eigenes Zustellkennzeichen im konkreten Verfahren gesetzt.

Wenn Voraussetzungen für eine vollständige Antragstellung fehlen, können die Anträge auf dem Formularserver zwischengespeichert und zu einem späteren Zeitpunkt weiterbearbeitet werden. Zu diesem Zweck vergibt der Antragsteller am Anfang des Ausfüllvorganges einen frei wählbaren Pinn-Code. Zusammen mit dem Pincode und den über E-Mail übermittelten Link zum Antrag kann der Antragsteller diesen beliebig später neuerlich aufrufen und fertig stellen.

Vollständige Anträge werden zusammenfassend angezeigt und können über Bürgerkarte oder A1 Signatur signiert werden. Eine abschließende Bestätigung über die erfolgreiche Antragseinbringung erfolgt am Bildschirm und über E-Mail.

### Bearbeitung des Antrages:

Der Antrag samt Beilage wird vom Formularserver als XML über eine SOAP Schnittstelle von Akt 2000 vollautomatisiert abgeholt und der Dienststelle zugeordnet. Der diesem Antrag zugrunde liegende Plan wird nach dessen Bewilligung auch als Grundlage für alle weiteren Genehmigungsverfahren (straßenpolizeiliche Bewilligung, wasserrechtliche Bewilligung, naturschutzrechtliche Bewilligung und privatrechtliche Bewilligung zur Nutzung öffentlichen Gutes) herangezogen. Dies vermeidet eine Mehrfacheinreichung von denselben Plänen bei unterschiedlichen Dienststellen.

Nach Zuordnung des Antrages zu einer im GIS angelegten Baustelle erfolgt die automatische Rechtevergabe zur Akten(mit)bearbeitung durch andere mitbefasste Dienststellen. Gleichzeitig wird ein Workflow-Prozess initialisiert, der auch die externen Stellen (Wirtschaftskammer usw.) in das Verfahren miteinbindet.

Nach Einlangen der Stellungnahmen der externen Stellen werden die Bewilligungen in Akt 2000 vorbereitet und durch den Sachbearbeiter elektronisch mit Passwort unterschrieben und in einem revisionssicheren Archivsystem abgelegt.

### Akteneinsicht:

Über Bürgerkarte oder Username/Passwort können Parteien in jeder Phase des Verfahrens Akteneinsicht nehmen. Dabei ist es notwendig, die wesentlichen Metadaten in ein für die Partei verständliches Format aufzubereiten. Dabei werden nur jene Ausgangsstücke angezeigt werden, die keiner gesetzlichen Einschränkung der Einsichtnahme unterliegen und sich nicht in einem Entwurfsstadium befinden.

Die Vielzahl von anhängigen Verfahren macht es zudem erforderlich, dem Benutzer die Möglichkeit zur Einschränkung der Verfahrensanzeige nach aktiven, geplanten oder beendeten Baustellen in bestimmten Straßenbereichen anzubieten, um eine Übersichtlichkeit der angezeigten Informationen zu gewährleisten.

Der Zeitpunkt der Einsichtnahme wird im konkreten Verfahrensakt mit dem Namen der einsichtnehmenden Person und gegebenenfalls jener Person oder Firma, die sie vertritt, festgehalten.

#### Zustellung der Bewilligung:

Nach Unterschrift des Sachbearbeiters und anschließendem elektronischen Expedit wird der Antragsteller über E-Mail informiert, dass zu einem bestimmten Verfahren ein Schriftstück abzuholen ist. Zustellungen an mehrere Parteien des Verfahrens sind möglich. Gleichzeitig wird das Schriftstück in Akt 2000 auf Wiedervorlage gelegt, um zu gewährleisten, dass bei erfolgloser elektronischer Zustellung eine neuerliche Mitteilung zur Abholung an den Antragsteller über E-Mail ergeht. Verstreicht auch die neuerliche Frist zur elektronischen Abholung, wird das Schriftstück formlos im herkömmlichen Postweg zugestellt.

Die Abholung des Schriftstückes erfolgt über die zuvor beschriebene Akteneinsicht. Der Zeitpunkt des erstmaligen erfolgreichen Downloads wird bei jedem Schriftstück mit dem Namen der physischen Person und gegebenenfalls jener Person oder Firma, die sie vertritt, festgehalten.

#### Bekanntgabe des Grabungsbeginnes und Fertigstellungsmeldungen:

Grabungsbeginnmeldungen müssen an viele interne und externe Stellen (Polizei, Rotes Kreuz, Telekom, Medien usw.) weitergeleitet werden. Mit einem einfachen e-formular und dynamisch erweiterbarer Verteilerfunktion wird es dem Antragsteller ermöglicht, die arbeits- und zeitaufwändige und meist ungeliebte Arbeit mit wenigen Ausfüllvorgängen in einem Schritt zu erledigen. Die Grabungsbeginnmeldungen werden dabei als e-fax an externe Stellen weitergeleitet und intern als Protokollierung zum Verfahrensakt verarbeitet.

Fertigstellungsmeldungen werden automatisiert über Workflow an die betroffenen internen Dienststellen weitergeleitet.

#### Angewandte Techniken:

Die IT-Lösung musste mit allen intern als auch extern verfügbaren Komponenten in Akt 2000 integriert werden.

Die extern eingesetzten Komponenten wurden als Web-Anwendung auf Basis .net entwickelt oder es wurde auf bestehende Produktmodule von Fabasoft Components zurückgegriffen.

Die elektronischen Anträge werden asynchron (Abholung erfolgt dzt. 1-mal pro Stunde) als XML über eine SOAP Schnittstelle automatisch abgeholt, der Formularserver hat keinen Zugriff auf das interne Netzwerk des Magistrates Salzburg.

Alle im Web verfügbaren Anwendungen sind über ein Portal, welches zugleich als Proxy-Server eingerichtet ist, verfügbar. Die Kommunikation zwischen Portal und

Benutzer erfolgt verschlüsselt. Alle von außen verfügbaren Server befinden sich in einer eigenen DMZ

Das bereichsspezifische Personenkennzeichen (bPK) wird in diesem Verfahren (noch) nicht verwendet. Die Aktensuche erfolgt im ausgewählten Verfahrensbereich über Nachname, Vorname und Geburtsdatum.

Der Einsatz der Bürgerkarte und der A1 Signatur erfolgt parallel zu Username/Passwort, weil festgestellt wurde, dass viele unserer bestehenden Kunden noch nicht über das nötige Wissen und die Infrastruktur für einen Einsatz von Bürgerkarte und Handysignatur verfügen. MOA Module werden als Service der BRZ GmbH genutzt.

## **Erfahrungen:**

### Interne Organisation:

Die Analyse und die Reorganisation der Geschäftsprozesse waren sehr zeitaufwendig und bedurften einiger Überzeugungsarbeit bei den betroffenen Dienststellen. Erst durch Praxiseinsatz kamen die wirklichen Vorteile einer dienststellenübergreifenden Bearbeitung eines Aktes mit integriertem Workflow zum tragen. Anfängliche Skepsis wurde durch messbare Synergien in der gemeinsamen Nutzung von Akt und Beilagen samt einer kompletten Verfahrensübersicht zu jeder Zeit, GIS-Integration, Mitarbeit von externen Stellen im Verfahrensakt, elektronische Antragstellung und Weiterbearbeitung, Akteneinsicht, Zustellung beseitigt.

### Externe Organisationen:

Auch hier musste Organisations- und Überzeugungsarbeit geleistet werden, weil die elektronischen Strukturen zumeist nur auf einer Verspeicherung von Worddokumenten in bestimmten Dateiverzeichnissen beruhten und die bisherigen Arbeitsgewohnheiten der Mitarbeiter stark verändert wurden. Die Analyse der externen Abläufe führte aber schlussendlich auch auf eine Basis, dass externe Organisationen in einem Projekt stellenübergreifend arbeiten.

### Hard- und Software:

Formulare für die Eingabe im Internet zu erstellen ist eigentlich keine wirkliche Herausforderung. Erst die automatisierte Weiterverarbeitung in Akt 2000 mit Initialisierung des Geschäftsprozesses sowie die antragsgleiche Darstellung einer XML Datei im Backoffice zog eine Reihe von Arbeiten nach sich. Dabei musste vor allem darauf geachtet werden, dass die Schnittstellen frei konfigurierbar und parametrisierbar sind, sodass auch andere interne Anwendungen (Finanzsystem, Abgabensystem usw.) eingebunden werden können.

Eine unerwartete Herausforderung war die Installation der Kartenleser im Zusammenspiel mit den Bürgerkartenumgebungen. Viele Stunden und Tage mussten aufgewendet werden, damit lauffähige Umgebungen auf den Betriebssystemen Windows XP und Windows 2000 installiert werden konnten. Vor allem die Verwendung einer verschlüsselter Verbindungen (<https://...>) mit

Bürgerkartenumgebungen bereitete viel Kopfzerbrechen. Auf Grund unserer bisherigen Erfahrungen wird es dem unbedarften privaten Nutzer nicht leicht fallen, eine Bürgerkartenumgebung lauffähig zu installieren. Unabhängig davon werden die dzt. noch anfallenden Kosten bei der Bürgerkarte und der A1 Signatur eher Mittler und Parteienvertreter (Vielfachnutzer) und weniger den Privaten mit ein- bis zwei Anliegen pro Jahr ansprechen.

### Security:

Zu wirklichen Problemen führte die Einbindung der Anwendungen in das bestehende Securitysystem des Magistrates Salzburg. Unzählige Einstellungen mit Tests in der Firewall und den Proxy-Servern waren erforderlich und belastete alle Mitarbeiter über Gebühr. Laufende Microsoft Sicherheitsupdates erschwerten die Implementierung zusätzlich.

### eGov-Gesetz; Tätigkeitsbereiche

Der zuvor beschriebene Geschäftsprozess zeigt die Möglichkeit der Nutzung von Synergien für Behörden und Beteiligte. Die lt. Verordnungsentwurf vorgesehene starke Differenzierung in Tätigkeitsbereiche sowohl für interne als auch externe Vorgänge würde nicht nur die bisher lukrierten Synergien in Frage stellen, sondern auch das wesentliche Steuerungselement einer umfassenden Verfahrenskontrolle durch das Management erheblich erschweren. Die Rückführung von einem auf mehrere Verwaltungsakte auf Grund von bis zu 5 verschiedenen Tätigkeitsbereiche kann weder dem externen Nutzer transparent und plausibel erklärt werden noch entspräche es der der Behörde aufgetragenen zweckmäßigen, sparsamen und wirtschaftlichen Verfahrensführung.

### **Zukunftsperspektiven:**

Eine noch höhere Integration des Formularwesens kann erzielt werden, wenn Folgeanträge zu einem bestimmten Verfahren direkt aus der Akteneinsicht gestellt werden. Dadurch könnte auch eine Verfahrenssteuerung realisiert werden, die den Benutzer durch das nicht immer einfach durchschaubare Verwaltungsverfahren leitet. So sollen nur mehr jene Anträge eingebracht werden können, die im Verfahrensstadium zulässig sind (z.B. Antrag auf straßenpolizeiliche Bewilligung von Tiefbauarbeiten darf nur eingebracht werden, wenn zuvor die privatrechtliche Grabe- und Einbauerlaubnis beantragt wurde, ansonsten sind beide Anträge gleichzeitig in einem zu stellen)

In Zukunft sollten daher nur mehr wirkliche Erstanträge losgelöst von der Akteneinbindung gestellt werden.

### **Umfeld:**

#### Verwendete Komponenten:

- Fabasoft Components eGov Suite im Backoffice (Akt 2000)
- Fabasoft eGov-Forms für den Formularserver
- Fabasoft Webclient für die Einbindung externer Stellen (Wirtschaftskammer, Polizei, Arbeiterkammer, Salzburg AG)

- .net Anwendung, welche in Zusammenarbeit mit der Firma rubicon IT für Akteneinsicht und Zustellung programmiert wurde
- Verwendung der MOA-Services als Service der BRZ GmbH
- Bürgerkartenumgebungen der Firmen IT-Solution und BDC Computer
- Grafisches Informationssystem mit Geomedia

Aufwand für die Umsetzung des Projektes:

5	MT	Mitarbeiter des CIO
12	MT	externer Dienstleister
87	MT	interne Organisationsarbeit und technische Umsetzung

Projektpartner (alphabetisch):

Arbeiterkammer Salzburg  
A-Trust  
Bundespolizeidirektion Salzburg  
BIT-S und BRZ  
EVO Bau Ges.m.b.H.  
Fabasoft AG  
Felbermayr Bau Ges.m.b.H., Niederlassung Salzburg  
Mitarbeiter des CIO  
Rubicon IT  
Salzburg AG  
Wirtschaftskammer Salzburg