
Best Practice: Vom Formular bis zur Erledigung

Vortragender: DI Herbert Pacnik

Abstract

Im Jahr 2003 wurde in der Steiermärkischen Landesregierung die richtungweisende Entscheidung getroffen, die Antragstellung über das Internet zu forcieren und für diesen Zweck einen Formularserver anzuschaffen. Dadurch sollte der hohe Aufwand in Organisation und Programmierung minimiert und die optische und technische Qualität der Online-Anwendungen sichergestellt werden.

Das Augenmerk wurde jedoch nicht nur auf die elektronischen Formulare gerichtet: Um einen nahtlosen vollelektronischen Ablauf gewährleisten zu können, wurde eine zentrale Applikation „Antragseingang“ konzipiert, die eine Kopplung zu bereits bestehenden verschiedenartigen Fachapplikationen ermöglicht.

Im Vortrag wird anhand von praktischen Beispielen gezeigt, wie eine elektronische Antragstellung erfolgt und wie die Nachbearbeitung durch den/die Sachbearbeiter/in aussehen kann.

Im Bereich der elektronischen Formulare ergeben sich folgende Vorzüge, die gezeigt werden können:

Die wichtigste Eigenschaft der elektronischen Formulare ist der Antragsrecord. Dieser Record entsteht in Form von XML, sobald der/die Antragsteller/in die letzte Formularseite ausgefüllt hat. Zur Anzeige gebracht wird dieser Record mittels einer Stylesheettransformation in der Kontrollanzeige, wo man die zu übermittelten Daten nochmals kontrollieren kann. Falls notwendig kann dieser Record mittels Bürgerkarte signiert werden.

Beim Übermitteln wird dieser XML-Record durch Behördendaten ergänzt und mittels einer elektronischen Signatur vor Veränderungen geschützt, im Backoffice gespeichert und an den/die Bürger/in als Bestätigung zum Speichern zurückgesendet.

Mit dieser Bestätigung erhält der/die Antragsteller/in erstmals ein elektronisch überprüfbares Mittel, seine/ihre Übermittlung und die versendeten Daten nachweisen zu können. Auch der/die Sachbearbeiter/in hat erst dadurch die Möglichkeit, die gleiche Sicht auf den Antrag wie der Übermittler zu bekommen.

Weitere interessante Merkmale der elektronischen Formulare sind:

- Dynamische Navigation (Vereinfachung des Formulars durch Ausblenden von Formularteilen aufgrund von gewählten Optionen)
- Interaktive Ausfüllhilfen (Möglichkeit zur Suche von erlaubten Feldwerten über spezielle Suchmasken)
- Vorbefüllung von Eingabefeldern (Daten aus Datenbank, Bürgerkarte, Portal usw. übernehmen)
- Wiederholbare Blöcke (Dynamisches Hinzufügen von zusätzlichen gleich aufgebauten Formularblöcken z.B. Daten von Kindern)

Vom elektronischen Formular, gelangen die Antragsrecords direkt in die Datenbank des Antragseingangs. Im Antragseingang werden sämtliche Anträge, die an die einzelnen Dienststellen adressiert sind, verwaltet. Über ein Portal, das jedem/jeder Sachbearbeiter/in zur Verfügung steht, gelangt man in die Applikation Antragseingang. Hier können über eine spezielle Berechtigungslogik die Anträge angesehen und einer Vorkontrolle unterzogen werden können.

Ist eine Fachapplikation in der entsprechenden Dienststelle vorhanden, können die Daten aus den Anträgen im Antragseingang in die Fachapplikation übertragen und dort elektronisch weiterverarbeitet werden.

Steht keine Fachapplikation zur Verfügung, können die Antragsdaten in eine Exceldatei exportiert werden und von dort aus beispielsweise für Serienbriefe und dergleichen verwendet werden.

Die Archivierung der Anträge wird automatisch vorgenommen. In Zukunft ist auch eine Übertragung in einen ELAK oder in SAP geplant.

Durch Erfahrung im Bereich der Verwaltungspraxis und durch Einbindung von Ergebnissen der länderübergreifenden E-Government-Arbeitsgruppen wurden Anpassungen am Formularserver in Zusammenarbeit mit der Herstellerfirma als Entwicklungspartnerschaft vorgenommen. Die Attraktivität des Produkts wurde dadurch soweit erhöht, dass heute zahlreiche weitere öffentliche Stellen das Produkt einsetzen.