

# Wie beeinflusst E-Government die Verwaltung?

E-Government ist weit mehr als «Verwaltung via Internet», darf aber auch kein Selbstzweck sein. Vielmehr muss E-Government dort ansetzen, wo der grösste Nutzen entsteht. So etwa bei der Abwicklung der Aufenthaltsbewilligung. *Rolf Busch, Thomas Manser*



## Rolf Busch,

lic.oec.inform HSG, ist Partner und Mitglied der Geschäftsleitung bei der CSP AG St. Gallen. Er ist seit über zehn Jahren in E-Government Projekten tätig.  
[www.csp-ag.ch](http://www.csp-ag.ch)  
[rolf.busch@csp-ag.ch](mailto:rolf.busch@csp-ag.ch)



## Thomas Manser,

lic.oec. HSG, ist Projektleiter bei der CSP AG St. Gallen.  
[www.csp-ag.ch](http://www.csp-ag.ch)  
[Thomas.manser@csp-ag.ch](mailto:Thomas.manser@csp-ag.ch)

Die Verwaltung hat in den letzten Jahren einen grossen Wandel bezüglich der Leistungsgestaltung und -erbringung vollzogen. Auch das Kundenverständnis hat sich komplett geändert. Der heutige Kunde bei Schweizer Verwaltungen wird nicht nur als Kunde bezeichnet, sondern auch als solcher behandelt. Vor noch nicht allzu langer Zeit war er eher ein Bittsteller. Reisen in gewisse Nachbarländer führen uns diesen Schweizer Fortschritt manchmal eindrücklich – und entsprechend nervenaufreibend – vor Augen.

E-Government hat nun ein weiteres Kapitel im Selbstverständnis der Verwaltungen eingläutet. Dabei kann E-Government in drei Bereichen ansetzen:

In der Verwaltungseinheit selbst, im Austausch unter verschiedenen Verwaltungseinheiten sowie in der Interaktion mit dem Kunden. In unserem Beispiel,

dem Geschäft des Ausländeramtes, greift E-Government gleich in allen drei Bereichen.

### Workflow anpassen

Die Erteilung von Einreise- und Aufenthaltsbewilligungen für Ausländer ist die Kernaufgabe der kantonalen Ausländerämter (je nach Kanton auch Migrationsämter genannt). In den Kantonen ist dies ein Massengeschäft mit mehreren Tausend Geschäftsfällen pro Monat, das gleichzeitig eine vertiefte Prüfung der Sachlage erfordert. Die Angaben der Gesuchssteller auf den Papierformularen werden im Ausländeramt geprüft und nach den geltenden gesetzlichen Grundlagen beurteilt. Die entsprechende Bewilligung wird darauf gestützt erteilt oder verweigert. Bei einer Verweigerung stehen die verwaltungsüblichen Rechtsmittel zur

Verfügung. In einem solchen Rechtsmittelverfahren oder für andere Migrationsämter der Kantone und des Bundes müssen Akten ausgetauscht werden.

Mit dem Einsatz von Informatikmitteln kann die Abwicklung der Gesuchsprüfung und die Aufbewahrung der Dokumente neu gestaltet werden. Die Dokumente werden nur noch elektronisch (gescannt) abgelegt und aufbewahrt. So können alle Mitarbeiter des Ausländeramtes jederzeit auf die notwendigen Akten zugreifen, ohne dass riesige Aktenberge in überfüllten Kellerarchiven gewälzt werden müssen. Die Bearbeitung der Fälle erfolgt mit elektronisch zugestellten Gesuchsunterlagen sowie mit einem Link

in die notwendigen Fachapplikationen zur Personenidentifikation und Ausstellung der Bewilligungen. Die Zauberworte heissen hier Workflow, Dokumentenmanagement und

elektronische Archivierung – oder verbreitet «GEVER» (Geschäftsverwaltung).

### Fehlerquote dezimieren

Die dafür eingesetzten Informatiksysteme erlauben es, die Gestaltung der Prozesse sowie die Aufteilung der Arbeiten im Amt zu überdenken und diese effizienter und für die Mitarbeiter interessanter auszugestalten. Diese Systeme erhöhen zudem die Prozesssicherheit massgeblich (d.h. die Prozesse werden tatsächlich wie definiert durchgeführt, Fristen können überwacht werden) und ermöglichen ein besseres Ressourcenmanagement. Zudem sind in vielen Fällen weitere Ämter in der Entscheidungsfindung involviert. Der E-Government-Gedanke postuliert, dass der Prozess auch diese weiteren Ämter umfasst und durchgängig elektronisch abgewickelt werden kann.

**«E-Government hat nun ein weiteres Kapitel im Selbstverständnis der Verwaltungen eingläutet.»**

Bei Asylverfahren ist der Bund federführend und die kantonalen Ausländerämter lediglich Vollzugsbehörde. Dazu müssen Akten der betreffenden Personen zwischen Bund und Kantonen ausgetauscht werden. Ebenso müssen die Akten unter den Kantonen gegenseitig ausgetauscht werden, wenn eine ausländische Person den Kanton wechselt. Ausserdem sind in einem Rechtsmittelverfahren – also dem Einspruch gegen einen Entscheid bei einer höheren Instanz – Akten an die nächste Entscheidinstanz und gegebenenfalls auch an die Rechtsvertretung des Ausländers zur Verfügung zu stellen. In diesen Fällen müssen in einem klassischen Verfahren Kopien der Akten erstellt, manuell mit Aktennummern versehen und postalisch versendet werden: Schon bei moderater Anzahl ist dies ein enormer Aufwand mit hohem Fehlerrisiko, weil Akten verlorengehen, liegen gelassen werden oder auf dem Postweg in falsche Hände geraten.

Mit E-Government können, basierend auf einem funktionierenden GEVER, die notwendigen Akten nun elektronisch aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden. Sie können sogar bei entsprechender vorheriger Berechtigung online bestellt und eingesehen werden. Ausser der Berechtigungsprüfung des Einsichtsbegehrens läuft der gesamte Prozess vollautomatisch. Die Akten werden stark verschlüsselt und auf einer geschützten Plattform zur Verfügung gestellt. Die Suche, das Kopieren und Bereitstellen sowie der Versand (und auch das Zurücksenden) der Akten entfallen vollständig. Die Sicherheit wird massgeblich erhöht, da starke und zuverlässige Verschlüsselungs- und Zugriffsverfahren verwendet werden.

### Gesuche online einreichen

Ausländische Staatsangehörige müssen für den längeren Aufenthalt in der Schweiz und zur Ausübung einer geschäftlichen Tätigkeit eine Bewilligung beantragen. Die Bewilligung müssen sie – abhängig vom Status – periodisch verlängern lassen. Die Gesuche müssen je nach Verfahren auf der Wohngemeinde, dem Schalter des Ausländeramtes oder per Post eingereicht werden. Neben einem oftmals unbeliebten Behördengang und längeren Transportzeiten ist hierbei auch eine hohe Fehleranfälligkeit vorhanden (fehlende Informationen, die nachgeliefert werden müssen).

Im Rahmen von E-Government wird die Möglichkeit geschaffen, Gesuche online aus-



Mit dem Einsatz von Informatikmitteln kann die Abwicklung der Gesuchsprüfung und die Aufbewahrung der Dokumente neu gestaltet werden. Bildquelle: Fotolia

zufüllen und einzureichen. Hier wird auch bereits Unterstützung geboten und eine Validierung bei der Eingabe durchgeführt, um unvollständige und fehlerhafte Eingaben zu vermeiden.

Bisher wird zur Sicherstellung der Rechtsverbindlichkeit noch häufig das Einreichen einer unterzeichneten Gesuchsquittung verlangt. Seit der Schaffung der notwendigen gesetzlichen Grundlagen können Gesuche grundsätzlich auch elektronisch rechtsverbindlich signiert und eingereicht werden. Damit ist gleichzeitig auch der Weg offen, ebenfalls sämtliche notwendigen Beilagen (z.B. Geburtsurkunden) elektronisch einzureichen. Der Kunde

kann somit zu jeder Zeit und fast an jedem Ort sein Gesuch stellen. Zudem wird er vom System auch automatisch über den Stand seines Gesuchs informiert. Seitens der Behörde entfällt der Medienbruch – das heisst, das Einscannen des Gesuchs und die manuelle Erfassung der Gesuchsdaten. Die Bearbeitung kann sofort beginnen.

### Bezahlung direkt online

Die fälligen Gebühren für die Verwaltungstätigkeit werden heute entweder direkt am Schalter oder per Rechnung eingezogen. Neu können diese Gebühren bereits bei der Gesuchseinreichung mittels E-Payment eingezogen und abgerechnet werden. Mit den ent-

sprechenden Schnittstellen entfällt für die Verwaltung somit neben dem Inkasso-Risiko auch der Verwaltungsaufwand der Debitorenbuchhaltung.

Die beschriebenen Beispiele zeigen, dass mit E-Government viele neue Möglichkeiten geschaffen werden und wesentliche Verbesserungen auf verschiedenen Ebenen möglich sind. Das Beste daran ist, dass es sich nicht einfach um Theorie oder Wunschvorstellungen handelt, sondern bereits heute schon Realität ist. E-Government darf aber nicht zum Selbstzweck werden. Es muss dort ansetzen, wo der grösste Nutzen entstehen kann. Ebenso darf E-Government nicht als «Verwaltungstätigkeit via Internet» angesehen werden – vielmehr sind im Rahmen von E-Government ebenso neue Formen der Leistungserbringung im Service Public zu prüfen. So werden beispielsweise in Kanada Informationsautomaten analog zu Bankomaten eingesetzt. ■

**«Mit E-Government werden viele neue Möglichkeiten geschaffen und es sind wesentliche Verbesserungen auf verschiedenen Ebenen schon heute möglich.»**

### Die 7 Todsünden im E-Government

1. Service-Gedanke für Kunden ist nicht klar definiert. Die Kundenbedürfnisse und -wünsche werden gar nicht erhoben.
2. Ganzheitliche E-Government-Strategie sowie ein Konzept für die entsprechende Staatsebene fehlen. Stückwerk und Insellösungen sind die Folge.
3. Fehlende oder falsche Prioritäten. Keine kompromisslose Ausrichtung am grössten Nutzen bei der Wahl der Projekte.
4. Prozesse werden nicht hinterfragt und nicht mit Fokus «Service» und «Effizienz» neu gestaltet.
5. Übergreifende Synergien mit anderen Verwaltungseinheiten und Staatsebenen werden nicht angestrebt (Prozesse, Applikations- und Datenintegration).
6. E-Government wird gleichgesetzt mit «Verwaltung via Internet» – andere Formen der Leistungserbringung im Service Public werden nicht geprüft.
7. Einsatz von starren Systemen und Applikationen, die bei gesetzlichen Änderungen nur schwer anpassbar sind.