



Anträge online

Pilotprojekt Anträge online des Landes Nordrhein Westfalen

Mit Anträge online bietet das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW einen bisher fast einzigartigen Service: Betriebe können Antragsvorgänge wie zum Beispiel Genehmigungen oder Anzeigen zum Thema Arbeitsschutz vollständig und ohne Medienbruch über das Internet abwickeln. In einem Pilotverfahren des Landes wird hier derzeit die qualifizierte elektronische Signatur erprobt. Durch das vielversprechende Projekt, das auf eine gemeinsam entwickelte Back-office-Lösung aufsetzt, positioniert sich das Ministerium weiterhin als Vorreiter im Bereich eGovernment.

Im Arbeitsschutz sind Genehmigungs- und Anzeigepflichten notwendig, aber nicht sehr beliebt. Eine Vielzahl komplizierter Formulare muss ausgefüllt und bearbeitet werden. Der Verwaltungsaufwand ist enorm. Mit Anträge online hat das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW in enger Zusammenarbeit mit seinem Landesinstitut für Gesundheit und Arbeit NRW einen Service geschaffen, der diesen Aufwand sowohl auf Seiten der Bürger als auch für die Behörde wesentlich reduziert: Unter www.arbeitsschutz.nrw.de können Betriebe ihre Anträge seit dem Jahr 2000 online stellen.

Der Antragsteller muss hierfür zunächst nur einige wenige Angaben machen. Diese genügen aber, um einen speziell auf ihn zugeschnittenen Formularsatz zusammenzustellen. Damit hat man bereits eine der größten Fehlerquellen beseitigt. Denn aus

der Vielzahl der Formulare die zutreffenden herauszufinden, hat bisher manches Kopfzerbrechen verursacht. Danach wird der Antragsteller weiter durch das Webformular geführt. Jede Anfrage ist mit einer Plausibilitätsprüfung verbunden, so dass es nahezu unmöglich ist, formale Fehler zu begehen. Die Behörde erhält automatisch formal korrekte Anträge, die sie nur noch auf inhaltliche Fehler prüfen muss. Die Qualität der Antragsbearbeitung hat sich so deutlich verbessert, die Prozess-Geschwindigkeit wesentlich erhöht. Zum Vorteil der Betriebe, die ihre Genehmigungen weit aus früher erhalten und auch der Behörden, die weniger Arbeitskapazitäten benötigen, um die Anträge zu bearbeiten.

Für die weitere Handhabung bietet das Amt zwei Versionen an. Bei der "Light"-Version wird das im Web ausgefüllte Formular per Mausklick abgeschickt. Die Datenübertragung ist gemäß des ssl-Standards verschlüsselt. Damit das Formular authentifiziert werden kann, muss der Antragsteller eine Kurzversion des Antrags ausdrucken und Hand-unterschrieben per Post an die Behörde schicken.

Digitale Signatur im Einsatz

Die zweite Version ermöglicht es, Anträge mit einer qualifizierten elektronischen Signatur im Internetbrowser zu unterzeichnen. Dies ist die gemäß des deutschen Signaturgesetzes strengste Form der elektronischen Unterschrift und der Handsignatur rechtlich gleichgestellt. Das Nachsenden einer Hand-unterschriebenen Papierversion entfällt. Mit dieser zweiten Version, die gemeinsam mit der Be-

hörde und der Bremen Online Services GmbH & Co. KG auf Basis des OSCI-Standards realisiert wurde, ist Anträge online offizielles Pilotverfahren des Landes NRW zur Erprobung der qualifizierten elektronischen Signatur bei Antragsvorgängen. Die Pilotierung soll helfen, einheitliche und praktikable Signatur-Standards für die Landesverwaltung zu finden.

Bei beiden Versionen holt die zuständige Behörde die eingegangenen Online-Anträge in einem virtuellen Postfach mit Zeitstempel versehen ab. Die weitere Bearbeitung bis zur Bescheiderstellung geschieht (bei der "Light"-Version nach Abgleich der Online-Antragsdaten mit dem Hand-unterschriebenen Papierantrag) mit Unterstützung des Workflow-Systems COSA.

Beiden Versionen ist gemein, dass sie dem Bürger letztlich Kosten und Zeitaufwand reduzieren. Weil auch die Behörde Vorteile hat, sollen die Online-Anträge durch eine im Vergleich zum Papierantrag ermäßigte Verwaltungsgebühr gefördert werden.

COSA Workflow steuert Antragsvorgänge

Wie aber konnte ein so umfangreiches Projekt so schnell umgesetzt werden? Schon früh hat das Ministerium auf moderne Technologien gesetzt. Bereits Mitte der neunziger Jahre entschied man sich für eine Workflow-Lösung, um Antragsvorgänge vorgegangsgesteuert und damit effizient bearbeiten zu können. Gemeinsam entwickelte man hierfür eine Back-office-Lösung, die auf COSA Workflow basiert. Die Entscheidung für diese

Software fiel 1995 auf Basis einer europaweiten Ausschreibung. Die Software COSA Workflow überzeugte durch seine Multiplattform-Fähigkeit und hohe Flexibilität. Zudem ließ sich das Workflow-System mühelos in die vorhandene IT-Welt der Arbeitsschutzbehörden mit Datenbanksystem und Bürokommunikation integrieren. Dies war auch wirtschaftlich ein wichtiger Grund, blieb man doch unabhängig in der Auswahl weiterer Hard- und Software.

Gemeinsam entwickelte man mit der Arbeitsschutzbehörde einen Basis-Workflow, der die typische Antragsbearbeitung abbildet.

Eine Bedingung dabei war, dass er sich mit relativ wenig Anpassungsaufwand auf alle geeigneten Antragsvorgänge übertragen lässt. Von Anfang an nahm man die Mitarbeiter mit ins Boot. Der Projektverantwortliche Michael Deilmann blickt zurück: "Es ging ja auch darum, die nicht trivialen, prinzipiellen Fragestellungen zu betrachten, die die Einführung eines Workflow-Systems in der öffentlichen Verwaltung mit sich bringt. Wir haben sehr viel Wert darauf gelegt, die Mitarbeiter zu beteiligen, bis hin zur Zustimmung zum flächendeckenden Einsatz durch den Hauptpersonalrat."

Zu Beginn der Entwicklungsarbeiten bildete man Kernteams aus Entwicklungsmitarbeitern und zukünftigen Endanwendern. Letztere qualifizierte man so weit, dass sie selbst mitentwickeln konnten. Die Wünsche und Anregungen der Nutzer flossen damit direkt in die Anwendung ein. Darüber hinaus konnten die Teammitglieder

später als Multiplikatoren unter ihren Kollegen wirken.

Hohe Akzeptanz bei den Anwendern

Diese Vorgehensweise ist von Erfolg gekrönt. Das System ist heute von der Leitungsebene über den Dienststellenleiter bis zu den Mitarbeitern völlig akzeptiert. Für die bislang ca. 60 Anwender hat das System auch wesentliche Arbeitserleichterungen gebracht. Denn entsprechend ihren Fähigkeiten werden den Mitarbeitern nun die Prozessschritte zugewiesen. Durch diese Konzentration auf die Kernkompetenzen verbesserte sich die Qualität der Antragsbearbeitung deutlich.

Die frühzeitige Konzentration auf das Thema Vorgangssteuerung erwies sich so im Nachhinein als Glücksgriff. Denn Mitte der neunziger Jahre ging man noch nicht davon aus, dass der Großteil der Kunden – das sind in NRW allein 600.000 kleine und mittlere Betriebe – innerhalb so kurzer Zeit überwiegend mit Internetanschlüssen ausgestattet sein würde. Um ihren Kunden einen noch besseren Service zu bieten, brauchte die Behörde so nur ein Internet-Frontend auf das bestehende Backoffice-System aufzusetzen. Und das gelang in wenigen Monaten mit großem Erfolg. Und auch das Signaturprojekt scheint eine Erfolgsgeschichte zu werden: Innerhalb der ersten zwei Wochen des Pilotprojektes liefen bereits 25 Online-Anträge mit digitaler Signatur problemlos vom Kunden zur Behörde. Aufgrund der bisherigen sehr guten Erfahrungen soll Anträge online nun auf weitere Themenfelder ausgeweitet werden.

Technisches Konzept

Anträge online basiert auf einer Thin-Cient/Server-Architektur mit dem Betriebssystem Solaris im Backoffice. Auf Seiten der Benutzer wird eine Plattform-unabhängige Software eingesetzt, die lediglich einen Standard-Browser voraussetzt. Backend-seitig sind die Softwarekomponenten für eine Vielzahl von Plattformen verfügbar. Zur Steuerung, Koordinierung und Nachverfolgung der Anfragen kommt das Workflow-Produkt COSA zum Einsatz. Die Workflow-Engine übernimmt Kontrollfunktionen, wie z.B. Termin- und Plausibilitätsprüfungen. Alle Vorgangsinformationen des Systems werden in einer relationalen Datenbank verwaltet. Antragsdaten werden im Browser eingegeben und zur "zentralen" Sachbearbeitung versandt. Über eine ebenfalls auf Webtechnik basierende Benutzerschnittstelle werden die Antragsdaten nach Sichtkontrolle und ggf. Korrektur durch den Sachbearbeiter der workflowgestützten Antragsbearbeitung übermittelt. Die Eingangssachbearbeitung kann virtuell von jedem beliebigen Ort aus erfolgen.

BPS-Solutions GmbH
Venloer Straße 83-85
D-50259 Pulheim

T +49 (0) 22 38 . 96 60-0
F +49 (0) 22 38 . 96 60-410
info@bps-solutions.de
www.bps-solutions.de

