

E-Postbrief

Ende der Botengänge

[18.05.2012] Die Deutsche Post bietet mit der E-Poststelle die Integration sämtlicher Postein- und -ausgangsprozesse. In Kombination mit dem E-Postbrief werden die Vorteile noch deutlicher. Erste kommunale Pilotkunden nutzen den Service bereits.

E-Government ist zweifelsohne viel mehr als nur die digitale Durchführung möglichst vieler Prozesse – aber die Digitalisierung von Nachrichtenströmen ist ein wichtiges Element. Schon seit Jahren laufen daher verschiedene Projekte, sowohl zur elektronischen Abwicklung der Fachverfahren als auch zur Verringerung oder gar Vermeidung von Medienbrüchen zwischen Postein- und -ausgang und dem eigentlichen Kernprozess. In aller Regel handelt es sich jedoch um einzelne Vorhaben, denen immer ein Pilotcharakter anhaftet und bei denen meist auch nur eine Seite des Postlaufs betrachtet wird. Wünschenswert wären Komplettlösungen, die eine digitale Abwicklung des gesamten Postaufkommens ermöglichen, kombiniert mit einem vollständig elektronisch ablaufenden Fachverfahren.

Konzept aus einem Guss

Dass dafür aktuelle Technik eingesetzt werden muss, steht außer Frage. Aber gerade in den letzten Jahren waren die Technologiesprünge im Bereich der Kommunikationsmedien ganz erheblich. Was ist nun aktuell? Welches Angebot bietet wirklich ein integriertes Konzept? Die E-Poststelle der Deutschen Post bietet eine vollständige Integration sämtlicher Postein- und ausgangsprozesse und verbindet moderne Technik und moderne Organisation in einem Konzept. Behörden können damit die Postbehandlung aus einem Guss realisieren.

Hybride Zustellung

Die E-Poststelle bündelt verschiedene Posteingangskanäle und leitet die Dokumente elektronisch an die eigentliche Sachbearbeitung weiter. Das sorgt dafür, dass immer mehr Verwaltungsprozesse medienbruchfrei abgewickelt werden können. Gleiches gilt für die Ausgangsseite. Die Ausgangspost durchläuft ein Output Management. Hier entscheidet sich, ob das Schreiben ganz normal ausgedruckt oder auf elektronischem Weg versandt wird. Die Folge: Der Sachbearbeiter muss sich nicht mehr um Druck und Versand kümmern, auch ein Teil der Daten wird automatisch erfasst und in die Systeme übernommen. Die Anzahl von Botengängen innerhalb einer Behörde wird deutlich reduziert, die Mitarbeiter können sich voll auf ihre eigentlichen Kernaufgaben konzentrieren. Das spart ganz erheblich Zeit und damit Ressourcen – gerade in Zeiten knapper öffentlicher Kassen und gleichzeitig steigenden Anforderungen an die Verwaltungen ein wichtiges Kriterium.

Die Vorteile der E-Poststelle kommen noch deutlicher zum Tragen, wenn eine Behörde auch den E-Postbrief der Deutschen Post nutzt. Das neue Medium der Deutschen Post zur sicheren und bequemen elektronischen Kommunikation erfüllt höchste Anforderungen an Datenschutz und -sicherheit. Das bestätigen Zertifikate der TÜV Nord Gruppe, des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD). Damit ist bestätigt, dass der E-Postbrief die geltenden Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit erfüllt und somit in den meisten Fachverfahren der Verwaltung einsetzbar ist. Der E-Postbrief hat den Vorteil, dass er im Posteingang nicht extra digitalisiert werden muss. Und er erreicht im Postausgang jeden

Bürger – unabhängig davon, ob dieser eine E-Postbrief-Adresse hat oder nicht. Falls nicht, druckt die Deutsche Post das Schreiben aus, kuvertiert es und stellt es ganz klassisch per Postboten zu.

Piloten in Sachsen

Auf die Kombination aus E-Poststelle und E-Postbrief setzen auch bereits erste Pilotkunden der Kommunalen Informationsverarbeitung Sachsen (KISA), einem IT-Dienstleister für über 280 Kreis-, Stadt- und Gemeindeverwaltungen mit mehr als 280 Verbandsmitgliedern. Die KISA hat in einem Pilotprojekt die E-Poststelle in erste Prozesse integriert und beabsichtigt deren Aufnahme in ihr Portfolio bei einem anhand der ersten Ergebnisse zu erwartenden erfolgreichen Verlauf der Pilotierungsphase. Sowohl der Vogtlandkreis als auch der Kreis Leipzig haben sich bereits entschlossen, einzelne Prozesse mit den neuen elektronischen Möglichkeiten abzuwickeln. Für Landrat Tassilo Lenk aus dem Vogtlandkreis ist dies auch eine Frage der Vorbildfunktion: „Verwaltung soll dynamisieren, soll Prozesse entwickeln, auf die dann andere aufsatteln können. Der E-Postbrief ist ein erster Schritt in diese Richtung!“

Die Kommunikation zwischen Unternehmen, Bürgern und Ämtern wird durch die Nutzung der digitalen Komponente deutlich schneller, ein Argument, das für den Leipziger Landrat Gerhard Gey mit im Vordergrund steht: „Wir sind als Verwaltung bestrebt, immer die neuesten Möglichkeiten zu nutzen, um damit schneller, effizienter und zeitsparender arbeiten zu können. Mit dem E-Postverfahren wollen wir den gesamten Schriftverkehr unserer Verwaltung entsprechend gestalten.“ Gey kündigte an, zunächst das Wohngeldverfahren und die Gewerbeangelegenheiten mit dem E-Postbrief abzuwickeln. Im benachbarten Vogtlandkreis wird das Ordnungsamt künftig Bescheide elektronisch versenden. „Uns ist es wichtig, mit elektronischer Kommunikation dort zu beginnen, wo wir sehr viele Bürgerkontakte haben“, so Landrat Lenk.

Öffentliche Hand wird multikanalfähig

Hans-Christian Rickauer, Vorstandsvorsitzender der KISA, betont die Bedeutung der E-Poststelle im ganzen Verfahren: „Sämtliche abgehende Post muss ja nachweisbar registriert werden, außerdem ist sie systematisch abzulegen.“ Bei der E-Poststelle ist dies garantiert, und zwar ohne dass der Verwaltungsmitarbeiter noch eingreifen oder sich aufwändig rückversichern muss. Die Verwaltung besitzt damit einen sehr schnellen und unkomplizierten Ausgangskanal, die Bürger haben mit dem E-Postbrief gleichzeitig einen neuen Zugangskanal zur Verwaltung. Letztlich ist die E-Poststelle der endgültige Schritt hin zur Multikanalfähigkeit der öffentlichen Hand, bei der unabhängig vom Ein- und Ausgangsmedium ein komplett elektronisches Verfahren garantiert ist. Allein im Bereich Gewerbesachen können damit im Freistaat Sachsen sechsstelligen Beträge eingespart werden.

()

Stichwörter: Panorama, E-Postbrief, Bürgerservice