

REPORT

Europäische Vorbilder

[16.08.2012] Mit dem European Public Sector Award werden vorbildliche Projekte auf europäischer Ebene ausgezeichnet. Dass nicht nur die Gewinner innovative Ideen haben, zeigt ein Blick in den Projektkatalog, der im vergangenen Jahr 274 Bewerbungen umfasste.

Als Champions League der öffentlichen Verwaltungen in Europa wurde der European Public Sector Award (EPSA) auf einer Informationsveranstaltung Anfang 2011 bezeichnet. Der Preis, den das European Institute of Public Administration (EIPA) seit 2007 alle zwei Jahre vergibt, wird von der EU-Kommission sowie zahlreichen europäischen Ländern, darunter auch Deutschland, unterstützt. Zur Teilnahme berechtigt sind öffentliche Verwaltungen aller Ebenen aus ganz Europa – unter besonderer Berücksichtigung kommunaler und regionaler Ansätze – sowie öffentliche Unternehmen oder Agenturen, erläutert der Projektverantwortliche Alexander Heichlinger. Rund ein Drittel der in den vergangenen beiden Wettbewerbsrunden eingereichten Bewerbungen stammte denn auch aus dem kommunalen Bereich. Städte und Gemeinden haben fünf der sieben EPSA-Gewinnerprojekte der Jahre 2009 und 2011 durchgeführt.

#titel+ Im Austausch bleiben #titel-

Ziel des Wettbewerbs ist nach Aussage von Heichlinger, Verwaltungen in Europa zu motivieren, herausragende Leistungen auszutauschen und somit gemeinsam den Modernisierungsprozess der öffentlichen Hand voranzutreiben. Dazu will auch der Projektkatalog beitragen, in dem neben statistischen Auswertungen alle Einreichungen detailliert vorgestellt werden. 274 Bewerbungen aus 32 Ländern gingen 2011 beim EIPA ein. Am fleißigsten war Spanien. Der iberische Staat hat 47 Projekte eingereicht, gefolgt von Rumänien (30) und Österreich (24). Aus Deutschland kamen 19 Bewerbungen. Alle Projekte werden auf die Kriterien Innovationsgrad, öffentliches Interesse, Nachhaltigkeit, Bedeutung sowie Erfahrungswerte und Übertragbarkeit hin untersucht. Wie Alexander Heichlinger erläutert, werden die Bewerbungen zudem nach drei pro Themenbereich unterschiedlichen Kriterien beurteilt. Als Ergebnis werden fünf Nominierte pro Thema, darunter auch das Gewinnerprojekt, sowie zahlreiche Best Practices benannt. 2011 wurden 43 Best-Practice-Zertifikate vergeben.

#titel+ Verbesserung des Service #titel-

Im Themenbereich „Smarte Bereitstellung von Verwaltungsdienstleistungen in wirtschaftlich schwierigen Zeiten“ hat sich die spanische Stadt Bilbao als Gewinner durchgesetzt. Ihr Beispiel zeigt, dass es auch bei angespannter Haushaltslage möglich ist, Investitionen und Dienstleistungserbringung auf einem hohen Niveau zu halten und das Defizit sogar zu verringern. Hierzu wurden das städtische Budget mit strategischen Zielen und wichtigen Maßnahmen verknüpft und die Ergebnisse engmaschig überwacht. Eine Verbesserung der Dienstleistungserbringung hat auch der Schweizer Kanton Glarus erzielt, indem er sich eine ganz neue Verwaltungsstruktur gegeben hat, mit klarer Aufgabenzuteilung und einer Optimierung der Prozesse im Bereich Finanzen. Der um 22 Behörden reduzierte Verwaltungsapparat nutzt ein gemeinsames Archiv, ein gemeinsames Informationssystem und gemeinsame technische Dienste und konnte damit nicht zuletzt Wettbewerbsvorteile erzielen.

Das Migrationsamt des Schweizer Kantons St. Gallen hat sich mit einer Web-Applikation auf Basis einer

Service-orientierten Architektur für einen European Public Sector Award beworben. Diese ermöglicht das Erstellen und Ändern einer Aufenthalts- oder Arbeitserlaubnis einschließlich E-Payment, Dokumenten-Upload und Verfolgung des Bearbeitungsstatus. Für die Authentifizierung wird die SuisselD genutzt. 85 Verwaltungen können innerhalb des elektronischen Workflow Dokumente austauschen. Die Module wurden so konzipiert, dass sie auch von anderen Verwaltungen eingesetzt werden können.

#titel+ Tallinns One Stop Shop #titel-

Die Online-Abwicklung von Verwaltungsprozessen steht auch im Mittelpunkt des One Stop Shops der estnischen Stadt Tallinn, der als Best Practice ausgezeichnet wurde. In der im Rahmen des Projekts erstellten Datenbank befinden sich umfassende Informationen über Verwaltungsdienstleistungen, die auf einer so genannten Service-Card dargestellt werden. Insgesamt beinhaltet die Datenbank 560 solcher Service-Karten. Darüber hinaus können Familien mit Kindern und Senioren über den One Stop Shop Beihilfen beantragen. Die Anmeldung erfolgt mit Personalausweis, mobiler ID oder einem Link der Bank. Dies erlaubt das Vorfüllen der Anträge und die Überweisung auf das Konto des Antragstellers nach Abschluss des Vorgangs. In der Bewerbung heißt es: Tallinn City Services One Stop Shop ist ein Beispiel dafür, dass auch kleine Kommunen ein standardisiertes Serviceportal realisieren können. Die Rubrizierung der Dienste und die Service-Cards sieht das Innenministerium des baltischen Staates als gute Grundlage für eine Musterlösung für andere Städte und Gemeinden im ländlichen Raum an.

Ein sehr umfassendes Vorhaben hat die katalanische Stadt Viladecans mit Unterstützung der EU-Kommission umgesetzt. Im Rahmen eines Smart-City-Projekts wurden in der Kommune eine Telekommunikationsinfrastruktur aufgebaut, E-Government-Projekte auf den Weg gebracht, Whiteboards in Schulen aufgestellt sowie ein E-Health-Projekt gestartet. Zudem nutzt die Stadtverwaltung soziale Netzwerke für die Zusammenarbeit ihrer Abteilungen.

#titel+ Deutsche Bewerbungen #titel-

Für den Themenbereich „Smarte Bereitstellung von Verwaltungsdienstleistungen in wirtschaftlich schwierigen Zeiten“ haben sich auch die Plattform Gewerbe-Online der österreichischen Hauptstadt Wien, die E-Vergabe-Plattform der EU-Kommission sowie das Change-Management-Projekt im nordenglischen Birmingham beworben. Letzteres erhielt ein Best-Practice-Zertifikat. Das Projekt Change2 der Stadt Mannheim konnte sich sogar als Finalist qualifizieren. Diesen Status hätten auch die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden mit ihrem Forderungsmanagement, der Einheitliche Ansprechpartner Hessen und der Kreis Elbe-Elster mit seiner IP-Telefonie-Lösung gerne erreicht, die ebenfalls Projekte für den ersten Themenbereich eingereicht hatten.

Die meisten deutschen Bewerbungen finden sich in der nach Projektzahl größten Kategorie „Öffnung des Public Sector durch gemeinschaftliche Steuerung“. So etwa die Stadt Nürnberg mit ihrem Workflow-System, das eine medienbruchfreie Abwicklung von Verwaltungsprozessen erlaubt. Es wurde für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie entwickelt, kann aber als Modell für andere Prozesse genutzt werden. Die sächsische Stadt Heidenau erhielt für die Software Little Bird für Suche, Vergabe und Verwaltung von Kinderbetreuungsangeboten, die aktuell zu den Finalisten des 12. E-Government-Wettbewerbs der Unternehmen BearingPoint und Cisco zählt, ein Best-Practice-Zertifikat. Mit einem solchen wurde auch der Bürgerhaushalt der Stadt Solingen geehrt. Die Solinger Methode, Bürger beim Sparen zu beteiligen, sei ein Erfolgsmodell für öffentliche Verwaltungen in Europa, befand das EIPA. Die bayerische Landeshauptstadt München hat für ihr Open-Government-Projekt MOGDy ebenfalls eine Auszeichnung als Best Practice erhalten.

#titel+ Mit Transparenz punkten #titel-

Im Themenbereich II hatten sich auch die österreichische Hauptstadt Wien mit ihrem GIS-Portal sowie die Schweizer Bundesverwaltung mit ihrem Geoportal beworben. Letzteres ging beim EPSA zwar leer aus, wurde vor Kurzem aber mit dem Public Service Award der Vereinten Nationen ausgezeichnet. Als öffentlich zugängliche Plattform für Geo-Informationen, -daten und -dienste bietet geo.admin.ch laut Informatiksteuerungsorgan der Schweizer Bundesverwaltung einen direkten Nutzen für die Bürger und leistet einen signifikanten Beitrag dazu, die öffentliche Verwaltung der Schweiz voranzubringen. Im rumänischen Kreis Braşov soll eine interaktive Karte zu einer Erhöhung der Transparenz beitragen, indem so viele Informationen wie möglich bereitgestellt werden. Diese reichen von öffentlichen Einrichtungen und Sehenswürdigkeiten über Daten zu Wirtschaft, Infrastruktur, Kultur, Bildung und Gesundheit bis hin zu Naturschutzgebieten. Mangelnde Transparenz war auch der Grund für die slowakische Stadt Martin, das Projekt Transparent Town aufzusetzen, das in Kooperation mit der Organisation Transparency International Slovensko (TIS) durchgeführt wurde. Es soll das Potenzial für korruptes Verhalten bei Beschaffung, Verkauf und Vermietung öffentlicher Gebäude, Stellenbesetzungen und dem Zugang zu Informationen minimieren. Den Bürgern stehen Instrumente zur Verfügung, mit denen sie die Handlungen der öffentlichen Verwaltung beobachten, analysieren und sich aktiv daran beteiligen können, so die Projektbeschreibung. Das gewonnene Vertrauen, das sich in einer stärkeren Bürgerbeteiligung niederschlägt, ist ein positiver Effekt. Zudem wurden Online-Auktionen für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen eingeführt und jedermann Zugang zu Rechnungen, Verträgen, Ausschreibungen und freigegebenen Dokumenten verschafft. Ein weiterer Vorteil ist laut der Projektbeschreibung das zunehmende Interesse ausländischer Investoren an Grundstücken, die von der Stadt verwaltet werden. Das Projekt ist in der Slowakei sehr erfolgreich und wurde vom EIPA mit einem Best-Practice-Zertifikat gewürdigt.

#titel+ Kooperation und Beteiligung #titel-

Neben Transparenz sind für den zweiten Themenbereich des European Public Sector Award Bürgerbeteiligung und Zusammenarbeit über Verwaltungsgrenzen hinweg ein zentraler Aspekt – worauf auch der Name der Kategorie hinweist. So gehört das Projekt Egebjerg Demokratek, ein realer und virtueller Treffpunkt für die Bürger in und um die dänische Kommune Egebjerg ebenso zu den Bewerbern im Themenbereich II wie das Projekt Smarter Network des niederländischen Innenministeriums, das Verwaltungsmitarbeiter aller Ebenen vernetzen will. Es setzt sich zusammen aus einer Online Community, einem Doetank, also einem Think Tank, bei dem eine oder mehrere Gruppen von Innovatoren verschiedener Verwaltungsebenen zusammenarbeiten, um die Produktivität zu verbessern, Smarter Network Cafés, in denen sich die Mitglieder der Doetanks treffen sowie einer Diskussionsgruppe auf der Social-Media-Plattform LinkedIn.

Ein Best-Practice-Zertifikat gab es für die niederländische Kommune Zeist. Sie hat eine Methode inklusive technischem Tool entwickelt, mit der behördliche Schreiben verständlicher gestaltet werden können – und zwar durch Crowdsourcing. Die Schreiben werden online zur Verfügung gestellt und können von Bürgern bewertet und kommentiert werden. Wie es in der Projektbeschreibung heißt, haben die Kommune und die Firma Wikiwise die Methode innerhalb von 80 Arbeitstagen auf 18 Verwaltungen in den Niederlanden ausgerollt.

#titel+ Lissabon macht Bürger zu Entscheidern #titel-

Ein weiteres Best-Practice-Zertifikat im Themenbereich „Öffnung des Public Sector durch gemeinschaftliche Steuerung“ hat die portugiesische Hauptstadt Lissabon für ihr Projekt Collaborative Budget 2.0 erhalten. Vor dem Hintergrund der weltweiten Finanzkrise wurden hierarchische und unflexible Strukturen aufgelöst und die Bürger aufgerufen, sich an Entscheidungsprozessen zu beteiligen. Ziel ist es,

Öffentlichkeit und Organisationen im Rahmen einer strategischen Partnerschaft zusammenzubringen und die Bürger zu Koproduzenten der Verwaltungsservices zu machen. Der wichtigste Teil dieses Beteiligungsprogramms ist Collaborative Budget 2.0. Das Modell überträgt den Bürgern Entscheidungsgewalt, indem ihnen fünf Millionen Euro des jährlichen städtischen Budgets zugeteilt werden, was fünf Prozent der städtischen Investitionen entspricht. Bei Collaborative Budget 2.0 handelt es sich um einen webbasierten Prozess, der von Offline-Instrumenten begleitet wird. Der Gewinner des EPSA 2011 im Themenbereich II kommt ebenfalls aus Portugal. Ausgezeichnet wurde ein Projekt, bei dem es um die Einbindung der Öffentlichkeit bei der Integration von Immigranten geht. Eine Maßnahme sind One Stop Shops.

#titel+ Grün werden #titel-

Im dritten Themenbereich unter dem Motto „Grün werden: Konkrete Lösungen der öffentlichen Verwaltung“ konnte sich das Projekt ÖkoKauf Wien als Gewinner durchsetzen. Aus der österreichischen Hauptstadt wurden zudem das Solarpotenzialkataster sowie das Umwelt-Management-System eingereicht. Letzteres wurde als Best Practice geehrt. Ein weiteres Best-Practice-Zertifikat wurde an Aberdeen vergeben. Die nördlichste Großstadt des Vereinigten Königreiches von Großbritannien und Nordirland bemüht sich seit über zwölf Jahren um eine Reduzierung des CO₂-Ausstoßes. Das ist auch das Ziel der finnischen Stadt Tampere, die ihre CO₂-Emissionen bis zum Jahr 2020 um mehr als 20 Prozent senken und gleichzeitig den Anteil erneuerbarer Energien auf mindestens 30 Prozent steigern will. Mit ihrem Projekt ECO₂ hat es die Stadt ins EPSA-Finale geschafft. Neben Koordination und Unterstützung von Energiespar- und Klimaschutzmaßnahmen werden Kooperationen mit Wirtschaft, Forschungseinrichtungen, Universitäten und der Öffentlichkeit angestoßen. Zudem wird mit anderen Kommunen und dem Staat zusammengearbeitet. Erste Erfolge wurden laut Projektbeschreibung bereits erzielt. So steigt der Verbrauch erneuerbarer Energien und der CO₂-Ausstoß von Privatunternehmen sinkt.

#titel+ Barcelona setzt auf Nachhaltigkeit #titel-

Auch in der spanischen Stadt Barcelona konnten die CO₂-Emissionen reduziert werden. Grund ist das Programm für mehr Nachhaltigkeit, für das die Stadt mit einem Best-Practice-Zertifikat geehrt wurde. Das Nachhaltigkeitsprogramm wurde 2006 aufgesetzt, um die positiven Erfahrungen aus dem Programm zur Förderung grüner Beschaffung auf die gesamte Stadtverwaltung zu übertragen und zudem ethische und soziale Kriterien einzubinden. Die Bestrebungen, die eigene Organisation grüner zu machen, werden sich gemäß der Projektbeschreibung auf kurzfristige Projekte konzentrieren, wie etwa den Gebrauch von 100-prozentigem Recyclingpapier, die Verbesserung der Abfallsammlung oder die Verankerung des Programms auf höchster Verwaltungsebene. Die Prioritäten für den Zeitraum von 2016 bis 2020 liegen im Bereich Energie- und Wasserverbrauch.

#titel+ Nachahmer finden #titel-

Mit Nachhaltigkeit könnte auch der European Public Sector Award überschrieben sein, der dazu beitragen möchte, dass Nachahmer für Best Practices gefunden werden. Schließlich sollte die Energie, die in gute Projekte geflossen ist, nicht ungenutzt bleiben. Andere Verwaltungen können auf bereits Erprobtes zurückgreifen. Das ist momentan besonders angezeigt. Denn das Rad nicht ständig neu zu erfinden, war schon immer eine gute Idee. Vor dem Hintergrund der aktuellen Finanzlage, die mit weniger Ressourcen bei steigenden Herausforderungen einhergeht, wird es zu einer sehr guten Idee.

(rt)

Stichwörter: Panorama, European Public Sector Award (EPSA), European Institute of Public Administration (EIPA), International