

Die Kommunale Poststelle

Mauerblümchen oder zentrales Tor zukünftiger Interaktion?

Neben den langjährigen traditionellen Arbeiten, Post erhalten, öffnen, sortieren, transportieren, versandfertig machen etc., haben in den letzten Jahren im Zuge des sich entwickelnden E-Governments auch Elemente sog. "Virtueller Poststellen" Einzugin viele Kommunen gehalten.

Vor einigen Jahren durchaus mit Elan mancherorts installiert, dümpeln die "Virtuellen Poststellen" heute aber eher noch vor sich hin, weil im Verkehr zwischen Verwaltung, Wirtschaft und Bürgerschaft in weiten Teilen gesicherte und signaturgeschützte Kommunikation erforderlich ist, oder bei genauerer Betrachtung auch nur vermeintlich erforderlich ist bzw. war. Das Handling der bisherigen Lösungen konnte nicht so überzeugen, als dass eine flächendeckende Verfügbarkeit und sinnvolle Nutzbarkeit entstanden wäre.

Und auch das Signaturgesetz hat potenzielle Nutzer -, anders als z. B. in Österreich mit einer wirklich praktikablen Lösung dort - mit seinen für alle Beteiligten entstehenden Kosten und umständlichen Prozeduren von einer Nutzung auf breiter Front bisher abgehalten. Einzelne Städte haben gar ihre "Virtuellen Poststellen" mangels Eingang/Ausgang wieder geschlossen.

Renaissance der Virtuellen Poststelle

Nun scheint aber eine "Renaissance" der "Virtuellen Poststelle" bevorzustehen, gibt es doch nunmehr zunehmend sichere E-Post-Angebote (E-Postbrief oder De-Mail-Angebote). Darüber hinaus sind die Arbeiten auf Bundesebene an einem E-Government Gesetz derzeit bis zum Kabinettsbeschluss gediehen: Möglichst viele Verfahren sollen

(BS/Wilfried Kruse/Prof. Dr. Frank Hogrebe) Meist kennen sie nur Insider wirklich, die Kommunalen Poststellen an der Transaktionsnahtstelle der Kommune nach außen und innen. Sie stehen nicht im Fokus politischen oder öffentlichen Interesses, sie arbeiten unauffällig und präzise, ohne sie würde der Außenkontakt der Verwaltung in all seinen Bereichen und Segmenten nicht reibungslos funktionieren, ohne sie wäre heute keine Eingangsstelle für Wirtschaft und Bürgerschaft, kein wirklicher Zugang zu den Dienstleistungspotenzialen der Verwaltung möglich.

wirklich E-Government- und damit flächendeckend und medienbruchfrei Online-tauglich gemacht werden; das bedingt vor allem auch eine deutliche Reduktion des Schriftformerfordernisses.

Vor diesem aktuellen Hintergrund lohnt es sich nun, die Prozessentwicklungspotenziale in die Kommunen hinein, die internen Verknüpfungen und die Wege aus den Kommunen heraus näher in den Blick zu nehmen, Organisation, Dienste, pp. am Ein- und Ausgangstor "Poststelle" zu überprüfen, zu entwickeln und so zu modernisieren, dass sie für alle Beteiligten Nutzen erbringen:

- für Wirtschaft und Bürgerschaft, in möglichst hoher Anzahl ihre Kontakte, Anträge, Genehmigungen pp. mit ihrer Kommune medienbruchfrei, kostengünstig und unabhängig von Ort und Zeit abzuwickeln,
- für Diensteanbieter, ihr Portfolio synergetischer und in der Fläche auf breiterer Basis und damit auch effizienter und kostengünstiger für Kommunen anzubieten und einzusetzen,
- für Kommunen (und ihre IT-Dienstleister), die vor der demographischen Herausforderung stehen, ihre Dienstleistung insgesamt - auch die ihrer Poststellen - mit weniger Personal und in gesteigerter Qualität erbringen zu müssen, was nur im Wege wesent-

lich verstärkter elektronischer und automatisierter Verfahren gelingen kann.

In diesem Kontext sollen im Rahmen einer Expertenbefragung die möglichen Entwicklungspotenziale Kommunalen Poststellen, die Einschätzung und Planungen der Kommunen, bezogen auf das Jahr 2020, systematisch in den Fokus genommen werden:

Wie entwickeln sich die Kommunalen Poststellen im Spannungsfeld traditioneller Ausgestaltung und zunehmender Virtualität im E-Government und so zu modernisieren, dass sie für alle Beteiligten Nutzen erbringen:

- Welche Strukturen/Funktionalitäten weist eine Kommunale Poststelle im Jahr 2020 auf? Wie weit gehen Möglichkeiten der Virtualisierung tatsächlich, wie weit braucht es - nach wie vor - die traditionelle (körperliche) Poststelle?
- Welche Herausforderungen sind damit für die öffentliche Verwaltung, besonders für Kommunen und ihre IT-Dienstleister einerseits und für Anbieter elektronischer Kommunikationsprodukte (E-Post-Angebote) andererseits, verbunden?
- Welche Entwicklungstendenzen zeichnen sich parallel für die Wirtschaft auf und welche Anforderungen sind damit für die Verwaltung und Anbieter elektronischer Kommunikationsprodukte (E-Post-

Angebote) verbunden?

- Welche differenzierten Lösungen sind ggf. notwendig, um unterschiedliche Größenordnungen von Kommunen, ihre Aufbau- und Ablaufstrukturen und Prozesse zielgerichtet in den Fokus zu nehmen?

Experteninterviews

Die Datenerhebung umfasst als besonderen Schwerpunkt der Untersuchung Experteninterviews mit kommunalen Entscheidungsträgern und IT-Dienstleistern sowie externen Themenexperten. Inhaltlich werden sechs Perspektiven untersucht:

- kundenbezogene Perspektive: Anforderungen und Nutzenrelationen u. a. der am Markt angebotenen elektronischen Dienste und Produkte aus Sicht der Kommunen,
- organisatorische Perspektive organisations- und behörden-spezifische Aspekte; u. a. Untersuchung verschiedener kommunaler Größenordnungen,
- kooperative Perspektive: notwendige organisatorische, technische und anwendungsbezogene Zusammenarbeit zwischen Kommune und ihrem IT-Dienstleister, mögliche Formen erweiterter Partnerschaften ggf. auch im Sinne von Öffentlich Privaten Partnerschaften (ÖPP),
- prozessuale Perspektive: dienstleistungs- und prozess-spezifische Aspekte; u. a. Un-

tersuchung unterschiedlicher Angebotstiefen in einer Kommunalen Poststelle im Kontext angebotener Dienste,

- technische Perspektive: Anforderungen an Interoperabilität und medienbruchfreie Interaktion; u. a. zur Integration von Fachverfahren in die Kommunale Poststelle und der medienbruchfreie Zugriff in der Vorgangsbearbeitung,
- personalspezifische Perspektive: Im Besonderen sind die Denkweisen und Handlungsmuster von Entscheidungsträgern und Mitarbeitern in der öffentlichen Verwaltung einzubeziehen.

Wenn eine - zwangsläufige - Weiterentwicklung der Kommunalen Poststelle im fortschreitenden Zeitalter des E-Governments wirklich gelingen soll, müssen beide Ebenen, Entscheidungsträger und Mitarbeiter, in positiver Weise in die Ziele und die Chancen einer traditionellen Kommunalen Poststelle 2020 einerseits, sowie im Kontext der Veränderungen durch mögliche elektronische Verfahren und Dienste als Modell der Zukunft andererseits, einbezogen werden. Vor allem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den betroffenen Einheiten müssen in der zu erwartenden Entwicklung auch persönliche und organisatorische Bereicherung und Verbesserung erkennen können.

Gerade weil der Aspekt der gemeinsam erlebbaren Verbesse-

rung und damit die Akzeptanz zukünftiger Entwicklungen bei den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der "Poststellenfunktion" einen wichtigen Stellenwert hat, bezieht sich die Untersuchung nicht allein auf die virtuell, sondern auch auf die traditionell möglichen Potenziale der Kommunalen Poststelle 2020.

Über die Untersuchung

Die Untersuchung erfolgt im Auftrag der Deutschen Post AG, mit der Zielrichtung, die Entwicklungspotenziale und zu erwartenden Trends mit Blick auf das Jahr 2020 in den Fokus zu nehmen; auf Basis der Untersuchung soll anschließend im Sinne einer "Ideenwerkstatt" ein kommunaler Erfahrungsaustausch zu den gewonnenen Erkenntnissen möglich sein.

Die Untersuchung - Exploration und Prognose - wird durchgeführt vom IVM² Institut für Verwaltungsmanagement, Mittelstandsforschung und Zukunftsplanung (www.IVMhoch2.de).

Die Institutsgründer, *Wilfried Kruse*, Beigeordneter der Landeshauptstadt Düsseldorf a. D., sowie *Prof. Dr. Frank Hogrebe*, Wirtschaftsprofessor und Mitbegründer, haben lange Jahre gemeinsame eigene Erfahrungen in der Prozessgestaltung und elektronischen Weiterentwicklung traditioneller Prozesse in der Kommunalverwaltung sammeln können. Die bundesweit erste medienbruchfreie Online-Gewerbeanmeldung in Düsseldorf im Jahre 2008 war ein entscheidender Schritt zum Thema E-Government, für den die Landeshauptstadt u. a. mit dem European Public Sector Award (EPSA 2009) ausgezeichnet wurde.

Weitere Informationen unter: www.IVMhoch2.de