

Mit dem elektronischen Schalter „guichet.lu“ noch näher am Bürger sein

Im Rahmen der allgemeinen Entwicklung der Online-Transaktionen und um den Erwartungen der Benutzer gerecht zu werden, hat die Luxemburger Regierung gestern (zusammen mit LuxTrust) das neue Internetportal „De Guichet“ online gestellt.

Die Entwicklung der Online-Verwaltung hierzulande rangierte lange „stiefmütterlich“ vernachlässigt innerhalb der EU. An der Spitze lag zB 2002 Irland, gefolgt von Schweden und Finnland, am Ende rangiert Luxemburg. Mit dem „guide administratif“, „De Guichet“, geht die Luxemburger Regierung den Weg des Internetportals für einen „elektronischen Schalter (via Internet)“ zur Kommunikation Bürger - Verwaltung.

Der neue „virtuelle Schalter“ hat dabei nicht zum Ziel, die herkömmlichen Schalter der Verwaltung zu ersetzen, betonte Minister Claude Wiseler gestern bei der Vorstellung, sondern soll vielmehr, im Sinne der Modernisierung und Reform der Verwaltung, den Zugang zu den öffentlichen Diensten erweitern.

Denn eine neue Umfrage (durchgeführt von TNS/ILRES) zeigte, dass der Bürger gerne (1) einen schnellen Kontakt mit seinem Sachbearbeiter hat und (2) schnell und effektiv (und gerne) seinen Vorgang elektronisch abfertigen möchte. „Bei den Studenten ist diese intensive Nutzungszeit übrigens zwischen 23 und 3 Uhr der Fall“, kommentiert der Minister.



Quelle: Screenshot

Verwaltung näher am Bürger

Immerhin gab sich der Staat ein entsprechendes Rahmenwerk „Référentiel de normalisation pour les sites web du gouvernement luxembourgeois“ (ReNo), eine Grundlage, nach der alle öffentlichen Internet-Auftritte gestaltet werden sollen, „so wollen wir näher am Bürger sein“, so Wiseler. Über www.guichet.lu soll es möglich sein, dass der Bürger alle (verwaltungstechnischen) Operationen durchführen kann, dies auf der Basis seiner Lebensumstände“, so Wiseler.

Will heißen: Unter mehreren Sparten wie zum Beispiel „Arbeit“, „Familie“, „Mobilität“ und (ab Anfang 2009, wenn alles gut geht) „Finan-

zen“ (für die Online-Steuererklärung) kann sich der Bürger seinen Vorgang herausuchen und so die Bearbeitung starten. Immerhin sind hier rund 287 Vorgänge vorgesehen, wie der Bürger mit der Obrigkeit in Kontakt kommen kann; 111 Formulare können dann abgerufen werden, 38 sind bereits online und über LuxTrust gesichert. Und, wie bereits erwähnt, soll Anfang 2009 auch der Bereich „Finanzen“ abgedeckt werden, dass der Bürger seine Steuererklärung online beim Finanzamt einreichen kann.

Das Portal beinhaltet in den Sparten Wegweiser durch die Ämter und Behörden, die Formulare sind teilweise mit „Assistenten“ versehen, so dass man wirklich nichts mehr vergessen

kann. Bemerkt werden muss, dass die „elektronischen Amtshelfer“ den Benutzern zugänglich sind, die im Besitz eines elektronischen LuxTrust-Zertifikats, wie einer Smartcard oder eines Signing Sticks, sind.

„Dadurch wird sichergestellt, dass die Daten nur da erkennbar sind, wo sie auch ankommen sollen, und nur in dieser Behörde“, betont Wiseler.

Dabei ist das Portal „entwicklungsfähig“ gestaltet und wird auch in Zukunft regelmäßig mit neuen Behördengängen gefüttert werden.

Bereits angelaufen ist ja das Portal „guichet unique pour entreprises“, eine Online-Plattform für eine gemeinsame Kommunikations-Schnittstelle zwischen Unternehmen, der öffentlichen Verwaltung und Unternehmensorganisationen. Es wurde von vier Ministerien gemeinsam entwickelt. Derzeit bietet es Informationen und Details zu Verwaltungsverfahren sowie praktische Ratschläge für alle Lebensphasen eines Unternehmens. Dieser „Guichet“ soll früher oder später in das Portal www.guichet.lu eingegliedert werden.

Parallel zum „Guichet“ haben vier Banken, BCEE, Dexia, EPT und Fortis, das Authentifizierungssystem von LuxTrust übernommen, um ihre Webbanking-Angebote noch sicherer zu gestalten. Die Kunden der Banken werden schrittweise via Internet Banking kontaktiert werden, und dazu eingeladen, sich ein LuxTrust-Zertifikat zu beschaffen, um auf diesem Weg ihre Konten zu verwalten. > iz