

Stadt Villach / Kärnten

Vorreiterrolle im automatisierten digitalen Zustellungsprozess

Ausdrucken, sortieren, kuvertieren, versenden – auf diese Weise fanden bis 2021 die in den Fachabteilungen der Stadt Villach erzeugten Dokumente über die Hausdruckerei ihren Weg zu den Empfänger:innen. Rund 116.000 aus dem Finanzwesen generierte Vorschreibungen sowie 25.000 Bescheide wurden hier jährlich verarbeitet. Seit mehr als einem Jahr haben die Kärntner allerdings die Komplexität dieses Vorgangs deutlich reduziert. Der Versand der Schriftstücke erfolgt nun über eine elektronische Schnittstelle in den standardisierten österreichischen Zustellungsprozess – und sorgt so nicht nur für Ersparnisse bei Kosten, Zeit und Papier. Vielmehr war ein Ziel der Umstellung, die Bürgerorientierung weiter zu erhöhen – was allerdings die Zustimmung der Bürgerinnen und Bürger voraussetzt, da die elektronische Zustellung freiwillig ist.

Damit stand die Verwaltung vor einer der größten Herausforderungen im Projekt: Sie musste die Bürger:innen von den Vorteilen der digitalen Methode überzeugen, gleichzeitig aber auch die physische Art der Zustellung sicherstellen. Beides ist gut gelungen.

Basis der reibungslosen Abläufe ist die seit 2017 eingesetzte Finanzsoftware Infoma newsystem, ergänzt um die Zentrale Adressverwaltung (ZAV) mit direkter Anbindung an das Zentrale Melderegister (ZMR) und den ZMR-Änderungsdienst. „Mit dieser Kombination hat die Stadt Villach eine Vorreiterrolle übernommen“, ist Nina Stollwitzer, Prozessmanagerin in der Magistratsdirektion, sicher. „Damit einher geht die Absicht, durch die Optimierung des Gesamtprozesses einen finanziellen wie ökologischen Nutzen zu erreichen und gleichzeitig unsere Mitarbeitenden zu entlasten. Aber auch den Bürger:innen bieten wir einen Vorteil: Sie können nun ihre Dokumente direkt abrufen und digital weiterverarbeiten.“

Dafür werden die aus Infoma newsystem stammenden PDF-Dokumente – versehen mit abteilungsspezifischen Verarbeitungsregeln wie z.B. der Amtssignatur – automatisiert verarbeitet und nach österreichischem Standard elektronisch über einen Zustellpartner zugestellt. Damit die Zustellung auch an die richtige Adresse geht, übernimmt die Zentrale Adressverwaltung deren Ermittlung und Abgleich anhand einer aus den PDFs ausgelesenen Adressnummer.

Verknüpft sind die im integrierten ZAV-Modul angelegten Adressen über das ZMR mit einem bereichsspezifischen Personenkennzeichen. Es erlaubt die Überprüfung der aufrechten Registrierung. Hat sich der/die Bürger:in registriert, steht der Zustellung in einen elektronischen Postkorb also nichts mehr im Wege. Fehlt die Registrierung, wird das Schriftstück direkt durch den Zustellpartner gedruckt und in Papierform zugestellt. In beiden Fällen ist die Verfolgung der Zustellung über einen Zustellclient möglich, in dem Zustellnachweise bzw. Rückscheine abrufbar sind.

Ein anderer Ablauf gilt für Dokumente, die nicht in Infoma newsystem erzeugt wurden. Sie werden über einen Zustellclient verarbeitet. Auch hierbei findet die Adressermittlung über die ZAV statt. Ist die Adresse nicht hinterlegt, kann die Person über die ZMR-Anbindung gesucht werden.

Rund ein Jahr hat die Einführungsphase der Lösung benötigt. Dabei musste das Projektteam die Komplexität in der Auflösung von Adressen und Adressaten und der zugehörigen Qualitätssicherung in der Masse ebenso bedenken wie die Abdeckung aller Use Cases der verschiedenen Abteilungen in einem Standardprozess. „Darüber hinaus galt es, die Fachabteilungen von der neuen Technologie als Change Prozess zu überzeugen“, erinnert sich Nina Stollwitzer. „Denn was bisher physisch vorlag, ist jetzt nur noch digital vorhanden und erforderte daher zunächst eine entsprechende Akzeptanz.“

Nach dieser Gewöhnungsphase fiel die Resonanz der anwendenden Abteilungen Buchhaltung und Einhebung, Abgaben, Straftamt, Gesundheit und Prävention, Bürgerservice und Sozialamt äußerst positiv aus. Und so ist der magistratsweite Rollout schon in der Umsetzung.



Die Richtigkeit der seinerzeitigen Entscheidung steht in Villach mit Blick auf die bisherigen Erfahrungen außer Frage. Neben der Nutzung eines österreichweiten Standards zur elektronischen Zustellung mit überschaubarem Overhead über Standardschnittstellen kann sich die Verwaltung auf eine leistungsfähige Lösung für ein optimales Adressmanagement stützen. So verbessert das integrierte ZAV-Modul durch die zentrale Stammdatenhaltung nicht nur die Adressqualität, vermeidet Adressdubletten und fehlerhafte Zustellungen, sondern steht auch für den Einsatz über weitere Programme zur Verfügung, wie z.B. Bauanwendung und Jugendwesen.

Mit dem erfolgreich abgeschlossenen Projekt der elektronischen Zustellung hat die Stadt Villach einen Digitalisierungsprozess initiiert, der sich hinsichtlich seiner ebenenübergreifenden Verzahnung als richtungsweisend darstellt – und 2021 mit dem Axians Infoma Innovationspreis ausgezeichnet wurde.

Auf einen Blick

Stadt Villach / Kärnten

Einwohner: 62.882

Infoma newsystem Finanzwesen inkl. Zentrale Adressverwaltung