

Strategie und Maßnahmen zur digitalen Verwaltung Kärntens

Kurzfassung



Strategie und Maßnahmen zur digitalen Verwaltung Kärntens

Der Kärntner Landesrechnungshof (LRH) überprüfte von Amts wegen die digitale Verwaltung Kärntens. Ziel war es, durch Digitalisierungsmaßnahmen die elektronischen Amtswege für die Kärntner Bevölkerung zu optimieren und die internen Arbeitsabläufe in der Verwaltung des Landes effizienter zu gestalten.

Ganzheitliche Digitalisierungsstrategie verzögert sich

Das Land richtete die Stelle eines Chief Digital Officers ein, um die Digitalisierung in der Kärntner Landesverwaltung abteilungsübergreifend zu koordinieren. Nach zwei Ausschreibungen konnte im Frühjahr 2023 ein geeigneter Kandidat gefunden werden. Da jedoch im selben Zeitraum die Stelle des IT-Leiters nachzubesetzen war, übernahm der als Chief Digital Officer vorgesehene Kandidat vorerst dessen Stelle. Die Stelle des Chief Digital Officers blieb unbesetzt.

Folglich fehlte die treibende Kraft, eine ganzheitliche Digitalisierungsstrategie zu erstellen und umzusetzen. Die Unterabteilung IT setzte zwar strategische Vorgaben für die digitale Verwaltung, fühlte sich aber nicht für die Umsetzung verantwortlich. Sie sah sich in diesem Zusammenhang nur als Unterstützung bei der Umsetzung von Projekten.

Wesentliche Grundlage für die Erstellung einer Digitalisierungsstrategie war jedoch die Ermittlung eines Status-quo der ver-

wendeten IT-Systeme und in weiterer Folge die Schaffung einer ganzheitlich homogenen IT-Landschaft. Zum Zeitpunkt der Überprüfung hatte das Land keinen gesamtheitlichen Überblick über die verwendeten IT-Systeme.

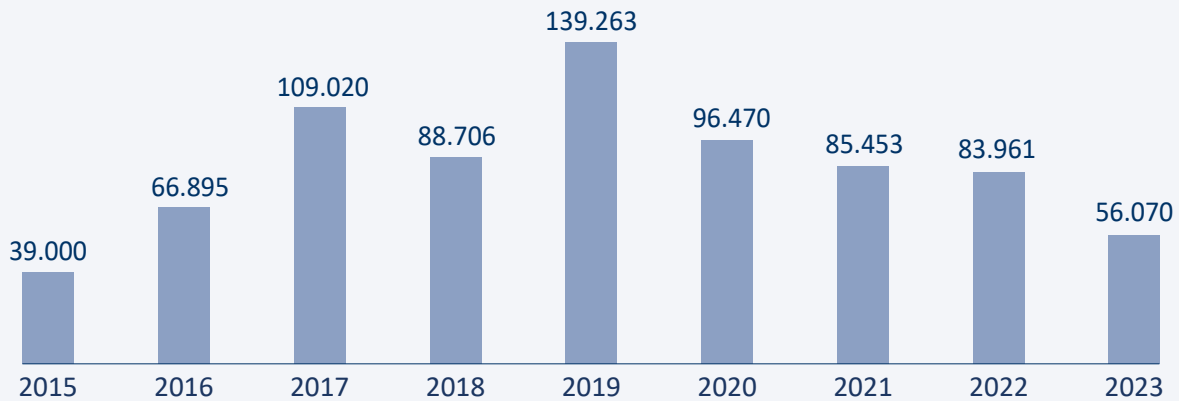
Der LRH wies daher auf die Relevanz der Position des Chief Digital Officers hin und empfahl eine rasche Besetzung der Stelle. Zudem sollte die Position mit den entsprechenden Kompetenzen ausgestattet sein, um die Digitalisierung auch abteilungsübergreifend koordinieren zu können. Sie sollte daher als Stabstelle eingerichtet werden. Die Themenführerschaft der Digitalisierung und die Landes-IT sollten voneinander getrennt werden. Weiters empfahl der LRH, als Grundlage für die Strategieerstellung eine Systemlandkarte aller im Land verwendeten IT-Systeme zu erstellen. (TZ 5, 6)

Bürgerkommunikation digitalisieren und ausbauen

Ein digitaler Kommunikationskanal zu den Kärntner Bürgern war die Website des Landes. Die Veröffentlichung und

Kosten der Website 2015-2023 in Euro

Gesamtkosten
764.838 Euro



Wartung der Inhalte waren nicht zentral geregelt. Dadurch gab es teils große Unterschiede in den dort veröffentlichten Informationen.

Im Gegensatz zu anderen Bürgerservices (wie z.B. jenem der Stadt Villach) gab es kein Online-Kontaktformular und auch Termine konnten nicht online reserviert werden. Zudem war die Website unübersichtlich aufgebaut.

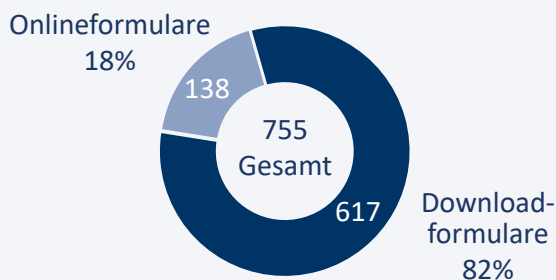
Die letzte Neugestaltung der Website erfolgte im Rahmen einer Direktvergabe im Jahr 2017. Während bei Auftragsvergabe die Kosten auf rund 93.600 Euro geschätzt wurden, betragen die tatsächlichen Kosten für die Neugestaltung 372.000 Euro. Hinzu kamen hohe Kosten für Wartungs- und Betreuungsarbeiten, wodurch seit Ende 2015 bis 2023 rund 765.000 Euro an das beauftragte Unternehmen flossen.

Der LRH bemängelte das geringe digitale Angebot eines Bürgerservice seitens des Landes und der Bezirkshauptmannschaften und empfahl, die Serviceleistungen der Bürger in den Vordergrund zu stellen und auszubauen. Der LRH kritisierte auch, dass die Kosten für die Neugestaltung der Website wesentlich höher waren als ursprünglich angenommen. Die Website hätte entsprechend dem Bundesvergabegesetz ausgeschrieben werden müssen. Unter Anbetracht der hohen laufenden Kosten wäre eine Neuausschreibung der Website zu evaluieren. (TZ 8, 13)

Angebot an Onlineformularen erhöhen

Auf seiner Website stellte das Land der Kärntner Bevölkerung Formulare und Leistungen zur Verfügung. Dazu zählten beispielsweise Antragsformulare für Förderungen und Sozialleistungen oder den

Anzahl der Formulare 2022



Top-5-Onlineanträge 2022



| Anzahl | Onlineanträge |
|--------|---------------------------|
| 14.428 | → Tourismusabgabe |
| 14.299 | → Heizkostenunterstützung |
| 11.540 | → Lenkerauskunft |
| 10.452 | → Kärntner Familienkarte |
| 7.169 | → Kärnten Bonus |

Erhalt der Kärntner Familienkarte. Insgesamt stieg das Angebot an Formularen und Leistungen des Landes im Zeitraum von 2018 bis 2022 um 39,8%. Der Anteil der Onlineformulare war im Jahr 2022 mit 18,3% jedoch immer noch sehr gering.

Der LRH empfahl daher, das Angebot an Onlineformularen zügig zu erhöhen und möglichst viele Downloadformulare zukünftig als Onlineformulare anzubieten. Häufig genutzte Antragsformulare sollten prioritär umgestellt werden. (TZ 15)

Übersicht der Förderungen verbessern

Als Bürgerservice bot das Land den Bürgern auf seiner Website auch eine Übersicht seiner angebotenen Förderungen und Subventionen an. Diese Liste umfasste 59 Förderungen. Der LRH fand auf der Website des Landes jedoch insgesamt

123 Antragsmöglichkeiten. Einige davon waren allerdings nicht mehr aktuell bzw. fehlerhaft.

Der LRH empfahl daher, eine vollständige Übersicht aller Förderungen und Subventionen darzustellen und nur Informationen zu Förderungen anzubieten, die noch aktuell waren. (TZ 16)

Digitalisierungsprojekte rasch umsetzen

Das Land setzte zum Zeitpunkt der Prüfung zwei wesentliche Digitalisierungsprojekte um: den digitalen Zahlungsvollzug und den digitalen Verwaltungsakt.

Durch die Digitalisierung des Zahlungsvollzugs sollte der bisherige Zahlungslauf auf Basis eines Papierakts ersetzt werden. Die bisherigen Genehmigungsschritte für die Zahlung einer Rechnung erfolgten analog

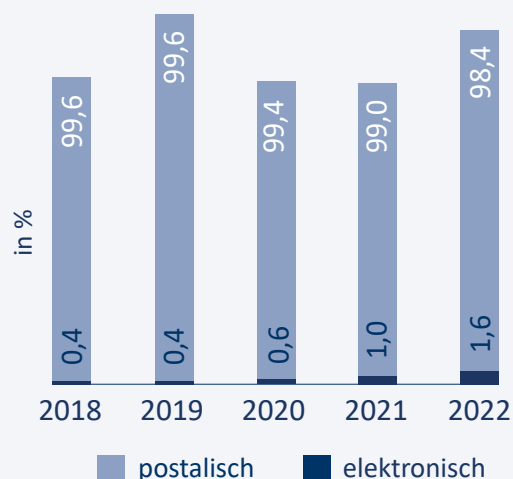
und erforderten die Unterschrift des Genehmigenden, wodurch auch elektronisch eingelangte Rechnungen ausgedruckt werden mussten. Durch die Weiterleitung der Rechnung via Hauspost verlängerten sich die Durchlaufzeiten und führten mitunter zu einer verspäteten Zahlung.

Zudem konnte nicht gewährleistet werden, dass die gesetzten Schritte ordnungsgemäß erfolgten. Durch die Einführung des digitalen Zahlungsvollzugs konnten eine ordnungsgemäße Trennung zwischen Anordnung und Vollzug gewährleistet, Schritte nachvollziehbar protokolliert und die Durchlaufzeit von Zahlungen reduziert werden. (TZ 20)

Ein weiteres Digitalisierungsprojekt war die Einführung des digitalen Verwaltungsakts. Ziel war das elektronische Abarbeiten von Akten. Ähnlich wie beim digitalen Zahlungsvollzug sollten sämtliche Genehmigungsschritte digital und somit ortsunabhängig erfolgen, was auch hier zu einer Verkürzung der Durchlaufzeiten führte. (TZ 21)

Bei der Umsetzung beider Digitalisierungsprojekte kam es jedoch zu Verzögerungen: Für den digitalen Verwaltungsakt sah das Land ursprünglich einen Roll-out-Plan von einem Jahr vor, der durch verschiedene Gründe wie Pandemie, Hackerangriff auf die Landes-IT sowie mangelnde personelle Ressourcen in weiterer Folge auf die

Anzahl der Sendungen
2018 bis 2022



Dauer von fünf Jahren ausgeweitet wurde. Für den Roll-out des digitalen Zahlungsvollzugs gab es gar keinen gesonderten Zeitplan. 80 Prozent der einlangenden E-Rechnungen musste das Land mangels flächendeckender Umstellung auf den digitalen Prozess ausdrucken und analog bearbeiten.

Der LRH sah die Verzögerungen und insgesamt sehr lange Dauer für den Roll-out der beiden Digitalisierungsprojekte kritisch. Er empfahl, beide Digitalisierungsprojekte rascher umzusetzen. Insbesondere beim Roll-out des digitalen Verwaltungsakts sollte das Land interne Ressourcen sicherstellen und externe Dienstleister als Unterstützung beziehen. (TZ 20, 21)



LANDES
RECHNUNGSHOF

KÄRNTEN

Impressum

Herausgeber: Kärntner Landesrechnungshof
Kaufmannngasse 13H, 9020 Klagenfurt am Wörthersee

www.lrh-ktn.at, office@lrh-ktn.at

Bildcredits:
Cover: Omelchenko/Shutterstock.com

© Kärntner Landesrechnungshof
Klagenfurt am Wörthersee, Jänner 2024