

Ralph Kissner

Virtuelle Streife

Seit zwei Jahren können Brandenburgs Bürger per Internet mit der Polizei kommunizieren. Nun wurde das Angebot ausgebaut. Durch die Verknüpfung mit dem Intranet wird die papierlose Polizeiarbeit möglich.

Der Wunsch nach mehr Bürger-nähe und einer Verschlankung der internen Verwaltungsprozesse hat die Polizei Brandenburg bewogen, die interaktiven Komponenten der Online-Präsenz Internet-Wache neu zu strukturieren und um weitere Dienste auszubauen. Brandenburg bietet als bisher einziges Bundesland polizeiliche Dienstleistungen zwischen Bürger und Sachbearbeiter mit bidirektionaler, sicher verschlüsselter Kommunikation über das Internet an. „Damit wird die Kommunikation zwischen den Teilnehmern, sowohl Bürgern als auch Sachbearbeitern, wesentlich vereinfacht“, beschreibt Marco Siegert, Polizeioberkommissar und Projektleiter Internet-Wache, die Beweggründe. „Die neue Struktur verhindert Missverständnisse und Nachfragen auf beiden Seiten, reduziert den Ressourcenbedarf und spart steuerliche Mittel in Zeiten knapper Kassen“.

Umfangreiche Hilfe

Als im März 2003 das Portal Internet-Wache in Betrieb genommen wurde, sollte es für die Bürger des Landes Brandenburg als Anlaufstelle im Netz dienen. Die virtuelle Polizeiwache bietet seither ein reichhaltiges Informationsangebot rund um Polizei und öffentliche Ordnung. „Einen wichtigen Bereich

der Internet-Wache stellt die Möglichkeit der einfachen Interaktion zwischen Bürgern und der Polizei dar“, so Marco Siegert. Über das Portal können Bürger polizei-wachenspezifische Dienstleistungen einfach von zu Hause aus in Anspruch nehmen. Sie können eine Strafanzeige erstatten oder eine Versammlung anmelden. Auch die Übermittlung von Hinweisen und neuerdings auch von Delikten der Korruption und Wirtschaftskriminalität sind darüber möglich.

Der interaktive Bereich der Internet-Wache korrespondiert mit eKoBS, einer webbasierten Anwendung für das polizeiliche Intranet. eKoBS ist die interne Kommunikationsschnittstelle zum elektronischen Postfach des Vorganges, den der Bürger im Internet initiiert hat. Es ermöglicht den direkten Kontakt zwischen Bürger und polizeilichem Sachbearbeiter und entlastet die polizeiinterne Vorgangssteuerung und Sachbearbeitung damit wesentlich. Internet-Wache und eKoBS bilden gemeinsam ein mächtiges Werkzeug für Vorgangs- und Workflow-Steuerung, in dem etwa papiergeführte Vorgänge weitgehend entfallen. Dieser wichtige Bereich der Internet-Wache wurde im Zuge einer routinemäßigen Überarbeitung im Sommer 2006 aktualisiert und aufgrund der gewonnenen Erfahrungen weiter ausgebaut.

Die Benutzeroberfläche im Interaktionsbereich wurde vollständig überarbeitet, optisch ausgegliedert und an das Design und Layout von eKoBS angepasst. Die Anpassung vereinfacht nicht nur den Informationsaustausch zwischen den Systemen, sondern erleichtert auch Abstimmungsprozesse zwischen Support, Sachbearbeiter und Bürger. Alle Beteiligten schauen auf eine annähernd gleiche Oberfläche und können sich bei Fragen zur Bedienung leichter verständigen. Die wohl wichtigste Neuerung war die Umsetzung der Formulare in dialogorientierte Vorgänge. In kurzen, je nach Art des Vorgangs hinterlegten Formularen werden künftig in mehreren Schritten alle Angaben abgefragt, die für die speziellen Straftaten relevant sind. Ziel ist, bereits beim ersten Kontakt möglichst detaillierte Informationen zu erhalten, die nicht mehr nachträglich erfragt werden müssen.

Auf Anforderung des Landeskriminalamtes Brandenburg wurde

Kurz gefasst

Nach dem Start der virtuellen Polizeiwache (www.internetwache-brandenburg.de) und des internen elektronischen Kommunikationssystems eKoBS vor zwei Jahren hat die Polizei Brandenburg die interaktiven Komponenten auf Basis der gewonnenen Erfahrungen neu strukturiert und erweitert.



Internet-Wache: Verschlüsselte Kommunikation mit der Polizei.

eine neue Form der Interaktion eingeführt: das Melden von Korruption und Wirtschaftskriminalität. Sie bietet die völlig anonyme Anzeigenerstattung mit anschließender Kommunikation. Diese Meldungen werden direkt an das Landeskriminalamt weitergeleitet. Selbstverständlich ist die Internet-Wache gemäß den Vorgaben des Bundesgleichstellungsgesetzes vollständig barrierefrei gestaltet, sodass auch körperlich beeinträchtigte Menschen die Möglichkeit haben, das vollständige Angebot der Internet-Wache zu nutzen.

Einheitliche Oberfläche

„Die Vereinheitlichung der Benutzeroberflächen von Internet-Wache und eKoBS hat eine Reihe von Vorteilen. Neben der einfacheren Bedienung auf beiden Seiten spart sie Personalressourcen durch einheitliche Vorgangsteuerung und effektiven Workflow“, schildert Marco Siegert das Vorgehen. „Diese an sich schon umfangreichen Änderungen auf der Oberfläche erforderten natürlich Anpassungen auf der darunter liegenden Datenebene. Dank des flexiblen Content-Management-Systems der Firma Six Offene Systeme konnten sie aber einfach umgesetzt werden“.

Internet-Wache wie eKoBS basieren auf der Enterprise-Content-Management-Plattform SixCMS. Die physikalische Netztrennung zwischen Internet und polizeilichem Intranet verlangt einen speziellen, hoch verschlüsselten Kommunikationskanal, über den die Netze asynchron miteinander verbunden sind. Eine interaktive Anwendung wie die Brandenburger Internet-Wache, bei der es eine direkte bidirektionale Kommunikation zwischen dem Bürger und dem polizeilichen Sachbearbeiter gibt, stellt erhöhte Anforderungen an die Sicherheit der Daten. Dies gilt sowohl für die Speicherung von Daten als auch für den Transport der Daten zwischen der Internet-Wache und den polizeilichen Systemen, die sich in physikalisch abgeschotteten Netzwerken befinden.

Alle personen- und vorgangsbezogenen Daten, die in der In-

ternet-Wache gespeichert werden, liegen verschlüsselt vor. Hierfür kommen anerkannte asymmetrische Verschlüsselungsverfahren zum Einsatz. Für jeden Bürger und jeden Vorgang wird dabei ein eigenes Schlüsselpaar erzeugt. Selbst bei Datendiebstahl oder elektronischem Einbruch in die Internet-Wache bleiben die sensiblen Daten für fremde Blicke geschützt. Die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen wird laufend durch den Landesbeauftragten für Datenschutz überwacht. Zeitgleich wurde das Datenmodell der beiden Plattformen vollständig auf XML umgestellt und ist damit auch in Zukunft plattformunabhängig.

Auch wenn die virtuelle Internet-Wache den Polizeibeamten nicht ersetzen kann und soll, ist sie dennoch mehr als nur eine alternative Darstellungsform für Informationen. Sie ermöglicht dem Bürger, komfortabel und schnell Kontakt herzustellen. Für die öffentlichen Kassen kann mit weniger Personal im Innendienst der Stabsdienststellen ein Mehr an Service angeboten werden. Die durch diese effektive Bearbeitungsweise zukünftig freigesetzten Personalressourcen können im Außendienst, also für den persönlichen Dienst am Bürger, eingesetzt werden. ◀

Der Autor: Ralph Kissner



Foto: Six Offene Systeme

Ralph Kissner absolvierte an den Universitäten Frankfurt / Main und Kiel das Studium der theoretischen Physik. 1991 gründete er die Firma Six Offene Systeme. Bereits 1995 hat sich Six ausschließlich mit der Entwicklung datenbankgestützter Anwendungen auf Basis von Internet-Technologie beschäftigt.