



# **E-Government – Chance für Österreichs Städte und Gemeinden**

## **Stand der Entwicklungen 2003**

Ronald Sallmann

**Schriftenreihe des Österreichischen Städtebundes  
E-Government – Chance für Österreichs Städte und Gemeinden  
Stand der Entwicklungen 2003**

*Die korrekte Schreibweise lautet nach den deutschen Rechtschreibregeln: E-Government. Wenngleich in der „Schreib“-Realität oft andere Schreibweisen vorkommen, wird im Einklang mit der nächsten Ausgabe des Österreichischen Wörterbuches und dem Duden „E-Government“ als Begriff verwendet. Das gleiche gilt auch für die übrigen E-Begriffe wie E-Mail und E-Voting. Nach einem Beschluss des IKT-Boards in seiner 18. Sitzung am 23. September 2003 wurden im Übrigen Länder, Städte, Gemeinden und andere Verwaltungseinrichtungen ersucht, in diesem Punkt zur Einheitlichkeit des Gesamtbildes beizutragen. Diesem Ersuchen kommt der Österreichische Städtebund gerne nach. Von dieser Schreibweise unberücksichtigt blieben Eigennamen wie z. B. „e-linz“ und „e-Cooperation Board“.*

**Herausgeber:**

Österreichischer Städtebund  
1082 Wien, Rathaus  
Telefon: 01/4000-89980  
Telefax: 01/4000-7135  
E-Mail: [post@stb.or.at](mailto:post@stb.or.at)  
Internet: <http://www.staedtebund.at>

**Schriftleitung:**

Generalsekretär Dkfm. Dr. Erich Pramböck

**Koordination und Betreuung:**

Dr. Ronald Sallmann

**Autoren:**

Kapitel 1 – Grundlagen des E-Government	Ronald Sallmann Alexander Maimer (KDZ)
Kapitel 2 – Europäische Rahmenbedingungen für E-Government	Ronald Sallmann
Kapitel 3 – Fragebogenerhebung E-Government 2003	Thomas Prorok (KDZ) Alexander Maier (KDZ) Bernhard Krabina (KDZ)
Kapitel 4 – Akteure & Strukturen	Ronald Sallmann
Kapitel 5 – Leitfaden für kommunales E-Government	Ronald Sallmann
Kapitel 6 – Kommunale Perspektiven von E-Government	Ronald Sallmann Thomas Prorok (KDZ)
Kapitel 7 – Good Practices	Elisabeth Dearing (BKA) Thomas Prorok (KDZ) Otmar Pilgerstorfer (Magistrat Linz)

**Umschlaggestaltung und DTP-Produktion:**

Karin Wieser, Grafic & Design  
1030 Wien, Marokkanergasse 16  
[www.grafic.at](http://www.grafic.at)

**Druck:**

Littera Druck, Rauch Gesellschaft mbH, 1120 Wien

Wien, Oktober 2003

## Vorwort

Im Februar 2002 gab der Österreichische Städtebund beim KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung – die Erstellung eines E-Government-Leitfadens in Auftrag, in dem die Grundlagen, Rahmenbedingungen, Strukturen, der Stand der Entwicklungen im Jahr 2001 sowie Hinweise auf das Management von E-Government-Projekten dargestellt wurden.

Die vorliegende Publikation widmet sich exakt dem gleichen Themenfeld, nämlich E-Government in Städten und Gemeinden, die Inhalte sind jedoch vollkommen andere: Nach nur 1 ½ Jahren war es bereits notwendig geworden, die jüngsten Entwicklungen zusammenzufassen und mit stetem Fokus auf die kommunale Ebene aufzubereiten.

Alleine dieser Umstand zeigt ganz deutlich, wie kurzlebig das Wissen in diesem Spezialgebiet ist und wie rasch sich E-Government weiterentwickelt. Hinzu kommt, dass sich E-Government nicht einfach auf einen Verwaltungsbereich oder ein Fachgebiet eingrenzen lässt, sondern sich durch eine hochgradige Durchdringung sämtlicher Ebenen der staatlichen Verwaltung und vieler Disziplinen, von der Technik bis zum Recht, auszeichnet.

Auch die Herangehensweise an E-Government hat sich in den letzten Jahren deutlich verändert. Während in der Anfangszeit stärker über die strategische Bedeutung und die Auswirkungen von E-Government diskutiert wurde und E-Government vielfach als „Motor der Verwaltungsreform“ gepriesen wurde, besetzt es in der Zwischenzeit einen fixen Stellenwert in der „Public Management“-Landschaft. So hat E-Government beispielsweise ein massives Umdenken in Richtung „prozessorientierter Verwaltungsführung“ ausgelöst.

Ein weiterer wesentlicher Entwicklungsschritt der letzten 1 ½ Jahre erfolgte mit der Identifikation und Konkretisierung der Problembereiche von E-Government und der umsetzungsorientierten Aufarbeitung im Rahmen eines bundesweiten „Masterplans“.

E-Government besitzt aber nicht nur das Potential, die Verwaltungslandschaft zu reformieren, sondern auch nachhaltig zu verändern. Damit diese Veränderungen nicht überwiegend auf dem Rücken und zu Lasten der Städte und Gemeinden, die schließlich den Großteil an E-Government-fähigen Verfahren und Leistungen besitzen, ausgetragen werden, ist ein umfassender Informations- und Wissensstand über die aktuellen Entwicklungen bei den kommunalen Entscheidungsträgern und Führungskräften erforderlich.

Genau vor diesem Hintergrund und mit dieser Zielsetzung ist die vorliegende Publikation entstanden, nämlich die vielen bereits umgesetzten, in Arbeit befindlichen oder geplanten Maßnahmen, die beteiligten Akteure und die organisatorischen Rahmenbedingungen in Europa und Österreich nach entscheidungsrelevanten Gesichtspunkten zu strukturieren, auch für „Nicht-Techniker“ verständlich darzustellen und aus dem Blickwinkel der Städte und Gemeinden zu untersuchen.

Wien, Oktober 2003

**Dkfm. Dr. Erich Pramböck**  
Generalsekretär

**INHALTSVERZEICHNIS**

<b>AUTORENVERZEICHNIS</b>	<b>8</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>11</b>
<b>KAPITEL 1 GRUNDLAGEN DES E-GOVERNMENT</b>	<b>15</b>
1.1 Zum Begriff des E-Government	18
1.2 Perspektiven des E-Government	18
1.3 Formen von E-Government	19
1.3.1 Differenzierung von E-Government nach der Funktion	19
1.3.2 Differenzierung von E-Government nach der Beziehungsstruktur	20
1.3.3 Differenzierung von E-Government nach dem Grad der Interaktion	21
1.3.4 Differenzierung von E-Government nach Anwendungsbereichen	21
1.4 Innovationspotential von E-Government	22
1.5 Geschäftsprozessmanagement als Teilaspekt des E-Government	24
1.5.1 Grundzüge der Geschäftsprozessoptimierung (GPO)	24
1.5.2 Vorgehen bei der Geschäftsprozessoptimierung	25
1.5.3 Das Potential von E-Government bei der Geschäftsprozessoptimierung	26
<b>KAPITEL 2 EUROPÄISCHE RAHMENBEDINGUNGEN FÜR E-GOVERNMENT</b>	<b>31</b>
<b>KAPITEL 3 FRAGEBOGENERHEBUNG E-GOVERNMENT 2003</b>	<b>47</b>
3.1 Einleitung und Ausblick	49
3.2 Grundlagen des E-Government	50
3.2.1 Zugang und Internetpräsenz	51
3.2.2 E-Government: Problembereiche und Erwartungen	52
3.3 E-Government-Entwicklungen innerhalb der Gemeindeverwaltungen	55
3.3.1 Einsatz spezifischer Software in den Gemeinden	56
3.3.2 Geschäftsprozessoptimierung	57
3.3.3 Einsatz von Open-Source-Software in den Gemeinden	58
3.4 E-Government-Interaktionen mit Österreichs Gemeinden	59
3.4.1 Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden im Bereich der Verfahrensabwicklung	59
3.4.2 Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden im Bereich der Benutzerverwaltung	62
3.4.3 Interaktionsmöglichkeiten mit anderen Gebietskörperschaften	62
3.4.4 Interaktionsmöglichkeiten für die eigene Gemeinde durch Zugriff auf externe Services	63
3.5 Zukunftsperspektiven des kommunalen E-Government in Österreich	63
3.5.1 Bekanntheit der E-Government-Akteure und -Plattformen	64
3.5.2 Unterstützungsleistungen bei der Implementierung von E-Government	65
3.5.3 Bereitschaft zur Mitarbeit an der Entwicklung von E-Government	66
3.5.4 Maßnahmen für einen „kommunalen E-Government-Masterplan“	67

<b>KAPITEL 4</b>	<b>AKTEURE &amp; STRUKTUREN</b>	<b>71</b>
4.1	E-Government-Entwicklungslandschaft in Österreich	74
4.1.1	e-Government-Plattform und e-Cooperation Board	74
4.1.2	IKT-Board und -Stabsstelle	77
4.1.3	help.gv.at & Amtsweg-Online	78
4.1.4	Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government	79
4.1.5	Fachausschuss für Informationstechnologie (FIT) des Österreichischen Städtebundes	80
4.1.6	IKT-Forum des Österreichischen Gemeindebundes	81
4.1.7	Forum E-Government der OCG	82
4.2	Strukturelle Maßnahmen für E-Government	83
4.2.1	E-Government-Masterplan	83
4.2.2	E-Government-Konferenzen	84
4.2.3	E-Government-Gesetz	84
<b>KAPITEL 5</b>	<b>LEITFADEN FÜR KOMMUNALES E-GOVERNMENT</b>	<b>87</b>
5.1	Einleitung	89
5.2	Handlungsleitfaden für umsetzungsorientierte E-Government-Maßnahmen	90
5.2.1	Elektronischer Zugang zur Verwaltung	92
5.2.2	Elektronisches Anbringen an die Verwaltung	94
5.2.3	Identifikation des Antragstellers	97
5.2.4	Übermittlung des Antrags bzw. der Antragsdaten	101
5.2.5	Verwaltungsinterne Verarbeitung	103
5.2.6	Interne Vernetzung auf Gemeindeebene	103
5.2.7	Erledigung/Zustellung	112
5.2.8	E-Government-Gütesiegel	114
<b>KAPITEL 6</b>	<b>KOMMUNALE PERSPEKTIVEN VON E-GOVERNMENT</b>	<b>117</b>
6.1	Allgemeine Problembereiche von E-Government	120
6.2	Position und Problemsicht der Gemeinden zu geplanten E-Government-Maßnahmen	122
6.3	Problembezogene Aspekte ausgewählter E-Government-Maßnahmen	124
6.3.1	XML-Struktur für Verfahrensbestandteile (z. B. Bescheide)	125
6.3.2	Konventionen für elektronische Zustellung	126
6.3.3	E-Payment-Standard (für alle Anbieter von Zahlungssystemen)	127
6.3.4	Datenzugangs- und -austauschstandard im Bereich Geoinformation	127
6.3.5	Fertig verfügbare Komponenten für Signaturfunktionalitäten	128
6.3.6	Verfügbarkeit zentraler Bausteine für E-Government-Funktionen	128
6.3.7	Amtssignatur für Gebietskörperschaften	129
6.3.8	Authentifikation – Bürgerkarte (light)	129
6.3.9	Einheitlicher Zugang zu Bundesregistern (z. B. Grundbuch) über den Portalverbund	130
6.3.10	Zentrales Adressregister	130
6.3.11	Zentrales Dokumenten-/Urkundenregister (auf Basis des ZMR)	131
6.3.12	Zentrales Vereinsregister	131

6.3.13	Zentrales Gebäude- und Wohnungsregister	132
6.3.14	Zentrales Gewerberegister	132
6.3.15	Kommunikationsarchitektur (Kommunikationsmöglichkeit zwischen elektronischen Systemen verschiedener Gebietskörperschaften)	132
<b>KAPITEL 7</b>	<b>GOOD PRACTICES</b>	<b>135</b>
7.1	Amtsweg-Online: E-Government auf help.gv.at	137
7.1.1	Die organisatorischen Grundlagen des E-Government	138
7.1.2	Amtsweg-Online im internationalen E-Government-Spektrum	139
7.1.3	Die Funktionsweise von Amtsweg-Online	140
7.1.4	Amtsweg-Online-Planung 2003 – Weitere Verfahren und Partner	141
7.1.5	Vorteile für Bürger	142
7.1.6	Vorteile für Städte und Gemeinden	143
7.1.7	Vorteile für Entscheidungsträger in den Partnerbehörden	144
7.2	e-linz: Der Linzer Weg zu E-Government	145
7.2.1	Erfolgsfaktoren und Leitsätze für e-linz	145
7.2.2	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen im Rahmen von e-linz	145
7.2.3	Resümee	150
<b>ANHANG</b>		<b>153</b>
	Teilnehmer der e-Government-Plattform	155
	Nominierte Mitglieder des e-Cooperation Boards	156
	E-Government-Masterplan (Stand Mitte September 2003)	158
	E-Government-Gesetzesentwurf (Stand 15. Juli 2003)	163
	Stellungnahme des Österreichischen Städtebundes zum Entwurf des E-Government-Gesetzes (Stand Mitte Juli 2003)	181

## AUTORENVERZEICHNIS

**Dr. Elisabeth DEARING**, Bundeskanzleramt, Abt. III/7

Leiterin der Abteilung Verwaltungsentwicklung im BKA, zuständig für das Verwaltungsinnovationsprogramm des Bundes, help.gv.at, Organisationsentwicklung, Leistungsindikatoren, Qualitätsmanagement und Verwaltungswettbewerbe.

**Kontaktadresse:** A-1010 Wien, Ballhausplatz 2                      Fax: +43(0)1/531 15 - 7490  
Tel.: +43(0)1/531 15 - 0    E-Mail: info@help.gv.at

**Mag. Bernhard KRABINA**, KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung

Berufserfahrung im Bereich E-Business und Mitarbeit an einem EU-Forschungsprojekt zum Thema E-Government bei der Bundesrechenzentrum GmbH. Seit Juni 2003 im KDZ in den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologie und E-Government tätig.

**Kontaktadresse:** Mariahilfer Straße 136, A-1150 Wien      Fax: +43(0)1/892 34 92 - 20  
Tel.: +43(0)1/ 892 34 92 - 27    E-Mail: krabina@kdz.or.at

**Mag. Alexander MAIMER**, KDZ - Managementberatungs- und WeiterbildungsGmbH.

Seit 1998 Mitarbeiter des KDZ. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Verwaltungsmodernisierung, Geschäftsprozessoptimierung und E-Government.

**Kontaktadresse:** Mariahilfer Straße 136, A-1150 Wien      Fax: +43(0)1/892 34 92 - 20  
Tel.: +43(0)1/892 34 92 - 23    E-Mail: maimer@kdz.or.at

**Ing. Otmar PILGERSTORFER**, Magistrat Linz

Mitarbeiter der Abteilung Organisationsentwicklung. Tätigkeitsschwerpunkte sind die Koordination des E-Government Aufbaus im Magistrat Linz sowie Projektleitung einzelner, zumeist größerer Projekte im E-Government-Umfeld (z. B. Linzer ELAK).

**Kontaktadresse:** Hauptplatz 1, A-4041 Linz                      Fax.: +43(0)70/737-465  
Tel.: +43(0)70/7070-1218    E-Mail: otmar.pilgerstorfer@mag.linz.at

**Mag. Thomas PROROK**, KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung

Seit 2000 Mitarbeiter des KDZ, davor für die Europäische Kommission in den Bereichen „Erweiterung der Europäischen Union“ und „Public Relations“ tätig. Seine aktuellen Arbeitsschwerpunkte sind E-Government und EU-Projekte.

**Kontaktadresse:** Mariahilfer Straße 136, A-1150 Wien      Fax: +43(0)1/892 34 92 - 20  
Tel.: +43(0)1/892 34 92 - 17    E-Mail: prorok@kdz.or.at

**Mag. Dr. Ronald SALLMANN**, Public Management Consulting

Unternehmensberater für den öffentlichen Sektor und Lektor für Verwaltungsinformatik an der FH Technikum Kärnten, Studiengang Public Management. Schwerpunkte im Bereich IKT und Verwaltungsorganisation sowie Konzeption und Management von EU-Projekten.

**Kontaktadresse:** L. Weinmayerstr. 14/3/3, A-3400 Klosterneuburg  
Tel.: +43(0)699/1705 9503    Mobil: +43(0)676/48 48 103  
Fax.: +43(0)2243/26 828    E-Mail: r.sallmann@cti.ac.at



## Von der Idee...

### Intelligente Formulare im e-Government und e-Business: AneconFormSolution

AneconFormSolution (AFS) ist konzipiert für die effiziente Umsetzung von Internet- Formularessystemen. AFS ist ein JAVA basiertes Entwicklungs-Framework mit einem integrierten Administrationsprogramm für die Online Formulardefinition und Generierung.

Mit AFS können Sie ohne Programmierkenntnisse innerhalb weniger Minuten intelligente Formulare strukturieren, generieren, testen und sofort online stellen.

AFS-Formulare sind ausgerichtet an den Anforderungen des österreichischen e-Governments in Bezug auf Styleguide, sichere Signatur, Portalverbund und Kommunikationsarchitektur.

#### AFS Standards und Normierungen

- E-Government-Styleguide 1.2
- Confirmationmodul
- Kommunikationsarchitektur
- Webservice-Schnittstelle
- Portalverbundprotokoll

#### AFS-Formulare erstellen

- Integrierter Entwicklungsprozess
- Konfigurierbares Rechte- und Rollenkonzept
- Repository und Data-Dictionary
- XML-Formular-Metadefinition
- Formulare Sammlungen

#### AFS-Formulare gestalten

- Anbindung an Fachinformationssysteme
- Wiederverwendbare Formularelemente
- Parametrierbare und erweiterbare Formularlogik
- Parametrierbarer Formularfluss
- Formulargenerator

#### AFS-Formulare betreiben

- Formular-Versionierung
- Betrieb auf OpenSource-Komponenten
- Dynamisches Formularlayout
- Integration der Digitalen Signatur
- u.v.a.m.



#### Kontakt:

Peter Marvin Behrendt  
Produktmanager AFS

Alserstrasse 4 / Hof 1  
A-1090 WIEN  
Tel.: +43 1 4095890-0, Fax: DW-13  
E-mail: marvin.behrendt@anecon.com



Software Design und Beratung G.m.b.H.  
Alserstr. 4, Hof 1 • A-1090 Wien • www.anecon.com

## EXECUTIVE SUMMARY

In der öffentlichen Meinung ist E-Government durchwegs positiv besetzt und seitens der Europäischen Union wie auch der Österreichischen Bundesregierung gibt es ambitionierte Pläne für eine flächendeckende E-Government-Umsetzung bis 2005. Für die Gemeinden, an die als jene Gebietskörperschaften mit dem größten Potential an E-Government-tauglichen Verfahren und Leistungen von Kundenseite automatisch die höchsten Erwartungen geknüpft werden, ergibt sich dadurch ziemlicher Handlungsdruck.

Obwohl das Bewusstsein für die Bedeutung von E-Government in den Gemeinden bereits vorhanden ist, gibt es bei der konkreten Umsetzung nach wie vor Unsicherheiten<sup>1</sup>. Die Schwierigkeit bei der Realisierung von E-Government liegt vor allem darin, dass es sich dabei um eine hochkomplexe und kaum abgrenzbare Querschnittsmaterie handelt. Einerseits endet E-Government nicht an den organisatorischen Grenzen einzelner Gebietskörperschaften, sondern betrifft alle Ebenen der staatlichen Verwaltung und deren vielfältigen Interaktionen untereinander und mit deren „Kunden“. Andererseits endet E-Government aber auch nicht an den Grenzen technischer Systeme, die es ermöglichen, sondern beeinflusst aufgrund neu entstandener Möglichkeiten organisatorische Strukturen, wirft neue Fragen auf, die sich bisher nicht stellten, und bringt die Gesetzgebung aufgrund vieler neuer und in der vorhandenen Rechtsmaterie und -sprechung nicht berücksichtigten Tatbestände unter Zugzwang. Verschärft wird diese „Undurchsichtigkeit“ durch die rasche technische Entwicklung.

Vor dem Hintergrund dieser Problematik, die sich für die kommunale Ebene aufgrund des größten Aufkommens an E-Government-tauglichen Verfahren und Leistungen auf der einen Seite und den geringsten Möglichkeiten normativer wie auch struktureller Beeinflussung<sup>2</sup> auf der anderen Seite noch verschärft darstellt, entstand die vorliegende Publikation. Sie spannt einen breiten Bogen von entscheidungsrelevanten Basics zu E-Government über europäische und österreichische E-Government-Strukturen, gibt einen Überblick über den Stand der E-Government-Umsetzung in den österreichischen Städten und Gemeinden, strukturiert die aktuellen E-Government-Entwicklungen in Österreich anhand eines fiktiven Verfahrensablaufs, konzentriert sich schließlich auf die kommunalspezifischen Aspekte und Probleme von E-Government und stellt abschließend zwei österreichische E-Government-Pioniere vor.

Die Inhalte wurden insbesondere für Führungskräfte und Entscheidungsträger aufbereitet, und verzichtet auf technische Details oder – wo notwendig – beschreibt detailliert technische Begriffe. Zielvorgabe für die Publikation war eine verständliche „Zusammenschau“ über die vielen aktuellen Ansätze und Entwicklungen, Strukturen und Akteure im Bereich E-Government als Ent-

<sup>1</sup> Bei einer im Auftrag des Österreichischen Städtebundes im August 2003 durchgeführten Fragebogenerhebung gaben 37 Prozent der befragten kommunalen Führungskräfte an, nach wie vor unklare Vorstellungen über Maßnahmen im Bereich E-Government zu haben.

<sup>2</sup> Gemeinden sind als unterste staatliche Hierarchieebene in vielen Bereichen auf Vorleistungen der Bundes- und Landesebene angewiesen.

scheidungshilfe für kommunale Führungskräfte und als Motivation zur aktiven Beteiligung der Gemeinden an der weiteren Entwicklung von E-Government.

Das erste Kapitel bietet einen gerafften Überblick über die wichtigsten Grundlagen von E-Government, sozusagen eine Einführung in die Basisbegrifflichkeiten, leitet dann jedoch sehr rasch über zu den eigentlichen Voraussetzungen für E-Government, welche individuell von jeder Gebietskörperschaft zu treffen sind. Die Praxis von E-Government hat sehr rasch gezeigt, dass E-Government vor dessen Umsetzung einer fundierten Bestandsaufnahme und Analyse der bestehenden Strukturen und Prozesse auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung bedarf und dass der Aufbau elektronischer Verfahren einen ausgezeichneten Anlass darstellt, die bestehenden Prozesse kritisch zu überdenken und zu reformieren. Verfahren lassen sich eben nur dann elektronisch abbilden, wenn vorher die herkömmliche Abwicklung im Detail bekannt ist. Erst damit kann gewährleistet werden, dass herkömmliche Abwicklung und elektronisches Verfahren synchron und ohne erheblichen Mehraufwand aufgrund doppelgleisiger Bearbeitung laufen.

Auf europäischer Ebene ist die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien schon seit vielen Jahren ein strategisches Kernthema. Angestoßen und gefördert von der Europäischen Union, hat sich auf europäischer Ebene zwischen den EU-Mitgliedern und global vor allem zwischen der Europäischen Union und den USA ein regelrechter Wettlauf entwickelt. Schließlich geht es um die Konkurrenzfähigkeit von Europa gegenüber den USA in diesem mittlerweile besonders bedeutenden Wirtschaftszweig und darum, den vielfach diskutierten „Vorsprung“ der USA aufzuholen. Da die EU in Zusammenhang mit E-Government als wichtiger Impulsgeber für die Mitgliedsländer zu betrachten ist, werden im zweiten Kapitel die wesentlichen Initiativen der Europäischen Kommission dargestellt.

Bei den EU-Gipfeln in Feira und Lissabon im Jahr 2000 wurde ein wichtiger Impuls für die europäische – und damit auch österreichische – E-Government-Entwicklung gesetzt: Die Mitgliedsländer vereinbarten, dass bis Ende 2005 alle wichtigen Verfahren und Leistungen der öffentlichen Verwaltung im Internet verfügbar sein sollten und erzeugten damit einen gewissen Handlungsdruck, der durch den Aufbau eines EU-weiten Benchmarkingsystems zur regelmäßigen Messung der E-Government-Leistungen der einzelnen Mitgliedstaaten verstärkt wurde. Lag Österreich beispielsweise in der Anfangsphase noch auf einem guten 4. Platz, so fiel unser Land beim Benchmark 2003 auf den 11. Platz zurück.

Nach einer Darstellung der europäischen Dimension von E-Government konzentriert sich die Publikation auf die österreichische Situation, und zwar in den Städten und Gemeinden. In einer vom Österreichischen Städtebund in Auftrag gegebenen Fragebogenerhebung wurde der aktuelle Stand der E-Government-Implementierung in den Mitgliedsgemeinden recherchiert. Der zweite Erhebungsschwerpunkt lag auf zukünftigen Entwicklungsperspektiven von E-Government, kommunalen Prioritäten, Unterstützungs- und Partizipationswünschen. Alle rd. 250 Mitglieder des Österreichischen Städtebundes waren aufgerufen, sich an der Fragebogenerhebung zu beteiligen. Der Rücklauf lag bei 70 Fragebögen, was einer Rücksendequote von knapp 30 Prozent entspricht. Aufgrund der Ausgewogenheit der eingelangten Fragebögen hinsichtlich der Gemeindegrößen sind die Ergebnisse bezogen auf die Mitglieder des Österreichischen Städtebundes, repräsentativ.

Insgesamt ergibt die Auswertung der Fragebogenerhebung ein Bild der Dynamik und eine deutliche Weiterentwicklung im Vergleich zum Jahr 2001, wo im Rahmen einer Fragebogenerhebung für den Städtetag 2001 in Teilbereichen die gleichen Fakten abgefragt wurden. Dies zeigt sich nicht nur bei der Nutzung des Internet und der technischen Ausstattung der Gemeinden, sondern auch in einer Veränderung des Problembewusstseins. Während rechtliche Kompatibilität und Sicherheitsbedenken gegenüber der letzten Umfrage deutlich weniger als Problem betrachtet werden, steigt das Kostenbewusstsein und der Imagewert von E-Government tritt gegenüber einer Betrachtung des Nutzwertes stärker in den Hintergrund. Die Rasanz der Entwicklungen führt aber nach wie vor zu einer gewissen Unsicherheit, wenn „unklare Vorstellungen über die zu setzenden Maßnahmen im Bereich E-Government“ von mehr als 30 Prozent der Gemeinden als Problemfaktor angegeben werden.

Die Fragebogenerhebung brachte auch Hinweise auf die Prioritätensetzung bei den zukünftigen E-Government-Aktivitäten der österreichischen Städte und Gemeinden. Insgesamt 14 Maßnahmen eines „Masterplans“, den die Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government im Frühjahr 2003 erarbeitete, wurden von den befragten Gemeinden als prioritär eingestuft und sollten daher in Überlegungen zu einem „kommunalen Masterplan“ münden.

Auf Basis der föderalen Struktur Österreichs haben sich in der Vergangenheit verschiedene Gremien aus unterschiedlichen Gebietskörperschaften und Wirtschaftsbereichen mit der Entwicklung von E-Government auseinander gesetzt und man erkannte rasch, dass ohne verwaltungsübergreifende Kooperation und Zusammenarbeit mit der Wirtschaft kein Weiterkommen möglich ist. Die perspektivischen Entwicklungsvorgaben der Europäischen Kommission bis 2005 dürften schließlich auch mit verantwortlich dafür sein, dass sich die Kräfte bündelten und in einen gemeinsamen, abgestimmten Entwicklungsprozess eintraten. Im vierten Kapitel werden daher die aktuell in Österreich im Bereich E-Government aktiven Gremien und deren Tätigkeitsfeld dargestellt. Danach folgt ein kurzer Abriss der wesentlichen E-Government-Strukturen, welche bereits geschaffen wurden und die Basis für die weitere Vorgangsweise darstellen.

Während vor zwei bis drei Jahren noch eher diffus über den Begriff und Umfang sowie die allgemeine Bedeutung, den Imagefaktor und die Implikationen von E-Government gesprochen wurde, befindet sich die öffentliche Verwaltung heute bereits in ganz konkreten Umsetzungsprozessen. Die neuralgischen Punkte, welche den Ausbau von E-Government behindern, wurden weitgehend identifiziert und in ein ambitioniertes Arbeitprogramm aufgenommen. Zur leichteren Orientierung wurden die bereits implementierten, aktuell entwickelten und zukünftig geplanten E-Government-Maßnahmen im fünften Kapitel entlang einer fiktiven Transaktionskette – ausgehend von der ersten Informationsbeschaffung über eine Online-Antragstellung bis hin zur elektronischen Erledigung und Zustellung – aufgearbeitet und bilden damit eine Art Leitfaden durch das Dickicht unzähliger Einzelinitiativen und Ansätze. Ziel war wiederum, kommunalen Führungskräften einen Überblick zu geben, welche Maßnahmen an welchem Punkt der Transaktionskette zwischen Kunden und Verwaltung (bzw. auch in umgekehrte Richtung) zu berücksichtigen sind, warum die eine oder andere Maßnahme notwendig ist und wie die eigene Gemeinde am besten vorgehen könnte.

Damit erfolgt eine nahtlose Überleitung auf das sechsten Kapitel, in dem ganz konkret auf die Perspektiven von E-Government aus kommunaler Sicht eingegangen wird. Das europäische Um-

setzungsziel 2005 in Verbindung mit laufendem Benchmarking und breiter Veröffentlichung der Ergebnisse setzt die Mitgliedsstaaten – und natürlich auch Österreich – unter Druck. Aufgrund der Popularität von E-Government (v. a. im Vergleich zu anderen Verwaltungsreformthemen) haben Erfolge nicht nur inhaltlichen, sondern auch hohen Prestigewert. Vor diesem Hintergrund ist auch der Druck der Bundesregierung auf eine rasche Umsetzung von Maßnahmen und kurz- bis mittelfristig herzeigbare Ergebnisse zu sehen. Für die Gemeinden bedeutet dieser Druck aber, über die vielschichtigen Entwicklungen informiert zu sein und die eigenen Interessen nachhaltig und kompetent zu vertreten, oder aber fertige Lösungen serviert zu bekommen und sich an diese dann – möglicherweise kostenintensiv – anpassen zu müssen.

Um eine ganzheitliche und kommunal orientierte Problemsicht von E-Government zu erreichen, werden in diesem Kapitel vorab allgemeine Aspekte dargestellt, die sich im Zuge einer E-Government-Implementierung zwangsläufig stellen. Anschließend erfolgt eine Aufarbeitung der Problemsicht der Gemeinden auf Basis der aktuellen Fragebogenerhebung. Diese Aufarbeitung mündet in 14 E-Government-Maßnahmen, welchen aus Sicht der Gemeinden hohe Umsetzungspriorität zukommt und welche die Basis für einen „kommunalen Masterplan E-Government“ bilden könnten. Aufgrund dieser Prioritätensetzung werden die 14 Maßnahmen abschließend aus dem Blickwinkel der Gemeinden analysiert und der spezifische Handlungsbedarf für die Gemeinden sowie mögliche negative Effekte herausgearbeitet.

Das letzte Kapitel bietet schließlich zur Abrundung zwei herausragenden E-Government-Pionieren aus dem öffentlichen Sektor Raum zur Darstellung ihrer Erfahrungen, wobei hier zwei sehr gegensätzliche Bereiche gewählt wurden. help.gv.at ist das Aushängeschild des Bundes im Bereich E-Government und wurde im Juli 2003 mit dem europäischen E-Government Award ausgezeichnet. Der Ausbau von help.gv.at von einer bereichsübergreifenden behördlichen Informationsplattform zu einem Transaktionsportal wurde auch als Maßnahme in den E-Government-Masterplan aufgenommen und ist für den Gemeindesektor, der mit zahlreichen Pilotgemeinden bei der schrittweisen Umsetzung kommunaler Anträge (im Rahmen des Projekts Amtsweg-Online) in help.gv.at vertreten ist, von großem Interesse.

Der zweite Beitrag ist ein Erfahrungsbericht des Magistrats Linz über das Projekt „e-linz“, also die Einführung von E-Government in der Linzer Stadtverwaltung. Da sich die Auseinandersetzung mit E-Government häufig auf die Beschreibung der technischen Funktionsweise spezifischer, elektronisch umgesetzter Verfahren oder Anwendungen reduziert, wurde hier ganz bewusst ein anderer Weg eingeschlagen und die Herangehensweise einer österreichischen Großstadt an E-Government aus kritischer, problemorientierter Sicht dargestellt.

Der Anhang beinhaltet schließlich wesentliche Zusatzinformationen zum Nachschlagen, auf die im Inhaltsteil an verschiedenen Stellen immer wieder verwiesen wird. Es sind dies der E-Government-Masterplan, der zum Zeitpunkt der Drucklegung letztgültige Entwurf des E-Government-Gesetzes sowie die Anmerkungen des Städtebundes dazu und schließlich auch die Mitgliederverzeichnisse der beiden hochrangigsten E-Government-Gremien<sup>3</sup> auf Bundesebene.

<sup>3</sup> e-Government-Plattform und e-Cooperation Board

# Kapitel 1

## **GRUNDLAGEN DES E-GOVERNMENT**

„E-Government“ zählt zu den jüngsten Bereichen der Informationsgesellschaft und unterliegt deshalb einer rasanten Entwicklung. Angestoßen und gefördert von der Europäischen Union, hat sich auf europäischer Ebene zwischen den EU-Mitgliedern und global vor allem zwischen der Europäischen Union und den USA ein regelrechter Wettlauf entwickelt.

Auch vor Österreich macht dieser Trend nicht Halt und es lassen sich allein in den letzten beiden Jahren deutliche Veränderungen in der E-Government-Diskussion feststellen: Während vor zwei bis drei Jahren noch eher diffus über den Begriff und Umfang sowie die allgemeine Bedeutung, den Imagefaktor und die möglichen Auswirkungen von E-Government gesprochen wurde, befindet sich die öffentliche Verwaltung heute bereits in einem ganz konkreten Umsetzungsprozess. Die neuralgischen Punkte, welche den Ausbau von E-Government behindern, wurden weitgehend identifiziert und in ein ambitioniertes Arbeitsprogramm aufgenommen. Derzeit stehen wir am Beginn dieses Programms, das – so die Wunschvorstellung der Österreichischen Bundesregierung – spätestens 2005 mit der Verfügbarkeit aller wichtigen öffentlichen Leistungen im Internet realisiert sein sollte.

Das gegenständliche Kapitel zielt darauf ab, dem Leser der vorliegenden Publikation einen knapp bemessenen Überblick über die Grundlagen von E-Government zu geben und damit die Basis für das Verständnis der nachfolgenden Kapitel zu schaffen. Da die Inhalte speziell für Führungskräfte und Entscheidungsträger aufbereitet wurden, wird auch bei den Grundlagen auf technische Details weitgehend verzichtet. Ziel ist ein umfassendes Verständnis der Thematik, detaillierte Basiswerke zu E-Government gibt es mittlerweile ausreichend am Markt.

E-Government ist ein spannender neuer Aspekt der Verwaltungsmodernisierung und fügt sich perfekt in den Ansatz des „Public Managements“ ein. Vor diesem Hintergrund ist aber auch zu bedenken, dass effektives E-Government, das über das Aufstellen „potemkinscher Dörfer“ hinausgeht, einer Reihe von Voraussetzungen – also Veränderungen – in der öffentlichen Verwaltung bedarf. Zu den wichtigsten dieser Voraussetzungen zählt eine Untersuchung der eigenen Strukturen und Tätigkeiten. Verfahren lassen sich eben nur dann elektronisch abbilden, wenn vorher die herkömmliche Abwicklung im Detail bekannt ist. Vollwertiges E-Government<sup>1</sup> ohne eine vorgelagerte Erhebung und Beschreibung der umzusetzenden Geschäftsprozesse kann nicht funktionieren. Erfolgt die Erhebung und Beschreibung gewissenhaft, werden sich in jedem Fall Verbesserungsmöglichkeiten feststellen lassen. Dies kann als positiver Nebeneffekt der Umsetzung von E-Government betrachtet werden.

Da der Bereich der „Geschäftsprozessoptimierung“ somit eine der wesentlichen verwaltungsinernen Grundvoraussetzungen für E-Government darstellt, bildet er im Anschluss an die allgemeinen Grundlagen von E-Government den zweiten Schwerpunkt dieses Kapitels.

<sup>1</sup> Keine reine Umstellung des Papieraktes auf elektronischen Akt, sondern es erfolgt vorher eine Geschäftsprozessoptimierung

## 1.1 ZUM BEGRIFF DES E-GOVERNMENT

Der Begriff „Electronic Government“ – in der Folge „E-Government“ – wird auf sehr unterschiedliche Weise definiert. Das hängt zum einen mit den verschiedenen Gesichtspunkten zusammen, unter denen E-Government betrachtet werden kann. Zum anderen sind es aber auch die zahlreichen Teilaspekte von E-Government, die eine konkrete Definition erschweren. Als „Ergebnis“ von Synergien zwischen dem Reformansatz des Public Managements in der öffentlichen Verwaltung und einer raschen Entwicklung der Informationsgesellschaft in Verbindung mit dem „technisch Machbaren“ ist E-Government eine junge Disziplin, die sich folgendermaßen am besten abgrenzen lässt:

„Electronic Government ist eine Organisationsform des Staates, welche die Interaktionen und Wechselbeziehungen zwischen dem Staat und den Bürgern, privaten Unternehmungen, Kunden und öffentlichen Institutionen durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) integriert.“<sup>2</sup>

Dem Grundgedanken des E-Government entsprechend hat es folgende Kriterien zu erfüllen:

- Beteiligung von Politik und/oder öffentlicher Verwaltung;
- Interaktions- bzw. Transaktionscharakter (Wechselbeziehungen);
- Einsatz eines elektronischen Mediums als Vermittler;
- Wertschöpfungscharakter (der Interaktion);
- Kundennutzen<sup>3</sup> bzw. -service steht im Vordergrund;
- Integration externer und interner Prozesse („Durchgängigkeit“).

## 1.2 PERSPEKTIVEN DES E-GOVERNMENT

E-Government ist grundsätzlich nach außen gerichtet mit Fokus auf verschiedene Zielgruppen wie Bürger, Unternehmen, Vereine, Intermediäre<sup>4</sup>, Gebietskörperschaften usw. Um E-Government umsetzen zu können, bedarf es aber auch umfassender verwaltungsinterner und verwaltungsübergreifender Anpassungen – organisatorischer wie technischer Natur.

Grundsätzlich unterscheidet man zwischen interner und externer Perspektive von E-Government. Der interne Einsatz von E-Government bezieht sich auf Datenbanken, bereichsspezifische Verwaltungsapplikationen (wie z. B. die elektronische Abwicklung des Personenstandwesens), elek-

<sup>2</sup> Schedler, Kuno (Hrsg): E-Government und neue Servicequalität der Verwaltung?, in: Grundlagen des E-Government, 2000, S. 33-51

<sup>3</sup> Im Sinne der besseren Lesbarkeit und der dudengerechten Schreibweise wird auf die jeweils weibliche Form der Begriffe Bürger, Referent, Kunde usw. verzichtet

<sup>4</sup> Intermediäre im Sinne „zwischen geschalteter“ Instanzen bei Kontakten zwischen Verwaltung und Bürger wie z.B. Wirtschaftstreuhänder, Notare, Rechtsanwälte, Architekten, Baumeister usw.

tronische Aktenverwaltungssysteme wie Dokumentenmanagement- und Workflow-Managementsysteme usw.

Die interne Perspektive umfasst aber auch Reformen innerer Verwaltungsabläufe in den einzelnen Verwaltungen, und zwar sowohl auf horizontaler (zwischen Dienststellen, Ministerien etc.) als auch vertikaler Ebene (zwischen Einrichtungen der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung). Eine Aufarbeitung der Schlüsselbereiche von E-Government durch eine eigens eingesetzte Arbeitsgruppe mündete in einen so genannten „E-Government-Masterplan“ und zeigt deutlich, dass die Hauptprobleme bei der internen Perspektive, nämlich einer Abstimmung zwischen den Gebietskörperschaften, liegen.

Der externe Einsatz von IKT umfasst hingegen die elektronische Bereitstellung von Informationen und Dienstleistungen, um die Beziehungen zwischen Staat und den unterschiedlichen Zielgruppen zu verbessern.

Die öffentliche Diskussion konzentriert sich hauptsächlich auf die externe Perspektive. Die nunmehr im „E-Government-Masterplan“ festgehaltenen Maßnahmen zeigen aber eindeutig, dass der Schwerpunkt bei internen Abstimmungserfordernissen liegt. Diese sind für den/die Kunden auf den ersten Blick zwar nicht sichtbar, verursachen aber den größeren Teil des Umstellungsaufwands.

## 1.3 FORMEN VON E-GOVERNMENT

Der Überbegriff des E-Government lässt sich in verschiedene Formen und Ausprägungen aufgliedern. Eine Unterscheidungsmöglichkeit ist die Differenzierung zwischen regulierendem und partizipierendem E-Government<sup>5</sup>, also je nachdem, ob der Staat in seiner normativen Funktion den Rahmen für E-Government vorgibt<sup>6</sup> oder seine Dienstleistungen selbst elektronisch umsetzt.

E-Government lässt sich weiters differenzieren nach der Beziehungsstruktur, also mit welcher Zielgruppe der Staat in elektronische Interaktion tritt, nach dem Grad der Interaktion (mit durchgängigen Transaktionen als höchster Ausprägungsstufe) und nach dem Anwendungsbereich, also nach inhaltlichen Kriterien.

### 1.3.1 Differenzierung von E-Government nach der Funktion

#### Regulierendes E-Government

Darunter wird die Option der öffentlichen Hand verstanden, die Rahmenbedingungen für die Entwicklung des E-Government regulierend – z. B. im Zuge der Gesetzgebung zu beeinflussen. Die Summe aller staatlichen Maßnahmen, welche regulierend auf die Entwicklung des E-Government einwirken, werden in der Literatur häufig auch als **E-Governance** bezeichnet.

<sup>5</sup> Gisler, Michael: Einführung in die Begriffswelt des E-Government, in: E-Government – eine Standortbestimmung, 2001, S. 13-30

<sup>6</sup> bestes Beispiel für regulierendes E-Government ist das neue E-Government-Gesetz

Der Grad der Beeinflussung sinkt mit der Tiefe der staatlichen Hierarchieebenen. Gemeinden haben somit geringeres regulatives Potential als z. B. die Bundesregierung. Allerdings darf der kommunale Einfluss bei der Förderung und Entwicklung von E-Government nicht unterschätzt werden. Beim Ausbau der Standortqualität kommt den Gemeinden beispielweise eine Schlüssel-funktion zu, indem sie die technische Infrastruktur für E-Government (z. B. Stadtnetzwerke) er-richten oder zumindest fördern. Neben der „Infrastruktur“ zählen auch „Ausbildung“, „Förderung der Akzeptanz“ und natürlich auch eigener vorbildhafter Einsatz zu wesentlichen Maßnahmen, die von Gemeinden gesetzt werden können.

Der Wichtigkeit dieser lokalen Maßnahmen ist man sich auch auf europäischer Ebene bewusst und sie wurde durch die Aufnahme in zwei Aktionspläne im Rahmen der eEurope-Initiative (siehe Kapitel 2 – Europäische Rahmenbedingungen) unterstrichen.

### **Partizipierendes E-Government**

Partizipierendes E-Government beschäftigt sich mit der Frage, wie der Staat die Möglichkeiten der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zu seiner Leistungserstellung nutzt<sup>7</sup>. Beim partizipierenden E-Government steht also die konkrete Anwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien durch die öffentliche Hand im Vordergrund, um einerseits die Service-qualität für die Verwaltungskunden (Zeit- und Wegersparnis, raschere Bearbeitung, einfachere Orientierung usw.) zu verbessern und andererseits die Effizienz der verwaltungsinternen und -übergreifenden Arbeit zu steigern. Wenn in der Literatur häufig global von „E-Government“ ge-sprochen wird, ist das meist auf die Form des partizipierenden E-Government bezogen.

### **1.3.2 Differenzierung von E-Government nach der Beziehungsstruktur**

Für den Ausdruck der Beziehungsstrukturen des Staates mit der Umwelt im Rahmen von E-Govern-ment haben sich folgende drei Begriffsebenen entwickelt:

#### **E-Government zwischen Verwaltung und Bürger**

Für diese Beziehungsform übliche Kürzel sind A2C, G2C oder Gov2C (Administration oder Govern-ment to Citizen/Customer). Dabei steht der Verwaltung eine Privatperson gegenüber, die in ver-schiedenen Rollen, z. B. als Bürger, Steuerzahler, Schüler, Bewerber oder Wähler aktiv werden kann.

#### **E-Government zwischen Verwaltung und der Wirtschaft**

A2B, G2B oder Gov2B (Administration oder Government to Business) beschreibt die Beziehun-gen zwischen öffentlicher Verwaltung und der Privatwirtschaft, wobei dieser auch Intermediäre, Vereine und andere Organisationen zugerechnet werden. Die elektronisch unterstützte Inter-aktion zwischen Verwaltungen und Unternehmen hat besonders großes Potential, da es sich (vor allem bei den Intermediären wie Notaren, Rechtsanwälten, Wirtschaftstreuhändern, Steuerber-atern, Baumeistern usw.) um relativ kleine, aber homogene Nutzergruppen mit einem relativ hohen Verfahrensvolumen handelt. Darüber hinaus fallen zahlreiche Probleme, welche sich bei

<sup>7</sup> Gisler, Michael: Electronic Government – mehr als eine Website; in: DISP 144/2001, S. 32-38

der Interaktion mit der „anonymen“ Masse der Bürger stellen, weg oder sind einfacher lösbar (z. B. Authentifizierung mittels digitaler Signatur, Schnittstellen und technische Erfordernisse).

### Verwaltungsübergreifendes E-Government

A2A, PA2PA oder Gov2Gov (Administration, Public-Administration bzw. Government to Administration/Government) beschreibt die elektronischen Beziehungen zwischen öffentlichen Verwaltungen auf vertikaler Ebene (Bundes-, Landes- und Kommunalebene) sowie auf horizontaler Ebene (z. B. zwischen den Landesverwaltungen oder zwischen den Ministerien). Als problematisch für elektronische Interaktionen zwischen den Behörden erweist sich das föderale System Österreichs mit höchst unterschiedlichen Systemen, Standards und Verfahren. Dennoch birgt verwaltungsübergreifendes E-Government enormes Reform- und Innovationspotential, das langfristig gesehen positive Auswirkungen auf die Kostenseite wie auch die Abwicklungsqualität und -geschwindigkeit haben wird.

### 1.3.3 Differenzierung von E-Government nach dem Grad der Interaktion

Die meisten Definitionen weisen auf den Interaktionsaspekt von „E-Government“ hin, d. h. es findet ein Datenaustausch zwischen zwei oder mehreren Kommunikationspartnern, von denen einer die öffentliche Verwaltung ist, statt.

Insgesamt lassen sich drei Interaktionsformen unterscheiden:

- **Information** – Bereitstellung verschiedener mediums- und zielgruppenspezifisch aufbereiteter Daten (z. B. Dokumente, Datenbanken).
- **Kommunikation** – Austausch von Nachrichten zwischen einzelnen Personen oder Interessengruppen (z. B. E-Mail, Diskussionsforen).
- **Transaktion** – Prozesse der Güterbewegung (physischer Transport) oder Erbringung von Dienstleistungen (z. B. elektronische Formulare und Amtswege).

Auf eine nähere Ausführung von E-Government nach dem Interaktionsgrad wird an dieser Stelle verzichtet, da es sich um die bekannteste und verbreitetste Form handelt.

### 1.3.4 Differenzierung von E-Government nach Anwendungsbereichen

Die Aufgaben des Staates sind breit gefächert und reichen von normativen Tätigkeiten über Exekution dieser Normen über demokratische Aufgaben bis hin zu einfachen Verwaltungs- und Serviceleistungen. Bezogen auf E-Government haben sich drei Ausprägungsformen entwickelt, die sich auf die Bereiche der allgemeinen Dienstleistungen, der konkreten behördlichen Verwaltungstätigkeit und der demokratischen Ausgestaltung beziehen:

- **E-Assistance (Alltag)** – Unterstützung der alltäglichen Lebensgestaltung,

- **E-Administration (Behördenkontakte)** – Abwicklung von Verwaltungsangelegenheiten (z. B. Amtswege) und
- **E-Democracy (Politische Partizipation)** – im Rahmen politischer Prozesse.

Als eigentlichen Kern von E-Government kann man den Anwendungsbereich „E-Administration“ bezeichnen. Hierbei geht es letztlich um die Umsetzung elektronischer Verwaltungsverfahren. Aber E-Government ist mehr und deshalb als ganzheitliches Phänomen zu verstehen, das alle drei genannten Anwendungsbereiche umfasst. Europaweit ist zu beobachten, dass „E-Administration“ verstärkt in den Verwaltungsalltag Einzug hält bzw. konkret an der Implementierung gearbeitet wird und dafür das strategische Interesse an „E-Democracy“ und „E-Participation“ wächst.

## 1.4 INNOVATIONSPOTENTIAL VON E-GOVERNMENT

In der öffentlichen Diskussion hat E-Government einen hohen Stellenwert. Diesen erhält es aber nicht nur aufgrund des erklärten Fokus auf Kundenservice, sondern weil E-Government erstmals wesentlich weitreichendere Reform- und Modernisierungsansätze zulässt. Dabei reicht die Bandbreite vom Zusatznutzen für den Verwaltungskunden durch eine neue, zusätzliche Kommunikationsschiene auf Basis eines neuen Mediums bis hin zu Leistungen, welche ohne elektronische Unterstützung bisher nicht möglich waren oder nur mit hohem organisatorischen Aufwand umsetzbar gewesen wären.

- **One-Stop-Shop-Prinzip:** Unter dem One-Stop-Shop-Prinzip wird eine Reduktion von Behörden- oder Organisationskontakten für ein/mehrere Verfahren (oder Erledigungen) verstanden:

**Kontaktbündelung:** Ansprechpartner für sämtliche Teilschritte eines Verfahrens (auch bei behördenübergreifenden Verfahren) ist eine (immer die selbe) Kontaktstelle in der Verwaltung. Dies geschieht organisatorisch (physisch) in Form von Bürgerbüros und Bürgerservicestellen. Bei E-Government, insbesondere bei konsequenter Umsetzung in Form von durchgängigen elektronischen Verfahren („true E-Government“), erfolgt der Kontakt elektronisch (nicht personalisiert) an einem zentralen Einstiegs- oder Kontaktpunkt („Single Point of Entry“), über den auch sämtliche Folgeinteraktionen, wie z. B. Akteneinsicht, Erledigungsstatusabfrage oder Nachreichen von Dokumenten, stattfinden.

**Leistungsbündelung:** Leistungen der öffentlichen Verwaltung, aber auch Leistungen privater Organisationen werden zu lebenssituationsbezogenen Maßnahmenpaketen zusammengeführt. Der Verwaltungskunde, welcher mit einem bestimmten Anliegen an die Gebietskörperschaft herantritt (z. B. Umzug, Heirat, Todesfall, Baufertigstellung), kann ein Paket von verwandten Dienstleistungen, welche mit dem Verfahrensanliegen in engem Zusammenhang stehen, in Anspruch nehmen.

- **Nonstop-Government-Prinzip:** Zugang zur öffentlichen Verwaltung rund um die Uhr (24/7-Verfügbarkeit, also 24 Stunden, 7 Tage die Woche). Die Bandbreite reicht von der tatsächlichen Verfügbarkeit bestimmter Verwaltungsdienstleistungen (d. h. die Erledigung erfolgt ebenfalls

sofort und nicht nur innerhalb der Geschäftszeiten) bis zur ständigen Verfügbarkeit von Informationen und der Möglichkeit, Verfahren zu initiieren. Direkte Erledigungen rund um die Uhr wären bei datenbankbasierten, automatisierbaren Verfahren ohne menschlichen Entscheidungs- bzw. Ermessensspielraum möglich (z. B. elektronische Meldebestätigung über Zentrales Melderegister). Zu beachten ist beim Nonstop-Government-Prinzip jedenfalls der Zeitfaktor: Werden manche Verfahren bei physischer Präsenz des Antragstellers binnen Minuten erledigt (z. B. Anmeldung), so kann es bei elektronisch unterstützten Verfahren aufgrund der

#### Geschäftszeiten der Verwaltung und der

zeitversetzten Stapelbearbeitung – d. h. die Abarbeitung elektronischer Anträge wird im Regelfall außerhalb der Spitzenzeiten (Parteienverkehrszeiten) an weniger arbeitsintensiven Randzeiten erfolgen – zu deutlichen Verzögerungen gegenüber der herkömmlichen Erledigungsdauer kommen.

- **Multi-Channel-Prinzip:** Dieses Prinzip besagt, dass der Zugang zu Verwaltungsverfahren bzw. -dienstleistungen neben Brief, Fax und persönlichem Anbringen auch über mehrere elektronische Medien (Kanäle) möglich ist. Solche Kanäle könnten z. B. sein: Internet, Access Points (öffentliche Terminals an Schlüsselstandorten), Call Center, Telefon/Mobiltelefon/SMS, WAP/Internet-Module über GPRS etc. Das Multi-Channel-Prinzip ist verfahrensspezifisch, d. h. nicht jedes Verfahren ist für jedes Medium geeignet. Prinzipiell gilt: Je einfacher ein Verfahren (z. B. Müllgebindebestellung), desto mehr Kommunikationskanäle stehen für das selbe Verfahren zur Verfügung.
- **Personalisierungsprinzip:** Eine datenbankbasierte, elektronische Unterstützung ermöglicht eine bessere Personalisierung von Verwaltungsdienstleistungen, d. h. man kann dem Verwaltungskunden die Möglichkeit geben, über Voreinstellungen (Parametrierung) der Dienste eine individuellere Produktdifferenzierung zu erreichen. Eine Weiterführung dieses Prinzips ist die Einrichtung von „Kundenkonten“: Unter der Voraussetzung einer zentralen Datenbankanlösung (bzw. verknüpfter Datenbanken) bei einer Gebietskörperschaft ist es möglich (und wird auch bereits ansatzweise praktiziert), dem Kunden einen zentralen Überblick über sämtliche Interaktionen, in welche er über einen bestimmten Zeitraum mit dieser Gebietskörperschaft getreten ist, zu geben – und zwar unabhängig von der bearbeitenden Stelle. Inhalte eines derartigen „Kundenkontos“ könnten z. B. sein: Bescheide, gestellte Anträge, geleistete Gebühren und Abgaben, offene Abgaben oder sogar ein Überblick über demnächst fällige Abgaben, aber auch Schriftverkehr zu verschiedenen Anliegen und Mitteilungen.
- **Verwaltungstransparenz:** Alle genannten Maßnahmen tragen wesentlich dazu bei, die Transparenz der Verwaltungstätigkeit zu steigern. Verwaltungstransparenz beginnt beim gut strukturierten Informationsangebot einer Verwaltung und gewinnt ganz wesentlich durch Maßnahmen wie Überblick über Verwaltungsverfahren (Bearbeitungsschritte, erforderliche Genehmigungen, beizubringende Unterlagen und Dokumente), elektronische Akteneinsichtnahme, elektronische Bearbeitungsstatusabfragen und Einsichtnahme in so genannte „Kundenkonten“.

## 1.5 GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENT ALS TEILASPEKT DES E-GOVERNMENT

Geschäftsprozessoptimierung (GPO) ist ein häufig verwendeter Begriff, wenn es um die Themen Verwaltungsmodernisierung, New Public Management und E-Government geht. Tatsächlich ist die Geschäftsprozessoptimierung ein Werkzeug zur Verbesserung von Verwaltungsabläufen und als solches als Teilaspekt von New Public Management zu verstehen. Im Zeitalter von E-Government rückt die Optimierung von Geschäftsprozessen nun verstärkt in den Mittelpunkt der Reformanstrengungen. Dies ist deshalb der Fall, weil der Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien nicht nur die Schnittstellen zu den Kunden neu definiert (externe Perspektive des E-Government), sondern bisher nicht bedachte Möglichkeiten zur Optimierung der internen Abläufe des Backoffice eröffnet. Um diese Potentiale auszuschöpfen, bedarf es jedoch einer wohlüberlegten und geplanten Vorgehensweise.

Geschäftsprozessoptimierung ist somit als unbedingte Voraussetzung von E-Government zu verstehen. E-Government beschränkt sich in diesem Verständnis nicht auf den Ankauf von technischen Geräten und Softwarelösungen, welche im schlechtesten Fall vorhandene Strukturen und Abläufe festschreiben. Da Korrekturen eines bereits angekauften und implementierten Geschäftsprozessmanagementsystems sehr kostspielig sind, stellt sich diese Herangehensweise im Nachhinein meist als äußerst teuer und unzweckmäßig heraus. Außerdem macht E-Government Abläufe transparent und sichtbarer, was zur Folge hat, dass „schlechte“ Abläufe und Prozesse plötzlich für eine breitere Öffentlichkeit erkennbar werden. Gutes und richtiges E-Government beginnt deshalb stets mit der Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen. E-Government und Geschäftsprozessoptimierung sind somit als Einheit zu verstehen.

Natürlich kann die Methode der Geschäftsprozessoptimierung auch ohne die Einführung von E-Government bzw. den verstärkten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien herangezogen werden, um Effizienz, Qualität und Kundenorientierung der öffentlichen Verwaltung zu erhöhen. Es ist aber zu empfehlen, auch in diesem Fall den verbesserten Einsatz von IKT bei den einzelnen Schritten der Geschäftsprozessoptimierung zu bedenken und deren mögliche Verbesserungspotentiale zu erheben.

### 1.5.1 Grundzüge der Geschäftsprozessoptimierung (GPO)

Geschäftsprozessoptimierung ist eine Methode zur **Verbesserung von Verwaltungsabläufen** mit den Zielen<sup>8</sup>:

- Potentiale zur **Effizienzsteigerung** und **Rationalisierung** aufzuzeigen und in der Praxis umzusetzen;
- die Prozesse noch intensiver auf die **Kunden** abzustimmen und damit die **Qualität** der Prozesse zu erhöhen;

<sup>8</sup> Schedler, Kuno (Hrsg): E-Government und neue Servicequalität der Verwaltung?, in: Grundlagen des E-Government, 2000, S. 33-51

- Erkenntnisse für die Gestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation zu gewinnen und diese umzusetzen (wo gibt es z. B. Schnittstellen zwischen Abteilungen?).

Dabei wird Geschäftsprozessoptimierung als eine Grundhaltung verstanden, bei der das gesamte Handeln einer Organisation als Kombination von Geschäftsprozessen betrachtet wird<sup>9</sup>.

So wie E-Government bildet die Geschäftsprozessoptimierung einen wesentlichen Bestandteil der Verwaltungsmodernisierung, wobei sie in der Umsetzungsplanung vor E-Government steht. Sie ist ein wesentliches Bindeglied im Kreislauf der ergebnisorientierten Steuerung:

- Produkte/Leistungen der öffentlichen Verwaltung werden in Geschäftsprozessen erstellt;
- Kosten für Produkte können nur dann ermittelt werden, wenn die zugrundeliegenden Geschäftsprozesse bekannt sind;
- Kostenreduzierung kann wesentlich durch Optimierung der Geschäftsprozesse erreicht werden;
- die Qualität der Produkte kann nur verbessert werden, wenn der Geschäftsprozess auf die Bedürfnisse (Erwartungen) des Abnehmers ausgerichtet ist<sup>10</sup>.

### Verwaltungsreform durch Kombination von GPO und E-Government

Im Rahmen des Geschäftsprozessmanagements werden Prozesse einer Organisation gesamthaft dokumentiert. Es werden Schnittstellen und Ressourcen dargestellt. Im Mittelpunkt der Geschäftsprozessanalyse stehen – im Gegensatz zum bisherigen Denken – bei dem primär die Sicherheit im Vordergrund stand, die Schnittstellen, die Beziehung zum Kunden und die Wertschöpfung im gesamten Prozess. Damit ergeben sich auch die direkten Anknüpfungspunkte zu E-Government, wo genau diese organisatorische „Schnittstellen- und Beziehungsperspektive“ notwendig ist, um diese auf technischer Ebene umsetzen zu können.

Durch diese neue Sichtweise können Maßnahmen zur Verbesserung der Effizienz und Effektivität der Prozesse erreicht werden. Gerade die verstärkte Ausrichtung auf die KundInnen, die Zurückdrängung der Arbeitsteilung (Reduktion von Schnittstellen), die Forcierung des E-Government und die Reduktion nicht-wertschöpfender Prozessschritte ist ein wesentlicher Beitrag zur Modernisierung der Verwaltung.

### 1.5.2 Vorgehen bei der Geschäftsprozessoptimierung

Für die Vorgangsweise bei der Geschäftsprozessoptimierung gibt es in der Literatur und auch der Praxis unterschiedliche Modelle. Bei großen Beratungsunternehmen ist es beliebt, eigene „Modelle“ zu zimmern und den Kunden als Standard zu verkaufen. Auf Basis der einschlägigen Prozessmanagementliteratur lassen sich im Wesentlichen sechs Schritte definieren:

<sup>9</sup> vgl. Bullinger; Warnecke: Neue Organisationsformen im Unternehmen, s. 465 f, Springer Verlag, 1996

<sup>10</sup> Wendler, Harald: Geschäftsprozessoptimierung, Finanzbehörde Hamburg, Oktober 2000

Schritt 1	Prozesslandschaft, Vorbereitung und Identifikation des Untersuchungsgegenstandes
Schritt 2	Identifikation und Abgrenzung der Prozesse
Schritt 3	Darstellung und Analyse des Ist-Prozesses
Schritt 4	Konzeption der Soll-Prozesse
Schritt 5	Umsetzung der Verbesserungspotentiale
Schritt 6	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Die Schritte 1 bis 4 reichen von der Analyse bis zur Erstellung der Reformvorschläge. Mit Schritt 5 beginnt der Implementierungsprozess, der den eigentlichen Kern der Geschäftsprozessoptimierung darstellt, wenn der Reformprozess nicht in der Konzeptphase enden soll. Deshalb ist darauf hinzuweisen, dass schon bei Beginn mit Schritt 1 an die spätere Umsetzbarkeit und Implementierung gedacht werden sollte, z. B. indem die MitarbeiterInnen eingebunden und informiert werden. Nur dadurch lässt sich das Ziel der nachhaltigen Optimierung erreichen.

Aber auch nach der Implementierung ist der Prozess der Geschäftsprozessoptimierung längst nicht abgeschlossen, da dieser in einen institutionalisierten kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) übergeleitet werden muss, um eine langfristige und dauerhafte Optimierung sicherzustellen.

### 1.5.3 Das Potential von E-Government bei der Geschäftsprozessoptimierung

Erhobene, analysierte und organisatorisch optimierte Geschäftsprozesse sind wie bereits erwähnt ein wichtiger Bestandteil der Verwaltungsmodernisierung und eine wesentliche Voraussetzung für E-Government. Das eigentliche Potential in Bezug auf Wertschöpfung und Kundenservice lässt sich aber erst durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ausreizen.

Insbesondere die folgenden Ziele von Geschäftsprozessoptimierung kommen bei E-Government besonders zum Tragen:

#### Verkürzung der Durchlauf- und Abwicklungszeiten

Beim Einsatz von E-Government kann eine wesentliche Verkürzung der Durchlauf- und Abwicklungszeiten in der Verwaltung erzielt werden, da Informationen (Daten) in standardisiertem digitalem Format vorliegen und somit ohne wesentliche Zeitverzögerung weitergeleitet und verarbeitet werden können. Antragsdaten werden nicht von den SachbearbeiterInnen, sondern im Idealfall direkt von den BürgerInnen in einem elektronischen Formular erfasst und direkt an das Workflow-Managementsystem der Behörde übergeben. Damit fallen Erfassungszeiten in der Posteinlaufstelle weg und der Zuweisungsvorgang wird verkürzt, indem die Antragsdaten verfahrensspezifisch den vordefinierten Leitweg einschlagen. Zusätzlich können automatisierte Kontrollschleifen die Vollständigkeit und Korrektheit eines Antrags samt Beilagen überprüfen. Eine wesentliche Verkürzung der Durchlaufzeiten ist auch möglich durch parallele Arbeitsläufe, da der elektronische Akt im Gegensatz zum Papierakt gleichzeitig mehreren Personen zur Einsichtnahme und Bearbeitung zur Verfügung steht (was z. B. bei mehreren benötigten Gutachten im Bauverfahren deutliche Zeitersparnis bringt).

### **Zusätzliche Verbesserung der Ablauforganisation**

Speziell die in der Wertschöpfungsanalyse als nicht wertschöpfende Tätigkeiten typisierten Prozessschritte lassen sich durch den gezielten Einsatz von IKT wesentlich verbessern bzw. beschleunigen. Leer- oder Wartezeiten können deutlich verkürzt bzw. aufgelöst, Informationsprozesse automatisiert werden. Die Integration von Prozesskostenrechnung oder Prozessmonitoring bietet neue Werkzeuge für umfassendes Controlling.

### **Wissensmanagement**

Geschäftsprozessoptimierung per se kann schon als Ansatz für Wissensmanagement in der Verwaltung dienen. E-Government bekräftigt diesen Ansatz, da im Wege der Anpassung von Workflow-Managementsystemen Prozesse exakter durchleuchtet und beschrieben werden müssen, um die gewonnenen Informationen in diesen Systemen abzubilden, zu speichern und damit verfügbar zu machen. Beispiele dafür wären: Ablauf von Verfahren, vor- und nachgelagerte Erfordernisse in Verfahren, Zuständigkeiten, Berechtigungen, Zeitvorgaben, Vertretungsregelungen usw.

### **Bürokratieüberwälzung**

Durch die Möglichkeit der Online-Antragstellung bzw. dem Online-Zugriff können Prozesse direkt von den Kunden initiiert werden. Dieses Empowerment der Kunden führt zu einer „Bürokratieüberwälzung“ von der Verwaltung auf die BürgerInnen und Wirtschaft. Die öffentliche Verwaltung „lagert“ beispielsweise die Tätigkeiten der Dateneingabe und des Formularausfüllens auf die Kunden oder andere Institutionen aus. Da die Antragstellung automatisiert abläuft, ergeben sich einerseits Einsparungspotentiale, da die Erfassungszeiten in der Posteinlaufstelle wegfallen und der Zuweisungsvorgang verkürzt wird. Andererseits können die Kontrollen auf Vollständigkeit und Korrektheit des Antrags sowie der Bezahlvorgang automatisiert werden, wodurch die Notwendigkeit von verwaltungsinternen Mehraufwänden aufgrund von fehlerhaften Antragstellungen reduziert wird.

### **Kundenorientierung/Imagegewinn**

24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche bekommen Kunden Zugang zu den Serviceleistungen der Verwaltung. Die Homepages der Behörden informieren über sämtliche „Lebenssituationen“ und deren Lösungen im Kontext der Verwaltungen. Dies ermöglicht die Konzentration der Verwaltungstätigkeit auf die inhaltliche Arbeit sowie auf individuelle Beratungsleistungen, was eine Qualitätsverbesserung des Verwaltungshandelns zur Folge hat. Die rasche und kostengünstige Aktualisierbarkeit elektronisch vorhandener Informationen führt dazu, dass die Kunden besser informiert sind und die Anzahl fehlerhafter Anträge sinkt. Aktuelle Informationen, die Möglichkeit zur unkomplizierten Kontaktaufnahme und die raschere Erledigung aufgrund der Reduktion von Fehlern bei Kunden und Verwaltung münden insgesamt in einem Imagegewinn für die öffentlichen Verwaltungen.

Wie man sieht, bilden Geschäftsprozessmanagement und E-Government eine Einheit auf dem Weg zur Verwaltungsmodernisierung, wobei ersteres den organisatorischen Teil abdeckt und letzteres für die technische Umsetzung sorgt. In den Kapiteln 4 (Strukturen & Akteure) und 5 (Leitfaden) wird der Status quo der E-Government-Entwicklung in Österreich aufgezeigt. Eine

wesentliche Ausgangsbasis stellt der so genannte „E-Government-Masterplan“<sup>11</sup> dar, in dem 42 konkrete E-Government-Maßnahmen – quer über alle Hierarchieebenen der Verwaltung – festgehalten wurden. Bei genauer Betrachtung der meisten Maßnahmen wird man feststellen können, dass am Beginn eine Erhebungs- und Optimierungs- bzw. Definitionsphase steht und erst danach die konkrete technische Umsetzung in Angriff genommen wird!

---

<sup>11</sup> siehe Anhang

1.)

1.)

1.) Dipl.-Ing. Wolfgang Viehauser, M.Sc.  
Deputy Head of Public Finance

1.)

1.)

1.)

1.)

1.)

1.)

1.)

1.)

1.)

1.)

  
Kommunal  
KREDIT

1.)

**GEMEINSAM ZUM ERFOLG MIT DEM FINANZIERUNGSPARTNER NR. 1.**

Profitieren Sie von der Nr. 1 bei Public Finance: 1.) Maastricht-optimale Finanzierung, 1.) Cross-Border-Transaktionen, 1.) PPP-Projekte, 1.) Strukturierte Finanzierungen, 1.) Private Placements, 1.) Veranlagungen, 1.) Kommunalleasing, 1.) Finanz-Benchmarking, 1.) Förderungsmanagement. Setzen Sie auf das Know-how der Nummer 1.

[www.kommunkredit.at](http://www.kommunkredit.at)

DIE SPEZIALBANK FÜR PUBLIC FINANCE

## Kapitel 2

# **EUROPÄISCHE RAHMENBEDINGUNGEN FÜR E-GOVERNMENT**

Auf europäischer Ebene ist die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien schon seit vielen Jahren ein strategisches Kernthema. Schließlich geht es um die Konkurrenzfähigkeit von Europa gegenüber den USA in diesem mittlerweile besonders bedeutenden Wirtschaftszweig und darum, den vielfach diskutierten „Vorsprung“ der USA aufzuholen, nicht zuletzt auch um die technologische Abhängigkeit von Produkten und Quasi-Standards „made in America“ zu vermindern. Dass europäische Entwicklungen durchaus dazu geeignet sind, weltweite Maßstäbe zu setzen, zeigten Innovationen wie das Open-Source-Betriebssystem Linux oder der GSM-Standard für Mobiltelefonie.

### **eEurope-Initiative**

Mitte der 90er Jahre, als sich das Internet gerade rasant auszubreiten begann, widmete sich die Europäische Kommission noch der Entwicklung der „Informationsgesellschaft“, also eher den sozialen Aspekten, die sich aus den neuen Technologien ergaben, und grundlagenorientierten Themen. Im Dezember 1999 folgte unter dem Schlagwort „eEurope“ eine maßgebliche Initiative der Europäischen Kommission, um „Europa ans Netz“ zu bringen. Nachdem diese Initiative bei den Mitgliedstaaten, dem Europäischen Parlament und den Hauptbeteiligten auf ein positives Echo gestoßen war, wurde auf dem Treffen des Europäischen Rates am 23. und 24. März 2000 in Lissabon ein Fortschrittsbericht vorgelegt.

Bei diesem Treffen haben die Staats- und Regierungschefs den Rat und die Kommission aufgefordert, einen umfassenden eEurope-Aktionsplan zu erstellen, in dem auf Basis eines Vergleichs aktueller nationaler Initiativen akkordierte Maßnahmen zur Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien festgelegt werden sollten.

### **Aktionsplan „eEurope 2002 – Eine Informationsgesellschaft für alle“**

Der von der Kommission vorbereitete und dem Europäischen Rat von Santa Maria da Feira am 19. und 20. Juni 2000 vorgelegte Aktionsplan wurde anlässlich dieses Gipfels von den Staats- und Regierungschefs mit den folgenden Worten verabschiedet: „Der Europäische Rat billigt den umfassenden eEurope-Aktionsplan 2002 und fordert die Organe, die Mitgliedstaaten und alle anderen Beteiligten auf, seine vollständige Durchführung bis 2002 sicherzustellen und langfristige Perspektiven für eine wissensbasierte Wirtschaft zu entwickeln, die dazu beitragen, dass die gesellschaftliche Integration mittels der Informationstechnologien gefördert und die digitale Kluft überwunden wird.“

Mit dem Aktionsplan „eEurope 2002 – Eine Informationsgesellschaft für alle“ wurden in erster Linie vier Ziele verfolgt:

1. alle Bürger, Haushalte, Schulen, Unternehmen und Verwaltungen ans Netz und ins digitale Zeitalter zu führen;
2. ein digital mündiges Europa mit einer Unternehmenskultur zu schaffen, die zur Finanzierung und Entwicklung neuer Ideen bereit ist;

3. zu gewährleisten, dass der Gesamtprozess alle Bevölkerungsschichten erfasst und das Vertrauen der Verbraucher gewinnt, sowie den
4. sozialen Zusammenhalt zu stärken.

Der eEurope-Aktionsplan 2002 nannte drei Wege zur Erreichung dieser Ziele:

- die beschleunigte Schaffung der notwendigen rechtlichen Rahmenbedingungen zur Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien,
- die Unterstützung neuer Infrastruktureinrichtungen und Dienste in ganz Europa und
- die Anwendung des offenen Koordinierungsverfahrens und des Leistungsvergleichs (Benchmarking).

Alle drei aufgezeigten Wege wurden mit genau festgelegten operativen Maßnahmen hinterlegt, begleitet von einem Zeitplan für den Zeitraum Ende 2000 bis Ende 2002.

Die generellen Ziele waren:

### **1. Billigeres, schnelleres und sicheres Internet**

- a) Billigerer und schnellerer Internet-Zugang
- b) Schnelleres Internet für Forscher und Studenten
- c) Sichere Netze und intelligente Chipkarten

### **2. Investitionen in Menschen und Fertigkeiten**

- a) Europas Jugend ins Digitalzeitalter
- b) Arbeiten in der wissensgestützten Wirtschaft
- c) Teilnahme aller an der wissensgestützten Wirtschaft

### **3. Förderung der Nutzung des Internets**

- a) Förderung des elektronischen Geschäftsverkehrs
- b) Regierung am Netz: elektronischer Zugang zu öffentlichen Diensten
- c) Gesundheitsfürsorge über das Netz
- d) Digitaler Inhalt für globale Netze
- e) Intelligente Verkehrssysteme

Es ist offensichtlich, dass zur Erreichung dieser Ziele eine umfassende Mobilisierung der öffentlichen Verwaltung in ihren verschiedenen europäischen Ausprägungen und Untergliederungen notwendig war.

Beschränkt man sich auf das Ziel 3.b Regierung am Netz („E-Government“), das allein die Verwaltungen betrifft, so haben die Staats- und Regierungschefs in Lissabon damit die öffentlichen Verwaltungen aller Ebenen angewiesen, die Informations- und Kommunikationstechnologien zu

nutzen, um einen möglichst breiten Zugang zu ihren Informationen zu ermöglichen und einen elektronischen Zugang zu allen Dienstleistungen bis 2003 bereitzustellen.

Um dies auch zu erreichen, gab der Aktionsplan den Verwaltungen – sowohl der Mitgliedstaaten als auch der Organe der Europäischen Union – die folgenden sechs Ziele vor:

Maßnahme	zuständig	Schlussstermin
Grundlegende öffentliche Daten im Netz (einschließlich Rechts- und Verwaltungsinformationen, Information über kulturelle Ereignisse, Umwelt- und Verkehrsinformationen)	Mitgliedstaaten mit Unterstützung der Europäischen Kommission	Ende 2002
Vereinfachung der netzgestützten Verwaltungsverfahren für Unternehmen (z. B. Schnellverfahren für die Firmengründung)	Mitgliedstaaten, Europäische Kommission	Ende 2002
Entwicklung eines koordinierten Konzepts für Informationen des öffentlichen Sektors, auch auf europäischer Ebene	Europäische Kommission	Ende 2000
Einrichtung europaweiter interaktiver Portale der Behörden (durch das Programm IDA)	Europäische Kommission, Mitgliedstaaten	Mitte 2001
Förderung der Nutzung von Software mit freizugänglichem Quellcode im öffentlichen Sektor und europaweiter Austausch von Erfahrungen mit guten Praktiken der „Regierung am Netz“ (im Rahmen der Programme IST und IDA)	Europäische Kommission, Mitgliedstaaten	im Laufe des Jahres 2001
Alle grundlegenden Vorgänge, an denen die Europäische Kommission beteiligt ist, müssen über das Netz laufen können (z. B. Bezuschussung, Forschungsverträge, Personaleinstellung, Beschaffung)	Europäische Kommission	Ende 2001

Die rasche und kontrollierte Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien im Bereich der öffentlichen Verwaltung, welche sich unter dem Überbegriff des „E-Government“ zusammenfassen lässt, bildet also einen wesentlichen Schwerpunkt des Aktionsplans „eEurope 2002“ und stellt für die europäischen Verwaltungen und öffentlichen Einrichtungen eine wesentliche Herausforderung dar.

### eAustria

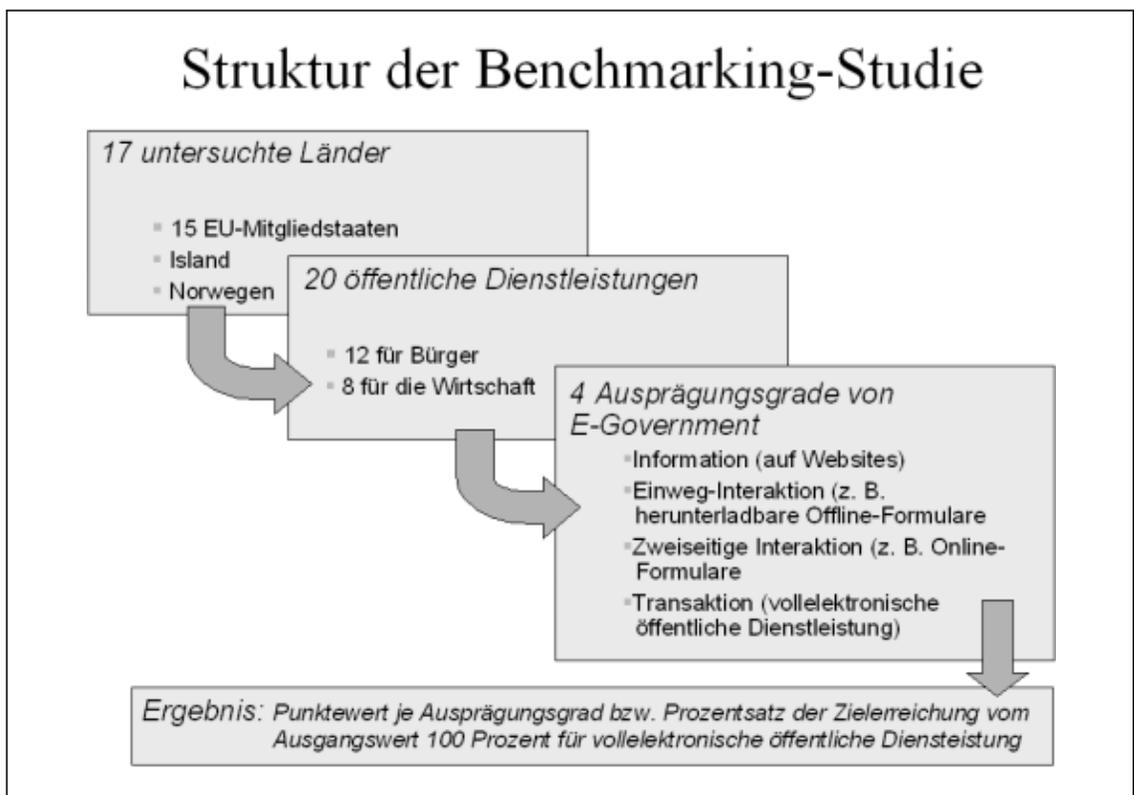
Die Österreichische Bundesregierung initiierte aufbauend auf den Zielen von „eEurope“ im April 2000 unter dem Titel „eAustria in eEurope“ ein umfassendes Informations- und Kommunikationstechnologie-Paket. „eAustria“ beschrieb die bereits umgesetzten Aktivitäten und die geplanten Vorhaben der Bundesregierung in den folgenden Jahren und orientierte sich dabei an „eEurope“. Es umfasste Bereiche wie E-Learning, E-Government, E-Business, Tourismus, den ländlichen

Raum, Soziales, Justiz, Kunst und Medien, Technologie und Forschung, Finanzen, Landesverteidigung, Innere und Auswärtige Angelegenheiten.

„eAustria in eEurope“ war der erste Abschnitt eines Prozesses, der schließlich zur Einrichtung des „IKT-Boards des Bundes“ und der „IKT-Stabstelle“ mit dem Chief Information Officer (CIO) als bundesweiten Koordinator aller IT-Aktivitäten führte.

### E-Government-Benchmarking-Studie

Um den Grad der Zielerreichung bei den angestrebten Entwicklungen im Rahmen des Aktionsplans „eEurope 2002“ auch verfolgen zu können, gab die Europäische Kommission eine europaweite Benchmarking-Studie<sup>1</sup> in Auftrag, in der 20 öffentliche Dienstleistungen (12 für den Bürger und 8 für die Wirtschaft) laufend analysiert und deren Entwicklung im europäischen Vergleich jährlich in Form eines Berichts dargestellt wird. Die Wertung erfolgt in Form von Punkten je Dienstleistung, wobei in vier Ausprägungsgraden von Anwendungen unterschieden wird und durchgängige elektronische Transaktionen naturgemäß die höchste Punktezahl erzielen.



<sup>1</sup> E-Government-Benchmarking-Studie von Cap Gemini Ernst & Young (CGEY)

Folgende 20 öffentliche Dienstleistungen bzw. Leistungsbereiche bilden die Grundlage der europäischen Benchmarking-Studie:

Bürger	Wirtschaft
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einkommensteuer</li> <li>• Jobsuche</li> <li>• Sozialleistungen</li> <li>• Persönliche Dokumente</li> <li>• KFZ-Anmeldungen</li> <li>• Baubewilligungen</li> <li>• Polizeiliche Meldungen</li> <li>• Öffentliche Bibliotheken</li> <li>• Geburts-/Heiratsurkunden</li> <li>• Hochschulmeldungen</li> <li>• Umzugsmeldungen</li> <li>• Gesundheitsbezogene Dienste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialbeiträge für Beschäftigte</li> <li>• Körperschaftssteuer</li> <li>• Mehrwertsteuer</li> <li>• Gewerbeanmeldung</li> <li>• Statistische Daten</li> <li>• Zollerklärungen</li> <li>• Umweltbezogene Genehmigungen</li> <li>• Öffentliche Beschaffung</li> </ul>

Der Vergleich europäischer elektronischer Verwaltungsdienstleistungen wird jährlich durchgeführt. Während Österreich in den Anfangsjahren<sup>2</sup> unter den am besten bewerteten Ländern rangierte, fiel es in der Benchmarking-Studie 2002 auf Platz 13 (von 18 Teilnehmerländern) zurück. Im Bericht 2003 verbesserte sich Österreich lediglich auf den 11. Platz. Das vergleichsweise schlechtere Abschneiden Österreichs gegenüber den Anfängen von „E-Government“ war schlussendlich auch einer der Impulsgeber für die im Mai 2003 gestartete E-Government-Initiative des Bundes.

### **Aktionsplan „eEurope 2005 – Eine Informationsgesellschaft für alle“**

Der Startschuss für die Nachfolge von „eEurope 2002“ fiel beim Europäischen Rat von Barcelona und wurde dem Europäischen Rat von Sevilla am 21. und 22. Juni 2002 in Form eines Aktionsplans „eEurope 2005“ vorgelegt.

Während der Schwerpunkt von „eEurope 2002“ noch auf der Verbreitung von Internetanschlüssen als Voraussetzung für eine wissensgestützte Wirtschaft in Europa lag, widmet sich „eEurope 2005“ nun verstärkt wirtschaftlichen Aktivitäten auf Basis der im Rahmen des Vorgängerplans geschaffenen Infrastruktur. Der Schwerpunkt von „eEurope 2005“ liegt bei der Förderung von Diensten, Anwendungen und Inhalten, die neue Märkte schaffen und die Kosten verringern und schließlich die Produktivität der gesamten Wirtschaft erhöhen.

Ausgehend von der Annahme, dass die Entwicklung von Inhalten, Diensten und Anwendungen sowie der Ausbau der grundlegenden Infrastruktur weitgehend dem Markt obliegen, konzentriert sich der Aktionsplan „eEurope 2005“ auf Bereiche, in denen die Politik einen Mehrwert liefert und zur Schaffung eines für private Investoren günstigen Umfelds beitragen kann.

<sup>2</sup> 2001: Gesamtplatzierung an 9. Stelle; Kategorie positives Wachstum: Platz 5

Der Aktionsplan „eEurope 2005“ beinhaltet zwei Gruppen von Aktionen, die sich gegenseitig verstärken sollen:

1. Die erste Gruppe umfasst Dienste, Anwendungen und Inhalte, die nicht nur den elektronischen Geschäftsverkehr betreffen, sondern vor allem auch netzgestützte Dienste der öffentlichen Verwaltung ansprechen.
2. Die zweite Gruppe deckt die zugrunde liegende Breitbandinfrastruktur sowie Sicherheitsfragen ab.

Die Ziele von „eEurope 2005“ lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

Bis 2005 soll Europa verfügen über

- moderne öffentliche Online-Dienste
- elektronische Behördendienste (E-Government)
- Dienste für elektronisches Lernen
- E-Health-Dienste
- ein dynamisches Umfeld für den elektronischen Geschäftsverkehr

und, um dies alles zu ermöglichen, über

- Breitbandzugang zu wettbewerbsfähigen Preisen und
- eine sichere Informationsinfrastruktur.

Die öffentliche Verwaltung ist in diesem Zusammenhang durch eine Reihe von Maßnahmen gleich doppelt gefordert:

- Auf der **Nachfrageseite** sollen Maßnahmen zu elektronischen Behördendiensten, Online-Gesundheitsfürsorge, elektronischem Lernen und elektronischem Geschäftsverkehr die Entwicklung neuer Dienste fördern. Öffentliche Stellen können nicht nur den Bürgern bessere und billigere Dienstleistungen bieten, sondern auch ihre Kaufkraft nutzen, um die Nachfrage zu bündeln und so einen entscheidenden Anstoß für neue Netze zu geben.
- Auf der **Angebotsseite** sollten Maßnahmen zu Breitband und Sicherheit den Ausbau der Infrastruktur voranbringen.

Der Aktionsplan „eEurope 2005“ setzt sich aus vier miteinander verbundenen Aktionsbereichen zusammen:

1. Politische Maßnahmen zur Überprüfung und Anpassung der Rechtsvorschriften auf nationaler und europäischer Ebene zur Stärkung des Wettbewerbs und der Interoperabilität, zur Sensibilisierung und zur Untermauerung des Führungsanspruchs der Politik,
2. Unterstützung der Umsetzung der politischen Maßnahmen durch die Entwicklung, Analyse und Verbreitung von „Good Practices“ – also herausragenden Pilotlösungen,

3. vergleichende Bewertung der Fortschritte bei der Zielerreichung und der politischen Konzepte sowie
4. umfassende Koordination aller Politikbereiche, um Synergien zwischen den vorgeschlagenen Maßnahmen zu erreichen. Einrichtung eines Lenkungsausschusses für gezielten Informationsaustausch zwischen Entscheidungsträgern auf nationaler und europäischer Ebene und der Privatwirtschaft.

Aus den Zielsetzungen und Aktionsbereichen heraus ergibt sich ein Maßnahmenkatalog, für den im Aktionsplan auch Fristen für die Umsetzung und Zuständigkeiten definiert wurden. Der Katalog ist in sechs Kapitel gegliedert und enthält 35 Maßnahmen, welche teilweise direkt, teilweise auch nur indirekt die öffentliche Verwaltung betreffen. Nachfolgend werden nur jene Maßnahmen angeführt, die unmittelbar oder in Teilaspekten die kommunale und regionale Verwaltungsebene ansprechen:

### Elektronische Behördendienste (E-Government)

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
Alle öffentlichen Verwaltungen sollten Breitbandanschlüsse ans Internet besitzen. Da Breitbanddienste über unterschiedliche technologische Plattformen angeboten werden können, sollten nationale und regionale Behörden beim Erwerb von Verbindungskapazität nicht eine Technologie einer anderen vorziehen (und z. B. offene Ausschreibungen verwenden).	Ende 2005	MS <sup>3</sup>
Die Kommission wird einen abgestimmten Rahmen für die Interoperabilität bekannt geben, der die Bereitstellung europaweiter elektronischer Behördendienste für Bürger und Unternehmen unterstützen soll. Darin werden Informationsinhalte behandelt und technische Konzepte und Spezifikationen für den EU-weiten Verbund öffentlicher Verwaltungsinformationssysteme empfohlen. Grundlage werden offene Normen sein, und die Verwendung von Software mit freizugänglichem Quellcode wird unterstützt.	Ende 2003	EK <sup>4</sup>

<sup>3</sup> MS = Mitgliedstaaten

<sup>4</sup> EK = Europäische Kommission

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
<p>Die Mitgliedstaaten sollten dafür gesorgt haben, dass die grundlegenden öffentlichen Dienste interaktiv und gegebenenfalls allen zugänglich sind und dass sie die Möglichkeiten von Breitbandnetzen und eines von der Plattform unabhängigen Zugangs nutzen. Dies erfordert eine Umgestaltung der internen Abläufe, was durch den Austausch von „Good Practices“ unterstützt werden soll. Dabei ist auch der Zugang für Personen mit besonderen Bedürfnissen, etwa für Behinderte oder Ältere, zu berücksichtigen. Die Kommission und die Mitgliedstaaten werden sich auf eine Liste von öffentlichen Diensten einigen, die interaktiv und interoperabel sein sollten. Umgestaltung der internen Verwaltungsabläufe, die z. B. mit der Datenerfassung und Datenverwaltung, dem elektronischen Informationsaustausch oder der Koordinierung zwischen einzelnen Ämtern in Zusammenhang stehen.</p>	<p>Ende 2003/ Ende 2004</p>	<p>MS</p>
<p>Die Mitgliedstaaten sollten einen bedeutenden Teil aller öffentlichen Beschaffungsmaßnahmen elektronisch durchführen. Wie Erfahrungen des privaten Sektors zeigen, lassen sich Kostenreduzierungen am effizientesten durch die Nutzung des Internets beim Lieferkettenmanagement – einschließlich der elektronischen Beschaffung – erzielen. Der Rat und das Parlament sollten das Legislativpaket zum öffentlichen Auftragswesen so schnell wie möglich verabschieden.</p>	<p>Ende 2005</p>	<p>MS</p>
<p>Alle Bürger sollten in ihren Gemeinden öffentliche Internetzugänge – vorzugsweise mit Breitbandverbindungen – einfach nutzen können. Bei der Einrichtung solcher Zugangspunkte sollten die Mitgliedstaaten Mittel der Strukturfonds nutzen und erforderlichenfalls mit der Privatwirtschaft und/oder gemeinnützigen Organisationen und Einrichtungen zusammenarbeiten. Die Kommission beabsichtigt, die Entwicklung der Technologie im Rahmen des Forschungsprogramms und Vorzeigebispiele für „Good Practices“ so weit wie möglich über das Nachfolgeprogramm zum Programm PROMISE weiter zu unterstützen.</p>	<p>offen</p>	<p>MS</p>

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
Zusammen mit den Mitgliedstaaten, der Privatwirtschaft und den Regionalbehörden wird die Kommission elektronische Dienstleistungen festlegen, die für Europa werben und nutzerfreundliche öffentliche Informationen bieten sollen. Diese elektronischen Dienstleistungen sollten bis 2005 bereitstehen, sich auf interoperable Schnittstellen stützen, die Breitbandkommunikation nutzen und von digitalen Geräten aller Art zugänglich sein.	Ende 2004	EK, MS Privatsektor

### Online-Gesundheitsfürsorge

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
Aufbauend auf dem Beschluss des Europäischen Rates von Barcelona, dass eine Europäische Krankenversicherungskarte die derzeit für die medizinische Versorgung in einem anderen Mitgliedstaat erforderlichen Formulare ersetzen wird, beabsichtigt die Kommission, ein gemeinsames Konzept für Patientenkennungen und eine „elektronische Gesundheitsdaten-Architektur“ durch Standardisierung zu unterstützen. Außerdem wird sie den Austausch von „Good Practices“ fördern bezüglich möglicher zusätzlicher Funktionsmerkmale einer solchen Karte, wie etwa medizinischer Notfalldaten und eines sicheren Zugangs zu persönlichen Gesundheitsinformationen.	2003	EK
Die Mitgliedstaaten sollten Gesundheitsinformationsnetze, gegebenenfalls mit Breitbandverbindungen, zwischen allen Fürsorgepunkten (Krankenhäuser, Laboratorien und Wohnungen) entwickeln. Parallel dazu beabsichtigt die Kommission, europaweite Informationsnetze mit Daten zur Volksgesundheit einzurichten und auf europäischer Ebene Maßnahmen für eine rasche Reaktion auf Gesundheitsgefahren zu koordinieren.	Ende 2003	MS

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
<p>Die Kommission und die Mitgliedstaaten sollen dafür sorgen, dass die Bürger Zugang zu Online-Gesundheitsdiensten erhalten (z. B. Informationen über gesunde Lebensweise und Vorbeugemaßnahmen, elektronische Gesundheitsdaten, Teleberatung, Kosten-erstattungsanträge). Einige der Gesundheitsdienste und der damit in Verbindung stehenden Vorbeugungsdienste (z. B. Online-Informationen über Luft- und Wasserqualität) könnten über das eTEN-Programm europaweit ausgebaut werden. Die Kommission wird die Maßnahmen der Mitgliedstaaten überwachen, um Gesundheitsinformationen den Bürgern so zugänglich wie nur möglich zu machen, und Initiativen zur Umsetzung von Qualitätskriterien für Webseiten nehmen.</p>	<p>Ende 2004 Privatsektor</p>	<p>EK, MS</p>

### Ein dynamisches Umfeld für den elektronischen Geschäftsverkehr

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
<p>Die Kommission beabsichtigt ein europäisches Netz für die Unterstützung beim elektronischen Geschäftsverkehr einzurichten, das einschlägige Akteure auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene zusammenbringen soll, um Maßnahmen zur Unterstützung der KMU beim elektronischen Geschäftsverkehr mehr Gewicht zu verleihen und zu koordinieren. Die Kommission wird die Bildung geografischer und branchenspezifischer Gruppierungen von KMU anregen, die über das Netz arbeiten, um so die Innovation beim elektronischen Geschäftsverkehr, den Austausch guter Praktiken und die Werbung für Leitlinien und Normen zu fördern.</p>	<p>Ende 2003</p>	<p>EK</p>

### Eine sichere Informationsinfrastruktur

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
Die Kommission und die Mitgliedstaaten werden die Möglichkeiten zur Schaffung einer sicheren Kommunikationsumgebung für den Austausch vertraulicher Informationen des öffentlichen Sektors prüfen.	Ende 2003	EK, MS

### Leistungsvergleich (Benchmarking)

Maßnahme	Umsetzungszeitpunkt	Zuständigkeit
Der Rat legt auf der Grundlage eines Vorschlags der Kommission eine Liste von Indikatoren und eine Methodik für den Leistungsvergleich fest.	Ende 2002	MS
Die Kommission wird eine Bewertung des Aktionsplans eEurope 2002 veröffentlichen, die auf dem ersten Benchmarking-Bericht aufbaut und die analytische Grundlage für die Bewertung der Fortschritte im Rahmen von eEurope 2005 bilden wird.	2003	EK
Die Kommission wird einen Leistungsvergleich durchführen, Anfang 2004 einen Zwischenbericht veröffentlichen und die Vergleichsdaten auf den Webseiten von eEurope regelmäßig aktualisieren.	2004	EK

### E-Government-Konferenzen

In zweijährlichen Intervallen finden unter der Schirmherrschaft der Europäischen Kommission hochrangige E-Government-Konferenzen statt, bei denen ein umfassender europäischer Austausch im Sinne der im Aktionsplan angeführten Vermittlung von „Good Practices“ stattfinden soll. Begleitet werden die Konferenzen von Ausstellungen von bereits umgesetzten „Good Practices“, wobei die Bandbreite der Aussteller von Softwareproduzenten bis zu Kommunalverwaltungen reicht. Die Selektion der Aussteller wird von einem Expertenstab vorgenommen.

Die erste Konferenz „E-Government: From Policy to Practice“ fand im November 2001 statt, bei der die Europäische Kommission die Ideen des Leistungsvergleichs und der Vermittlung von „Good Practices“ erstmals in einem Ausstellungskonzept zusammenführte. Alle Mitgliedstaaten der Europäischen Union wurden von der Europäischen Kommission eingeladen, E-Government-Vorzeigeprojekte aus den jeweiligen Ländern zu präsentieren. Aus über 280 eingereichten E-Government-Projekten hat die Kommission dann ca. 50 zur Präsentation nach Brüssel eingeladen.

Die zweite E-Government-Konferenz wurde als Auftaktveranstaltung der italienischen Ratspräsidentschaft am 7. und 8. Juli 2003 in Como organisiert und bediente sich ebenfalls des bereits bewährten Ausstellungskonzeptes. Im Rahmen der Konferenz wurde erstmals auch der von der Europäischen Kommission ausgeschriebene E-Government-Award verliehen, der in der Kategorie „A better life for European citizens“ an help.gv.at ging.

Weitere Informationen zur europäischen Dimension von E-Government findet man auf folgenden Seiten im Internet:

eEurope-Initiative:

[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm)

E-Government-Konferenz 2001:

[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/2001/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/2001/index_en.htm)

E-Government-Konferenz 2003:

<http://www.e-govconference2003.org>

E-Government-Benchmarking:

[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/benchmarking/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm)

Infos zu den eEurope-Awards bzw. zum E-Government-Award:

<http://www.e-europeawards.org/>

Infos zu E-Government auf europäischer Ebene auf den Seiten des CIO:

<http://www.cio.gv.at/international/>



Zentrum für Verwaltungsforschung

Managementberatungs- und  
WeiterbildungsgmbH

www.kdz.or.at

## Tätigkeitsbereiche

- ▶ Grundlagenarbeit zu den Schwerpunkten öffentlicher Aufgabenerfüllung (Finanz- und Betriebswirtschaft, Verwaltungsmanagement, Verwaltungsmodernisierung, betriebswirtschaftliche Steuerung)
- ▶ Management- und Organisationsberatung öffentlicher Einrichtungen und Gebietskörperschaften (Projektbegleitung, Personal- und Organisationsentwicklung, Coaching)
- ▶ Durchführung von Seminaren mit den Schwerpunkten: Zeitgemäßes Verwaltungsmanagement, Finanz- und Betriebswirtschaft, Steuern und Abgaben, E-Government

## Weitere Serviceleistungen

- ▶ Öffentlich zugängliche Fachbibliothek (Mo 13.00-16.00 Uhr, Di-Fr 09.00-14.00 Uhr)
- ▶ Herausgabe von Publikationen:



**Öffentliches Management in Österreich**  
Helfried Bauer, Peter Biwald, Elisabeth Dearing,  
Öffentliches Management in Österreich – Realisierungen und Perspektiven.  
Wien 2003, 264 S., EUR 39,00  
(EUR 33,80 für Stammkunden)



**Kreditfinanzierung für Gemeinden**  
Strategien und Instrumente  
Handbuch  
Im Auftrag des Österreichischen Städtebundes, Kreditfinanzierung für Gemeinden, Strategien und Instrumente – ein Handbuch,  
Wien 2003, 352 S., EUR 29,90  
(EUR 23,70 für Stammkunden)



**E-Government**  
Thomas Prorok, Ronald Sallmann,  
E-Government - Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden,  
Wien 2002, 188 S., EUR 28,00  
(EUR 23,00 für Stammkunden)



**Logon Report 2002**  
Lobbying in Europe –  
A Challenge for Local and Regional Governments,  
Wien 2002, 283 S.

# Kapitel 3

## **FRAGEBOGEN- ERHEBUNG E-GOVERNMENT 2003**

### 3.1 EINLEITUNG UND AUSBLICK

Nach der vom österreichischen Städtebund im Zusammenarbeit mit dem KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung im Jahr 2001 durchgeführten Fragebogenerhebung zum Thema „E-Government“ wurde im Sommer 2003 eine weitere Umfrage durchgeführt. Wie bei der ersten Umfrage konnten sich auch im Sommer 2003 alle 250 Mitglieder des Österreichischen Städtebundes an der Fragebogenerhebung beteiligen. Der Rücklauf lag bei 70 Fragebögen, was einer Feedback-Quote von knapp 30 Prozent entspricht und deutlich unter dem Wert von 2001 (46 Prozent) liegt. Zu erklären ist dies vor allem durch die rasche Durchführung der Umfrage (insgesamt zweieinhalb Wochen) und die urlaubsbedingte Abwesenheit potentieller Sachbearbeiter in den Gemeinden. Aufgrund der Ausgewogenheit der eingelangten Fragebögen hinsichtlich der Gemeindegrößen sind die Ergebnisse für die Mitglieder des Österreichischen Städtebundes repräsentativ.

Die Auswertung gliedert sich in die folgenden Kapitel:

- Grundlagen des E-Government sowie Problembereiche und Erwartungen,
- E-Government-Entwicklungen innerhalb der Gemeindeverwaltungen,
- E-Government-Interaktionen mit Österreichs Gemeinden und
- Zukunftsperspektiven des E-Government in Österreich.

Insgesamt ergibt die Auswertung der Fragebogenerhebung ein Bild der Dynamik der österreichischen Städte und eine deutliche Weiterentwicklung im Vergleich zum Jahr 2001. Dies lässt sich nicht nur damit belegen, dass bereits 92 Prozent der befragten Gemeinden über einen Breitband-Internetanschluss verfügen und somit für Vernetzungen und Registerkooperationen mit Bund und Ländern gerüstet sind. Die Tatsache, dass sich rund 20 Prozent der befragten Gemeinden den Einsatz von Open-Source-Produkten vorstellen können und 26 Prozent bereits Open-Source-Betriebssysteme einsetzen, ist ebenfalls ein Indikator für diese neue Dynamik.

Darüber hinaus bieten bereits 45 Prozent der befragten Gemeinden online ausfüllbare Formulare an und 27 Prozent planen, diese in ihr Angebot aufzunehmen. Im Jahr 2001 fanden sich Online-Formulare im Vergleich dazu bei lediglich 18 Prozent der befragten Gemeinden. Auch wenn die direkte Datenübernahme in Fachapplikationen mit 6 Prozent erst die Ausnahme bilden, weist der Einsatz von E-Government-Softwaremodulen wiederum auf die Dynamik der Entwicklungen hin. Ein Fünftel der befragten Gemeinden (21 Prozent) setzen bereits E-Government-Softwaremodule ein und ein weiteres Viertel (24 Prozent) plant gegenwärtig deren Einsatz.

Aufgrund der vielfältigen E-Government-Aktivitäten von Bund, Ländern und Gemeinden hat sich auch die Problemlandschaft im Vergleich zum Jahr 2001 geändert. In den letzten zwei Jahren wurde nicht nur das AVG an die Notwendigkeiten von E-Government angepasst, sondern auch das E-Government-Gesetz in Begutachtung geschickt. Die technischen Entwicklungen sowie Hard- und Softwaremodule wurden ebenfalls verbessert. Dies sind wohl wichtige Gründe dafür, dass die rechtlichen Grundlagen und Sicherheitsbedenken deutlich weniger als Problem betrachtet werden als bei der letzten Umfrage. Gleichzeitig steigt jedoch das Kostenbewusstsein, was dadurch zum Ausdruck kommt, dass der Kostenfaktor als weitaus problematischer betrachtet wird als 2001. Die Rasanz der Entwicklungen führt auch zu einer gewissen Verwirrung, da un-

klare Vorstellungen über die zu setzenden Maßnahmen im Bereich E-Government als Problemfaktor angegeben werden.

Hinweise für die Prioritätensetzung bei den zukünftigen E-Government-Aktivitäten der Gemeinden Österreichs bringt die Fragebogenerhebung ebenfalls. Insgesamt 14 Maßnahmen des E-Government-Masterplans sind als besonders wichtig für die österreichischen Gemeinden zu betrachten. Diese 14 Maßnahmen sollten in Überlegungen zu einem „kommunalen E-Government-Masterplan“ münden.

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass Offline-Formulare bereits zum Standard einer Gemeindehomepage gehören und online ausfüllbare Formulare immer intensiver angeboten werden. Ein weiterführender Schritt ist die direkte Übernahme der Formulardaten in die Fachapplikation und die Rückantwort an den Bürger. Damit kann eine durchgängige elektronische Transaktion erzielt werden.

Gerade in diesem Bereich ergibt sich verstärkter Handlungsbedarf für die Gemeinden, denn durch Nutzung einer durchgängigen elektronischen Transaktion kann die Verfahrensabwicklung beschleunigt werden und es bestehen Möglichkeiten zur Ressourceneinsparung. Basis der durchgängigen elektronischen Transaktion ist die Abbildung und Analyse der Geschäftsprozesse.

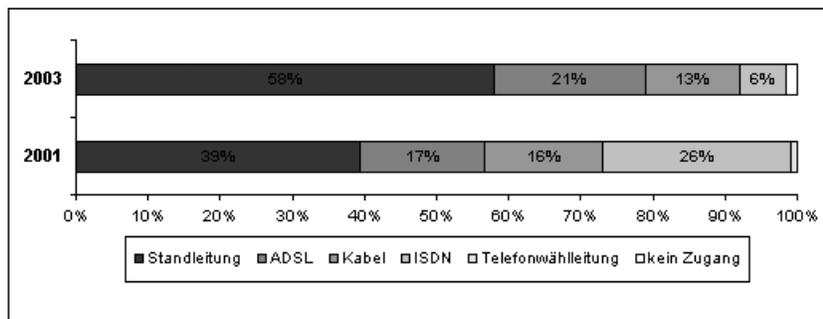
Weiteres Entwicklungspotential für Gemeinden ergibt sich durch den Einsatz von Content- und Dokumentenmanagementsystemen. Gleichzeitig ist es wesentlich, dass das Thema Wissensmanagement, das für die meisten Gemeinden nur untergeordnete Bedeutung hat, in den Vordergrund der Information und Diskussion gerückt wird. Abschließend muss darauf hingewiesen werden, dass der E-Government-Masterplan und seine zentralen Themenbereiche engagierten Gemeinden eine Möglichkeit zur aktiven Mitgestaltung der künftigen E-Government-Landschaft Österreichs bieten.

## 3.2 GRUNDLAGEN DES E-GOVERNMENT

Als Grundlagen des E-Government werden in diesem Kapitel die Fragen des Zugangs und der Internetpräsenz sowie die Problembereiche und Erwartungen der befragten Gemeinden bezeichnet. Für diese Fragenkomplexe kann auch auf Vergleichsdaten aus dem Jahr 2001 zurückgegriffen werden, als der Österreichische Städtebund mit Hilfe des KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung eine ähnliche E-Government-Umfrage durchführte.

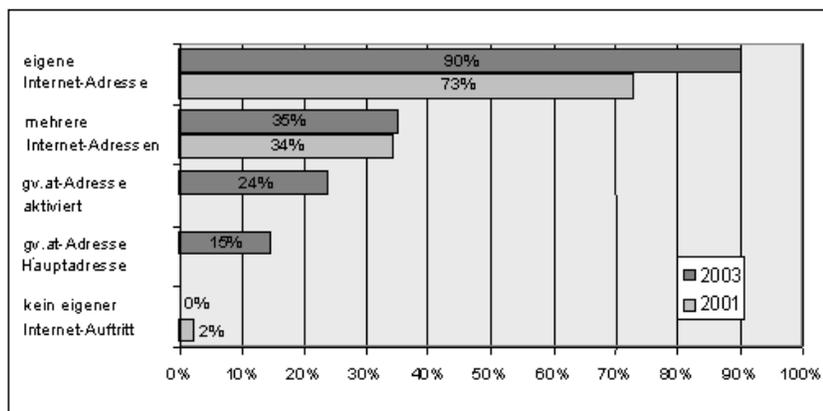
### 3.2.1 Zugang und Internetpräsenz

#### Zugang der Gemeinden zum Internet



Die technische Entwicklung in den Gemeinden schreitet stetig voran. Ein Indikator dafür ist die Art des Zugangs der Gemeinden zum Internet. Verglichen mit der E-Government-Umfrage des KDZ aus dem Jahr 2001 zeigt sich, dass die Anzahl der Gemeinden mit so genannten Breitband-Internetanschlüssen (Standleitung, ADSL und Kabel) stark angestiegen ist. Verfügten im Jahr 2001 72 Prozent der befragten Gemeinden über einen Breitband-Internetanschluss, sind es 2003 schon 92 Prozent. Besonders auffällig ist die Aufrüstung von Standleitungen von 39 Prozent 2001 auf 58 Prozent 2003. Ein permanenter Zugang zum Internet und auch die ständige Erreichbarkeit der Gemeindeverwaltung ist somit schon bei fast 60 Prozent der befragten Gemeinden garantiert.

#### Internetpräsenz und -einsatz



Ebenfalls vergleichbar mit der E-Government-Umfrage aus dem Jahr 2001 ist die Frage der Internetpräsenz und des Einsatzes von Internet in den österreichischen Gemeinden. Haben 2001 noch 2 Prozent der befragten Gemeinden angegeben, über keinen eigenen Internet-Auftritt zu verfügen, kann im Jahr 2003 die hundertprozentige Internetpräsenz der Mitglieder des Österreichischen Städtebundes festgestellt werden. Über eine eigene Internetadresse verfügen 90 Prozent der befragten Gemeinden, was eine Steigerung von 17 Prozentpunkten gegenüber dem Jahr 2001 ausmacht (2001: 73 Prozent).

Die offizielle Internetadresse (gemeindenname.gv.at) wird derzeit von einem Viertel der befragten Gemeinden verwendet (24 Prozent). Als Hauptadresse findet diese nur bei 15 Prozent Gebrauch.

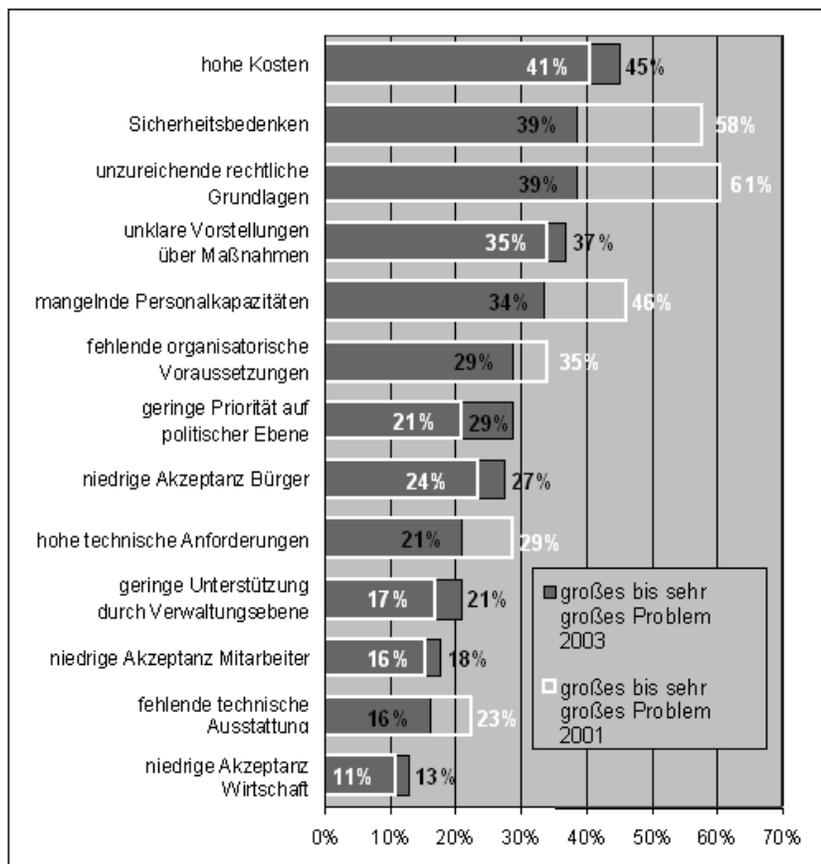
### 3.2.2 E-Government: Problembereiche und Erwartungen

Probleme bei der Einführung von E-Government in den Gemeinden

Problembereich	Einschätzung der Probleme bei der Einführung von E-Government							
	Anteile in Prozent 2003				„Entwicklung 2001-2003 in Prozentpunkten“			
	großes bis sehr großes Problem	mittelmäßig problematisch	kaum/kein Problem	keine Angabe	großes bis sehr großes Problem	mittelmäßig problematisch	kaum/kein Problem	keine Angabe
hohe Kosten	45	26	18	11	4	-7	-4	7
Sicherheitsbedenken	39	24	29	8	-19	0	15	5
unzureichende rechtliche Grundlagen	39	24	26	11	-22	1	14	7
unklare Vorstellungen über Maßnahmen	37	32	19	11	3	-6	-4	8
mangelnde Personalkapazitäten	34	26	26	15	-13	-1	0	13
fehlende organisatorische Voraussetzungen	29	31	31	10	-5	-2	2	6
geringe Priorität auf politischer Ebene	29	21	35	15	8	-8	-11	11
niedrige Akzeptanz Bürger	27	32	31	10	4	-16	4	8
hohe technische Anforderungen	21	42	26	11	-8	8	-6	6
geringe Unterstützung d. Verwaltungsebene	21	23	45	11	4	-11	-1	9
niedrige Akzeptanz Mitarbeiter	18	39	32	11	2	10	-20	8
fehlende technische Ausstattung	16	31	44	10	-7	11	-9	5
niedrige Akzeptanz Wirtschaft	13	32	45	10	2	-3	-6	7

Bei der Frage nach den Problemen, die die Gemeinden bei der Einführung von E-Government sehen, aber auch den Erwartungen, die sie diesbezüglich haben, liegen Vergleichsdaten der Umfrage aus dem Jahr 2001 vor. Im Vergleich wird deutlich, dass vor allem die Problemfelder „unzureichende rechtliche Grundlagen“ (minus 22 Prozent im Vergleich zu 2001), „Sicherheitsbedenken“ (minus 19 Prozent) und „mangelnde Personalkapazitäten“ (minus 13 Prozent) deutlich zurückgegangen sind. Allerdings erwarten sich bei diesen Problemfeldern immer noch jeweils über ein Drittel der befragten Gemeinden große bis sehr große Probleme. Auch die unklare Vorstellung über die zu setzenden Maßnahmen (fehlende Handlungsanleitungen) wird in dieser Größenordnung genannt. Ganz deutlich an der Spitze steht das Problem der hohen Kosten mit 45 Prozent Nennungen in den Kategorien großes bis sehr großes Problem (das sind sogar um 4 Prozentpunkte mehr als 2001). Dies findet auch bei der Frage nach den Erwartungen Berücksichtigung, wo finanzielle Einsparungen und Personaleinsparungen die geringste Anzahl an Nennungen erhalten haben.

Probleme bei der Einführung von E-Government



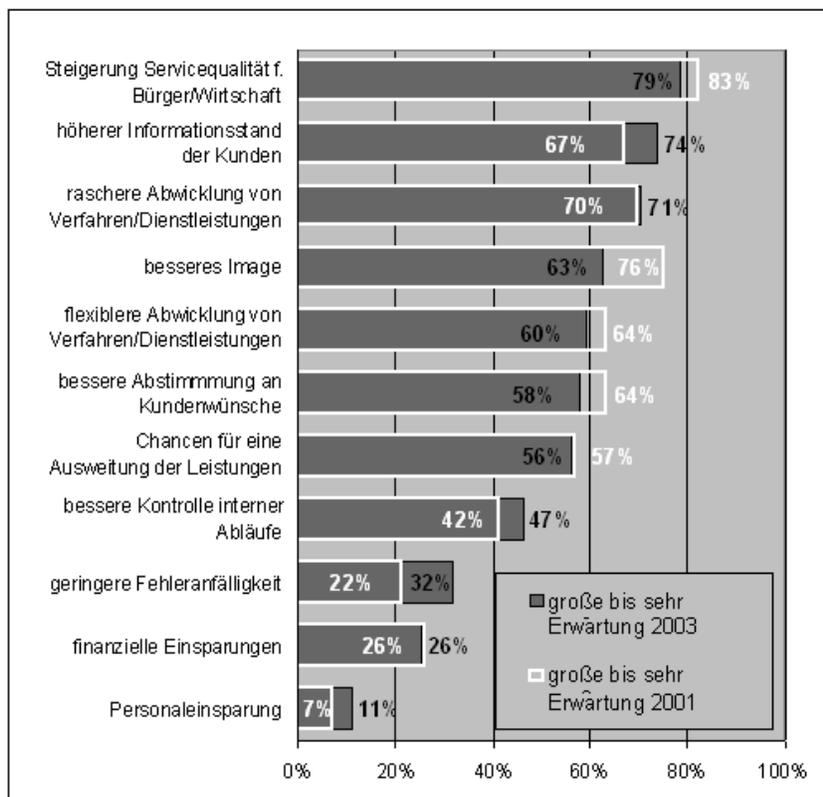
Bei der Erwartungshaltung dominieren bei jeweils über 70 Prozent der befragten Gemeinden mit großen bis sehr große Erwartungen die Kategorien „Steigerung der Servicequalität für Kunden (BürgerInnen/Wirtschaft)“, „höherer Informationsstand der Kunden“ und „raschere Abwicklung von Verfahren/Dienstleistungen“, dicht gefolgt von „besseres Image“. Dieser Punkt hat im Vergleich zu 2001 um 13 Prozent weniger Nennungen, was im Hinblick auf die Anstiege in anderen Bereichen als eine etwas klarere Sicht der Erwartungen interpretiert werden kann: die Gemeinden sind nicht mehr nur vom etwas diffusen Begriff des „besseren Image“ überzeugt, sondern können mittlerweile schon mehrere konkrete Erwartungen nennen, die ebenfalls imagesteigernd wirken (geringere Fehleranfälligkeit, höherer Informationsstand der Kunden, raschere Abwicklung von Verfahren etc.).

Deutlich gestiegen (plus 10 Prozentpunkte) ist die Erwartung in die geringere Fehleranfälligkeit, was als steigendes Vertrauen in E-Government-Anwendungen gewertet werden kann, wenn gleich dieser Punkt mit 32 Prozent eine eher untergeordnete Rolle spielt.

## Erwartungshaltung der Gemeinden bezüglich E-Government

Erwartungen	Erwartungshaltung zu E-Government							
	Anteile in Prozent 2003				„Entwicklung 2001-2003 in Prozentpunkten“			
	große bis sehr große Erwartung	neutral/abwartend	geringe bis keine Erwartung	keine Angabe	große bis sehr große Erwartung	neutral/abwartend	geringe bis keine Erwartung	keine Angabe
finanzielle Einsparungen	26	32	34	8	-1	1	-3	3
Personaleinsparung	11	32	48	8	4	-2	-4	3
Chancen für eine Ausweitung d. Leistungen	56	26	10	8	-1	-3	1	3
bessere Abstimmung an Kundenwünsche	58	31	3	8	-6	3	0	3
raschere Abwicklung v. Verfahren	71	18	3	8	1	-2	-1	3
flexiblere Abwicklung v. Verfahren	60	24	8	8	-4	-3	4	3
geringere Fehleranfälligkeit	32	39	21	8	10	-7	-7	4
bessere Kontrolle interner Abläufe	47	27	18	8	5	-7	-1	3
besseres Image	63	23	6	8	-13	5	4	4
Steigerung Servicequalität f. Bürger/Wirtschaft	79	10	3	8	-4	-2	2	3
höherer Informationsstand d. Kunden	74	15	3	8	7	-12	2	3

Erwartungshaltung der Gemeinden bezüglich E-Government



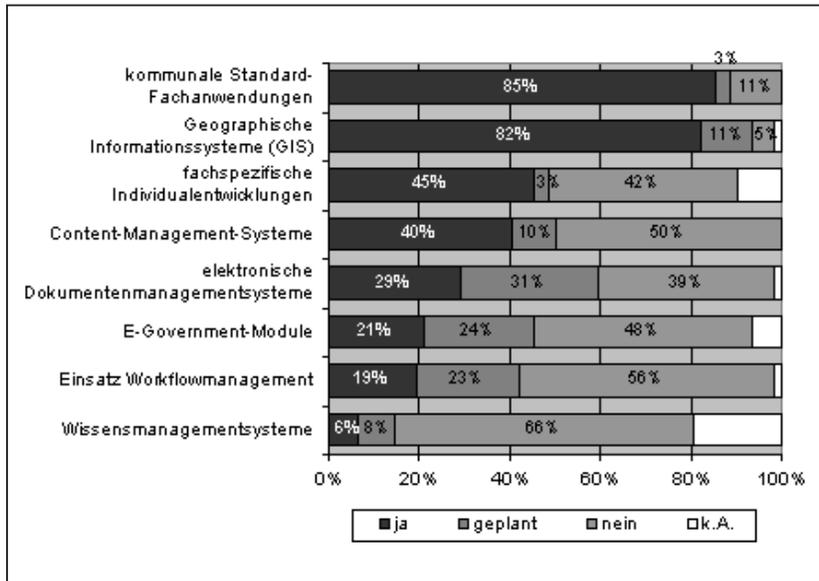
**3.3 E-GOVERNMENT-ENTWICKLUNGEN INNERHALB DER GEMEINDEVERWALTUNGEN**

E-Government lässt sich in eine interne und externe Sichtweise unterteilen. Bei der internen Perspektive geht es um die Darstellung der Software und Hardwareausstattung innerhalb der Gemeinde und um die Frage, wie Prozesse der Gemeindeverwaltung abgewickelt werden. Für die Umfrage wurden drei Fragenkomplexe erhoben, welche die interne Perspektive – also die E-Government-Entwicklungen innerhalb der Gemeinden – darstellen:

- Einsatz spezifischer Software in den Gemeinden,
- Geschäftsprozessoptimierung und
- Einsatz von Open-Source-Software.

### 3.3.1 Einsatz spezifischer Software in den Gemeinden

Einsatz spezifischer Software in den Gemeinden



Neben den Fachanwendungen (85 Prozent setzen Standardsoftware ein, 45 Prozent verfügen über fachspezifische Individualentwicklungen) sind die Geografischen Informationssysteme (GIS) mit 82 Prozent die am weitesten verbreiteten Anwendungen. 2004 werden fast alle Mitglieder des Städtebundes über ein solches System verfügen, da weitere 11 Prozent angaben, den Einsatz eines GIS zu planen. Fast die Hälfte der befragten Gemeinden verfügen über fachspezifische Individualentwicklungen, woraus sich ein größeres Potential für Zusammenarbeit und Informationsaustausch ableiten lässt. Dieses wird derzeit nicht ausgeschöpft, da lediglich in 6 Prozent der befragten Gemeinden elektronische Interaktionsmöglichkeiten mit anderen Gemeinden existieren.

E-Government-Module sind bei einem Fünftel der befragten Gemeinden im Einsatz, ein weiteres Viertel plant deren Einsatz. In Anbetracht der relativ geringen Anzahl von E-Government-Paketen, die am kommunalen Softwaremarkt präsent sind, deuten diese Ergebnisse auf den hohen Stellenwert der E-Government-Module hin. Dies schafft die Voraussetzungen für die Weiterentwicklung der Fachapplikationen in Richtung Transaktionen ohne Medienbrüche.

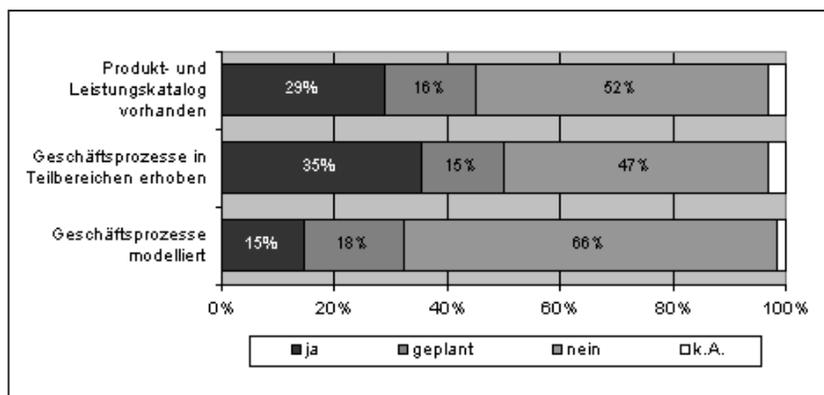
Durchschnittlich ausgestattet sind die Gemeinden mit Content-Management-Systemen (CMS): etwa die Hälfte verfügt bereits über ein CMS oder plant dessen Einsatz. Ebenso sind Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) bereits ein Thema. So setzen bereits ein Drittel der Befragten ein DMS ein, ein weiteres Drittel plant dessen Anwendung. Damit nimmt das Dokumentenmanagement den Spitzenplatz unter den geplanten Anwendungen ein, gefolgt von E-Government-Modulen der Fachanwendungsanbieter (24 Prozent) und Workflow-Management (23 Prozent).

Weiters dem Bereich Dokumentenmanagement zuzuordnen war die Frage nach dem Einsatz einfacher Kanzleiinformationssysteme (z. B. elektronisches Posteingangs- und -ausgangsbuch). Mit 44 Prozent sind solche Kanzleiinformationssysteme etwas weiter verbreitet als Content-Management-Systeme, 23 Prozent planen den Einsatz eines Kanzleiinformationssystems.

Schlusslicht bildet das Thema Wissensmanagement: 6 Prozent verfügen bereits über Wissensmanagement-Systeme und weitere 8 Prozent planen deren Einsatz. Als Grund dafür kommt ein noch nicht besonders ausgeprägtes Problembewusstsein beim Thema Wissensmanagement in Frage sowie die oftmals in der Praxis unscharfe Trennung zwischen Dokumentenmanagement und Wissensmanagement.

### 3.3.2 Geschäftsprozessoptimierung

#### Geschäftsprozessoptimierung und E-Government



Die Definition und Modellierung der Geschäftsprozesse bildet eine wesentliche Grundlage für die Umsetzung von E-Government. Sie ist somit die Basis für die durchgängige elektronische Transaktion vom Bürger zur Bearbeitung innerhalb der Gemeindeverwaltung und zurück zum Bürger.

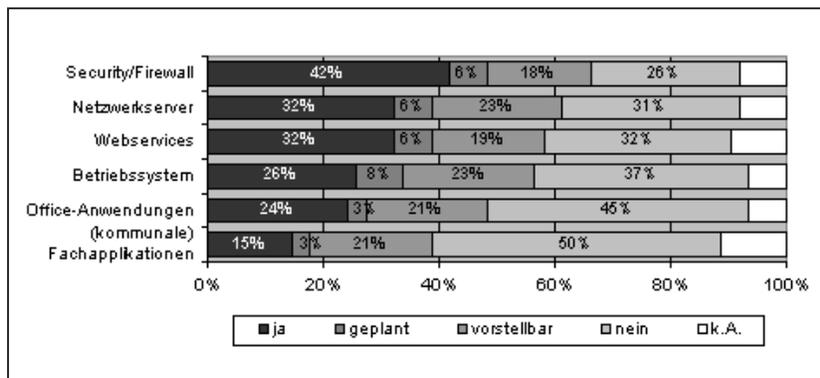
Der erste Schritt bei der Erhebung von Geschäftsprozessen sind Produkt- und Leistungskataloge, mit Hilfe derer festgestellt werden kann, welche Leistungen eine Verwaltungseinheit anbietet. Darauf aufbauend wird für die einzelnen Leistungen der Leistungserstellungsprozess abgebildet. Dieser beinhaltet die einzelnen Bearbeitungsschritte beispielsweise vom Einlangen eines Formulars über die interne Bearbeitung bis zur Ausfolgung der Leistung an den Bürger. Die Modellierung der Geschäftsprozesse stellt die Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf eine durchgängige elektronische Transaktion dar. Im Rahmen der Modellierung ist es auch möglich und sinnvoll, Geschäftsprozesse bezüglich ihrer Effizienz, Dauer und Bürgerfreundlichkeit zu betrachten.

Derzeit verfügen 29 Prozent der befragten Gemeinden bereits über einen Produkt- und Leistungskatalog, 16 Prozent planen diesen zu erstellen. 35 Prozent der befragten Gemeinden haben bereits für Teilbereiche Geschäftsprozesse erhoben, 15 Prozent planen diese Aktivität für die nächste Zeit. Bisher haben 15 Prozent der befragten Gemeinden Geschäftsprozesse modelliert, 18 Prozent planen die Modellierung von Geschäftsprozessen in den kommenden Jahren.

Die Antworten zeigen, dass die Notwendigkeit einer Erhebung und Modellierung von Geschäftsprozessen von einem Teil der Gemeinden noch nicht erkannt wurde. Hier ist es wichtig, zu informieren, was Geschäftsprozessoptimierung ist und welche Möglichkeiten sie den Gemeinden bietet, denn ohne Geschäftsprozessoptimierung ist eine durchgängige elektronische Transaktion nicht möglich und die Vorteile von E-Government können nur bedingt genutzt werden.

### 3.3.3 Einsatz von Open-Source-Software in den Gemeinden

#### Einsatz von Open-Source-Software in den Gemeinden



Auch in der öffentlichen Verwaltung wird der Einsatz von Open-Source-Software immer mehr zum Thema. Vorreiter wie die Stadt München haben den Wechsel von proprietären Systemen zu Open-Source-Produkten bereits beschlossen, anderenorts wird bereits heftig diskutiert. Prinzipiell können sich über alle Anwendungsbereiche hinweg rund 20 Prozent der befragten Gemeinden den Einsatz von Open-Source-Produkten vorstellen. Entsprechend der Marktstellung der klassischen Open-Source-Produkte sind die Bereiche Netzwerkservers, Webservices und Security/Firewall mit etwa 30 bis 40 Prozent die häufigsten Nennungen. 26 Prozent der Gemeinden setzen bereits Open-Source-Betriebssysteme ein, während 24 Prozent sogar mit Open-Source-Office-Anwendungen arbeiten. Geplant wird der Einsatz von Open-Source-Software hingegen nur in 10 Prozent der befragten Gemeinden.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse der Open-Source-Fragen ein Bild der Dynamik in den Gemeinden Österreichs, die noch durch die Tatsache verstärkt wird, dass 15 Prozent der befragten Gemeinden kommunale Fachapplikationen auf Open-Source-Basis einsetzen. Innovationsbereitschaft und die Suche nach neuen, kostengünstigen Lösungen, die gemeinsam weiterentwickelt werden können, kommen in diesen Zahlen zum Ausdruck. Eine gewisse Unsicherheit in der Zuordnung einzelner Softwarepakete zu Open-Source-Produkten lässt sich daraus ableiten, dass unter anderem auch proprietäre Softwareprodukte genannt wurden. Das neue Thema Open-Source-Software bedarf demnach noch einer intensiven Informationspolitik.

### 3.4 E-GOVERNMENT-INTERAKTIONEN MIT ÖSTERREICHS GEMEINDEN

Die externe Perspektive des E-Government beschäftigt sich mit den Schnittstellen der Gemeindeverwaltungen nach außen. Dazu zählen vor allem die Bürger, aber auch die Qualität der Interaktionsmöglichkeit mit der Wirtschaft und anderen Gebietskörperschaften gehört zu dem Fragekomplex der elektronischen Interaktionen österreichischer Gemeinden. Die Erhebung stellt diese interne Perspektive mit den folgenden vier Fragekomplexen dar:

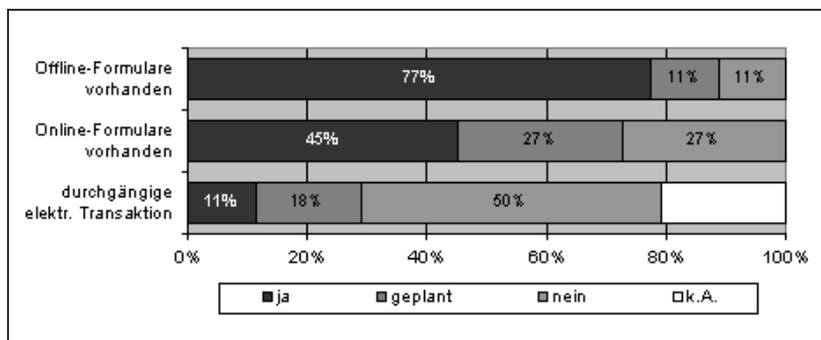
- Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden im Bereich der Verfahrensabwicklung,
- Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden im Bereich der Benutzerverwaltung,
- Elektronische Interaktionsmöglichkeiten mit anderen Gebietskörperschaften und
- Interaktionsmöglichkeiten für die eigene Gemeinde im Zugriff auf externe Systeme/Services.

#### 3.4.1 Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden im Bereich der Verfahrensabwicklung

Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden (Bürger & Wirtschaft) im Bereich der Verfahrensabwicklung

	Anteile in Prozent			
	ja	geplant	nein	k.A.
<b>Offline-Formulare vorhanden</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
<b>Online-Formulare vorhanden</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>0</b>
JA: direkte Datenübernahme	6	16	31	47
JA: Datenübernahme durch Bedienstete	40	6	5	48
JA: Formular nach Styleguide	16	6	27	50
JA: XML-Schnittstellen	10	16	24	50
JA: Einsatz „Formulargenerator“	5	11	37	47
<b>Hintergrundinformationen zum Verfahren</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>16</b>
JA: Voraussetzungen	40	3	8	48
JA: beizubringende Unterlagen	45	3	5	47
JA: Zuständigkeiten	47	3	3	47
JA: Kosten	35	3	13	48
JA: Termine/Fristen	39	3	10	48
JA: sonstige Hinweise	32	5	11	52
<b>durchgängige elektronische Transaktion</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>21</b>
JA: elektr. Zust./Abhol. umgesetzt	3	11	13	73
JA: IKT-Board-Vorgaben berücksichtigt	3	6	16	74
JA: E-Payment in Teilbereichen umgesetzt	6	8	13	73
JA: Einsatz Anw. mit digitaler Signatur	2	10	16	73

### Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden (Bürger & Wirtschaft) im Bereich der Verfahrensabwicklung



77 Prozent der befragten Gemeinden bieten Formulare zum Herunterladen (Offline-Formulare) im Internet an und 11 Prozent planen die Umsetzung dieses Angebots. Gegenüber der Umfrage des Jahres 2001 ist dies ein Anstieg um 30 Prozent. Dies zeigt, dass das Angebot von Formularen zum Herunterladen bereits ein Standardangebot auf den Gemeindeseiten im Internet geworden ist. Das Angebot von Formularen zum Herunterladen kann als erster Schritt gesehen werden, der den Anwendern den Abholvorgang erleichtert.

Online ausfüllbare Formulare bieten 45 Prozent der befragten Gemeinden an, 27 Prozent planen diese in ihr Angebot aufzunehmen. Bei den Online-Formularen gibt es gegenüber der Umfrage von 2001 einen sehr starken Anstieg (18 Prozent im Jahr 2001). Dies zeigt, dass Interaktion und datengestützte Kommunikation mit dem Bürger immer mehr an Bedeutung gewinnen. Für den Bürger ergibt sich aus den online ausfüllbaren Formularen der wesentliche Vorteil, dass er zeit- und ortsungebunden mit seiner Gemeinde kommunizieren kann.

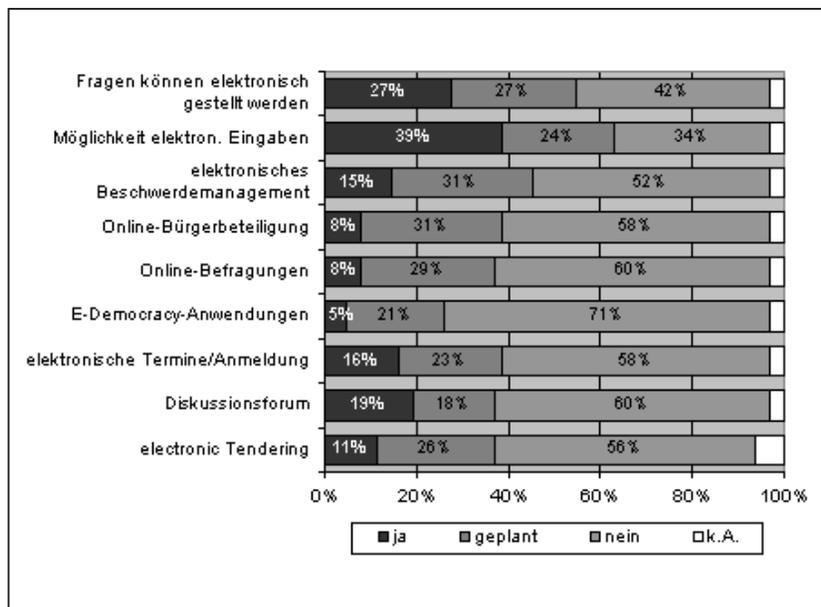
Die Datenübernahme von den online übermittelten Formularen erfolgt nur bei 6 Prozent der befragten Gemeinden direkt, bei 40 Prozent muss die Übernahme der Daten durch die Mitarbeiter erfolgen. Dies bedeutet, dass eine durchgängige Transaktion derzeit eher der Ausnahmefall ist und eine Weiterverarbeitung der Bürgerinformationen erst nach Bearbeitung durch die Mitarbeiter erfolgen kann. Ziel muss es sein, dass die Daten der Bürger gleich direkt weiterverarbeitet werden können.

42 Prozent der befragten Gemeinden liefern Hintergrundinformationen zu den angebotenen Formularen. Diese Informationen beziehen sich auf beizubringende Unterlagen, Zuständigkeiten, Kosten, Termine und Fristen sowie sonstige Hinweise.

Eine durchgängige elektronische Transaktion wird derzeit in 11 Prozent der befragten Gemeinden praktiziert. 18 Prozent planen die durchgängige Transaktion jedoch. Dieser Wert zeigt, dass viele Gemeinden die zentrale Bedeutung einer durchgängigen Transaktion erkannt haben, denn diese ermöglicht die direkte Weiterverarbeitung der Bürgerdaten in den internen Systemen und damit die Vermeidung von Systembrüchen.

Die elektronische Zustellung und Abholung, E-Payment und die Anwendung der digitalen Signatur sind derzeit nur bei einer geringen Anzahl der Gemeinden umgesetzt (2 bis 3 Prozent).

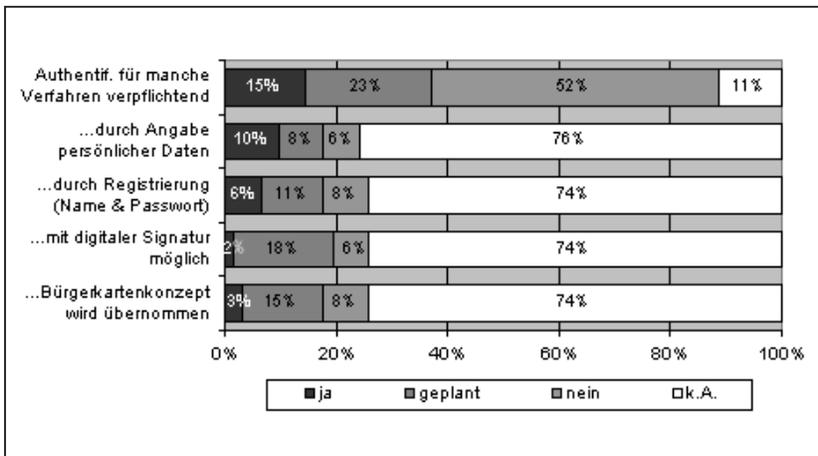
E-Democracy und sonstige Interaktionen



Die Möglichkeit zur Interaktion für Kunden beschränkt sich bei der Mehrzahl der Gemeinden darauf, spezifische Fragen elektronisch an die Gemeinde zu richten oder auf die Möglichkeit elektronischer Eingaben. Themen wie das elektronische Beschwerdemanagement, Online-Bürgerbeteiligung, Online-Befragungen und E-Democracy-Anwendungen haben derzeit einen geringen Stellenwert bei den Gemeinden (5 bis 15 Prozent). Es zeigt sich allerdings, dass die Bedeutung der E-Democracy ansteigt, da von einer hohen Zahl der befragten Gemeinden Vorhaben in diesen Bereichen geplant sind. So plant ungefähr ein Drittel der befragten Gemeinden Aktivitäten in den Bereichen elektronisches Beschwerdemanagement, Online-Bürgerbeteiligung und Online-Befragungen.

### 3.4.2 Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden im Bereich der Benutzerverwaltung

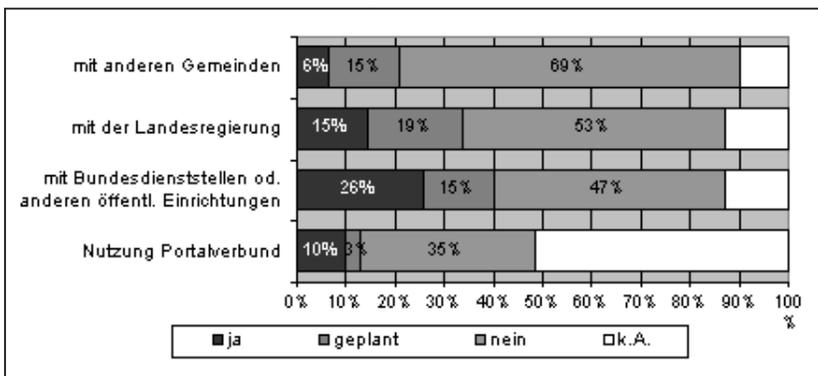
Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Kunden (Bürger & Wirtschaft) im Bereich der Benutzerverwaltung



Der Bereich der Benutzerauthentifizierung ist für 52 Prozent der befragten Gemeinden kein Thema. Bei den Authentifizierungsmöglichkeiten wird vorwiegend die Angabe persönlicher Daten (10 Prozent) und die Registrierung über Benutzernamen und Passwort (8 Prozent) verwendet. 2 bis 3 Prozent setzen bereits die digitale Signatur ein oder setzen auf das Bürgerkartenkonzept. Bei der Planung verhält es sich genau umgekehrt: 15 Prozent planen die Übernahme des Bürgerkartenkonzepts, 18 Prozent die Möglichkeit der digitalen Signatur. Knappe 10 Prozent planen den Einsatz herkömmlicher Verfahren (über Benutzername und Passwort beziehungsweise die Angabe persönlicher Daten). Damit liegt die Vermutung nahe, dass die Gemeinden eine abwartende Haltung einnehmen und erst dann umfassendere Authentifizierungsmechanismen implementieren werden, wenn diese weiter verbreitet sind.

### 3.4.3 Interaktionsmöglichkeiten mit anderen Gebietskörperschaften

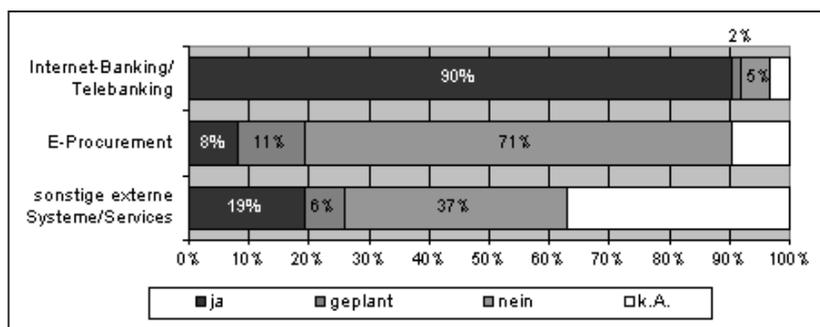
Elektronische Interaktionsmöglichkeiten mit anderen Gebietskörperschaften



Relativ wenige Gemeinden verfügen über die Möglichkeit der elektronischen Interaktion mit anderen Gebietskörperschaften bei der Abwicklung von Geschäftsfällen: 26 Prozent der befragten Gemeinden gaben an, mit Bundesdienststellen oder anderen öffentlichen Einrichtungen interagieren zu können, 15 Prozent sind mit ihrer Landesregierung vernetzt und 6 Prozent verfügen über Interaktionsmöglichkeiten mit anderen Gemeinden. Jeweils 15 Prozent gaben an, Interaktionsmöglichkeiten zu planen (mit den Landesregierungen sogar 19 Prozent). Der Portalverbund dürfte noch relativ unbekannt sein, da die Hälfte der befragten Gemeinden bei dieser Frage überhaupt keine Angabe gemacht hat. Der Portalverbund wird von 10 Prozent genutzt.

### 3.4.4 Interaktionsmöglichkeiten für die eigene Gemeinde durch Zugriff auf externe Services

Interaktionsmöglichkeiten für die eigene Gemeinde durch Zugriff auf externe Services



Auf die Frage nach den Interaktionsmöglichkeiten der Gemeinde mit externen Systemen beziehungsweise Services gibt es ein eindeutiges Votum: 90 Prozent der befragten Gemeinden benutzen Internet-Banking/Telebanking. Die ausgereifte Technologie und hohe Verbreitung auch im Privatbereich dürfte Wegbereiter für die Gemeinden gewesen sein. Das Ergebnis zeigt, dass die Akzeptanz der Gemeinden besonders in Bereichen, die sie unmittelbar betreffen (Finanzsektor) und wo ausgereifte Produkte zu einem adäquaten Preis verfügbar sind, am höchsten ist. Dies bestätigt auch die mit 82 Prozent sehr hohe Verbreitung von Geografischen Informationssystemen (GIS). E-Procurement ist hingegen für die befragten Gemeinden noch kein Thema. 8 Prozent nutzen bereits E-Procurement-Services, 11 Prozent planen deren Nutzung.

## 3.5 ZUKUNFTSPERSPEKTIVEN DES KOMMUNALEN E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH

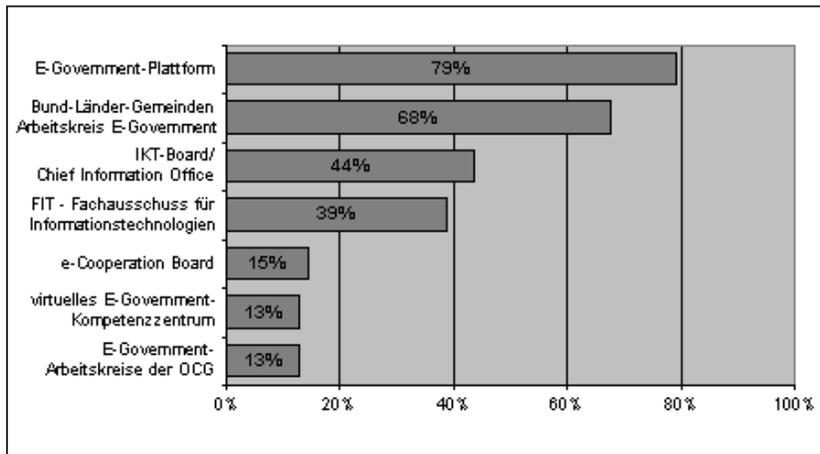
Was benötigen die Gemeinden, um in die „Chance E-Government“ in den nächsten Jahren nutzen zu können? Dieser Frage widmet sich das folgenden Kapitel, indem

- die Bekanntheit der unterschiedlichen E-Government-Akteure und Plattformen,
- die Erwartungen der Gemeinden bezüglich E-Government-Unterstützungsleistungen
- und die Bereitschaft zur Mitarbeit an der Entwicklung von E-Government dargestellt wird.

Darüber hinaus werden aus den Ergebnissen zur Frage nach „Positionen der Gemeinde zu laufenden und geplanten E-Government-Aktivitäten in Österreich“ 14 Maßnahmen für einen „kommunalen E-Government-Masterplan“ definiert.

### 3.5.1 Bekanntheit der E-Government-Akteure und -Plattformen

#### Bekanntheit der E-Government-Akteure und -Plattformen



Die e-Government-Plattform und der Bund-Länder-Gemeinden Arbeitskreis E-Government sind 79 beziehungsweise 68 Prozent der befragten Gemeinden bekannt und erreichen damit einen hohen Bekanntheitsgrad. Der hohe Bekanntheitsgrad ergibt sich wesentlich aus der regen Publikationstätigkeit.

Der Städtebund-Fachausschuss für Informationstechnologie erreicht unter den befragten Gemeinden einen Bekanntheitsgrad von 39 Prozent. Der Bekanntheitsgrad könnte durch verstärkte Präsenz in den Medien des Städtebundes (Homepage, ÖGZ) sicher gestärkt werden.

### 3.5.2 Unterstützungsleistungen bei der Implementierung von E-Government

#### Unterstützung beim Ausbau von E-Government

Unterstützung erwartet von ...	Unterstützung beim Ausbau von E-Government				
	mehr/laufend Fachinformation	konkrete Einzelberatung	Vermittlung von Good Practices	Koordination gemeinsamer Entwicklungen	Bereitstellung techn. Lösungen
	in %	in %	in %	in %	in %
Bund	37	8	16	31	32
IKT-Board/CIO	31	15	16	23	21
help.gv.at/Amtsweg-Online	39	11	16	18	24
Land	32	8	13	40	35
EDV-Dienstleister/Softwareanbieter	18	21	10	19	27
KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung	23	16	18	13	5
Österreichischer Städtebund	40	11	24	45	21
Österreichischer Gemeindebund	34	10	10	35	18
Fachverband der leitenden Gemeindebediensteten Österreichs	19	6	8	10	5

Laufende Fachinformationen erwarten sich die befragten Gemeinden in hohem Ausmaß von den Interessenvertretungen (Städtebund: 40 Prozent, Gemeindebund: 34 Prozent) wie auch von übergeordneten Einrichtungen (zu jeweils mehr als 30 Prozent von help.gv.at, Bund, Ländern und dem CIO).

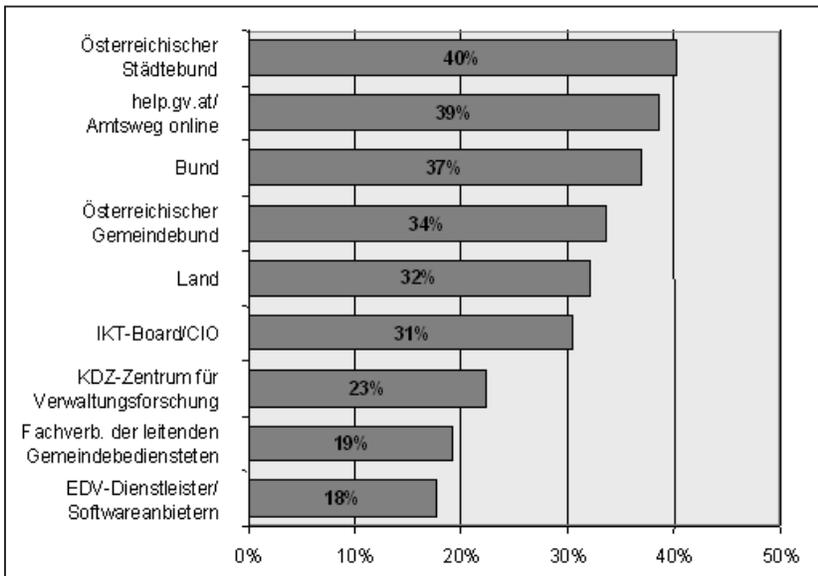
Ganz anders ist die Situation bei konkreten Einzelberatungen. Hier erwarten sich die Gemeinden mit über 20 Prozent von den EDV-Dienstleistern und Softwareherstellern die meiste Unterstützung, gefolgt vom KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung (16 Prozent). Alle anderen Einrichtungen spielen hier eine geringe Rolle (weniger als 15 Prozent).

Die Vermittlung von Good Practices erwarten sich die Gemeinden vor allem vom Städtebund (24 Prozent) gefolgt vom KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung (18 Prozent). Bundeseinrichtungen (Bund, CIO, help.gv.at) werden jeweils von 16 Prozent der befragten Gemeinden in diesem Zusammenhang genannt.

Die Koordination gemeinsamer Entwicklungen sollte nach Ansicht der Gemeinden vom Städtebund (45 Prozent) und den Ländern (40 Prozent) erfolgen. Etwa 30 Prozent sieht darin die Aufgabe des Bundes.

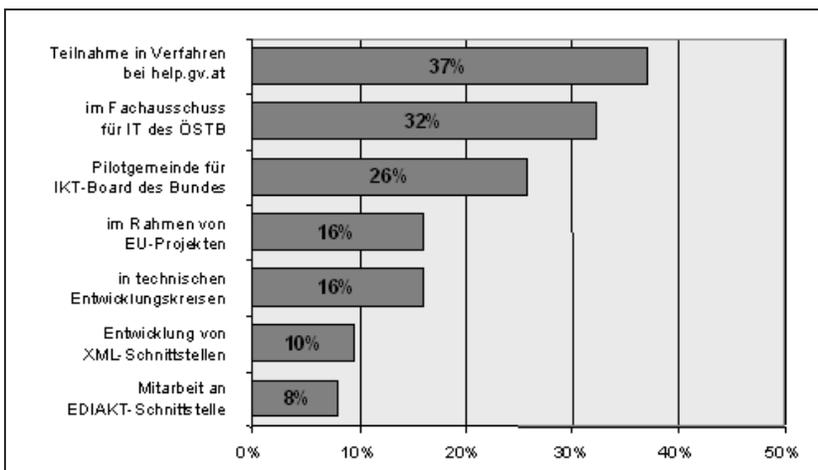
Bereitstellung von technischen Lösungen wird vor allem von den Ländern (35 Prozent) und vom Bund (33 Prozent) gefordert, noch vor den EDV-Dienstleistern und Softwareanbieter (27 Prozent).

**E-Government-Akteure, von denen Informationen erwartet werden**



**3.5.3 Bereitschaft zur Mitarbeit an der Entwicklung von E-Government**

**Mitarbeit an der Entwicklung von E-Government**



Bei der Bereitschaft zur Mitarbeit an der Entwicklung von E-Government ist für 37 Prozent der befragten Gemeinden die Teilnahme bei help.gv.at von Interesse. help.gv.at bietet den Gemeinden Online-Formulare zur Nutzung und erleichtert somit den Einstieg ins E-Government. Die Mitarbeit im Fachausschuss für Informationstechnologie des Städtebundes ist 32 Prozent der befragten Gemeinden ein Anliegen.

### **3.5.4 Maßnahmen für einen „kommunalen E-Government-Masterplan“**

Zur Eruiierung der für Österreichs Gemeinden wichtigen E-Government-Maßnahmen des E-Government-Masterplans<sup>1</sup> wurden die

- „Bekanntheit“,
- „Priorisierung“ sowie
- die „Notwendigkeit des Städtebund-Engagements“ und
- die „Bereitschaft zur Mitarbeit“

bezüglich einzelner E-Government-Maßnahmen erhoben.

Ziel dieser Frage war es, auf Basis der Kombination von „Priorität“, „Notwendigkeit des Städtebund-Engagements“ und der „Bereitschaft zur Mitarbeit“ Maßnahmen für einen „kommunalen E-Government-Masterplan“ zu definieren beziehungsweise vorzubereiten.

Von 25 genannten E-Government-Aktivitäten haben sich insgesamt 14 als besonders wichtig herausgestellt, welche von mehr als 30 Prozent der befragten Gemeinden als prioritär bezeichnet wurden. Diese Schwelle ergibt sich erstens durch die relativ geringe Bekanntheit des E-Government-Masterplans, den lediglich 53 Prozent der befragten Gemeinden kennen. Zum zweiten korrelieren bei diesen 14 Maßnahmen die Einschätzungen der Befragten in den Kategorien „Priorität“ und „Notwendigkeit des Städtebund-Engagements“.

---

<sup>1</sup> siehe Kapitel 5

## Positionen der Gemeinde zu E-Government-Aktivitäten in Österreich

<b>E-Government-Aktivitäten</b>	<b>Bekanntheit</b> in %	<b>Priorität</b> in %	<b>Engagement des ÖStB</b> in %	<b>Bereitschaft zur Mitarbeit</b> in %
1 Komponenten für Signaturfunktionalitäten	37	49	25	9
2 Kommunikationsarchitektur	33	42	40	14
3 Verfügbarkeit zentrale Bausteine	25	42	39	12
4 Einheitlicher Zugang zu Bundesregister	42	40	32	5
5 Zentrales Adressregister	53	40	32	12
6 Zentrales Urkundenregister	39	37	33	7
7 Zentrales Gebäude- u. Wohnungsregister	54	37	35	12
8 Zentrales Gewerbeverzeichnis	44	37	30	9
9 XML-Struktur für Verfahrensbestandteile	28	35	35	16
10 Konventionen für elektronische Zustellung	21	35	35	4
11 E-Payment-Standard	32	33	26	7
12 Amtssignatur	26	33	32	4
13 Authentifizierung – Bürgerkarte	40	33	28	7
14 Datenstandards im Bereich GIS	37	32	30	12
15 Personenbindung	23	30	23	4
16 Formular Styleguide online	37	28	28	12
17 Portalverbund	28	26	30	9
18 Zentrales Vereinsregister	32	26	33	9
19 Transaktionsmöglichkeit in help.gv.at	46	26	30	14
20 Sicherheitsmanagement-Vorgaben	26	25	23	5
21 Offizielle elektronische Einlaufadresse	28	25	11	5
22 Zentraler Verzeichnisdienst	23	18	25	7
23 Metaregister	12	14	25	7
24 Einheitliches elektronisches Gewerbeverfahren	19	14	23	11
25 Fremdeninformationssystem	16	5	28	5

Dies bedeutet, dass 14 E-Government-Maßnahmen des Masterplans existieren, die nicht nur wichtig für die Gemeinden sind, sondern für die auch ein Engagement des Österreichischen Städtebundes als sinnvoll erachtet wird. Basis eines „Kommunalen E-Government-Masterplans“ würden somit zum Zeitpunkt September 2003 diese 14 Maßnahmen bilden. Der „Kommunale E-Government-Masterplan“ kann jedoch stetig weiterentwickelt werden, etwa um den Formular-Styleguide, oder Transaktionen mit help.av.at

Konkret werden diese 14 E-Government-Aktivitäten von 30 bis 50 Prozent als prioritär für die Gemeinde eingestuft. Knapp 30 bis 40 Prozent sehen dabei die Notwendigkeit für ein Engagement

des Städtebundes. Nur beim Punkt „Komponenten für Signaturfunktionalitäten“, welcher mit fast 50 Prozent die höchste Priorität aufweist, wird diese Korrelation durchbrochen, da lediglich 25 Prozent der befragten Gemeinden ein Engagement des Städtebundes für notwendig erachten. Zu erklären ist dies mit der Annahme, dass diese Komponenten funktionsfähig von Bund und Softwareherstellern zur Verfügung gestellt werden.

Mit wenigen Ausnahmen (Styleguide, Transaktionen mit help.gv.at und elektronische Gewerbeverfahren) trifft diese Übereinstimmung auch auf die Bereitschaft der Gemeinden zur Mitarbeit bei den einzelnen E-Government-Aktivitäten zu. Diese ist bei den 14 für Gemeinden besonders wichtigen E-Government-Aktivitäten höher ausgeprägt als bei den restlichen 11. Die drei genannten Ausnahmen erklären sich durch die bereits existierenden intensiven Tätigkeiten in diesen Bereichen. So liegt der Formular-Styleguide bereits vor, erste Transaktionen mit help.gv.at sind bereits umgesetzt ebenso wie die ersten elektronischen Gewerbeverfahren.

#### Maßnahmen für einen „kommunalen E-Government-Masterplan“

<b>E-Government-Aktivitäten</b>	Priorität (in Prozent)	Kategorie
1 Komponenten für Signaturfunktionalitäten	49	Modul/Komponente
2 Verfügbarkeit zentraler Bausteine	42	Modul/Komponente
3 Kommunikationsarchitektur	42	Schnittstelle(ndefinition)
4 Einheitlicher Zugang Bundesregister	40	Register
5 Zentrales Adressregister	40	Register
6 Zentrales Urkundenregister	37	Register
7 Zentrales Gebäude- und Wohnungsregister	37	Register
8 Zentrales Gewerberegister	37	Register
9 XML-Struktur für Verfahrensbestandteile	35	Konvention/ Empfehlung
10 Konventionen für elektronische Zustellung	35	Konventionen
11 E-Payment-Standard	33	Konventionen
12 Amtssignatur	33	Modul/Komponente
13 Authentifikation – Bürgerkarte	33	Modul/Komponente
14 Datenstandards im Bereich GIS	32	Konventionen

Im Kapitel 6 werden die 14 Maßnahmen einzeln beschrieben. Teilt man diese nach den Kategorien „Konventionen“, „Module“, „Register“ und „Schnittstellen“ ein, zeigt sich, dass den Gemeinden die Fragen der Register, Grundmodule und Konventionen besonders wichtig sind.

Innerhalb der vierzehn prioritär gereihten E-Government-Maßnahmen befinden sich fünf Register (Adress-, Urkunden-, Gebäude- und Wohnungs- sowie Gewerberegister) sowie die Problematik des generellen Zugangs zu Bundesregistern, vier Grundmodule (Signatur, Amtssignatur, Authentifikation und zentrale E-Government-Bausteine) und vier Konventionen (XML-Struktur für Verfahrensbestandteile, Konventionen für elektronische Zustellung, E-Payment-Standard und Datenstandards im Bereich GIS).

Das Interesse der Gemeinden an Fragen der Gestaltung zukünftiger Register lässt sich zum einen mit der Sensibilisierung für die Materie bei der Einführung des Zentralen Melderegisters erklären. Darüber hinaus verfügen viele Gemeinden über eigene Registerlösungen, die bei einer Zentralisierung zu berücksichtigen sind. Die genannten Grundmodule und Konventionen stellen entweder Grundlagen dar, die die Gemeinden als fertige Lösungen zur Übernahme erwarten (z. B. Signatur und Authentifikation) oder Basisstandardisierungen, die von den Gemeinden mitzubestimmen sind (Zustellung und GIS), da sie bei der Einführung oder Umsetzung überproportional betroffen sein werden.

# Kapitel 4

## **AKTEURE & STRUKTUREN**

Auf Basis der föderalen Struktur Österreichs haben sich in der Vergangenheit verschiedene Gremien aus unterschiedlichen Gebietskörperschaften und Wirtschaftsbereichen mit der Entwicklung von E-Government auseinander gesetzt. In der Anfangsphase von E-Government Ende der 90er-Jahre existierte auch noch keine übergeordnete Strategie, die Diskussion orientierte sich stärker am gerade „technisch Machbaren“.

Der Österreichische Städtebund hat die Bedeutung von E-Government schon frühzeitig erkannt und bereits im Jahr 2001 einen Arbeitskreis des Städtetages unter das Motto „Informationstechnologien im Dienste der Bürger“ gestellt sowie zwei unabhängige Befragungen – eine verwaltungsseitige und eine bürgerseitige Erhebung – durchführen lassen. Im Städtebund-Fachausschuss für Informationstechnologie ist E-Government ebenfalls bereits seit einigen Jahren ein Leitthema.

Bei den EU-Gipfeln in Feira und Lissabon im Jahr 2000 wurde ein wesentlicher Impuls für die europäische – und damit auch österreichische – E-Government-Entwicklung gesetzt: Die Mitgliedsländer vereinbarten, dass bis Ende 2005 alle wichtigen Verfahren und Leistungen der öffentlichen Verwaltung im Internet verfügbar sein sollten. Damit reagierte man auf den Vorsprung der USA sowohl bezüglich der Internet-Durchdringung der Bevölkerung als auch bei der Verfügbarkeit von Online-Anwendungen für Bürger und Wirtschaft. Während jedoch in den USA die öffentliche Verwaltung eine wesentlich geringere Rolle spielt als in Europa und vor allem wesentlich weniger Aufgaben und damit auch geringeren normativen Regelungsaufwand hat, stehen dem Aufbau von Online-Anwendungen in Europa sehr unterschiedliche und vor allem auch sehr komplexe, über Jahrhunderte hinweg gewachsene Verwaltungssysteme entgegen.

Jedenfalls erzeugten die Beschlüsse von Feira und Lissabon einen gewissen Handlungsdruck, da auf deren Basis auch ein Benchmarking-System aufgebaut wurde, mit dem E-Government-Leistungen der einzelnen Mitgliedstaaten in bestimmten Intervallen gemessen werden. Lag Österreich in der Anfangsphase beispielsweise noch auf einem guten 4. Platz, so fiel unser Land beim Benchmark 2003 auf den 11. Platz zurück.

In den verschiedenen Gremien, die sich mit E-Government auseinander setzen, erkannte man rasch, dass ohne verwaltungsübergreifende Kooperation und Zusammenarbeit mit der Wirtschaft und Intermediären kein Weiterkommen möglich ist. Die Entwicklungsperspektive 2005 dürfte schließlich auch mit verantwortlich dafür sein, dass sich die Kräfte bündelten und in einen gemeinsamen, abgestimmten Entwicklungsprozess eintraten.

Sozusagen als „Zusatznutzen“ brachte die E-Government-Entwicklung neuen Schwung in die langjährige Diskussion der Verwaltungsmodernisierung, da sich sehr bald herausstellte, dass E-Government vor dessen Umsetzung einer fundierten Bestandsaufnahme und Analyse der bestehenden Strukturen und Prozesse auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung bedarf. Die Praxis von E-Government hat nämlich gezeigt, dass die Untersuchung von herkömmlichen Verwaltungsverfahren und Leistungen im Zuge des Aufbaues elektronischer Pendanten einen ausgezeichneten Anlass darstellen, die bestehenden Prozesse kritisch zu überdenken und zu reformieren.

In gegenständlichem Kapitel werden die aktuell in Österreich im Bereich E-Government aktiven Gremien, deren Historie und deren Tätigkeitsfeld dargestellt. Danach folgt ein kurzer Abriss der wesentlichen E-Government-Strukturen, welche von diesen Gremien geschaffen wurden und die Basis für die weitere Vorgangsweise darstellen. Ziel ist es, dem Leser einen Überblick zu verschaffen, welche Institution in Österreich welche Rolle für E-Government spielt und natürlich auch, wo man sich mit welchem Problem hinwenden kann.

Im nachfolgenden Kapitel werden sodann die bereits implementierten, aktuell entwickelten und zukünftig geplanten E-Government-Maßnahmen entlang einer gedanklichen Transaktionskette – ausgehend von einer ersten Informationsbeschaffung über eine Online-Antragstellung bis hin zur elektronischen Erledigung und Zustellung – aufgezeigt.

Angenommen, Sie lesen im folgenden Kapitel vom Nutzen und der Funktionsweise der Bürgerkarte und möchten die Online-Anträge Ihrer Verwaltung bürgerkartentauglich umgestalten: Bei der Beschreibung der Bürgerkartenfunktionalität werden Sie erfahren, dass es z. B. für die Signaturprüfung eigens entwickelte „Servermodule“ gibt, die frei verfügbar sind und von der IKT-Stabsstelle des Bundes/CIO bereit gestellt werden. Im aktuellen Kapitel können Sie sodann nachschlagen und werden dort die wesentlichen Eckdaten zum IKT-Board, dessen Akteure und auch Kontaktmöglichkeiten vorfinden, um vielleicht weitere Informationen einzuholen oder ein Gespräch mit den Spezialisten anzustreben. Wenn Sie tatsächlich so oder ähnlich vorgehen, dann hat die vorliegende Publikation jedenfalls ihren Zweck erfüllt!

## 4.1 E-GOVERNMENT-ENTWICKLUNGSLANDSCHAFT IN ÖSTERREICH

Die nachfolgende Darstellung der E-Government-Entwicklungslandschaft beginnt mit Initiativen auf Bundesebene, gefolgt von den Ländern und den Gemeinden. Anschließend werden Querschnittsaktivitäten und Initiativen sonstiger Institutionen dargestellt.

### 4.1.1 e-Government-Plattform und e-Cooperation Board

Die e-Government-Plattform stellt eine Ausprägung der „E-Government-Offensive“ der Österreichischen Bundesregierung dar und setzt auf eine Vernetzung, Integration und Kooperation aller Akteure in diesem Bereich. Erklärtes Ziel ist es also, die intensive Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern, Gemeinden und anderen öffentlichen Institutionen sowie auch der Wirtschaft zu koordinieren und zu akkordieren. Um auch weitreichendere Entscheidungen rasch und unbürokratisch treffen zu können, wurde mit der e-Government-Plattform ein hochrangiges Gremium von Entscheidungsträgern ins Leben gerufen. Damit – so der Ansatz der Bundesregierung – soll schnelles Arbeiten und Entscheiden, eine Definition der Informations- und Kommunikationspflichten, eine Beantwortung von Kostenfragen, eine Definition von Verantwortlichkeiten sowie eine Regelung zeitlich und inhaltlich messbarer Projektziele möglich sein.

Die e-Government-Plattform wurde mit einem Vortrag an den Ministerrat vom 13. Mai 2003 begründet. Erklärtes Ziel ist es, bis Mitte 2004 die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Österreich im europäischen Vergleich einen Platz unter den ersten Fünf einnimmt<sup>1</sup>.

### E-Government-Roadmap

Eine der vorrangigen Aufgaben für 2003 ist die Erstellung einer E-Government-Roadmap, die neben den 20 benchmarkrelevanten Diensten sämtliche weitere Verfahren enthalten soll, die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen bisher auf konventionelle Weise bearbeitet haben und die künftig elektronisch abgewickelt werden sollen. Fixer Bestandteil der Roadmap ist auch ein verbindlicher Zeitplan sowie Umsetzungskonzepte für die Basisdienste.

Im Vortrag an den Ministerrat wird auch eine Anzahl von Basisdiensten taxativ aufgezählt, deren Konzepte zentral bereitgestellt werden sollen. Es sind dies

- Einheitliche Formularrichtlinien
- Elektronische Zahlungsbestätigung
- Spezifikationen und Module für sichere Online-Anwendungen
- Verzeichnisdienste
- Methoden der automatischen Übernahme von Daten in elektronische Verfahren
- Verfahren zur Erstellung elektronischer Bescheide mit Signatur
- Elektronische Zustelldienste
- Das Zentrale Melderegister als E-Government-Basisregister
- Methoden zur Vermeidung von Beilagen durch das Einbinden der wichtigsten Dokumente ins ZMR
- E-Government-taugliche Organisationsregister, die auch für die Wirtschaft nutzbar sind
- help.gv.at als zentrales Transaktionsportal für Bürger und Wirtschaft

In dem Vortrag an den Ministerrat werden auch die Gemeinden direkt angesprochen: Kompetenz- und Bewertungszentren sollen E-Government auf regionaler und lokaler Ebene vorantreiben. Die Zentren selbst sollen – so die Vorstellung der Bundesregierung – aus Best-Practice-Aktivitäten wie z. B. Mustergemeinden hervorgehen.

### Organisationsstruktur der E-Government-Offensive

#### e-Government-Plattform

Die e-Government-Plattform steht unter dem Vorsitz des Bundeskanzlers. Mitglieder<sup>2</sup> der Plattform sind weitere Vertreter der Bundesregierung, Vertreter der Länder (LH-Konferenz), des Städtebundes, des Gemeindebundes, der Sozialpartner (Hauptverband der Sozialversicherungsträger, Wirtschaftskammer), der Vorsitzende des IKT-Boardes sowie externe Experten.

<sup>1</sup> Derzeit liegt Österreich beim Benchmarking im Rahmen des Aktionsplans eEurope 2002 am 11. von 18 Plätzen.

<sup>2</sup> Eine Liste der Mitglieder der e-Government-Plattform findet sich im Anhang.

Aufgaben der e-Government-Plattform sind die

- Definition von Zielsetzungen
- Gesamtkoordination der E-Government-Aktivitäten
- Beschlussfassung über die E-Government-Roadmap
- Fortschrittskontrolle

Von den Mitglieder der e-Government-Plattform wurde ein so genanntes e-Cooperation Board benannt und Umsetzungsverantwortliche der in der Plattform vertretenen Institutionen in dieses „Board“ delegiert.

#### **e-Cooperation Board**

Zur organisatorischen Unterstützung und Koordination wurde der e-Government-Plattform und dem e-Cooperation Board ein Exekutivsekretär zur Seite gestellt. Das e-Cooperation Board<sup>3</sup> tagt in etwa 14-tägigen Intervallen, wobei unterschieden wird zwischen – je nach Themenschwerpunkten – variabel zusammengesetzten Arbeitssitzungen und Abstimmungssitzungen, in denen konkrete, umsetzungsorientierte Festlegungen zu einzelnen E-Government-Aktivitäten getroffen werden.

Aufgaben des e-Cooperation Boards sind die

- Festlegung der Verantwortungen für die Ausarbeitung von Umsetzungsplänen in den verschiedenen E-Government-Bereichen
- Koordination und Zusammenführung der Umsetzungspläne der diversen E-Government-Initiativen
- Erstellung eines akkordierten Entwurfs einer E-Government-Roadmap

#### **Kontakt zu e-Government-Plattform und e-Cooperation Board**

Internet: <http://www.cio.gv.at/e-gov-austria/initiativen/plattform/>

Exekutivsekretär: Christian Rupp

Postanschrift: A-1014 Wien, Ballhausplatz 2

Besucheradresse: A-1220 Wien, Wagramer Straße 4/VII

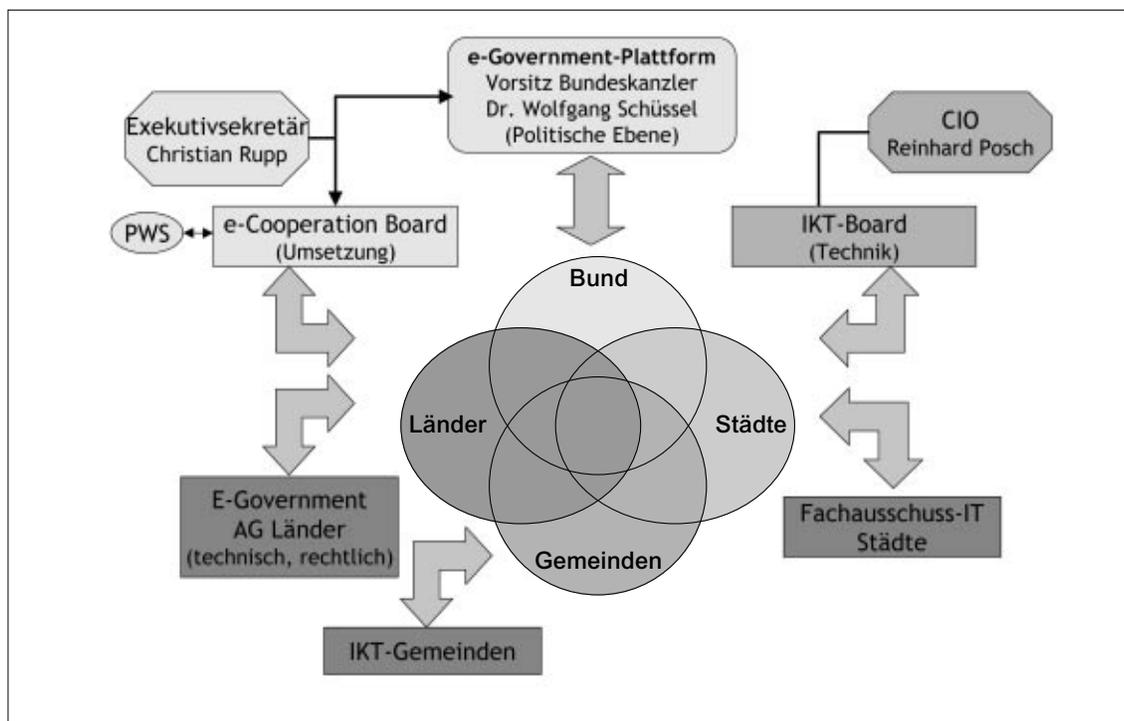
Tel.: +43 (0) 1/531 15-61 30

Fax: +43 (0) 1/269 78 61

E-Mail: [christian.rupp@cio.gv.at](mailto:christian.rupp@cio.gv.at)

<sup>3</sup> Eine Liste der Teilnehmer am e-Cooperation Board findet sich im Anhang

## Überblick über die E-Government-Struktur im Bereich der Gebietskörperschaften



Quelle: Exekutivsekretär E-Government

#### 4.1.2 IKT-Board und -Stabsstelle

Das so genannte „IKT-Board“ des Bundes wurde im Juni 2001 per Ministerratsbeschluss als zentrale Schaltstelle für die Zusammenführung der IT-Aktivitäten auf Bundesebene eingerichtet. Mitglieder des IKT-Boards sind die IT-Verantwortlichen der einzelnen Bundesdienststellen. Mit der Einrichtung des e-Cooperation Boards, das verstärkt strategische und organisatorische Aufgaben erfüllt, wurde die Rolle des IKT-Boards stärker in Richtung technischer Koordination und Entwicklung ausgerichtet. Zu den Aufgaben zählt vor allem auch die Schaffung bundesweiter technischer Standards unter Berücksichtigung des Sicherheitsaspekts.

Die Leitung des IKT-Boards liegt beim „Chief Information Officer des Bundes“ (CIO), der von der Regierung bestellt wurde. Für eigene technische Entwicklungen steht dem CIO mit der **IKT-Stabsstelle** ein Team hochqualifizierter Experten zur Verfügung. Der CIO ist dem Bundeskanzler unterstellt, dem er regelmäßig Bericht über die laufenden Tätigkeiten legt.

Umfassende Informationen über die Aktivitäten des IKT-Boards und der IKT-Stabsstelle sowie bereits erarbeitete Standards und Konventionen findet man auf deren Seiten im Internet.

**Kontakt zum IKT-Board**

Internet: <http://www.cio.gv.at>  
 CIO: Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Reinhard Posch  
 A-1220 Wien, Wagramer Straße 4/VII  
 Tel.: +43 (0) 1/531 15-61 45  
 Fax: +43 (0) 1/269 78 61  
 E-Mail: reinhard.posch@cio.gv.at

**Überblick über die Aufgabenteilung im Bereich E-Government auf Bundesebene**

Quelle: Exekutivsekretär E-Government

**4.1.3 help.gv.at & Amtsweg-Online**

help.gv.at, der virtuelle Amtshelfer des Bundes, ist die erste Anlaufstelle der Bürger für Informationen aus dem Bereich der Verwaltung. 2001 wurde help.gv.at um Informationen für die Wirtschaft erweitert, sodass Help.gv.at nun den größten Teil der Behördeninformationen des Bundes abdeckt. help.gv.at setzt bereits seit einigen Jahren neue Maßstäbe im Bereich von E-Government, nicht zuletzt durch die Erweiterung um Amtsweg-Online, ein Pilotprojekt zur zentralen Online-Antragstellung für Verfahren und Leistungen von Gebietskörperschaften über die help.gv.at-Plattform. Die help.gv.at-Initiative des Bundes wurde aufgrund ihres umfassenden und gebietskörperschaftsübergreifenden Ansatzes im Juli 2003 anlässlich einer großen E-Government-Konferenz in Como mit dem europäischen E-Government-Award ausgezeichnet.

Im Vortrag des Bundeskanzlers an den Ministerrat vom 13. Mai 2003, auf den auch die Einrichtung der e-Government-Plattform und das e-Cooperation Board zurückgeht, wird die verstärkte Nutzung von help.gv.at als Informations- und Transaktionsportal für alle Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung angekündigt. Diese geplante Entwicklung wurde auch als Maßnahme in den E-Government-Masterplan aufgenommen und mit hoher Priorität versehen. Eine detaillierte Beschreibung des vorgesehenen Ausbaus von help.gv.at findet sich in einem eigenen Beitrag in Kapitel 7 – Good Practices im Bereich E-Government.

#### Kontakt zu help.gv.at

Internet: <http://www.help.gv.at>

Verantwortlich: Dr. Elisabeth Dearing  
Bundeskanzleramt, Abt. III/7 – Verwaltungsentwicklung  
A-1010 Wien, Ballhausplatz 2  
Tel.: +43(0)1/531 15-0  
Fax: +43(0)1/531 15-74 90  
E-Mail: [info@help.gv.at](mailto:info@help.gv.at)

#### 4.1.4 Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government



Eine der ersten Initiativen für die Entwicklung von E-Government entstand mit einem Beschluss der Landesamtsdirektorenkonferenz vom 8. November 2000. Damals entschieden sich die Länder, die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zu intensivieren und E-Government über die Ländergrenzen hinweg voranzutreiben. Sowohl der Bund als auch die Gemeinden über den Weg der Interessenvertretungen Städtebund und Gemeindebund sollten mit eingebunden werden. Die Leitung der Arbeitsgruppe „E-Government“ übernahm Wien. Die von den Landesamtsdirektoren eingerichtete Arbeitsgruppe „E-Government“ hat sich am 14. Februar 2001 in Wien konstituiert und die Einrichtung von 2 weiteren Arbeitsgruppen, einer technischen und einer rechtlichen, beschlossen.

Die rechtliche Arbeitsgruppe unter der Leitung des Landes Tirol befasst sich mit dem normativen Anpassungsbedarf an die Anforderungen von E-Government wie beispielsweise Fragen des Datenschutzes, der Zustellung usw.

Die technische Arbeitsgruppe unter der Leitung des Landes Steiermark beschäftigt sich mit der Erarbeitung notwendiger technischer Standards und Richtlinien wie beispielsweise der verwaltungsübergreifenden Verfahrensvernetzung, dem Behördenkennzeichen usw.

Aufgrund der bereits mehrjährigen Tätigkeit der Arbeitsgruppen liegen eine Fülle ganz wesentlicher rechtlicher, technischer und organisatorischer Konventionen (in Form von Empfehlungen) vor. Viele dieser Dokumente sind öffentlich verfügbar und können über das Internet unter <http://reference.e-government.gv.at> abgerufen werden.

Auch der E-Government-Masterplan, in dem erstmals konkrete Maßnahmen zusammengefasst und mit Prioritäten für die Umsetzung versehen wurden, entstammt der Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe.

#### Kontakt zur Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe

Internet: <http://reference.e-government.gv.at>

Rechtliche Arbeitsgruppe: Dr. Wilfried Connert, Amt der Tiroler Landesregierung (Leitung)  
Tel.: +43(0)512/508-33 01  
E-Mail: [w.connert@tirol.gv.at](mailto:w.connert@tirol.gv.at)

Technische Arbeitsgruppe: Dipl.-Ing. Franz Grandits, Amt der Steiermärkischen Landesregierung (Leitung)  
Tel.: +43(0)316/877-24 21  
E-Mail: [franz.grandits@stmk.gv.at](mailto:franz.grandits@stmk.gv.at)

#### 4.1.5 Fachausschuss für Informationstechnologie (FIT) des Österreichischen Städtebundes

Der Fachausschuss für Informationstechnologie des Österreichischen Städtebundes setzt sich zusammen aus den IT-Leitern von Mitgliedsstädten und berät in zweimal jährlich stattfindenden Sitzungen über aktuelle EDV-Themen. Weitere wichtige Aufgaben sind der Informationsaustausch zwischen den Städten, die Koordination und Abstimmung von IT-Aktivitäten sowie die Abgabe von Empfehlungen und Beratung des Generalsekretärs des Städtebundes in strategischen IT-Fragen.

Das Präsidium des Ausschusses wird aus dem Kreis der Teilnehmer gewählt und setzt sich zusammen aus

Vorsitzender: Dipl.-Ing. Eberhard Binder,  
Magistratsdirektion der Stadt Wien – EDV- und  
Informationsangelegenheiten

Stellvertreter: Dipl.-Ing. Dr. Berthold Rauchenschwandtner,  
Magistrat Salzburg, Amt für Datenverarbeitung  
Dipl.-Ing. Dr. Alois Regl, Magistrat Linz, ADV  
Dipl.-Ing. Manfred Wundara, Magistrat Villach,  
Abteilung Informationstechnologie

Die Teilnahme am FIT erfolgt auf freiwilliger Basis, da der Ausschuss grundsätzlich allen Mitgliedern des Städtebundes offen steht. Zu Themenschwerpunkten, die eher verwaltungsbereichsübergreifend ausgerichtet (wie beispielsweise E-Government) und über die technische Ebene hinaus von breiterem Interesse sind, wird ein erweiterter Teilnehmerkreis aus den Städten eingeladen. Aufgrund der Bedeutung und raschen Entwicklung von E-Government wurde der Fachausschuss für IT dahingehend ausgeweitet, dass bei jeder Ausschusssitzung ein halber Tag E-Government-Themen gewidmet werden soll.

Weitere Informationen zu den Aktivitäten des FIT findet man auf den Internet-Seiten des Österreichischen Städtebundes.

#### Kontakt zum Fachausschuss für IT

Internet: <http://www.staedtebund.at> (Unterbereich Ausschüsse)

Präsidium: Dipl.-Ing. Eberhard Binder  
Tel.: +43(0)1/40 00-750 11  
Fax: +43(0)1/40 00-99-750 11  
E-Mail: [binder@mdi.magwien.gv.at](mailto:binder@mdi.magwien.gv.at)

Dipl.-Ing. Dr. Berthold Rauchenschwandtner  
Tel.: +43(0)662/80 72-25 70  
Fax: +43(0)662/80 72-20 79  
E-Mail: [berthold.rauchenschwandtner@stadt-salzburg.at](mailto:berthold.rauchenschwandtner@stadt-salzburg.at)

Dipl.-Ing. Dr. Alois Regl  
Tel.: +43(0)732/70 70-17 00  
Fax: +43(0)732/70 70 54-17 00  
E-Mail: [alois.regl@mag.linz.at](mailto:alois.regl@mag.linz.at)

Dipl.-Ing. Manfred Wundara  
Tel.: +43(0)42 42/205-20 10  
Fax: +43(0)42 42/205-31 99  
E-Mail: [manfred.wundara@villach.at](mailto:manfred.wundara@villach.at)

#### 4.1.6 IKT-Forum des Österreichischen Gemeindebundes

Das IKT-Forum des Österreichischen Gemeindebundes beabsichtigt einen zielgerichteten, raschen und umfassenden Informationsaustausch zwischen der Anwenderseite und den Herstellern kommunaler Software. Der Kreis der Mitglieder des IKT-Forums setzt sich zusammen aus kommunalen EDV-Dienstleistungsunternehmen und je einem Vertreter des Bundes, der Länder, des Städtebundes sowie Vertretern der Landesverbände des Gemeindebundes bzw. des Generalsekretariats des Gemeindebundes. Bisher hat das IKT-Forum zwei Mal getagt.

#### Kontakt zum IKT-Forum

Internet: <http://www.gemeindebund.at>  
Österreichischer Gemeindebund  
A-1010 Wien, Löwelstraße 6  
Tel.: +43(0)1/512 14 80  
Fax: +43(0)1/512 14 80-72  
E-Mail: [oesterreichischer@gemeindebund.gv.at](mailto:oesterreichischer@gemeindebund.gv.at)

#### 4.1.7 Forum E-Government der OCG

Die OCG – Österreichische Computer Gesellschaft – ist eine Plattform zur Förderung der Informations- und Kommunikationstechnologien und bildet ein Netzwerk von Expert aus dem Bereich der Forschung, der Wirtschaft und der Ausbildung. Das Forum E-Government wurde von der OCG ins Leben gerufen, um die Einführung und Umsetzung von neuen Konzepten des E-Government und der E-Democracy in Österreich zu unterstützen. Das Forum versteht sich als unabhängige Plattform, in deren Rahmen Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung und der Wirtschaft – InformatikerInnen, JuristInnen und SozialwissenschaftlerInnen – neue Ansätze diskutieren.

Das Forum E-Government untergliedert sich in fünf Arbeitskreise zu den Themenschwerpunkten

- Organisation
- Recht
- Technologie
- Best Practices
- E-Voting

In diesen Arbeitskreisen werden auch konkrete Lösungsvorschläge erarbeitet und im Rahmen der jährlich stattfindenden e|Gov days, einer mehrtägigen Fachveranstaltung zum Themenkreis, präsentiert.

##### Kontakt zum Forum E-Government der OCG

Internet: <http://egov.ocg.at> oder <http://www.ocg.at>

Vorsitz: Univ.-Prof. Dr. Roland Traunmüller  
Universität Linz, Institut für Informatik in Wirtschaft und Verwaltung  
A-4045 Linz-Auhof  
Tel.: +43(0)732/24 68-881  
Fax: +43(0)732/24 68-10  
E-Mail: [traunm@ifs.uni-linz.ac.at](mailto:traunm@ifs.uni-linz.ac.at)

##### Kontakt bei der OCG

Wollzeile 1-3, A-1010 Wien  
Tel.: +43(0)1/512 02 35-27  
Fax: +43(0)1/512 02 35-9  
E-Mail: [egov@ocg.at](mailto:egov@ocg.at)

## 4.2 STRUKTURELLE MASSNAHMEN FÜR E-GOVERNMENT

### 4.2.1 E-Government-Masterplan

Die Erstellung eines E-Government-Masterplans wurde in der Sitzung der Landeshauptleutekonferenz vom 30. April 2003 beschlossen. Seitens der Landeshauptleute erging die Bitte an Bund sowie Städtebund und Gemeindebund, in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe einen Vorschlag für einen E-Government-Masterplan zu entwickeln.

Im Beschluss der Landeshauptleute wurde auch die föderale Dimension von E-Government betont. „Die rasche Verbreitung von E-Government erfordert praxisorientierte bürgerfreundliche Lösungen im Sinne des Föderalismus. Dafür ist die dezentrale Verfahrensabwicklung die Basis für eine breite Nutzung von E-Government durch den Bürger.“ An dieser Stelle haben die Landeshauptleute somit sehr deutlich eine Berücksichtigung des föderalen Systems und insbesondere der bestehenden Kompetenzverteilung zwischen Bund, Ländern und Gemeinden eingefordert.

Die seinerzeitige Vorsitzende der Landeshauptleutekonferenz, Frau LH Waltraud Klasnic, richtete daraufhin eine Arbeitsgruppe ein, die sich aus den Teilnehmern des Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitskreises E-Government rekrutierte. Die Moderation wurde dem Management Zentrum St. Gallen übertragen.

Ziele des Masterplans waren:

- Transparenz und Überblick zu schaffen über bereits abgeschlossene, aktiv laufende und geplante E-Government-Maßnahmen auf Verwaltungsebene und eine Konsolidierung von allen Ideen und Aktivitäten zu erreichen;
- aufeinander abgestimmte Schwerpunkte und Prioritäten zu setzen;
- Synergien zwischen den einzelnen Maßnahmen zu finden bzw. diese zeitlich und inhaltlich zu synchronisieren und natürlich Redundanzen zu vermeiden;
- eine sinnvolle Aufteilung zwischen den Projektträgern und Mitwirkenden zu finden, um eine möglichst verteilte Belastung bei der Entwicklung zu erreichen und schließlich auch um die Kosten zu minimieren.

Das Ergebnis der Arbeitsgruppe ist ein Masterplan, in dem 42 Projektvorhaben gegliedert nach thematischen Schwerpunkten und unter Berücksichtigung der mittels einer Konvention definierten Verfahrens- und Leistungsbereichen aufgenommen wurden.

Die Basis bilden strategische Grundsatzthemen, welche die eigentliche Voraussetzung für weiterführende Projekte auf inhaltlicher Ebene schaffen, wie die „Erstellung von Finanzierungsmodellen für E-Government“, die „Umsetzung der Online-Strategie“, die „Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen“ oder ein „vereinfachter Verfahrenszugang für Bürger und Wirtschaft“. Eine weitere Gruppe widmet sich stärker dem partizipativen Ansatz von E-Government

mit Maßnahmen zur Förderung der elektronischen Bürgerbeteiligung. Ein umfassender Abschnitt des Masterplans fasst Querschnittsthemen zusammen, welche mehrere Ebenen der Verwaltung und zahlreiche Institutionen betreffen wie beispielsweise Registerlösungen, Sicherheits- und Identifikationsinfrastruktur oder Maßnahmen zur verwaltungsübergreifenden Vernetzung. Anschließend folgen Maßnahmen geordnet nach Verfahrens- und Leistungsbereichen.

Jedem Projekt wurde in Abstimmung zwischen den Mitgliedern der Arbeitsgruppe eine Prioritätsstufe und eine projektleitende Institution zugewiesen. Ebenso wird sich im Masterplan zu jeder Maßnahme auch ein Zeitplan finden. Zusätzlich zur Projektübersicht hat der Arbeitskreis eine einheitliche Struktur für die Darstellung der Projekte ausgearbeitet und jedes Projekt dieser Struktur folgend dargestellt. Sollten weitere Maßnahmen in den Masterplan aufgenommen werden, so gibt es eine strukturelle Vorlage dafür.

Der E-Government-Masterplan wurde in der konstituierenden Sitzung des e-Cooperation Boards auch als fundierte Ausgangsbasis für die weitere E-Government-Entwicklung aufgenommen.

Weitere Informationen zum E-Government-Masterplan sowie den Masterplan selbst<sup>4</sup> findet man am Referenzserver der Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government im Internet unter <http://reference.e-Government.gv.at>.

#### **4.2.2 E-Government-Konferenzen**

Von der Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government wird jährlich eine Konferenz organisiert, bei der sich Interessenten aus der öffentlichen Verwaltung und aus der Wirtschaft über den letzten Stand der E-Government-Entwicklungen informieren können. Begleitend findet eine Ausstellung zum Themengebiet statt, deren Bandbreite von Bundesdienststellen (z. B. Bundeskanzleramt mit [help.gv.at/Amtsweg-Online](http://help.gv.at/Amtsweg-Online)) über Dienstleister im Nahbereich des öffentlichen Sektors (z. B. Bundesrechenzentrum) bis hin zu kommerziellen Anbietern von E-Government-Dienstleistungen reicht.

Die erste E-Government-Konferenz Austria wurde vom Österreichischen Städtebund und der Stadt Wien am 14. März 2002 im Wiener Rathaus ausgerichtet und stieß mit 400 angemeldeten Teilnehmern auf ein gewaltiges Echo. Die zweite E-Government-Konferenz fand am 5. Juni 2003 statt und wurde vom Land Steiermark organisiert. Auch diesmal übertraf das Interesse die hoch gesteckten Erwartungen.

#### **4.2.3 E-Government-Gesetz**

E-Government steht im Gegensatz zu E-Business bzw. E-Commerce sehr stark unter dem Einfluss der wechselseitigen Bedingtheit von Technik und Recht. Auf der einen Seite schaffen technische Entwicklungen faktische Tatsachen, welche bei der rechtlichen Gestaltung berücksichtigt

<sup>4</sup> Die zum Zeitpunkt der Drucklegung aktuelle Fassung des Masterplans findet sich im Anhang.

werden müssen. Hinzu kommt, dass der rechtliche Gestaltungsprozess häufig der technischen Entwicklung hinterherläuft, da in Gesetzen nicht von vornherein alle zukünftigen, technisch möglichen Optionen vorhergesehen und abgedeckt werden können. Auf der anderen Seite schaffen Gesetze wiederum die Rahmenbedingungen für einen rechtlich abgesicherten Einsatz neuer Technologien, was insbesondere für die öffentliche Verwaltung und deren staatliche Vollzugsfähigkeit auf Grundlage des verfassungsrechtlichen Legalitätsgebots von Bedeutung ist.

In den letzten Jahren wurden auf Bundesebene bereits einige wichtige gesetzliche Anpassungen, zuletzt im Rahmen des Verwaltungsreformgesetzes 2001, vorgenommen. Es hat sich aber herausgestellt, dass für den Echtbetrieb mancher technischer Verfahren im E-Government-Bereich noch zusätzlicher gesetzlicher Regelungsbedarf besteht.

Mit dem E-Government-Gesetz, das am 1. Jänner 2004 in Kraft treten soll, verfolgt der Gesetzgeber aus Gründen der Übersichtlichkeit einen ganzheitlichen Ansatz, indem alle zusätzlich notwendigen Regelungen in einem eigenen, neuen Gesetz zusammengefasst werden, anstelle viele kurze Regelungen ins Verwaltungsrecht einzustreuen.

Das E-Government-Gesetz wird vor allem in folgenden Bereichen den notwendigen rechtlichen Rahmen für einen abgesicherten Einsatz in der Verwaltungspraxis schaffen:

- Eindeutige elektronische Identifikation
- Elektronische Standarddokumente
- Datenschutz im E-Government
- Bürgerkarten und Verwaltungssignatur
- Portalverbundsysteme
- Verzeichnisse und Register
- Elektronische Zustellung
- E-Governance und Bürgerbeteiligung

Die Begutachtungsfrist für den Entwurf des E-Government-Gesetzes endete mit 15. September 2003. Der zur Drucklegung dieser Publikation aktuelle Gesetzesentwurf findet sich im Anhang.

Weitere Informationen zum E-Government-Gesetz findet man im Internet auf den Seiten des Verfassungsdienstes (im Bundeskanzleramt angesiedelt) unter <http://www.bka.gv.at/datenschutz/v3/egov.htm> sowie auf den Seiten des Chief Information Officers unter <http://www.cio.gv.at>

**LEITFADEN FÜR  
KOMMUNALES  
E-GOVERNMENT**

## 5.1 EINLEITUNG

Gemeinden stellen in der Hierarchie die unterste Ebene der öffentlichen Verwaltung dar und sind gleichzeitig jene Gebietskörperschaften, welche den intensivsten Kontakt zu den „Kunden“ der Verwaltung, nämlich Bürgern, der Wirtschaft und anderen Organisationen (wie beispielsweise Vereinen, NPO's) haben und damit per se vorrangig von E-Government tangiert werden. In der öffentlichen Meinung<sup>1</sup> ist E-Government durchwegs positiv besetzt und seitens der Europäischen Union wie auch der Österreichischen Bundesregierung gibt es ambitionierte Pläne für eine flächen-deckende E-Government-Umsetzung bis 2005. Für die Gemeinden, an die von Kundenseite auto-matisch die höchsten Erwartungen geknüpft werden, ergeben sich daraus einige Probleme:

- Der Grad der normativen wie auch strukturellen Beeinflussung sinkt mit der Tiefe der staat-lichen Hierarchieebene. Gemeinden sind damit in vielen Bereichen von den Vorleistungen auf Bundes- und Landesebene angewiesen, ohne die sinnvolle E-Government-Anwendungen kaum möglich sind. Ein anwendungskritisches Beispiel sind Urkundennachweise: Bei vielen kom-munalen Verfahren und Leistungen ist es notwendig, im Zuge des Verfahrensstoßes Ur-kunden (z. B. Staatsbürgerschaftsnachweis, Geburtsurkunde) beizubringen. Ohne eine zen-trale elektronische Registrierung dieser Urkunden auf Bundesebene und die Möglichkei de-zentraler Abfragen haben Gemeinden keine Chance, diese E-Government-Hürde zu über-winden.
- Je kleiner die Gemeinde, desto weniger finanzielle Ressourcen stehen im Regelfall für zu-sätzliche, über den gesetzlichen Leistungsauftrag hinausgehende Maßnahmen zur Verfü-gung. Belastungen der letzten Jahre wie beispielsweise der Wegfall der Getränkesteuer oder Mindereinnahmen aus dem Finanzausgleich haben den finanziellen Handlungsspielraum wei-ter geschrumpft, sodass kostenintensive technische Entwicklungen oder Anschaffungen nur schwer möglich sind. Um wirklich durchgängig funktionieren zu können, setzt E-Government aber eine gut ausgebaute technische Infrastruktur auf Seiten der Gebietskörperschaften voraus.
- Um E-Government in seiner vollen Wirkungsbreite verstehen, umsetzen und anwenden zu können, bedarf es auch bei Inanspruchnahme externer Unterstützung (z. B. durch Hard- oder Software-Partner) eines grundlegenden Know-hows. Auch hier gilt wieder: Je kleiner die Ge-meinde, desto geringer der Grad der Spezialisierung der Verwaltungsmitarbeiter und desto weniger technisches bzw. E-Government-spezifisches Wissen kann vorausgesetzt werden.
- Der Koordinationsbedarf ist bei den Gemeinden bei weitem am größten, schließlich arbeiten 2.359 Gemeinden auf Basis von 9 unterschiedlichen Landesgesetzgebungen mit ihren Gemein-deordnungen und Stadtstatuten sowie mit unterschiedlichsten Aufbau- und Ablaufstrukturen. Wenn sich auch der Kreis kommunaler Softwareanbieter in Österreich in Grenzen hält, so dürfen die unterschiedlichsten Systemarchitekturen und -ausbaustadien in den Gemeinden nicht über-sehen werden.

<sup>1</sup> Die Meinung der Öffentlichkeit (Bürger, Wirtschaft) wurde in einer IFES-Studie erhoben.

Der nachfolgende Leitfaden richtet sich daher an alle kommunalen Führungskräfte, denen E-Government in ihrer Gemeinde ein Anliegen ist, die aber aufgrund der raschen Entwicklung und des hohen technischen Komplexitätsgrades einen Überblick benötigen, welche Maßnahmen an welchem Punkt der Transaktionskette zwischen Kunden und Verwaltung (bzw. auch in umgekehrte Richtung) zu berücksichtigen sind, warum die eine oder andere Maßnahme notwendig ist und wie die eigene Gemeinde am besten vorgehen könnte.

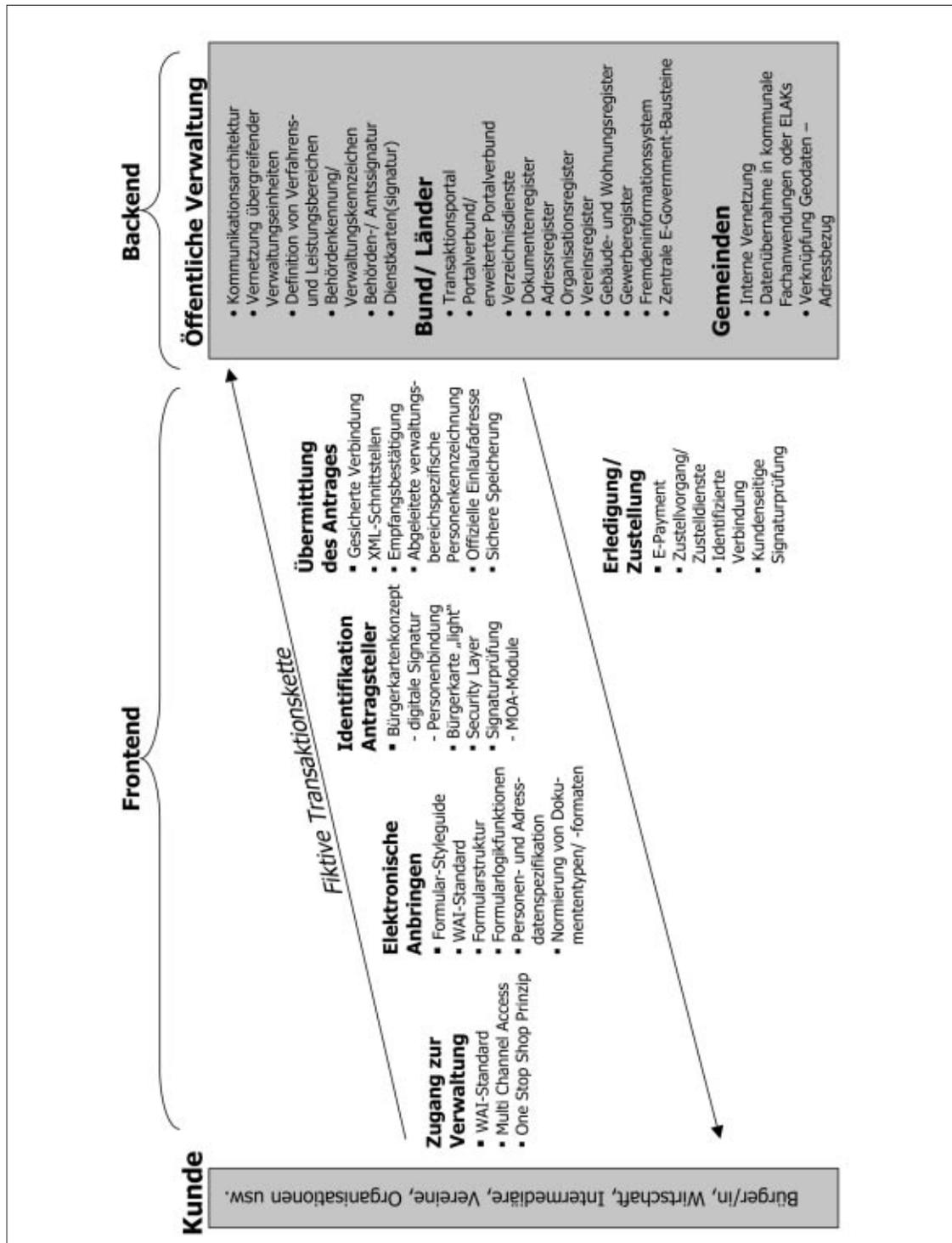
## **5.2 HANDLUNGSLEITFADEN FÜR UMSETZUNGSORIENTIERTE E-GOVERNMENT-MASSNAHMEN**

Der Handlungsleitfaden ist transaktionsorientiert aufgebaut, d. h. gedanklich liegt ihm die elektronische Abwicklung eines beliebigen Verfahrens zwischen Kunde (Bürger, Wirtschaft, Verein) und Verwaltung zugrunde. Den Beginn des Verfahrens markieren daher die Möglichkeiten für den Verwaltungskunden, ein Verfahren elektronisch anzustoßen und das Ende des Verfahrens ist mit der elektronischen Zustellung einer Erledigung (z. B. Bescheid) erreicht.

Bei den einzelnen Stationen (Transaktionsschritten) des Verfahrens werden diesem Ansatz folgend die jeweiligen Erfordernisse beschrieben, die notwendig sind, um eben diesen Transaktionsschritt elektronisch durchführen zu können.

Bei der Darstellung von E-Government kann zwischen Maßnahmen im Bereich des „Frontends“ und des „Backends“ unterschieden werden. Das „Frontend“ umfasst alle jene Schritte, die direkt auf den Kunden gerichtet und (im Regelfall) für diesen auch sicht- und nutzbar sind. Das „Backend“ hingegen umfasst alle Leistungen, die verwaltungsintern oder verwaltungsübergreifend notwendig sind, um durchgängiges E-Government zu gewährleisten und sind für den Kunden (im Regelfall) nicht sichtbar. Da Frontend und Backend verzahnt wirken, ist eine Trennung schwierig. Im Sinne der hier gewählten transaktionsorientierten Darstellung wird zuerst auf den Frontend-Bereich (Antragstellung bis zum Einlangen des Antrages bei der Gebietskörperschaft), danach auf den Backend-Bereich (verwaltungsinterne Bearbeitung eines Verfahrens) und abschließend wieder auf den Frontend-Bereich (Zustellung bis Abschluss des Verfahrens) eingegangen. Wo es Verzahnungen zwischen den Bereichen gibt, wird zum einfachen Querlesen wechselseitig referenziert.

**Schlüsselbereiche von E-Government**  
auf Basis einer transaktionsorientierten Darstellung



### 5.2.1 Elektronischer Zugang zur Verwaltung

Der erste Schritt entlang einer fiktiven E-Government-Transaktionskette ist die Möglichkeit der elektronischen Kontaktaufnahme mit der öffentlichen Verwaltung. Bereits für das Herstellen dieses elektronischen Kontakts sind einige europäische wie auch österreichische E-Government-Konventionen zu berücksichtigen:

#### Gleicher Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen

Die Verfahren und Leistungen der Gemeinde stehen im Prinzip allen Verwaltungskunden offen, unabhängig von der Form der Umsetzung derselben. Daraus ergeben sich zwei Grundsätze, die zu berücksichtigen sind:

1. Online-Verfahren sind so einzurichten, dass sie prinzipiell von jedem in Anspruch genommen werden können, unabhängig von Alter, sozialem Status, Bildung usw. Daraus abgeleitet ergeben sich spezielle Richtlinien für die
  - **Gestaltung** von Online-Verfahren und für die
  - **Bereitstellung** von Online-Verfahren.

Bei der Gestaltung von Online-Verfahren ist auf eine unkomplizierte Bedienung, eine übersichtliche Gestaltung und alternative Bedienungsmöglichkeiten (z. B. Tastenkombinationen) zu achten, um den Bedürfnissen sozial benachteiligter Menschen, älterer Menschen und Menschen mit Behinderungen gerecht zu werden. Man spricht in diesem Fall von „barrierefreiem Zugang“ zu Web-Inhalten (Web accessibility). Entsprechende Richtlinien wurden auf internationaler Ebene vom World Wide Web Konsortium (W3C) ausgearbeitet und in insgesamt 14 Leitlinien zusammengefasst, dem WAI-Standard<sup>2</sup>. Die Bandbreite der zu berücksichtigenden Gestaltungsmerkmale reicht von physischen Beeinträchtigungen der NutzerInnen über veraltete Hard- und Softwareausstattung bis zur Ausrichtung von Web-Inhalten auf alternative Internet-Zugangsmöglichkeiten wie z. B. auf die kleinen Displays von Handies oder Organizern.

Den 14 Leitlinien, welche sich noch in zahlreiche Unterbereiche untergliedern, werden je nach Wichtigkeitsgrad Prioritäten von A bis AAA zugeordnet. A ist die niedrigste Priorität und stellt Mindestanforderungen für Web-Inhalte dar wie beispielsweise Alternativtexte zu Bildern und Schaltflächen. Die Prioritäten AA und AAA beschreiben tiefgreifende Alternativmaßnahmen.

Die Österreichische Bundesregierung hat sich verpflichtet, die WAI-Richtlinien zumindest auf Prioritätsebene A umzusetzen und langfristig auch auf die höheren Prioritäten auszubauen. Für Gemeinden, die ohnehin planen, ihren Web-Auftritt zu erneuern, empfiehlt sich ebenfalls eine Berücksichtigung der WAI-Richtlinien, im Sinne der Verwaltungskunden und auch des positiven Images, auf eine WAI-konforme Website verweisen zu können!

Bei der Bereitstellung von Online-Verfahren ist darauf zu achten, dass es mehrere Möglichkeiten der Inanspruchnahme gibt, z. B. in Form von Internet-Terminals oder Gäste-PC's mit

<sup>2</sup> WAI steht für Web Accessibility Initiative, mehr Infos unter <http://www.w3.org/wai/>

Internet-Zugang in öffentlichen Gebäuden mit relativ großzügigen Öffnungszeiten (Bibliothek, Bürgerservicestelle, Museen usw.).

2. Der zweite Grundsatz besagt, dass Verfahren, die bisher herkömmlich (persönlich und/oder in Papierform) abgewickelt wurden, nicht ausschließlich auf E-Government umgestellt werden können, da ein Zugang zum Internet und dessen Anwendung nicht Voraussetzung für die ausschließliche Inanspruchnahme einer Verwaltungsleistung sein darf. Auch wenn sich E-Government in den nächsten Jahren stark verbreiten und schlussendlich durchsetzen wird, kann und darf es auf absehbare Zeit die traditionelle Form der Anbringung und Zustellung nicht vollständig ersetzen. In diesem Fall unterscheidet sich E-Government grundsätzlich von E-Business (man denke nur an die so genannte „betreute“ Selbstbedienung in den Banken oder verschiedene Homebankingsysteme von Internet-Banken).

(Formulargestaltung → Styleguide)

### **Multi Channel Access**

Verwaltungskunden werden in Zukunft die Möglichkeit haben, über verschiedene „Kanäle“ an die Verwaltung heranzutreten. Während sich die Kontakte im Moment noch größtenteils auf persönliche Vorsprache, schriftliche Eingabe per Post oder Fax sowie Telefon beschränken, so ist zukünftig eine steigende Medienvielfalt zu erwarten. So sind Anbringen online über das Internet (z. B. online ausgefüllte Formulare), online über einen öffentlichen Terminal, offline über das Internet (offline ausgefüllte Formulare per E-Mail), offline auf Datenträger (z. B. offline ausgefüllte Formulare auf Diskette oder CD-R) usw. denkbar. Die Problematik für die Verwaltung liegt in der unterschiedlichen, medienspezifischen Handhabung des an sich immer gleichen Anbringens. Um hier Doppelgleisigkeiten oder einen eklatanten Mehraufwand zu vermeiden, ist darauf zu achten, dass der dem Anbringen zugrunde liegende Prozess unabhängig vom verwendeten Medium immer gleich ist. Man spricht in diesem Fall von einer „technologieneutralen Ausrichtung“ (Multi Channel Access). Demzufolge sollte es beispielsweise für die weitere verwaltungsinterne Verarbeitung vollkommen egal sein, ob ein Anbringen elektronisch über ein Online-Formular eingeht oder ein Antragsteller persönlich am Gemeindeamt erscheint (und ein Sachbearbeiter die Antragsdaten in einem elektronischen Formular erfasst, das im Prinzip inhaltlich mit dem Online-Formular ident ist).

### **One-Stop-Shop-Prinzip (Kommunikationsinfrastruktur/-architektur)**

Das One-Stop-Shop-Prinzip besagt nichts anderes, als dass der Verwaltungskunde seine Leistungsanliegen im Prinzip bei jeder Gebietskörperschaft geltend machen kann, unabhängig von Zuständigkeiten und dahinter liegenden Verfahrensabläufen. Innerhalb einer Gemeindeverwaltung liegt das One-Stop-Shop-Prinzip den bereits häufig anzutreffenden Bürgerservicestellen zugrunde und bedarf einer ausgefeilten organisatorischen und technischen Konzeption: Um das One-Stop-Shop-Prinzip singulär in Verfahrensbereichen einer einzelnen Gemeinde umsetzen zu können (z. B. im Bauwesen), ist aus organisatorischer Sicht entlang einer Prozesskette eine Trennung in Frontoffice- und Backofficetätigkeiten erforderlich. Aus technischer Sicht kann die räumliche und organisatorische Aufspaltung über einen vernetzten Zugriff auf kommunale Fachanwendungen (z. B. Bauamtssoftware) und/oder mittels eines elektronischen Aktenverwaltungssystems (Workflow/Basisakt) bewältigt werden.

In einer einzelnen Gemeindeverwaltung sind zur Umsetzung des One-Stop-Shop-Prinzips also bereits größere organisatorische und technische Anstrengungen notwendig. Denkt man das One-Stop-Shop-Prinzip konsequent weiter in Richtung E-Government und der damit verbundenen Verwaltungsvernetzung zwischen den Gebietskörperschaften, so ergeben sich daraus aufgrund der föderalen Staatsstruktur einerseits und (datenschutz)rechtlicher wie auch sicherheitstechnischer Anforderungen andererseits eine Reihe ziemlich schwierig zu lösender Probleme, auf die im Detail im Unterkapitel 5.2.5 (Verwaltungsinterne Verarbeitung) eingegangen wird.

(Identifikation der Gebietskörperschaften → Behördenkennung)

(Identifikation, Rechte und Funktionen von Verwaltungsbediensteten → Verzeichnisdienste)

(Einheitlicher und zentraler Zugang für Verwaltungsbedienstete zu Anwendungen anderer Gebietskörperschaften → Portalverbund)

(Sichere Übertragung von Daten zwischen Gebietskörperschaften → Sicherheitsinfrastruktur)

(Schutz der Verwaltungskunden vor gebietskörperschaftenübergreifender Verknüpfbarkeit ihrer Verwaltungskontakte → abgeleitete, verwaltungsbereichsspezifische Personenkennzeichnung)

## 5.2.2 Elektronisches Anbringen an die Verwaltung

Nach der erfolgreichen Kontaktaufnahme – beispielsweise über das Internet – müssen dem Verwaltungskunden nun formalisierte Möglichkeiten zur „richtigen“ Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen zur Verfügung gestellt werden. Traditionell verwendet die öffentliche Verwaltung dafür Formulare und auch die elektronische Anbringung erfolgt über elektronisch gestaltete Formulare. Gegenüber herkömmlichen Papierformularen gibt es allerdings eine Reihe unterschiedlicher technischer Umsetzungsgrade:

- **Offline-Formulare ohne Ausfüllmöglichkeit:** Sie stellen die einfachste Variante „elektronischer“ Formulare dar, indem diese von der Verwaltung zum Herunterladen, Ausdrucken und manuellem Ausfüllen bereitgestellt werden.
- **Offline-Formulare mit Ausfüllmöglichkeit:** Der einzige Unterschied zu den erstgenannten Formularen liegt darin, dass diese nach dem Herunterladen elektronisch ausgefüllt und entweder als Anlage zu einem E-Mail verschickt oder ausgedruckt und herkömmlich versendet werden können. Die ausgefüllten Inhalte derartiger Formulare (Daten) können im Regelfall nicht von der Verwaltung übernommen werden. Im Falle einer verwaltungsinternen elektronischen Weiterbearbeitung ist eine Neuverfassung erforderlich und es liegt damit ein klassischer Medienbruch<sup>3</sup> vor.
- **Online-Formulare mit E-Mail-Versand:** Die simpelste Variante von Online-Formularen, indem die Formularfeldbezeichnungen und die vom Verwaltungskunden erfassten Daten an eine vordefinierte E-Mail-Adresse geschickt werden. Eine Übernahme der übermittelten Daten ist zwar möglich, wird in der Praxis aber häufig nicht umgesetzt, sondern die Formulare ausgedruckt und dann herkömmlich weiterverarbeitet.

<sup>3</sup> Wiederholte elektronische Erfassung gleicher Daten aufgrund mehrfachen Wechsels zwischen elektronischer und physischer Weitergabe (Papierform)

- **Online-Formulare mit definierter Datenstruktur:** Es gibt verschiedene technische Standards, um Formularfelder und deren Inhalte (Daten) so zu definieren, dass diese automatisch in Datenbanken übernommen und von Anwendungen verarbeitet werden können. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass die Datenbanken und Anwendungen den gleichen technischen Standard unterstützen, nach dem die Formulare definiert wurden.

(Schnittstellen → Extensible Markup Language XML)

- **Online-Formulare mit Logikfunktionen:** Hinter den meisten Formularen der Verwaltung stehen umfassende rechtliche Bestimmungen. Auf eindimensionalen Papierformularen können derartige Bestimmungen nur in Form erläuternder Beilagen und Kommentaren bei den einzelnen Formularfeldern (z. B. nur ausfüllen, wenn Kriterium xy zutrifft) abgebildet werden. Elektronische Formulare können hingegen mit einer auf die spezifischen Bestimmungen abgestimmten Formularlogik und Benutzerführung hinterlegt werden.

*Ein einfaches Beispiel: Bei der Ortstaxenerklärung wird nach Angabe der Anzahl der Nächtigungen automatisch auf Basis der festgelegten Ortstaxe der abzuführende Gesamtbetrag berechnet.*

Für eine E-Government-konforme Gestaltung elektronischer Anbringen gibt es in Österreich bereits eine Reihe von Richtlinien, die berücksichtigt werden sollten:

### Formular-Styleguide

Im Rahmen der Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government wurde eine Konvention für die Gestaltung elektronischer Antragsformulare erarbeitet und liegt als Empfehlung vor. Das als „Styleguide“ bezeichnete Dokument legt die Mindestanforderungen für die grafische Gestaltung von E-Government-Formularen fest, indem Anweisungen gegeben werden für den grundlegenden Aufbau (Struktur) und die Gliederung des Inhalts elektronischer Formulare. Der Detaillierungsgrad reicht bis auf die Ebene von Formularbausteinen (z. B. Angaben zum Antragsteller; Angaben zu einem Objekt bei einem Bauantrag). Aus gestalterischer Sicht beinhaltet der Styleguide weiters Angaben zur Text-, Schrift-, Linien- und Farbgestaltung, zu Platzierung von Logos und anderen grafischen Elementen sowie zur Gestaltung von Erläuterungen.

Beim Formular-Styleguide handelt es sich um ein öffentliches Dokument, das von jeder Verwaltung verwendet werden kann und auch sollte. Er ist derzeit in der Version 1.2 von der umfangreichen Online-Dokumentation der Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government abrufbar (<http://reference.e-government.gv.at>).

### XML-Struktur und -Schnittstellen

Formulare bilden ein Gerüst, einen Leitfaden für die Erfassung von Datenbeständen, die von einem Antragsteller benötigt werden, um dessen Anliegen gesetzeskonform und vollständig erledigen zu können. Das Hauptproblem bei elektronischen Formularen besteht darin, die Daten, welche vom Antragsteller bereits am Computer in das Formular eingetragen wurden und somit eigentlich digital vorliegen, wieder aus dem Formular zu extrahieren, um die Daten in den spezifischen Verwaltungsanwendungen direkt weiterverarbeiten zu können (Vermeiden von Medienbrüchen und unnötiger sowie fehleranfälliger Datenerfassung).

Vor diesem Hintergrund ergeben sich zwei Hauptprobleme:

1. Formular und eingegebene Daten bilden eine Einheit, d. h. es ist eine Trennung von Darstellung (Layout) und Inhalt (Daten) notwendig.
2. die Struktur der vorliegenden Daten muss exakt mit der vorgegebenen Datenstruktur der Anwendung (in der die Formulardaten verarbeitet werden sollen) übereinstimmen. Ist das nicht der Fall, hilft nur eine Datenkonvertierung – also im Prinzip eine halbautomatische Abstimmung und Übernahme von Formulardaten, was wiederum eine häufige Fehlerquelle darstellt.

Die Überwindung der angeführten Probleme gelingt durch einen Einsatz von standardisierten Datenbeschreibungsstandards und Schnittstellen.

Bei XML (eXtensible Markup Language) handelt es sich um einen Standard, mit dem Daten nach einem genau festgelegten Verfahren beschrieben und damit kodiert werden, womit auch das Ziel einer Trennung von Darstellung (Layout des Formulars) und Inhalten (Daten, die im Formular vom Antragsteller eingetragen wurden) erreicht wird.

Das Besondere an XML ist die relativ leichte und rasche Einsetzbarkeit und die breite Unterstützung durch Standardsoftwareprodukte. Indem eine Anwendung (Software) die Entgegennahme von XML-Daten standardmäßig unterstützt, können XML-kodierten Formulardaten relativ unkompliziert und vor allem fehlerlos übernommen werden.

Ein weiterer Vorteil ist der Umstand, dass es sich um einen offenen und systemunabhängigen Standard handelt. „Offen“ bedeutet, dass der Standard frei verfügbar ist und nicht von einem Hersteller kontrolliert werden kann. „Systemunabhängig“ bedeutet, dass der Standard theoretisch auf allen Computersystemen einsetzbar ist.

#### **Personen- und Adressdatenspezifikationen (Person Record)**

Bestimmte Datenstrukturen kommen in Formularen (und auch in Datenbanken) immer wieder vor, allerdings auch häufig in leicht abgewandelter Form. Einfaches Beispiel: Während das Geburtsdatum in einem Formular nach dem Format TT.MM.JJJJ abgefragt wird, bedient sich ein anderes Formular für den gleichen Inhalt des Formats JJ.MM.TT. Beide – im Prinzip gleichen Datenelemente – liegen somit in unterschiedlicher Form vor, was die weitere Verarbeitung behindert.

Um diesem Problem zu begegnen, wurden auf Bundesebene vom IKT-Board erste XML-Spezifikationen für besonders häufige Daten definiert, nämlich Personen- und Adressdaten. Diese Spezifikationen stehen allen Verwaltungen und vor allem den Softwareanbietern zur Implementierung zur Verfügung. Je höher der bundesweite Umsetzungsgrad, desto leichter fällt eine verwaltungsübergreifende Datenübernahme.

Die Personen- und Adressdatenspezifikation wurde vom IKT-Board festgelegt und ist auf den Seiten des CIO im Internet abrufbar: <http://www.cio.gv.at>

### Normierung von Dokumententypen und -formaten

Neben der Spezifizierung von Datenstrukturen macht auch eine elektronische Normierung von häufig zum Einsatz kommenden Dokumententypen Sinn. In der öffentlichen Verwaltung sind dies Dokumente für diverse Verwaltungstransaktionen wie beispielsweise Anträge, Bescheide, Erlässe. Was bringt eine Normierung von Dokumententypen und -formaten: Erster Effekt für den Verwaltungskunden ist die leichtere Identifikation von Dokumententypen und der einfachere Umgang damit, da bestimmte Elemente immer an der gleichen Stelle im Dokument zu finden sind.

Im Sinne des E-Government erleichtert eine Normierung die verwaltungsübergreifende Weitergabe von Dokumenten sowie eine zentrale Abwicklung bestimmter Services (wie z. B. ein elektronischer Zustellservice für Bescheide von Gemeinden in einem Bundesland). Die Gebietskörperschaften profitieren insofern von normierten Dokumententypen und -formaten, da sie sich individuelle Entwicklungen (z. B. für elektronische Bescheide) ersparen können.

Erster Ansatz in diese Richtung ist die vorgesehene Definition einer einheitlichen XML-Struktur für Bescheide durch das IKT-Board des Bundes. Weitere Informationen auf den Seiten des CIO im Internet unter <http://www.cio.gv.at>.

### 5.2.3 Identifikation des Antragstellers

Je nach Gesetzeslage sind verschiedene Formen der Identifikation eines Antragstellers notwendig. Während bei manchen Verfahren darauf vertraut werden kann, dass der Antragsteller derjenige ist, als der er sich ausgibt, ist bei anderen Verfahren eine höhere Rechtsverbindlichkeit für die Verwaltung erforderlich, um aktiv werden zu können. Da E-Government von einer elektronischen Interaktion zwischen Verwaltungskunden und Gebietskörperschaften ausgeht, widerspricht das „persönliche Erscheinen am Amt“ gänzlich dieser Philosophie.

Rechtlich normiert durch das Signaturgesetz ist eine elektronische Unterschrift auf Basis eines sicheren Zertifikats der eigenhändigen Unterschrift gleichzusetzen, d. h. der Verwaltungskunde hätte theoretisch die Möglichkeit, einen Antrag rechtsverbindlich elektronisch zu signieren und würde sich damit den Weg auf das Amt ersparen.

Rechtlich und technisch ist die digitale Signatur abgesichert, in der Verwaltungspraxis stößt das „elektronische Signieren“ von Dokumenten dennoch auf einige Probleme:

- Es gibt verschiedene Sicherheitsstufen bei der digitalen Signatur. Die höchste Sicherheitsstufe basiert auf einem so genannten „sicheren Zertifikat“, d. h. eine Zertifizierungsstelle bestätigt rechtsverbindlich mit einem eigenen Zertifikat die Identität des Zertifikateinhabers. Das Lösen einer derartigen digitalen Signatur verursacht dem Verwaltungskunden jedenfalls Kosten, die heute noch kaum jemand bereit ist zu tragen – vor allem vor dem Hintergrund, dass es auch im privatwirtschaftlichen Bereich noch kaum praktische Anwendungen mit digitaler Signatur gibt. Aus Sicht des Bürgers sind das also im Moment noch **Kosten mit geringem Nutzwert**.

- Weitere Probleme aus Nutzersicht stellen der **technische Aufwand** und die **Benutzerfreundlichkeit** der digitalen Signatur dar. Zum Signieren wird ein Lesegerät benötigt (Kosten!), das natürlich gesondert installiert werden muss, weil die meisten Computer noch nicht standardmäßig mit eingebauten Kartenlesern ausgestattet sind. Der Signaturvorgang selbst bedingt ein Zusammenspiel zwischen Kartenlesegerät, Software des Lesegeräts und Anwendung, über die signiert werden soll, und krankt häufig an Benutzerfreundlichkeit.
- Was geschieht nun, wenn ein Bürger auf die Idee kommt, der Verwaltung ein digital signiertes Dokument zu übermitteln? Verwaltungsseitig müssen daher geeignete **Vorkehrungen zur Signaturprüfung** vorhanden sein, um die Authentifizierung des Absenders und die Authentizität der übermittelten Daten überprüfen zu können.
- Nicht jedes „Dokument“ kann einfach elektronisch signiert werden: Ein mit einer Textverarbeitung am eigenen Computer erstelltes Antragsschreiben kann der Verwaltungskunde – sofern er über eine digitale Signatur verfügt – signieren und versenden. Ein Online-Antragsformular einer Gebietskörperschaft hingegen kann nicht individuell signiert werden, sondern nur dann, wenn der Anbieter das Formular mit einer Signaturanwendung versieht (verknüpft). Gerade bei Online-Formularen ist ja zu bedenken, dass nicht das Formular signiert wird, sondern eigentlich nur die vom Verwaltungskunden befüllten Inhalte (Daten).
- Die Authentifizierung mittels digitaler Signatur belegt zwar eindeutig die Urheberschaft elektronisch übermittelter Daten, aber der Signator selbst wird nicht eindeutig identifiziert. Man denke hier nur an häufig vorkommende Familiennamen-Vornamen-Kombinationen wie z. B. Herbert Müller. Eine eindeutige Identifikation wäre nur über Umwege über den Zertifizierungsdiensteanbieter möglich und somit unter der Voraussetzung mehrerer Anbieter ziemlich kompliziert. Neben der digitalen Signatur werden für manche Verfahren für eine eindeutige Identifikation des Verwaltungskunden also noch zusätzliche Informationen benötigt.

Die soeben aufgezeigten Probleme stellen die wesentlichsten Hindernisse für den Einsatz einer digitalen Signatur in Verwaltungsverfahren dar und in einigen Bereichen gibt es bereits Lösungsansätze bzw. wird an einer Problemlösung gearbeitet:

### **Bürgerkartenkonzept**

Das IKT-Board des Bundes hat unter der Bezeichnung „Bürgerkarte“ ein Konzept erarbeitet, das mehrere Komponenten umfasst, aber nicht an eine spezifische (physische) Chipkarte gebunden ist, also somit auf Karten verschiedener Anbieter wie z. B. der geplanten Sozialversicherungskarte eCard, Personalausweisen oder den neuen Bankomatkarten aktiviert (im Sinne von aufgespielt) werden kann.

Das Konzept Bürgerkarte beinhaltet

- eine elektronische Signatur auf Basis eines sicheren Zertifikats in Verbindung mit einer eindeutigen Identifikation des Benutzers über eine so genannte „Personenbindung“; diese ist zu verstehen als Identifikationsnummer und basiert auf der für jede in Österreich gemeldete Per-

son eindeutigen ZMR-Nummer<sup>4</sup>. Sie ist eine von der Behörde signierte Struktur, welche ein eindeutiges Identifikationsmerkmal der Person (wie die ZMR-Nummer) ihren öffentlichen Signaturprüfdaten zuordnet. Da es neben natürlichen Personen aber auch juristische Personen gibt, ist auch hier eine Form der „Personenbindung“ nötig. So wäre beispielsweise bei Firmen die eingetragene Firmenbuchnummer ein mögliches eindeutiges Unterscheidungskriterium oder bei Vereinen die ZVR-Zahl aus dem zentralen Vereinsregister. An einer Umsetzung der **erweiterten Personenbindung** wird im Rahmen des E-Government-Masterplans bereits gearbeitet.

Neben der sicheren Signatur beinhaltet das Bürgerkartenkonzept auch

- Möglichkeiten für einfache Signaturen für Anwendungsfälle, wo kein so hoher Sicherheitsstandard erforderlich ist.

Im Rahmen dieses Konzepts ist also vorgesehen, dass verschiedene, bereits vorhandene Karten zur „Bürgerkarte“ aufgewertet werden können. In Österreich gibt es derzeit allerdings erst einen Zertifizierungsdiensteanbieter, der auch sichere Zertifikate erstellen kann, nämlich die Firma a.trust (<http://www.a-trust.at>). Wird bei a.trust eine Signaturkarte bestellt, so muss sich der zukünftige Inhaber der Karte gegenüber a.trust eindeutig und persönlich in einer der Registrierungsstellen<sup>5</sup> von a.trust identifizieren. Die „Personenbindung“ wird von a.trust allerdings nicht selbst ausgestellt, sondern vom ZMR angefordert.

Nähere Informationen zur Bürgerkarte findet man im Internet auf der offiziellen Bürgerkarten-Site unter <http://www.buergerkarte.at>.

### Security-Layer

Unter dem so genannten „Security-Layer“ ist eine „zwischengeschaltete Instanz“ (Schnittstelle) zwischen der Signaturerstellungseinheit (befindet sich auf der Chipkarte) und den Anwendungen (Software), in deren Rahmen Daten signiert werden sollen, zu verstehen. Diese zwischengeschaltete Instanz ist technologieneutral, d. h. es können im Prinzip von beliebigen Anwendungen Daten zum Signieren übernommen werden.

Wie funktioniert die Integration des Security-Layers nun in der Praxis? Es müssen zwei Instanzen zusammenspielen, damit ein Signaturvorgang über diesen möglich ist. Einerseits muss der Anbieter einer Internet-Anwendung – z. B. ein Online-Antragsformular – bei der Programmierung derselben die Spezifikationen des Security-Layers berücksichtigen. Andererseits muss auch die Software, mit der das Kartenlesegerät gesteuert wird, die Security-Layer-Spezifikationen umsetzen. Ein Signaturvorgang auf Bürgerkartenbasis würde in der Praxis folgendermaßen ablaufen: Ein Verwaltungskunde ruft über das Internet ein Antragsformular einer Gebietskörperschaft auf, füllt

<sup>4</sup> Die ZMR-Nummer ist der eindeutige Identifikationsschlüssel des Zentralen Melderegisters für Personen.

<sup>5</sup> Die Registrierungsstellen werden auch häufig als „Registration Authority“ oder einfach RA bezeichnet; es gibt in allen Bundesländern bereits mehrere solche Registrierungsstellen, ein Verzeichnis findet sich im Internet auf der Site von a.trust (<http://www.a-trust.at>).

dieses aus und nach einer Kontrollroutine klickt er auf eine vorgesehene Schaltfläche des Antragsformulars zum Signieren der Antragsdaten. Mit dem Klick wird über den Browser des Antragstellers der Security-Layer (über die Software des Kartenlesegeräts) angesprochen und der Benutzer bekommt am Bildschirm eine Aufforderung, seine Bürgerkarte<sup>6</sup> in das Kartenlesegerät zu stecken. Im nächsten Schritt erfolgt eine weitere Aufforderung, die „Signaturerstellungseinheit“ auf der Karte mittels einer einzugebenden Benutzerkennung und eines Passwortes zu aktivieren. Erst danach beginnt der eigentliche Signaturvorgang. Nach erfolgreichem Abschluss der Signatur erfolgt eine Übergabe der signierten Daten an die Anwendung und könnten z. B. über Klick auf eine dafür vorgesehene Schaltfläche an die Gebietskörperschaft übertragen werden.

Die Spezifikationen zum Security-Layer sowie auch eine Testversion<sup>7</sup> der Bürgerkartenfunktion (Security-Kapsel) zum Ausprobieren findet man auf den Seiten des CIO im Internet unter <http://www.cio.gv.at>.

### Bürgerkarte „light“

Wie die Beschreibung des Konzepts der Bürgerkarte und des Security-Layers bereits zeigt, handelt es sich dabei um ein Zusammenspiel hochkomplexer Vorgänge. Die technische Komplexität in Verbindung mit einem relativ hohen Benutzeraufwand (Installation, Bedienung) und derzeit noch schlechtem Kosten-Nutzen-Verhältnis verhindern, dass sich die sichere digitale Signatur und damit auch das Konzept der Bürgerkarte rasch in Österreich verbreiten wird.

Aus diesem Grund sind im Rahmen des „Masterplans E-Government“ auch mittelfristige Maßnahmen zur stufenweisen Hinführung der Bevölkerung an die sichere digitale Signatur geplant. Hauptziel ist es, von den derzeit gebräuchlichen Lösungen mit verschiedenen Benutzerkennungen<sup>8</sup> und Passwörtern wegzukommen und einfach zu erstellende elektronische Identifikationen zu ermöglichen, die aber bereits auf Zertifikaten und Signaturen basieren. Die Überlegungen reichen von der Definition einer **Verwaltungssignatur**, also einer speziellen Signatur für den Zugang zur öffentlichen Verwaltung, bis zur Umsetzung von **Signaturen über die Mobiltelefonbetreiber** und laufen unter dem Überbegriff „Bürgerkarte light“.

### Signaturprüfung

Elektronisch signierte Dokumente sind wertlos, wenn es keine Möglichkeiten gibt, die Echtheit und Gültigkeit der Signatur auch zu überprüfen. Sowohl die Verwaltung muss vom Verwaltungskunden signierte Daten (z. B. Anträge) überprüfen können als auch der Verwaltungskunde von der Behörde signierte Daten (z. B. Bescheide).

Während verwaltungskundenseitig der „Security-Layer“ die Rolle einer zwischengeschalteten Instanz zwischen Anwendung (Online-Antragsformular) und Kartenlesegerät bzw. Chipkarte darstellt, ist verwaltungsseitig ebenfalls eine Schnittstelle zwischen Anwendung (Online-Antragsformular) und Soft-

<sup>6</sup> Eine Chipkarte, z. B. eine Signaturkarte von a.trust, erweitert um die Bürgerkartenfunktionen.

<sup>7</sup> Bei der Testversion handelt es sich um Software, die eine Bürgerkarte simuliert.

<sup>8</sup> User-ID oder in der Praxis häufig auch UID/PWD-Zugang genannt.

ware zur Signaturprüfung erforderlich. Diese Schnittstellen werden als „MOA“<sup>9</sup> bezeichnet und sind als komplementäres „Gegenstück“ zum Security-Layer der Bürgerkarte zu verstehen.

Beabsichtigt eine Verwaltung, die Bürgerkarte bei ihren Online-Verfahren zu implementieren, so müssen diese MOA-Module zur Umsetzung der Signaturprüfung verwaltungsseitig (serverseitig) implementiert werden. Die Module wurden vom IKT-Board entwickelt und sind zum freien Gebrauch verfügbar.

Mehr Informationen zu verfügbaren MOA-Modulen sind auf den Internet-Seiten des IKT-Boardes (<http://www.cio.gv.at>) erhältlich.

### 5.2.4 Übermittlung des Antrags bzw. der Antragsdaten

Zwischen den Unterabschnitten „Identifikation des Antragstellers“ (5.2.3) und der „Übermittlung eines Antrages bzw. der Antragsdaten“ (5.2.4) ist es schwierig, eine exakte Trennlinie zu ziehen. Während beispielsweise der „Security-Layer“ auf der Seite des Antragstellers angesiedelt ist und noch vor Übermittlung der Daten an die Verwaltung angesprochen wird, kommen MOA als verwaltungsseitige komplementäre Module zur Signaturprüfung eigentlich erst nach erfolgter Übermittlung zum Einsatz.

Im Bereich der Übermittlung sind vor allem ein paar kritische Faktoren aus Sicht des Senders (also des Verwaltungskunden) zu berücksichtigen:

- **Gesicherte Verbindung**

Die **Datenübermittlung** sollte **auf Basis einer gesicherten Verbindung** erfolgen, um ein „Abfangen“ der Daten zu vermeiden. Gesicherter Verbindungsaufbau<sup>10</sup> ist technisch relativ einfach umzusetzen, da die gängigen sicheren Übertragungsprotokolle von den meisten Internet-Browsern unterstützt und dem Verwaltungskunden damit keine weiteren technischen Kenntnisse abverlangt werden. Auf der Seite der Verwaltung<sup>11</sup> ist eine entsprechende Software zum Aufbau gesicherter Verbindungen<sup>12</sup> einzurichten. Auch hier handelt es sich um Standardprodukte, die mit relativ geringem Aufwand implementiert werden können.

- **Empfangsbestätigung**

Die **Entgegennahme der Daten** sollte dem Absender **bestätigt** werden. Vor allem bei zeitkritischen Verfahren, wo es auf die Einhaltung von Fristen ankommt, sind Bestätigungen über das Einlangen bei der Verwaltung wichtig für die Inanspruchnahme daraus abgeleiteter Rechte. Es gibt mehrere Methoden für die Übermittlung von Empfangsbestätigungen, die von einfachen Webanwendungen (Scripts) bis zum etwas komplexeren Einsatz von Zeitstempelservern reichen.

<sup>9</sup> MOA steht für Module für Online-Applikationen.

<sup>10</sup> Beispiel für eine gesicherte Verbindung ist das SSL-Protokoll.

<sup>11</sup> Genau genommen am Webserver, auf dem die Online-Anwendungen laufen.

<sup>12</sup> Secure Server Software

- **Abgeleitete verwaltungsbereichsspezifische Personenkennzeichnung**

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind im Interesse des Verwaltungskunden einzuhalten. Insbesondere beim Einsatz der Bürgerkarte, wo jede Person eindeutig identifizierbar sein muss, wäre es bei jeder verfahrensbezogenen Mitspeicherung der Personenbindung ziemlich einfach, über die Verwaltungsbereiche hinaus verschiedene Verwaltungskontakte von Personen miteinander in Verbindung zu bringen. Aus diesem Grund ist eine amtliche Verspeicherung der Personenbindung datenschutzrechtlich untersagt.

Um aber dennoch alle personenspezifischen Bewegungen **innerhalb eines Verwaltungsbereichs** zuordnen zu können (was auch im Sinne des Kundenservice liegt), wurde die „abgeleitete verwaltungsbereichsspezifische Personenkennzeichnung“ ins Leben gerufen. Wie der Name schon sagt, handelt es sich dabei um eine Ableitung aus der Personenbindung, die für jeden Verwaltungsbereich individuell erfolgt und nach einem Algorithmus berechnet wird, innerhalb eines Verwaltungsbereichs aber gleich bleibt. Der Algorithmus für die Berechnung der abgeleiteten Personenkennzeichnung ist so ausgelegt, dass eine Rückrechnung zur Gewinnung der Personenbindung **nicht** möglich ist.

- **Offizielle Einlaufadresse – allgemeines Anbringen**

Nicht jede kleine Gemeinde kann eigene E-Government-Anwendungen betreiben. Auf Bundesebene hat sich help.gv.at zu einer bekannten intensiv genutzten Informationsplattform über Verfahren im öffentlichen Sektor entwickelt. Im Masterplan E-Government ist ein Ausbau von help.gv.at zu einer echten Transaktionsplattform vorgesehen. Im Rahmen eines Teilprojekts – Amtsweg Online – von help.gv.at werden bereits elektronische Anbringen mit Pilotgemeinden realisiert. Aber nicht nur help.gv.at, sondern auch andere Portalbetreiber wie z. B. Länder oder regionale Plattformen arbeiten an der Entwicklung von E-Government-Verfahren.

Um nun auch kleinere Gemeinden und Organisationen mit geringer Entwicklungskapazität an E-Government partizipieren zu lassen, könnten große Portale wie eben beispielsweise help.gv.at (auch im Sinne des One-Stop-Shop-Prinzips) als zentrale Anlaufstellen für elektronische Anbringen fungieren. Voraussetzung dafür sind aber verbindliche „offizielle“ Einlaufadressen bei Gebietskörperschaften, an die zentral eingebrachte elektronische Anbringen weitergeleitet werden können. Die Festlegung solcher „offizieller“ Einlaufadressen ist ebenfalls Bestandteil des E-Government-Masterplans.

- **Sichere Verwahrung/Speicherung**

Am Ende eines Übermittlungsprozesses von Daten steht die Speicherung beim Empfänger, im konkreten Fall der öffentlichen Verwaltung. Aufgrund der normativen Tätigkeit der Verwaltung ist es von besonderer Wichtigkeit, dass verfahrensrelevante Daten sicher verwahrt werden, wobei der Begriff der „Sicherheit“ in diesem Fall ein vielschichtiger ist: Die Daten sind abzusichern gegen Datenverlust (durch unbeabsichtigtes Löschen oder defekte Hardware), gegen unberechtigten Datenzugriff oder Veränderung (durch Hacker), gegen Beschädigung (z. B. durch Virenbefall), aber auch gegen altersbedingte technische oder strukturelle

Inkompatibilität<sup>13</sup>. Auch für den Bereich der sicheren Verwahrung hält der E-Government-Masterplan Vorschläge bereit.

### 5.2.5 Verwaltungsinterne Verarbeitung

Die verwaltungsinterne Verarbeitung im Sinne des E-Government sollte ebenfalls frei von Medienbrüchen sein und im Sinne der Verwaltungsmodernisierung und Effizienzsteigerung elektronisch über die Grenzen von Verwaltungsbereichen oder Gebietskörperschaften erfolgen. Aber auch um Grundprinzipien wie „One-Stop-Shop“ oder „Multiple Channel Access“ zu verwirklichen, ist eine intensive Kooperation innerhalb der öffentlichen Verwaltung unerlässlich.

Während für den Verwaltungskunden nur der In- und Output zählt und die Art und Weise der verwaltungsinternen Ver- und Bearbeitung – abgesehen vom Zeitfaktor – eigentlich uninteressant ist, fordert die angestrebte Vernetzung von Verwaltungseinheiten eine intensive wechselseitige Auseinandersetzung und hohe Koordinations- und Anpassungsanstrengungen. Aufgrund des föderalen Systems und der Selbstverwaltung der Gebietskörperschaften haben sich auf Basis landesspezifischer Gesetzgebungen nicht nur teilweise sehr unterschiedliche Verfahren und Verfahrensabwicklungen, sondern auch divergierende technische Systeme entwickelt.

Unter dem Überbegriff der „verwaltungsinternen Verarbeitung“ werden daher nicht nur E-Government-Maßnahmen dargestellt, die einzelne Verwaltungseinheiten betreffen, sondern vor allem auch alle jene Bereiche, in denen es um Koordination zwischen Bund, Ländern und Gemeinden geht. Bei den nachfolgend beschriebenen Aktivitäten handelt es sich daher vor allem um elektronische Implementierungen im Backend-Bereich, also außerhalb des „Blickwinkels“ des Verwaltungskunden.

### 5.2.6 Interne Vernetzung auf Gemeindeebene

Echtes (true) E-Government erhebt den Anspruch einer durchgängigen elektronischen Bearbeitung entlang der Prozesskette, also von der Antragstellung bis hin zur (nach Möglichkeit) elektronischen Erledigung. Bisher wurde der Prozessteil von der Antragstellung bis zum elektronischen Einlegen der Daten bei der Verwaltung (Annahme: Gemeinde) abgehandelt. Für die verwaltungsinterne Bearbeitung bieten sich nun mehrere Möglichkeiten:

- Der elektronische Antrag wird ausgedruckt und auf dem herkömmlichen Papierweg bearbeitet. Der Bürger merkt zwar nichts davon, diese Vorgangsweise entspricht aber nicht der Vision von E-Government und ist überdies ineffizient.
- Die Daten werden durch manuellen Eingriff eines Verwaltungsbediensteten in die entsprechende kommunale Fachanwendung (z. B. elektronisches Posteingangsbuch, Standesamtssoftware)

<sup>13</sup> Technische Inkompatibilität tritt dann ein, wenn für Datenträger keine passenden Lesegeräte mehr verfügbar sind, wie das z. B. bei den „alten“ 5 ¼ Zoll-Disketten bereits der Fall ist. Strukturelle Inkompatibilität liegt dann vor, wenn Daten zwar noch gelesen werden können, aber keine Programme mehr die Datenstruktur unterstützen, also nicht mehr darstellen können.

überführt und danach herkömmlich, also teilweise elektronisch (z. B. Bescheiderstellung), teilweise in Papierform (z. B. Bescheidversand) bearbeitet. Auch diese Vorgangsweise entspricht nicht vollständig der Vision von E-Government, kommt ihr aber schon näher. Hinzu kommt, dass eine solche Verfahrensweise nur in relativ kleinen Gemeinden ohne gegliederte Verwaltung, also quasi mit „Allzuständigkeit“ der Bediensteten, möglich ist und auch ganz gut funktionieren kann.

- Der elektronische Antrag wird automatisch in einen so genannten „Elektronischen Akt“ (ELAK) übernommen. Solchen elektronischen Akten liegt ein Workflow-Management zugrunde, das dem Grundprinzip nach nichts anderes als ein elektronisches Transportsystem auf Basis vordefinierter Transportpfade darstellt, wobei die Transportpfade die Verfahren bzw. Geschäftsprozesse der Verwaltung sind. Ein elektronisches Aktenverwaltungssystem kann entweder als reine Transport- und Ablagekomponente zum Einsatz kommen – man spricht dann von der Umsetzung des „Basisakts“ oder so ausgefeilt gestaltet (= modelliert) werden, dass damit auch komplette Verfahrensbereiche (z. B. Bauantrag) abgebildet werden. In Städten mit komplexer Aufbauorganisation ist durchgängiges und effizientes E-Government ohne den Einsatz eines elektronischen Aktenverwaltungssystems kaum möglich. Mehr Informationen zum Thema ELAK, insbesondere zum ELAK des Bundes findet man im Internet unter <http://www.elak.gv.at>.

Aufgrund klarer Zuständigkeiten und Hierarchien und einer durchgängig abgestimmten technischen Ausstattung (die meist auch zentral von einer Dienststelle ausgebaut und gewartet wird), ist eine verwaltungsinterne Vernetzung im Sinne von E-Government relativ leicht zu bewerkstelligen. Von dieser Behauptung ausgenommen sind lediglich die wenigen österreichischen Großstädte wie Wien, Linz, Graz usw., wo aufgrund der Verwaltungsgröße und Vielzahl von Dienststellen erheblicher Koordinationsaufwand besteht!

### **Vernetzung (übergreifender) Verwaltungseinheiten**

E-Government wurde in der Vergangenheit häufig als „Motor der Verwaltungsreform“ bezeichnet. Tatsächlich ist E-Government kein singuläres Anliegen, das einzelne Gebietskörperschaften bewältigen können, sondern bedarf in vielen Bereichen gemeinsamer Anstrengungen bzw. grundlegender Vorarbeiten, um den Weg für durchgängige elektronische Transaktionen zu ebnen. Da bei Verfahren der öffentlichen Verwaltung sehr häufig Bereichs- oder gebietskörperschaftsübergreifende Kontakte notwendig sind – sei es nun in Form von Registerabfragen oder der Weitermeldung von Verfahrensinformationen –, ist eine elektronische Vernetzung verschiedener Verwaltungseinheiten unerlässlich für echtes E-Government. Um eine derartige Vernetzung allerdings bewerkstelligen zu können, sind in einem ersten Schritt die Anknüpfungspunkte zwischen den Verwaltungen (Schnittstellen), die internen Verfahrensverläufe (Prozesse) und die bereits zum Einsatz kommenden elektronischen Systeme offen zu legen und so weit wie möglich abzustimmen – und bei dieser Gelegenheit auch in Hinblick auf ihre Effizienz und Effektivität zu überprüfen. Aus diesem Blickwinkel wohnt E-Government tatsächlich großes Reformpotential inne, da Inkompatibilitäten zwischen den Verwaltungen schonungslos zu Tage treten.

Umfassende Informationen zur Vernetzung übergreifender Verwaltungseinheiten und damit verknüpften Themen wie beispielsweise Verfahrens- und Leistungsbereiche, Verwaltungskennzeichen,

Portalverbund usw. findet man auf dem Referenzserver des Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government im Internet unter <http://reference.e-government.gv.at>.

### Verfahrens- und Leistungsbereiche

Ein wesentlicher Vorstoß in diese Richtung war die Einigung der Gebietskörperschaften auf gemeinsam definierte Verfahrens- und Leistungsbereiche der öffentlichen Verwaltung im Rahmen des Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government. Sie bilden die oberste Ebene eines organisationsübergreifenden Leistungskataloges, eine grundlegende Voraussetzung für die bundesweit einheitliche Gliederung von Verwaltungsleistungen<sup>14</sup>, aber auch für die Vernetzung von elektronischen Verfahrensinformationen und als Systematik für die Ableitung der verfahrensbereichsspezifischen Personenkennzeichnung.

Die definierten Verfahrensbereiche werden übergeordnet unterschieden in externe Bereiche, die Verfahren und Leistungen für Bürger und die Wirtschaft umfassen, und überwiegend verwaltungsinterne Bereiche.

Die externen Verfahrens- und Leistungsbereiche untergliedern sich wie folgt:

Arbeit	Landesverteidigung
Bauen und Wohnen	Sicherheit und Ordnung
Bildung und Forschung	Sport und Freizeit
Europa und Außenbeziehungen	Steuern und Abgaben
Gerichtbarkeit	Umwelt
Gesellschaft und Soziales	Verkehr und Telekommunikation
Gesundheit	Wirtschaft und Tourismus
Kultur	Zu meiner Person
Land- und Forstwirtschaft	

Die überwiegend verwaltungsinternen Verfahrens- und Leistungsbereiche umfassen:

Finanzen und Rechnungswesen	Öffentlichkeitsarbeit und
Gemeindeaufsicht	Informationswesen
Informationstechnik	Personal
Interne und zentrale Dienste	Rechtsdienste

Für Gemeinden stellt diese Konvention eine wichtige Orientierung dar, wenn beispielsweise eine Restrukturierung des eigenen Internet-Auftritts oder ein E-Government-fähiger Ausbau kommunaler Geschäftsprozesse geplant ist.

### Behördenkennung – Verwaltungskennzeichen

Für eine verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit ist es manchmal notwendig, Organisationseinheiten der Verwaltung eindeutig identifizieren und über diese Identifikation auch (elek-

<sup>14</sup> Auch ein wichtiger Schritt zur gemeinsamen Begriffsbildung, z. B. bei Verfahrensbezeichnungen.

tronisch) ansprechen zu können. Während im kommunalen Bereich diese eindeutige Identifikation im Prinzip durch die Gemeindeganzahl bereits realisiert ist, gibt es in anderen Verwaltungsbereichen abweichende Kennzeichnungssysteme. Daher wurde von der Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe E-Government eine Konvention zur eindeutigen Kennzeichnung von Verwaltungsorganisationen konzipiert, die bestehende Kennzeichnungssysteme weitgehend integriert bzw. aus solchen Systemen ableitbar ist. Weiteres Ziel war, aus dem Kennzeichen auch die Verwaltungsebene und den Verwaltungsbezirk bzw. das Land ableiten zu können und eine Erweiterungsmöglichkeit für interne Organisationseinheiten zu bieten.

Die vorgeschlagene Systematik sieht ein dreiteiliges Schema vor, bestehend aus einem einstelligen Kürzel für die Verwaltungsebene (E)<sup>15</sup>, einer dreistelligen Bereichskennung (BER)<sup>16</sup> und einem lokalen Schlüssel. Dieser Schlüssel orientiert sich an den bisherigen Kennzeichnungssystemen zur Identifikation, im Gemeindebereich eben die Gemeindeganzahl.



Die maximale Länge des Verwaltungskennzeichens soll 32 Zeichen betragen.

### Portalverbund

Für eine funktionierende Vernetzung übergreifender Verwaltungseinheiten ist also eine eindeutige Identifikation derselben und eine Abstimmung der Verfahrens- und Leistungsbereiche notwendig. In jedem Netzwerk bedarf es aber auch einer Administration der Benutzer des Netzwerkes, d. h. es muss geregelt und festgehalten werden, welchem Benutzer welche Rechte erteilt werden. Geht man davon aus, dass ein Benutzer oft Zugriffsrechte auf mehrere verschiedene Anwendungen (z. B. ZMR, Vereinsregister, Gewereregister) hat, so sind damit zwei wesentliche Nachteile verbunden, die durch einen Portalverbund kompensiert werden:

Die Benutzerdaten und Zugriffsrechte (z. B. Benutzername und Passwort) sind bei jeder Anwendung gespeichert und somit mehrfach redundant vorhanden. Beispiel: Herr Walter Mustermann ist Amtsleiter einer Gemeinde und hat über das Internet Zugriff auf das ZMR, auf das Grundbuch, auf das Firmenbuch und auf einen gemeindeganzspezifischen Datenpool bei der Landesverwaltung. Damit ist Herr Walter Mustermann mit seinem Namen, seiner Organisation und weiteren, von den Anwendungsbetreibern benötigten Daten bei jeder dieser vier Anwendungen registriert. Auch die ihm zugeordneten Zugriffsrechte (z. B. Recht zur Abfrage, kein Recht zur Eintragung usw.) sind bei den Anwendungen gespeichert.

<sup>15</sup> „B“ für Bund, „L“ für Land und „G“ für Gemeinde, Erweiterung auf weitere Ebenen allerdings möglich, z. B. für Kammern oder Sozialversicherungen.

<sup>16</sup> Als Verwaltungsebenen kommen Ministerien und weitere Verwaltungsstellen, die österreichweit gleichartige Aufgaben versehen und regional in Bezirken oder Ländern verteilt sind, in Betracht. Beispiele wären „BH“ für Bezirkshauptmannschaft, „FA“ für Finanzamt oder „BG“ für Bezirksgericht. Für die Ebene „L“ wird die erste Stelle der Bereichskennung von einer Länderkennung gebildet, z. B. „1“ für Burgenland oder „2“ für Kärnten.

Beim Aufrufen einer Anwendung wird eine Authentifizierung verlangt. Diese erfolgt im Regelfall durch Eingabe von Benutzernamen und Passwort, die von den Betreibern der Anwendungen im Regelfall im Zuge der Registrierung generiert und dem Anwender – in unserem Beispiel Herr Walter Mustermann – in einem geschützten Datenkuvert übermittelt werden. Beim aufgezeigten Beispiel hätte Herr Mustermann somit vier verschiedene Benutzernamen und vier Passwörter zu verwenden.

Der angesprochene Portalverbund beseitigt diese Defizite, indem sich an den Verbund angeschlossene Benutzer (bzw. deren Organisationen) nur einmal anmelden müssen – man nennt das „Single Sign On“ – und auf alle Anwendungen, die bereits in den Verbund integriert sind, zugreifen können, sofern sie dazu die Berechtigung haben. Der große Vorteil daran ist, dass sowohl Benutzer als auch deren Rechte nur einmal erfasst werden. Was ziemlich simpel klingt, bedarf aber aus technischer Sicht einer ziemlich aufwendigen Infrastruktur:

- **Der Betreiber einer Anwendung** im Portalverbund (z. B. ein Register) muss bekannt geben, welche verschiedenen Rechte er zur Verfügung stellt (z. B. eingeschränktes Abfragerecht – also nur von Teilbereichen des Registers, volles Abfragerecht, Eintragungsrecht usw.).
- Eine **zentrale Verwaltungsstelle** (z. B. eine Landesdienststelle) richtet ein so genanntes „**Stammportal**“ ein, in dem einerseits die von den Anwendungsbetreibern bekannt gegebenen Rechte eingetragen werden und andererseits eine beliebige Anzahl von Benutzern registriert und Rechte (aus dem eingetragenen Pool) zugewiesen werden können. Darüber hinaus erhalten die Benutzer auch eine Zugriffsberechtigung auf das Stammportal.
- Die **Zuweisung der Rechte** erfolgt **dezentral**, also nicht durch den Betreiber des „Stammportals“. Woher soll dieser (angenommen, es wäre eine Landesdienststelle) auch wissen, welche Gemeindebediensteten welche Zugriffsberechtigungen auf welche Register haben! Um bei diesem Beispiel zu bleiben: In den Gemeinden muss es daher Verantwortliche geben (z. B. der Amtsleiter oder der EDV-Verantwortliche), die ihren Mitarbeitern bei dem Stammportal registrieren und dort auch die entsprechenden Zugriffsrechte auf diverse Anwendungen zuweisen. Konkret werden folgende Informationen übergeben: Person, Organisation, Anwendung, Anwendungsrechte, Restriktionen.
- Für die **Abfrage von Anwendungen**, die in den Portalverbund integriert sind, muss sich ein Mitarbeiter sodann ausschließlich bei „seinem“ Stammportal anmelden und kann dann ohne weiteres im Rahmen der ihm erteilten Berechtigungen auf Anwendungen zugreifen.
- **Technische Basis** für die Kommunikation zwischen Benutzern, Stammportalbetreibern und Anwendungen ist ein eigenes Protokoll, das so genannte „Portalverbundprotokoll“. Die Übernahme dieses Protokolls ist die technische Voraussetzung, dass eine Organisation am Portalverbund teilnehmen kann. Die rechtliche Absicherung erfolgt über eine „Portalverbundvereinbarung“, die mit dem jeweiligen Stammportalbetreiber abzuschließen ist.

Bereits in den Portalverbund integriert sind das ZMR und das IDR, es fehlen derzeit aber noch die für viele E-Government-Anwendungen wichtigen Register wie Gewerberegister, Firmenbuch, Vereinsregister, Grundbuch usw. Die Integration dieser Register in den Portalverbund wurde daher auch als Maßnahme in den E-Government-Masterplan aufgenommen und mit hoher Priorität versehen.

### Erweiterter Portalverbund

Derzeit steht der Portalverbund ausschließlich öffentlichen Dienststellen zur Verfügung. Da dessen Nutzung im Sinne des E-Government aber auch für ausgewählte Intermediäre wie z. B. Notare, Rechtsanwälte oder Wirtschaftstreuhänder sinnvoll wäre, ist eine Erweiterung des Portalverbundes angedacht. Kritische Faktoren stellen Sicherheitsmaßnahmen dar, da der Portalverbund im Moment ausschließlich behördenintern betrieben wird und bei einer Erweiterung abgestufte Sicherheitszonen je nach Benutzerkategorie (z. B. Körperschaften öffentlichen Rechts, Schulen, Firmen) definiert und angelegt werden müssen.

### Verzeichnisdienste

Verzeichnisdienste bilden einen der Grundsteine eines Portalverbundes. Bei einem Verzeichnisdienst handelt es sich um ein elektronisches Verzeichnis – vergleichbar einem Adressbuch –, das nach einem standardisierten Schema<sup>17</sup> aufgebaut ist und sowohl dezentral (z. B. über das Internet) gewartet als auch abgefragt werden kann. In einem elektronischen Verzeichnisdienst werden im Regelfall Stammdaten und Ressourcen der Verwaltung organisiert.

Die „Stammportale“ im Portalverbund basieren auf Verzeichnisdiensten, über die an den Verbund angeschlossene Verwaltungseinheiten ihre Benutzer- und Berechtigungsverwaltung abwickeln. Aber auch außerhalb des Portalverbunds spielen Verzeichnisdienste eine wichtige Rolle, z. B. als Grundlage für elektronische Telefonbücher oder als Einstiegspunkte für Verwaltungskunden zur Abwicklung von Verfahren. Über Verzeichnisdienste wäre beispielsweise eine Verknüpfung von Verfahrenszuständigkeiten und Verwaltungsbediensteten möglich. Verwaltungsintern können elektronische Aktenverwaltungssysteme (ELAK), die ja im Prinzip den „Transport“ digitaler Akten entlang vordefinierter Prozessschritte besorgen, auf Verzeichnisdienste zurückgreifen, wodurch eine Verknüpfung zwischen Prozessschritt und dafür zuständigem Akteur (Bearbeiter) entsteht.

### Register(abfragen)

Ein besonders erfolgskritischer Faktor von E-Government ist die Möglichkeit, behördliche Daten, die für Verfahren benötigt werden, aus zentralen Registern abzufragen und damit den Verwaltungskunden von der Beibringung zu entlasten. So scheitert durchgängiges E-Government bisher an dem Erfordernis, gewisse Voraussetzungen wie z. B. Geburtsurkunde oder Staatsbürgerschaftsnachweis für eine Antragstellung elektronisch beizubringen. Zwar gibt es technisch durchaus ausgereifte Lösungen von Drittanbietern (wie z. B. Cyberdoc, das elektronische Dokumentenarchiv der Notariatskammer), doch sind diese natürlich für den Nutzer mit Aufwand und Kosten verbunden.

<sup>17</sup> LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ist beispielsweise so ein standardisiertes Schema für einen Verzeichnisdienst. Auf Basis dieses Schemas können auch Daten mit anderen Verzeichnissen und Anwendungen ausgetauscht werden.

Elektronische Register bringen den großen Vorteil, dass sie bei zentraler Zugänglichkeit im Prinzip von jeder dazu berechtigten Verwaltungsstelle abgefragt werden können und dass darin ausnahmslos die registerspezifischen Daten aller betroffenen Personen bzw. Unternehmen in Österreich abgespeichert sind, was bei Archiven von Drittanbietern nicht der Fall ist.

#### **Urkundenregister/Dokumentenregister**

Einige Urkunden werden besonders häufig bei Verfahren benötigt. Es sind dies der Meldezettel, die Geburtsurkunde, der Staatsbürgerschaftsnachweis, die Heiratsurkunde, die Sterbeurkunde, der Nachweis akademischer Grade. Es ist daher geplant, das bestehende Zentrale Melderegister um urkundenspezifische Daten aufzuwerten. Im Zuge dieses Projekts, dem im E-Government-Masterplan hohe Priorität eingeräumt wird, sind allerdings noch einige konzeptive Hürden zu überwinden: Es muss definiert werden, welche Urkunden genau ins ZMR aufgenommen werden sollen, welche Daten von diesen Urkunden tatsächlich relevant sind und vor allem wie die Daten ans ZMR gemeldet/gewartet werden. Insbesondere aus Sicht der Gemeinden ist der Aufbau des Urkundenregisters sensibel, da sie die hauptsächlichen Datenlieferanten sein werden.

#### **Adressregister**

Es gibt in Österreich eine Reihe von Adressregistern wie z. B. das ZMR, das Gebäude- und Wohnungsregister, das Zustellregister der Post und lokale Register der Gemeinden. Das Problem liegt einerseits in der mangelnden Kompatibilität dieser Register, d. h. es können keine oder nur mit hohem Aufwand Daten ausgetauscht werden; andererseits ist die Adressierung, d. h. die Verbindung von Personen und Adressen derzeit auch im ZMR noch nicht hundertprozentig stimmig. Im Sinne von E-Government wurde daher auch die Erstellung eines einzigen konsolidierten Adressregisters für Österreich in den E-Government-Masterplan aufgenommen und mit hoher Priorität versehen. Ziel ist es, ein einheitliches System zu schaffen, auf das über den Portalverbund zugegriffen werden kann und das über geeignete Schnittstellen für eine Datenabfrage durch andere Anwendungen verfügt.

#### **Organisationenregister**

Da das Firmenbuch derzeit nicht alle juristischen Personen enthält, wäre es für ein breit gefächertes und durchgängiges E-Government wichtig, zusätzliche juristische Personen zu registrieren und einen noch zu definierenden Datenstock (Stammdatensatz) über die Organisationen aufzubauen. Ein Organisationenregister wäre vor allen in Hinblick auf europaweite E-Government-Verfahren und für die Wirtschaft von Interesse. Der Aufbau eines derartigen Registers wurde ebenfalls in den E-Government-Masterplan aufgenommen und mit hoher Priorität versehen.

#### **Vereinsregister**

Da die Gründung von Vereinen bei den jeweiligen Bezirksverwaltungsbehörden, in deren Wirkungsbereich der Vereinssitz liegt, anzuzeigen ist, werden Vereinsverzeichnisse dezentral bei den Vereinsbehörden geführt. Die derzeitige Form der Verzeichnissführung bedingt, dass aufgrund der dezentralen Erfassung eine rasche Abfrage/Recherche von Vereinen nicht möglich ist und Neueintragungen ein österreichweites Nachfragen bei allen Vereinsbehörden bedarf, um festzustellen, ob der Vereinsname schon vorhanden ist oder Verwechslungsgefahr besteht. Ein zentrales Vereinsregister würde diese Mängel sanieren und rasche Online-Abfragen ermöglichen. Der Aufbau eines zentralen Vereinsregisters wird vom Innenministerium betrieben und befindet sich bereits in einem fortgeschrittenen Stadium.

### Gebäude- und Wohnungsregister

Es gibt in Österreich kein zentrales Verzeichnis von Gebäuden und Wohnungen. Zwar liegen umfassende Daten der Großzählungen 2001 vor, diese wurden aber bisher noch nicht in einem Register verarbeitet. Ein zentrales Gebäude- und Wohnungsregister brächte vor allem Vorteile in Verbindung mit dem zentralen Adressregister. Das Gebäude- und Wohnungsregister wurde in den Masterplan mit mittlerer Priorität aufgenommen.

### Gewerberegister

Ein zentrales Gewerberegister wurde bereits aufgebaut, allerdings existieren nach wie vor auch noch lokale Gewerberegister bei den Bezirksverwaltungsbehörden und zwischen zentralen und lokalen Registern erfolgt ein Abgleich. Um diesen aufwendigen Abgleich zu vermeiden, wird die Zusammenführung zu einem einzigen zentralen Gewerberegister überlegt. Vorteile wären der Wegfall des beträchtlichen Abgleichaufwands und bei Einbindung der Wirtschaft eine Steigerung des Service und der Effizienz.

### Geoinformation

Geodaten sind die Basis für digitale Pläne und Karten und in den meisten Gemeinden bereits eine unerlässliche Grundlage für die Entwicklungsplanung (Flächenwidmungsplan, Stadtentwicklungsplan), die Bebauungsvorschriften (Bebauungsplan) und laufende Bau- und Einbauaufzeichnungen (Kanal, Wasser-, Strom- und Gasleitungen, Lichtpunkte, Gebäude usw.). Wichtig im Sinne von E-Government ist eine eindeutige Verknüpfung von Adressbezug und Geodaten. Dieser eindeutige Bezug ist im Moment nicht hundertprozentig gegeben. Auch der Austausch von Geodaten zwischen Gebietskörperschaften ist aufgrund von Inkompatibilitäten nicht immer gegeben. Aus diesem Grund ist vorgesehen, die Geodatenpolitik in Österreich stärker aufeinander abzustimmen.

### Fremdeninformationssystem

Die in Zusammenhang mit Drittstaatenangehörigen erhobenen Daten werden derzeit in verschiedenen Systemen erfasst und verarbeitet. Diese Systeme sind aber nicht miteinander verknüpft, wodurch es zu doppelten Erfassungen kommen kann. Ein übergreifendes Fremdeninformationssystem könnte gewährleisten, dass von der Antragstellung bis zur eventuellen Erlangung der österreichischen Staatsbürgerschaft ein Drittstaatenangehöriger nur ein Mal erfasst werden muss. Alle beteiligten Stellen sollten auf dieses Informationssystem Zugriff haben, wovon deutliche Effizienzsteigerungen und Zeitersparnis möglich wären.

### Metaregister

In den vorhergehenden Abschnitten wurden verschiedene Registerlösungen beschrieben, die teilweise bereits existieren, teilweise ausgebaut werden sollen und teilweise neu einzurichten sind. Aufgrund der unterschiedlichen Entstehungsgeschichte, der fachlichen Zuständigkeit und vor allem der unterschiedlich strukturierten Inhalte handelt es sich bei jedem Register um eine eigenständige Lösung, die zu anderen Registern nur eingeschränkt kompatibel ist. Die Inkompatibilitäten betreffen vor allem

- den Zugang zum Register (hier reicht die Bandbreite von einfachen Zugangstechnologien per Benutzername und Passwort bis zu Zugängen mittels Signaturkarte);

- die Abfrage der Daten (je nach Inhalten des Registers sind auch die verschiedenen Abfragen konfiguriert);
- die Benutzer- und Rechteverwaltung, also welcher Benutzer welche Daten in welcher Qualität bzw. Tiefe abfragen darf; jedes Register verfügt über so eine individuelle Benutzer- und Rechteverwaltung.

Zur Vereinfachung der Abfrage der verschiedenen Register bietet sich daher die Konzeption und Einrichtung einer zwischengeschalteten Instanz – dem so genannten „Metaregister“ – an. Ein derartiges Metaregister hätte die Aufgabe,

- den Zugang zu allen Registern über ein einziges Portal (SingleSignOn) zu ermöglichen. Vorteil wäre auch hier eine gemeinsame, nicht redundante Benutzer- und Rechteverwaltung für alle Register;
- Sammelanfragen zu zerteilen, passend für jedes angesprochene Register zu übersetzen und diese auch abzufragen;
- Ergebnisse der einzelnen Registerabfragen entsprechend der Sammelabfrage zusammenzuführen und auszugeben (z. B. an eine Anwendung).

### **Sicherheitsinfrastruktur**

In vielen der bereits genannten Schritte entlang einer Transaktionskette von der ersten elektronischen Kontaktaufnahme mit der Verwaltung bis zum Abschluss des Verfahrens finden sicherheitskritische Datenübertragungen statt: wenn die Inhalte eines elektronischen Formulars digital signiert und an die Verwaltung abgeschickt werden, beim Transport innerhalb der Verwaltung, beim Abfragen von Registern und Verzeichnisdiensten, bei der Nutzung des Portalverbundes, bei der verwaltungsübergreifenden Vermittlung von Daten, bei der elektronischen Zustellung von Erledigungen usw. Im Gegensatz zu Rechtsgeschäften im privatwirtschaftlichen Bereich hat die öffentliche Verwaltung aufgrund ihrer normativen Tätigkeit und der rechtserzeugenden Wirkung vieler ihrer Handlungen eine besondere Verpflichtung, ihren Kunden einen hohen Grad an Sicherheit zu bieten. Darüber hinaus sollen die Tätigkeiten im Sinne des Bürgerservice aber auch ein hohes Maß an Transparenz bieten, um dem Verwaltungskunden nicht das Gefühl der Ohnmacht gegenüber einem undurchschaubaren Verwaltungskomplex oder der Angst vor einem „gläsernen Bürger“ zu vermitteln.

### **Sicherheitspolicies**

Einen wesentlichen Bestandteil dieser verwaltungsinternen Sicherheitsinfrastruktur bilden so genannte „Sicherheitspolicies“ für Datenübertragung zwischen Verwaltungen, für die Wahrung des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sicherheitspolicies sind im Prinzip festgeschriebene Vorgaben und Handlungsanweisungen, welche Sicherheitsvorkehrungen für welche Anwendungsfälle erforderlich sind.

### **Behördensignatur/Amtssignatur**

Einen wesentlichen Bestandteil der zu schaffenden Sicherheitsinfrastruktur wird die Einrichtung

von „Amtssignaturen“ sein. Damit soll dem Verwaltungskunden die Sicherheit gegeben werden, das ein scheinbar von der öffentlichen Verwaltung übermitteltes Dokument (z. B. ein Bescheid) auch authentisch ist und tatsächlich vom vorgegebenen Absender stammt. Die Amtssignatur ist als komplementäres Gegenstück zur Bürgerkarte zu verstehen. Die Personenbindung würde in diesem Fall durch eine erweiterte Bindung auf Basis des Verwaltungskennzeichens substituiert werden, wodurch die ausstellende Behörde eindeutig identifizierbar wird. Voraussetzung für die kundenseitige Verifizierung der Amtssignatur sind jedoch Signaturprüfdienste, die über das Internet angeboten werden könnten.

Ein wichtiges Kriterium der Amtssignatur, das bei einer Signatur mit der Bürgerkarte nicht gegeben sein muss, ist die Erhaltung der Signatur im ausgedruckten Zustand. Wenn also ein Verwaltungskunde einen elektronisch ausgestellten Bescheid ausdruckt, muss der Nachweis dessen Authentizität auch in Papierform möglich sein! Die Amtssignatur wurde mit hoher Priorität in den E-Government-Masterplan aufgenommen und mit der Realisierung bereits begonnen.

#### **Dienstkarten**

Je nach gesetzlichem Bedarf könnte eine behördliche Erledigung entweder von der Behörde mittels Behördensignatur oder von einem Verwaltungsmitarbeiter mit dessen individueller elektronischen Signatur (konform dem Konzept der Bürgerkarte) verschlüsselt werden. Sinnvollerweise sollte eine derartige individuelle Signatur mit einer Dienstkarte kombiniert werden, die auch für andere Anwendungen wie z. B. Zutrittskontrollen, Zeiterfassung, aber auch Zugang zu Systemen wie dem Portalverbund einsetzbar wäre. Die Entwicklung der „Dienstkarte“ ist im Prinzip abgeschlossen, eine Umsetzung fand bisher jedoch nur im Rahmen von Pilotprojekten statt.

### **5.2.7 Erledigung/Zustellung**

#### **E-Payment**

Die elektronische Bezahlung stellt ein wesentliches Element für den Abschluss einer Transaktionskette dar. Das Hauptproblem bei Umsetzung besteht darin, dass die Verwaltung bei der elektronischen Bezahlung nicht wie in vielen anderen Bereichen autonom ein einheitliches Modell oder System entwickeln kann, sondern vielmehr sehr aufwendig an die unterschiedlichen Zahlungssystemen am Markt „andocken“ muss. Mit dem so genannten eps2-Standard steht seit kurzem eine europäische Norm zur Verfügung, an der sich E-Government-Anwendungen der öffentlichen Verwaltung (mit Bezahlungsfunktion) zukünftig orientieren sollen. Weitere Voraussetzung, dass E-Payment funktionieren kann, ist natürlich auch eine Implementierung des eps2-Standards durch die Banken). Die Kopplung von E-Government-Verfahren an E-Payment wurde im E-Government-Masterplan ebenfalls mit hoher Priorität belegt, eine rasche Realisierung hängt in diesem Fall aber ganz wesentlich vom Umsetzungszeitplan der Banken ab.

#### **Elektronische Zustellung**

Den letzten Teil der Transaktionskette eines elektronischen Verfahrens zwischen Kunden und Verwaltung stellt der so genannte Rückfluss dar, also der Transport von Daten von der Verwaltung zum Kunden in Form einer elektronischen Zustellung. Es entspricht dem generischen Aufgabenbereich der Verwaltung, dass die meisten Erledigungen schriftlich in Form von Genehmigungen, Bescheiden, Vorschreibungen, Informationen usw. erfolgen und sich daher auch für eine

elektronische Form der Zustellung eignen. Erledigungen mit physischem Charakter wie z. B. die Ausstellung der Hundemarke oder die Zustellung von Müllcontainern sind in der Minderzahl und werden wohl auch in Zukunft auf herkömmliche Weise erfolgen.

Während die elektronische Zustellung im Verwaltungsreformgesetz bereits Berücksichtigung fand, haperte es in der Vergangenheit eher an der technischen Umsetzung. Schließlich ist die elektronische Zustellung aufgrund des fristenauslösenden Charakters und der daraus abgeleiteten rechts-erzeugenden Wirkung besonders sensibel. Auslöser des Fristenlaufs ist beim herkömmlichen Zustellprozess die mit Unterschrift bestätigte Übernahme eines Dokuments durch den Empfänger bzw. einen verfügungsberechtigten Vertreter. Die Verwaltung erhält zur Dokumentation einen Rückschein mit Datum der Übergabe und Unterschrift des Übernehmers.

Bei der elektronischen Zustellung stellte sich vor allem aus technischer Sicht das Problem, wie man einem Empfänger nachweislich das Vorhandensein eines abzuholenden Dokuments anzeigt, da der elektronische Versand einer Benachrichtigung durch die Verwaltung nicht 100 prozentig auch deren Einlangen beim Empfänger garantiert.

Die Umsetzung der elektronischen Zustellung, welche durch das E-Government-Gesetz abgesichert werden soll, sieht die Schaffung elektronischer Zustelldienste vor, die zentral für mehrere Institutionen elektronische Zustellungen vornehmen. Verwaltungskunden werden sich für die elektronische Zustellung beliebiger behördlicher Dokumente anmelden müssen. Der Zustellprozess selbst läuft nach diesem Konzept zweistufig: In der ersten Stufe erfolgt eine elektronische Verständigung über das Bereitliegen eines abzuholenden Dokuments. Bei Nichtabholung erfolgt die Verständigung zusätzlich postalisch, um allfällige technische Übermittlungsprobleme auszuschließen. Die eigentliche Abholung erfolgt dann in einer zweiten Stufe auf eigene Initiative des Empfängers beim elektronischen Zustellservice.

Die Zustellung – und somit der Beginn des Fristenlaufs – soll allerdings bereits mit der Verständigung bewirkt werden, um den Anreiz eines „nicht Abholens“ auszuschließen. Da zwischen der Verständigung und der tatsächlichen Abholung allerdings wertvolle Zeit zu Lasten des Empfängers verstreicht, wird eine Verlängerung der Rechtsmittelfrist für Verwaltungsverfahren angedacht.

### **Identifizierte Verbindung**

Während die Verständigung über abzuholende Dokumente keiner besonderen Sicherheitsvorkehrungen bedarf und an eine vom Verwaltungskunden im Zuge der Anmeldung für den Zustellservice bekannt gegebene E-Mail-Adresse übermittelt wird, wird die Zustellung selbst (eigentlich die Abholung durch den Empfänger) in vertraulicher und identifizierter Form stattfinden. Auch hierfür sollte die Bürgerkarte zum Einsatz kommen. Ist es notwendig, neben der gesicherten und identifizierten Übertragung auch den Inhalt des übermittelten Dokuments zu schützen, so ist dies durch zusätzliche Verschlüsselung möglich.

Auf die beschriebene Art der Zustellung ist es möglich, an eine durch die Bürgerkarte identifizierte Gegenstelle über eine gesicherte Leitung ein Dokument zuzustellen. Um Authentizität des übermittelten Dokuments sicherzustellen, ist es weiters erforderlich, dass dieses von der ausstellenden Behörde oder dem zuständigen und zur Unterzeichnung autorisierten Verwaltungsmitarbeiter elektronisch signiert wird (Behördensignatur/Amtssignatur).

Damit entsteht beim Verwaltungskunden aber wieder der Bedarf, ein derartig signiertes Dokument auch auf dessen Authentizität überprüfen zu können. Während die verwaltungsseitige Signaturprüfung (→ Signaturprüfung) elektronischer Anträge über eigene, vom IKT-Board entwickelte Module ermöglicht wird, wäre die kundenseitige Signaturprüfung über einfach zu bedienende Webservices – also eine Prüfung über eine einzurichtende Prüfplattform im Internet – zu bewerkstelligen.

Der Entwicklungsbereich „elektronische Zustellung“ wurde als Maßnahme mit hoher Priorität in den E-Government-Masterplan aufgenommen, an der Umsetzung wird bereits gearbeitet.

### 5.2.8 E-Government-Gütesiegel

Das österreichische E-Government-Gütesiegel wurde auf Initiative des IKT-Boards der Österreichischen Bundesregierung geschaffen. Bürgerinnen und Bürger sollen mit seiner Hilfe einfach und schnell erkennen können, ob ein Produkt, eine Webseite oder eine Transaktion hinreichend sicher und qualitativ hochwertig gemäß den strengen Richtlinien des E-Government-Gütesiegels ist.

Das Gütesiegel wird ausschließlich vom Bundeskanzleramt und befristet auf eine Dauer von drei Jahren vergeben, wobei eine Verlängerung aber möglich ist. Um das E-Government-Gütesiegel zu erhalten, müssen sich die Träger zur Einhaltung einer Reihe technischer Kriterien und Qualitätsmerkmale von Hard- und Software sowie Anwendungen im Bereich des E-Governments verpflichten.

Weitere Informationen zum österreichischen E-Government-Gütesiegel findet man im Internet unter <http://www.guetesiegel.gv.at>. Die Liste der zu erfüllenden Kriterien ist unter <http://www.guetesiegel.gv.at/criteria> veröffentlicht.

Darunter fallen beispielsweise

- Chipkarten und sonstige Sicherheitseinrichtungen, die das „Konzept Bürgerkarte“ erfüllen,
- Teile von Internet-Auftritten, die den Zugang zu Verwaltungsinformationen oder Verwaltungstransaktionen ermöglichen,
- Portale für Verwaltungsinformationen und Transaktionen.

Einer der ersten Träger des österreichischen E-Government-Gütesiegels ist die Stadt Wien für die elektronische Umsetzung der Meldebestätigung. Mit der elektronischen Meldebestätigung können Bürgerinnen und Bürger mit ihrer Bürgerkarte eine Meldebestätigung für sich selbst – mittels elektronischer Unterschrift – beantragen, sogleich elektronisch bezahlen und erhalten diese anschließend elektronisch zugestellt (per Zustellservice).

Es handelt sich dabei um erste durchgängige E-Government-Verfahren Österreichs, das gleich mehrere E-Government-Kriterien und -Spezifikationen erfüllt.

Die Meldebestätigung erfüllt die Kriterien:

- Anforderungen an die Bürgerkartenumgebung,
- Styleguide für E-Government-Formulare,
- XML-Personendatenstruktur,
- MOA-Signaturprüfung und MOA-Signaturerstellung
- Portalverbundprotokoll
- Sicherheitsklassen im Portalverbund
- Security-Layer-Spezifikation und
- Personenbindung-Spezifikation.

Die Verleihung des Gütesiegels erfolgte am 17. Juni 2003.

# Kapitel 6

## **KOMMUNALE PERSPEKTIVEN VON E-GOVERNMENT**

Gemeinden sind neben den Bezirksverwaltungsbehörden jene Gebietskörperschaften mit dem intensivsten Kundenkontakt, seien es nun Bürger, Intermediäre<sup>1</sup> oder Unternehmen. Auf der anderen Seite sind die Gemeinden als unterste Ebene der Verwaltung trotz Gemeindeautonomie und Selbstverwaltung in vielen Bereichen von Leistungen des Bundes oder der Länder abhängig, insbesondere dann, wenn es um rechtliche Fragen oder technische Standards geht.

Einzelne Städte wie beispielsweise Wien, Linz oder Salzburg, die aufgrund ihrer Größe auch über entsprechendes technisches Know-how und Entwicklungspotential verfügen, haben in der Vergangenheit beträchtliche finanzielle und personelle Ressourcen investiert, um Pilotanwendungen im Bereich „E-Government“ aufzubauen. Aber auch diese Anwendungen stoßen spätestens dort an ihre Grenzen, wo

- die Einbindung anderer Gebietskörperschaften oder Institutionen notwendig ist (wie das beispielsweise bei allen Registerabfragen der Fall ist),
- Dienstleistungen für Personen oder Organisationen zu erbringen sind, die ihren Sitz nicht in der Gemeinde haben und damit nicht in gemeindeeigenen Registern erfasst sind,
- sensible – weil rechtserzeugende – Verfahrensschritte aufgrund rechtlicher Grauzonen elektronisch einfach zu riskant für die Gemeinde wären,
- standardisierte Sicherheitsvorkehrungen notwendig sind, die aber sowohl gemeindeseitig als auch kundenseitig ident sein müssen (z. B. im Falle der Authentifizierung, der Zustellung oder der elektronischen Bezahlung).

In den vorhergehenden Kapiteln wurden die Strukturen und Akteure im Bereich E-Government sowie aktuelle Entwicklungen vorgestellt. Zentrale Ausgangsbasis dieser Entwicklungen stellt ein Masterplan „E-Government“ dar, in dem derzeit 42 Projekte auf ihre Umsetzung harren. Eine so genannte „Roadmap“ ist in Ausarbeitung und legt als flankierende Maßnahme den Zeitplan für die Umsetzung fest.

Unter der Voraussetzung, dass der Masterplan einen zentralen Ausgangspunkt für E-Government darstellt, lassen sich alle jene Bereiche extrahieren, die für die kommunale Ebene entweder direkt oder indirekt relevant sind – sei es, dass geplante Entwicklungen möglicherweise direkt in die Verfahrensabläufe eingreifen (wie das bei einem Dokumentenregister sein könnte) und damit auch softwareseitig Anpassungen erfordern oder indirekt, indem beispielsweise Verzeichnisdienste aufgebaut werden, die anschließend allen Gebietskörperschaften – also auch Gemeinden – zur Verfügung stehen und dann auch mit den entsprechenden Daten zu befüllen sind.

Daraus erklärt sich auch das Ziel des vorliegenden Kapitels, nämlich den Gemeinden jene Bereiche und Aspekte der aktuellen E-Government-Entwicklungen aufzuzeigen, die für sie von Rele-

<sup>1</sup> Intermediäre im Sinne „zwischen geschalteter“ Instanzen bei Kontakten zwischen Verwaltung und Bürger wie z.B. Wirtschaftstreuhänder, Notare, Rechtsanwälte, Architekten, Baumeister usw.

vanz sind oder sein könnten. Die Europäische Kommission setzt die Mitgliedstaaten im Bereich „E-Government“ unter Druck, bis 2005 ein bestimmtes Umsetzungsniveau zu erreichen und unterstreicht diesen durch laufendes Benchmarking und eine breite Veröffentlichung der Ergebnisse. Für die Mitgliedstaaten – und natürlich auch Österreich – hat die E-Government-Entwicklung daher nicht nur inhaltlichen, sondern auch Prestigewert. Vor diesem Hintergrund ist auch der Druck der Bundesregierung auf eine rasche Umsetzung von Maßnahmen und kurz- bis mittelfristig herzeigbare Ergebnisse zu sehen. Für die Gemeinden bedeutet dieser Druck aber, über die vielschichtigen Entwicklungen informiert zu sein und die eigenen Interessen nachhaltig und kompetent zu vertreten oder aber fertige Lösungen serviert zu bekommen und sich an diese dann anpassen zu müssen.

Um eine ganzheitliche Problemsicht von E-Government zu erreichen, wurde in diesem Kapitel folgende Darstellungsweise gewählt:

- E-Government per se bringt eine Reihe von Veränderungen mit sich, sei es in der Unternehmenskultur, der Arbeitsweise, dem Umgang mit Personal oder der technischen Ausstattung. Der erste Abschnitt widmet sich daher dieser allgemeinen Problemsicht, losgelöst von Details, die sich aus einzelnen Umsetzungsmaßnahmen ergeben.
- Im zweiten Abschnitt wird im Detail auf die Problemsicht der Gemeinden in Bezug auf E-Government-Maßnahmen eingegangen, die Basis dafür stellt eine im August 2003 vom Österreichischen Städtebund durchgeführte Fragebogenerhebung dar.
- Der dritte Abschnitt geht schließlich auf die Projektebene und widmet sich problembezogen den einzelnen Maßnahmen des E-Government-Masterplans, die als direkt oder indirekt relevant für Gemeinden zu werten sind und von den Gemeinden bei der Fragebogenerhebung mit Priorität versehen wurden.

## 6.1 ALLGEMEINE PROBLEMBEREICHE VON E-GOVERNMENT

Mit dem Ministerratsbeschluss vom 13. Mai 2003 wurde eine neue Phase der E-Government-Kooperation zwischen Bund, Ländern und Gemeinden in Österreich eröffnet, die auf den Tätigkeiten der schon seit einigen Jahren bestehenden Arbeitsgruppe „E-Government“ aufbaut. Der Masterplan definiert die wichtigsten Maßnahmen und Meilensteine auf dem Weg zu österreichweiten E-Government-Lösungen, die von den Gebietskörperschaften gemeinsam erarbeitet werden müssen. Dabei handelt es sich sozusagen um übergeordnete Querschnittsmaterien, wie Fragen der Bürgerkarte, Register und Schnittstellen. Für die Gemeinden und deren Repräsentanten ist eine Teilnahme an einzelnen Maßnahmen des Masterplans besonders wichtig. Die hier behandelten Querschnittsmaterien betreffen alle österreichischen Behörden. Deshalb sind die spezifischen Anforderungen der Gemeinden als bürgernächste Ebene in die Verhandlungen einzubringen, um nicht nach den Beschlüssen zu einzelnen Maßnahmen des Masterplans vor vollendeten Tatsachen zu stehen, ohne dass Änderungen noch möglich sind.

Zusätzlich zum Masterplan bleiben aber den Gemeinden noch weitere Problembereiche bei der Einführung von E-Government, die intern und relativ eigenständig zu lösen sind. Aus der Frage-

bogenerhebung des Österreichischen Städtebundes vom August 2003 kann man diese auch sehr gut herauslesen. So geben über 70 Prozent der Gemeinden Sicherheitsfragen und unzureichende rechtliche Rahmenbedingungen als sehr bis mittelmäßig problematisch an, jedoch mit leicht sinkender Tendenz im Vergleich zu einer KDZ-Umfrage aus dem Jahr 2001. Mit Rechts- und Sicherheitsfragen beschäftigen sich der E-Government-Masterplan und das e-Cooperation Board, sodass auf diese Fragen in Kapitel 5 näher eingegangen wurde.

### Problembereiche bei der Einführung von E-Government (Angaben in Prozent, ohne Kategorie „keine Angabe“)

	großes bis sehr großes Problem	mittelmäßig problematisch	kaum/kein Problem
Hohe Kosten	45	26	18
Sicherheitsbedenken	39	24	29
Rechtliche Rahmenbedingungen	39	24	26
Unklare Vorstellungen über Maßnahmen	37	32	19
Mangelnde Personalkapazität Gemeindeverwaltung	34	26	26
Fehlende organisatorische Voraussetzungen	29	31	31
Geringe Priorität auf politischer Ebene	29	21	35
Hohe technische Anforderungen	21	42	26
Niedrige Akzeptanz der MitarbeiterInnen	18	39	32

Quelle: E-Government-Umfrage ÖStB, KDZ 2003

60 bis 70 Prozent der Gemeinden geben an, dass Fragen der Kosten, der Personalkapazität, der organisatorischen Voraussetzungen, der technischen Anforderungen und der Akzeptanz der MitarbeiterInnen als sehr bis mittelmäßig problematisch einzustufen sind. Diese Problembereiche sind grundsätzlich individuell von den einzelnen Gemeinden zu lösen.

Anfangs ist E-Government mit erheblichen Kosten verbunden, die erst mittelfristig durch eine Verkürzung der Durchlauf- und Abwicklungszeiten, Prozessverbesserung und Bürokratieüberwälzung kompensiert werden können. Die aktuellen Entwicklungen zeigen jedoch, dass immer mehr E-Government-Software bzw. Module auf den Markt kommen und einen Wettbewerb hinsichtlich Preis und Qualität auslösen. Eine Umstellung traditioneller Abläufe auf moderne Informations- und Kommunikationstechnologien zu erschwinglichen Preisen ist keine Zukunftsvorstellung mehr. Zusätzliches Personal für die Einführung von E-Government darf nicht die Regel werden und mittelfristige Synergieeffekte können mangelnde Personalressourcen ausgleichen.

Im Zeitalter von E-Government rückt die Optimierung von Geschäftsprozessen verstärkt in den Mittelpunkt der Reformanstrengungen. Dies ist deshalb der Fall, weil der Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien bisher nicht bedachte Möglichkeiten zur Optimierung der internen Abläufe des Backoffice eröffnet. Um diese Potentiale auszuschöpfen bedarf es jedoch einer wohlüberlegten und geplanten Vorgehensweise. Geschäftsprozessoptimierung

ist als unbedingte Voraussetzung von E-Government zu verstehen. E-Government beschränkt sich in diesem Verständnis nicht auf den Ankauf von technischen Geräten und Softwarelösungen, welche im schlechtesten Fall vorhandene Strukturen und Abläufe festschreiben. Da Korrekturen eines bereits angekauften und implementierten „E-Government-Systems“ sehr kostspielig sind, stellt sich diese Herangehensweise im Nachhinein meist als äußerst teuer und unzweckmäßig heraus.

Bei der Einführung von E-Government ist der Faktor Mensch stärker zu berücksichtigen als dies oftmals der Fall ist. Ansonsten droht die befürchtete niedrige Akzeptanz durch die MitarbeiterInnen, für welche E-Government dann nichts weiter als ein leeres Schlagwort bleibt. Im schlimmsten Fall droht eine Blockade der Implementierung durch die MitarbeiterInnen. Rechtzeitige Weiterbildung und Involvierung der MitarbeiterInnen in die Prozessgestaltung sind von Anfang an zu bedenken. Rechtzeitige Information über geplante Schritte ist als wesentlicher Bestandteil einer E-Government-Strategie zu betrachten, ohne die ein Engagement der Mitarbeiter bei der Einführung von E-Government nicht zu haben sein wird. In diesem Zusammenhang ist auch zu bedenken, dass die strategische Planung und Steuerung der Informations- und Kommunikationstechnologie eine Managementaufgabe ist. Dies sollte in der Einbindung der Informations- und Kommunikationstechnologien in übergeordnete Konzepte wie ein Leitbild münden, die vom Management getragen werden.

Die technischen Anforderungen an die Gemeinde können selbstverständlich nicht alleine gelöst werden. Die Unterstützung ist zum einen bei den Soft- und Hardwareanbietern zu suchen, die eigene E-Government-Module entwickeln. Zum anderen sind die technischen Anforderungen auch Thema der Bund-Länder-Gemeinden-Kooperation und des Chief Information Office des Bundes. Diese stellen Standardmodule und Definitionen zur Verfügung. So können zum Beispiel Signatur-Elemente und spezifische Schnittstellendefinitionen von den Gemeinden bzw. Software-Herstellern übernommen werden.

Abschließendes Ergebnis der Fragebogenerhebung ist die doch geringe politische Priorität (50 Prozent der befragten Gemeinden nannten dies als Problem), die das Thema E-Government aufweist.

## **6.2 POSITION UND PROBLEMSICHT DER GEMEINDEN ZU GEPLANTEN E-GOVERNMENT-MASSNAHMEN**

Im August 2003 hat der Österreichische Städtebund in den Gemeinden eine Fragebogenerhebung zum Themenkreis „E-Government“ durchgeführt. Darin wurde mit relativ hohem Detaillierungsgrad die Applikationslandschaft in den Gemeinden und deren Position zu vielen Einzelbereichen des E-Government-Masterplans abgefragt mit dem Ziel, dadurch auf einen kommunalen Masterplan zu kommen, der als Extrakt des übergeordneten Masterplans alle Maßnahmen beinhaltet,

- welche den Gemeinden bekannt sind,
- welche aus Sicht der Gemeinden Priorität haben,

- bei denen eine zentrale Koordination (z. B. durch den Städtebund) wichtig wäre und
- bei denen ausgewählte Gemeinden ihr Know-how einbringen würden.

Gereiht nach der kommunalen Prioritätensetzung gemäß Fragebogenerhebung zeigt sich folgendes Bild, wobei zu berücksichtigen ist, dass im Zuge einer Vorauswahl bereits nur jene Maßnahmen des E-Government-Masterplans in den Fragebogen eingeflossen sind, die von stärkerer kommunaler Relevanz sind:

### Positionen der Gemeinde zu E-Government-Aktivitäten in Österreich

<b>E-Government-Aktivitäten</b>	<b>Bekanntheit</b> in %	<b>Priorität</b> in %	<b>Engagement des ÖStB</b> in %	<b>Bereitschaft zur Mitarbeit</b> in %
1 Komponenten für Signaturfunktionalitäten	37	49	25	9
2 Kommunikationsarchitektur	33	42	40	14
3 Verfügbarkeit zentrale Bausteine	25	42	39	12
4 Einheitlicher Zugang zu Bundesregister	42	40	32	5
5 Zentrales Adressregister	53	40	32	12
6 Zentrales Urkundenregister	39	37	33	7
7 Zentrales Gebäude- u. Wohnungsregister	54	37	35	12
8 Zentrales Gewerberegister	44	37	30	9
9 XML-Struktur für Verfahrensbestandteile	28	35	35	16
10 Konventionen für elektronische Zustellung	21	35	35	4
11 E-Payment-Standard	32	33	26	7
12 Amtssignatur	26	33	32	4
13 Authentifizierung – Bürgerkarte	40	33	28	7
14 Datenstandards im Bereich GIS	37	32	30	12
15 Personenbindung	23	30	23	4
16 Formular Styleguide online	37	28	28	12
17 Portalverbund	28	26	30	9
18 Zentrales Vereinsregister	32	26	33	9
19 Transaktionsmöglichkeit in help.gv.at	46	26	30	14
20 Sicherheitsmanagement-Vorgaben	26	25	23	5
21 Offizielle elektronische Einlaufadresse	28	25	11	5
22 Zentraler Verzeichnisdienst	23	18	25	7
23 Metaregister	12	14	25	7
24 Einheitliches elektronisches Gewerbeverfahren	19	14	23	11
25 Fremdeninformationssystem	16	5	28	5

Von den insgesamt 25 genannten E-Government-Aktivitäten sind im Folgenden jene 14 berücksichtigt, die von mehr als 30 Prozent der Gemeinden als prioritär eingestuft wurden. Diese Schwelle ergibt sich erstens aus der relativ geringen Bekanntheit (53 Prozent der Gemeinden) des Masterplans. Zum zweiten korrelieren bei diesen 14 Aktivitäten die Einschätzungen der Befragten in den Kategorien „Priorität“ und „Engagement des Städtebundes notwendig“.

Dabei zeigt sich, dass den Gemeinden die Fragen der Register und Grundmodule besonders wichtig sind. Innerhalb der 14 prioritär gereihten E-Government-Aktivitäten befinden sich fünf Register (Adress-, Urkunden-, Gebäude- und Wohnungs- sowie Gewerberegister) sowie die Problematik des generellen Zugangs zu Bundesregistern, vier Grundmodule (Signatur, Amtssignatur, Authentifikation und zentrale E-Government-Bausteine) und vier Konventionen (XML-Struktur für Verfahrensbestandteile, Konventionen für elektronische Zustellung, E-Payment-Standard und Datenstandards im Bereich GIS).

Das Interesse der Gemeinden an Fragen der Gestaltung zukünftiger Register lässt sich zum einen mit Sensibilisierung für die Materie bei der Einführung des Zentralen Melderegisters erklären. Darüber hinaus verfügen viele Gemeinden über eigene Registerlösungen, die bei einer Zentralisierung zu berücksichtigen sind. Die genannten Grundmodule und Konventionen stellen entweder Grundlagen dar, die die Gemeinden als fertige Lösungen zur Übernahme erwarten (z. B. Signatur und Authentifikation) oder Basisstandardisierungen, die von den Gemeinden mitzubestimmen sind (Zustellung und GIS), da sie bei der Einführung oder Umsetzung überproportional betroffen sein werden.

### **6.3 PROBLEMBEZUGENE ASPEKTE AUSGEWÄHLTER E-GOVERNMENT MASSNAHMEN**

Legt man eine Priorisierung mit mehr als 30 Prozent der Nennungen<sup>2</sup> aller an der Fragebogenerhebung des Städtebundes beteiligten Gemeinden als Schwellwert an, dann kommt man auf eine Liste von 14 Maßnahmen im Umfeld von E-Government, deren Umsetzung für die Gemeinden von Bedeutung ist:

<sup>2</sup> D. h. wenn mehr als 30 Prozent der Gemeinden angekreuzt haben, dass eine bestimmte Maßnahme aus ihrer Sicht Priorität hat.

## Maßnahmen für einen „kommunalen E-Government-Masterplan“

<b>E-Government-Aktivitäten</b>	Priorität (in Prozent)	Kategorie
1 Komponenten für Signaturfunktionalitäten	49	Modul/Komponente
2 Verfügbarkeit zentraler Bausteine	42	Modul/Komponente
3 Kommunikationsarchitektur	42	Schnittstelle(ndefinition)
4 Einheitlicher Zugang Bundesregister	40	Register
5 Zentrales Adressregister	40	Register
6 Zentrales Urkundenregister	37	Register
7 Zentrales Gebäude- und Wohnungsregister	37	Register
8 Zentrales Gewerberegister	37	Register
9 XML-Struktur für Verfahrensbestandteile	35	Konvention/ Empfehlung
10 Konventionen für elektronische Zustellung	35	Konventionen
11 E-Payment-Standard	33	Konventionen
12 Amtssignatur	33	Modul/Komponente
13 Authentifikation – Bürgerkarte	33	Modul/Komponente
14 Datenstandards im Bereich GIS	32	Konventionen

**6.3.1 XML-Struktur für Verfahrensbestandteile (z. B. Bescheide)**

In vielen Verfahren kommen mehr oder minder normierte Dokumente als Ergebnis der Erledigung einzelner Verfahrensabschnitte zum Einsatz. Es können dies Genehmigungen, Anfragen, Mitteilungen, Verordnungen, Feststellungen usw. sein. In den meisten Fällen handelt es sich dabei um verfahrensspezifische und verfahrensexklusive Dokumente. Mit verfahrensspezifisch ist gemeint, dass ein Dokumententyp (z. B. eine Verordnung) zwar in verschiedenen Verfahren vorkommt, aber in jedem Verfahren anders aufgebaut ist. Verfahrensexklusiv bedeutet, dass ein Dokument überhaupt nur in einem einzigen Verfahren zum Einsatz kommt. Sowohl verfahrensspezifische als auch verfahrensexklusive Dokumente eignen sich weniger für eine verwaltungsübergreifende elektronische Umsetzung, nicht zuletzt wegen der zu geringen kritischen Masse an Anwendungsfällen.

Das wohl geeignetste Dokument aus Behördenverfahren, das sowohl in vielen verschiedenen Verfahren als auch in verschiedenen Gebietskörperschaften zum Einsatz kommt und darüber hinaus durch das Verwaltungsverfahrensgesetz geregelt wird, ist der Bescheid. Bescheide bestehen aus mehreren Bestandteilen, die sich inhaltlich unterscheiden, aber auf Basis des AVG definieren lassen. Wenn es gelänge, sich bundesweit auf eine „Standardbescheidvorlage“ mit allen möglichen Ausprägungsformen zu einigen und diese Struktur in XML<sup>3</sup> zu definieren, ließen sich daraus wesentliche Synergien erzielen: Reduktion von Medienbrüchen (z. B. bei elektronischer verwaltungsübergreifender Übermittlung von Bescheiden, indem die Inhalte automatisiert

<sup>3</sup> Extensible Markup Language, ein auf HTML (die Seitenbeschreibungssprache für den Aufbau von Internet-Seiten) aufbauender Standard für die Definition von Dokumenten- und Datenstrukturen.

übernommen werden können), Verwaltungsvereinfachung durch Standardelemente, Erhöhung des Bürgerkomforts.

Die Gemeinden wären von einer derartigen Vereinheitlichung natürlich direkt betroffen, da in zahlreichen Verfahren im eigenen wie auch übertragenen Wirkungsbereich Bescheide zum Einsatz kommen. Werden Bescheide aus kommunalen Applikationen heraus teilautomatisiert erzeugt (z. B. Baubescheid im Rahmen einer Bauamtsapplikation), so bedeutet die Definition einer einheitlichen XML-Struktur jedenfalls eine Veränderung gegenüber der bisherigen, in den jeweiligen Applikationen umgesetzten Struktur und damit einen softwareseitigen Anpassungsbedarf. Eine Beteiligung der Gemeinden am Definitionsprozess ist daher empfehlenswert, um diesen Anpassungsbedarf möglichst gering zu halten, jedenfalls aber, um mögliche Inkompatibilitäten und daraus resultierende Probleme bei einer Implementierung in den Gemeinden zu verhindern. Werden Bescheide hingegen händisch aus Formatvorlagen eines Textverarbeitungsprogramms generiert, so ist eine Datenübernahme (derzeit noch) nicht möglich, was sich aber mit der Verbreitung des XML-Standards für Dokumentenformate (z. B. bei den neuen Microsoft-Office-Programmen) in absehbarer Zeit ändern könnte.

### 6.3.2 Konventionen für elektronische Zustellung

Die elektronische Zustellung wurde in den Grundzügen mit dem Verwaltungsreformgesetz 2001 durch die Anpassung des Zustellgesetzes ermöglicht. Es hat sich aber rasch herausgestellt, dass der rechtliche Graubereich nach wie vor zu groß ist – vor allem vor dem Hintergrund, dass gerade die sichere Zustellung und die Feststellung des Zustellzeitpunkts einen bedeutenden rechts-erzeugenden Charakter hat. Aus rechtlicher Sicht sollen die offenen Fragen in Bezug auf die Zustellung mit dem neuen E-Government-Gesetz geregelt werden. Probleme können sich in diesem Bereich nur für jene (wenigen) Städte ergeben, die bereits über eigene umgesetzte Zustellservices verfügen, die dann möglicherweise nicht mehr den gesetzlichen Anforderungen, die sich durch das neue E-Government-Gesetz ergeben, entsprechen; d. h. es könnte die Situation entstehen, dass bestehende Lösungen oder Ansätze vom E-Government-Gesetz überrollt werden.

Bei der elektronischen Zustellung ist vorgesehen, dass diese über zentrale Zustelldienste erfolgt, wobei noch unklar ist, ob diese von Behörden oder auch von privaten Anbietern betrieben werden sollen. Hier wird vor allem die Frage der Kosten pro Zustellvorgang von Interesse sein. Aus technischer Sicht wird bei den Gemeinden kaum Umsetzungsaufwand entstehen, wie z. B. durch die Installation eines Zustellservers oder eines Zeitstempelservers. Allerdings besteht die Notwendigkeit von Schnittstellen zwischen den Zustelldiensten und den kommunalen Fachanwendungen oder – sofern vorhanden – den kommunalen Workflow-Managementsystemen (bzw. ELAK's<sup>4</sup>). Da von einigen wenigen Zustelldiensten in Österreich (jedenfalls zu Beginn) ausgegangen werden kann und die Implementierung der Schnittstellen vor allem bei den Anbietern kommunaler Fachsoftware liegen wird, ist auf Seite der Kommunen mit keinen allzu großen Problemen zu rechnen.

<sup>4</sup> ELAK = Elektronischer Akt, im Prinzip nichts anderes als die Implementierung eines Basisaktenlaufs in einem Workflow-Managementsystem.

### 6.3.3 E-Payment-Standard (für alle Anbieter von Zahlungssystemen)

Mit dem eps2<sup>5</sup>-Standard besteht auf europäischer Ebene die Möglichkeit, über die unterschiedlichen Zahlungssysteme hinweg elektronisches Bezahlen in E-Government-Anwendungen einzubinden. Das Problem derzeit sind noch die unterschiedlichen Schnittstellen und Zahlungssysteme, die ein generelles, systemunabhängiges Bezahlen verhindern. Die Schnittstellendefinition des eps2-Standards sowie die Umsetzung der einzelnen Bankinstitute in deren Zahlungssystemen kann von den Gemeinden nicht beeinflusst werden. Jene Gemeinden, die bereits über E-Government-Anwendungen verfügen, bei denen ein Bezahlvorgang grundsätzlich vorgesehen ist, derzeit aber noch herkömmlich abgewickelt wird, werden den Aufwand der eps2-Implementierung zu tragen haben. Ein weiteres Problem könnte sich aus den Kosten der elektronischen Transaktionen ergeben und der daraus resultierenden Überwälzung auf die Verwaltungskunden: Wenn E-Government mit Mehrkosten verbunden ist, wird ganz massiv die Akzeptanz darunter leiden. Als Folge kann dadurch auf Seite der Gemeinde (z. B. durch das Disagio der Banken) eine Schmälerung des Abgabenertrages eintreten. Sinnvoll erscheint auch eine synchrone Umsetzung von Zustellservice und Bezahlung, da diese beiden Services häufig zusammenfallen.

### 6.3.4 Datenzugangs- und -austauschstandard im Bereich Geoinformation

Geografische Daten haben sich als ein zentraler Angelpunkt der E-Government-Entwicklung herauskristallisiert, da von vielen Verfahren bereits darauf zugegriffen wird. Die Bandbreite reicht von klassischen Bautätigkeiten (Bauverfahren, Aufgrabungen) über raumplanerische Aktivitäten (z. B. Wildbachverbauung, Schutzzonenbestimmungen) bis hin zu Abgaben- und Gebührenvorschreibungen auf Basis von GIS-Daten. Wichtig ist in diesem Zusammenhang eine qualitativ hochwertige<sup>6</sup> Verknüpfung von Personendaten (Meldedaten), Adressdaten (zukünftig vielleicht aus einem zentralen Adressregister), Wirtschaftsdaten (Grundbuch, Firmenbuch, Gewerbe-register), Liegenschaftsdaten (Grundbuch) und GIS-Daten.

Die Schaffung eines einheitlichen Datenzugangs- und -austauschstandards kann Gemeinden insofern belasten, dass die Hersteller von GIS-Software möglicherweise nicht in der Lage sind, für ihre bestehenden Produkte aufgrund zu starker Inkompatibilitäten der geografischen Datenbankdefinitionen einen kleinsten gemeinsamen Nenner in Bezug auf Austauschstandards zu finden und diese erst beim nächsten Entwicklungssprung oder Produktwechsel implementieren. In einem derartigen Fall besteht dann aber die berechtigte Gefahr, dass die neuentwickelte Software nicht abwärtskompatibel ist und größere Probleme (und damit verbunden auch Kosten) bei der Datenübernahme entstehen.

<sup>5</sup> E-Payment-Standard, eine einheitliche Schnittstelle zwischen Internet-Online-Zahlungssystemen und E-Shop-Portalen oder anderen Online-Anwendungen, bei denen ein Bezahlvorgang erforderlich ist (wie z.B. auch Verwaltungsverfahren).

<sup>6</sup> im Sinne von möglichst fehlerfrei

### 6.3.5 Fertig verfügbare Komponenten für Signaturfunktionalitäten

Der Signaturvorgang, insbesondere auf Basis des Bürgerkartenkonzepts, ist nicht nur vielen Verwaltungskunden, sondern auch innerhalb der Verwaltung technisch zu komplex und zu aufwändig. Die Auswertung der E-Government-Fragebogenerhebung hat auch bestätigt, dass Gemeinden bei solchen Anwendungen lieber fertige, funktionierende Lösungen in ihre eigenen Fachanwendungen oder elektronischen Aktenverwaltungssysteme implementieren würden. Bei der Übernahme fertiger Module für Signaturfunktionalitäten sind ohnehin (mit Ausnahme der wenigen großen Städte) die Anbieter kommunaler Fachanwendungen gefragt. Probleme werden sich daher weniger aus technischer Sicht ergeben, als vielmehr aus den zusätzlichen Kosten, die den Gemeinden entstehen:

- Kosten für die Erweiterung der kommunalen Fachanwendungen, die den Anbietern entstehen und entweder über höhere Lizenzgebühren im Zuge der Releasepolitik<sup>7</sup> oder Einmalergelagen überwälzt werden;
- Kosten und Aufwand für den Betrieb oder die Auslagerung von Signaturprüfdiensten (zum automatischen Überprüfen der Signaturen einlangender elektronischer Anträge, Dokumenten u. Ä.);
- Kosten und Aufwand für die Ausstattung der Gemeinden mit Signaturkarten, Lesegeräten und Software für die Amtssignatur<sup>8</sup>;
- Schulungskosten für die Mitarbeiter in den Gemeinden.

Auch wenn derartige Komponenten den Gemeinden fertig zur Verfügung gestellt werden, können beträchtliche begleitende Kosten im Zuge der Umstellung entstehen.

### 6.3.6 Verfügbarkeit zentraler Bausteine für E-Government-Funktionen

Auch für sonstige zentral verfügbare E-Government-Bausteine gelten ähnliche Kriterien wie bei den Signaturkomponenten. Natürlich ist es mehr als sinnvoll, vorhandene und im Testbetrieb bereits bewährte E-Government-Anwendungen zwischen den Städten auszutauschen oder zentrale Entwicklungen (wie beispielsweise vom CIO, der IKT-Stabsstelle) zu implementieren. Probleme ergeben sich derzeit aber eher aufgrund von Inkompatibilitäten zwischen den Verfahren und Systemen.

*Beispiel: Verfügt eine Gemeinde über eine ausgezeichnete E-Government-Anwendung aus dem Bereich des Parkraummanagements und wäre auch bereit, diese weiterzugeben, so bestehen bei anderen daran interessierten Gemeinden wahrscheinlich schwer überwindbare Diskrepanzen*

<sup>7</sup> Unter „Releasepolitik“ versteht man die Aktualisierungs- und Anpassungsstrategie von Softwareherstellern.

<sup>8</sup> Amtssignatur = digitale Signatur nach dem Bürgerkartenprinzip, mit der offizielle Dokumente der Gemeinde signiert werden und damit einerseits deren Herkunft gesichert ist und die andererseits gegen Veränderungen geschützt sind.

– auf der einen Seite, indem die Parkraumbewirtschaftung verfahrenstechnisch anders abläuft – und auf der anderen Seite durch den Einsatz anderer Softwaresysteme.

Eine Lösung dieses Problems wird dadurch erleichtert, dass Anwendungen browserbasiert<sup>9</sup> programmiert werden und auf einheitliche Standards wie XML setzen.

### 6.3.7 Amtssignatur für Gebietskörperschaften

Bezüglich der Amtssignatur gelten die gleichen Aussagen wie unter Punkt 6.3.5 (Komponenten für Signaturfunktionalitäten) getroffen. Unter der „Amtssignatur“ wird die digitale Signatur auf Bürgerkartenbasis für die Gebietskörperschaften verstanden. Der Hauptaufwand liegt nicht beim Übernehmen und Implementieren von Signaturmodulen, da dieses bei den meisten Gemeinden ohnehin von den Anbietern kommunaler Fachanwendungen abgedeckt wird. Vielmehr muss mit Begleit- und Folgekosten gerechnet werden.

Darüber hinaus besteht auch bei der digitalen Signatur die Gefahr, dass die Gesetzgebung die Praxis überrollt und die E-Government-Entwicklung mehr behindert als fördert – und zwar insofern, als bestimmte elektronische Transfers dann nur noch mittels digitaler Signatur/Bürgerkartenfunktion gesetzlich gedeckt sind, deren Marktdurchdringung aber im Moment noch verschwindend gering ist, sodass „friendly user“ von E-Government, die Anwendungen zwar gerne nützen würden, aber über keine digitale Signatur/Bürgerkartenfunktion verfügen, ausgebremst werden.

### 6.3.8 Authentifikation – Bürgerkarte (light)

Authentifikation ist zwar Sache der Verwaltungskunden, die sich eine entsprechende digitale Signatur zulegen oder für die „Bürgerkarte light“ anmelden müssen. Dennoch sind es die Gemeinden, die Anwendungen mit Signaturfunktion auf den Markt bringen müssen: Ohne bereitgestellte Anwendung, bei der sich der Verwaltungskunde im Zuge eines Verfahrens authentifizieren kann, bringt die beste digitale Signatur wenig! Weiters ist zu bedenken, dass Authentifizierung durch den Kunden auf der einen Seite auch einer Prüfung derselben auf der anderen Seite bedarf. Um also eine Authentifizierung auf Basis der digitalen Signatur/Bürgerkarte zu ermöglichen, sind von Seiten der Gemeinde folgende Leistungen zu erbringen:

- Entwicklung bzw. Kauf von Anwendungen mit Signaturbedarf;
- Kauf und Einbetten einer Signaturumgebung (die kompatibel mit dem Bürgerkartenkonzept Security Layer sein muss);
- Integration eines Signaturprüfmoduls, das zwar von der IKT-Stabsstelle/CIO zur Verfügung gestellt wird, die Kosten der Implementierung sind aber von der Gemeinde zu tragen.

<sup>9</sup> Browserbasiert bedeutet, dass die Anwendung nicht in Form eines eigenen Programms aufgerufen wird, sondern in einem beliebigen Internet-Browser läuft. Der Vorteil von browserbasierten Anwendungen ist, dass sie erstens betriebssystemunabhängig laufen (z. B. Windows und Linux) und zweitens einfacher auf verschiedene Fachanwendungen anpassbar sind.

Im Falle der Bürgerkarte light werden sich die Implementierungskosten voraussichtlich für die einzelne Gemeinde reduzieren, da die Authentifizierung des Kunden über einen Mobilfunkbetreiber läuft. Die Frage der Verrechnung (z. B. pro Authentifizierungsvorgang) wird jedenfalls zu klären sein, da diese wesentlich für die Akzeptanz und damit das Erreichen einer kritischen Masse beim Verwaltungskunden ist.

### **6.3.9 Einheitlicher Zugang zu Bundesregistern (z. B. Grundbuch) über den Portalverbund**

Die Einführung des Zentralen Melderegisters hat zu einer gewissen Sensibilität der Gemeinden bei weiteren zentralen Registerlösungen beigetragen. Die Gemeinden zeichnen schließlich verantwortlich für die Aktualität und Wartung der Daten und das ordnungsgemäße Einspielen in das ZMR. Der Zugang zum EKIS<sup>10</sup> für Städte – eine Notwendigkeit bei der Durchführung von elektronischen Gewerbebeanmeldungen – war diesen lange Zeit nicht möglich und setzt sich heute langsam in spezifischen Abteilungen durch.

Beim Aufbau von zentralen Registern besteht immer das Problem des Abgleichs der in den lokalen Registern vorhandenen Daten mit jenen des neuen Registers beziehungsweise das Einspielen der lokalen Registerdaten in neue zentrale Register. Fragen der Schnittstellendefinition, der Anzahl, Größe und Struktur von Datenfeldern und der Datenqualität führen regelmäßig zu Verzögerungen und unerwarteten Kosten beim Aufbau von Registern.

Darüber hinaus ergibt sich das Problem der Vernetzung aller Register untereinander. So werden die Einträge aus dem Zentralen Melderegister auch für das Gebäude- und Wohnungsregister (GWR) benötigt. Beim Abgleich dieser Daten sind die Gemeindespezifika zu beachten, sodass ein hoher Standard der Datenqualität garantiert werden kann. Unter Umständen kann ein Metaregister Schnittstellenfunktionen übernehmen, die ein Zusammenführen der Register beziehungsweise den Datenaustausch erleichtern.

Insgesamt stellen zentrale Register für E-Government eine Notwendigkeit dar. Aufwändige Verfahrensschritte, wie die Urkundenvorlage, lassen sich ersatzlos streichen und garantieren ein hohes Ausmaß an Bürgerservice. Für die Gemeinden ist eine Klärung der Verantwortungen für Daten und Systeme sowie der Kosten von besonderer Wichtigkeit.

### **6.3.10 Zentrales Adressregister**

Die Güte von Adressen ist entscheidend für Meldewesen und Zustellung (vgl. Punkt 5.2.6 „Adressregister“, Seite 109). Deshalb ist der Aufbau eines zentralen Adressregisters geplant, um die derzeit existierenden spezifischen Register mit Adressdaten (z. B. das geplante Gebäude- und Wohnungsregister, Zentrales Melderegister, Zustellsystem der Post sowie lokale Register der Gemeinden) zu standardisieren. Der Abgleich der vorhandenen Systeme sowie die Schaffung

<sup>10</sup> Elektronisches kriminalpolizeiliches Informationssystem, eine Datenbanklösung, die u.a. auch das Strafregister beinhaltet.

von standardisierten Schnittstellen sind schwer durchführbar und würden einen hohen Aufwand erfordern.

Konkret lässt sich die Problematik mit dem Zentralen Melderegister beschreiben, dessen Adressmaterial derzeit nicht ausreichende Qualität aufweist. Dies führt vor allem in größeren Städten bei rund 10 Prozent der Meldungen zu einer Diskrepanz zwischen ZMR und den örtlichen Melderegistern und zu relativ vielen Fällen an so genannten „Beharrungsverfahren“.

Aufgrund der besonderen Wichtigkeit für Österreichs Gemeinden und der Dringlichkeit des Themas ist die Einbindung der Gemeinden in die Aktivitäten rund um ein zentrales Adressregister sinnvoll, bedarf aber überlegter Vorbereitungen hinsichtlich der Verbesserung der Datenqualität des ZMR, der Festlegung der Verantwortlichkeiten und der Kostenverteilung.

### **6.3.11 Zentrales Dokumenten-/Urkundenregister (auf Basis des ZMR)**

Derzeit ist bei vielen Verfahren die Vorlage von Urkunden (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Heiratsurkunde, Sterbeurkunde usw.) notwendig. Die relevanten Daten dieser Urkunden könnten in zentrale Register aufgenommen werden. Dadurch würden sich die Bürger die Vorlage dieser Dokumente ersparen. Für die Behörden wiederum ergäbe sich die Möglichkeit, die Daten ohne Medienbruch in ihren Anwendungen weiter zu verarbeiten, inklusive automatisierten Prüfschleifen.

Dieser Schritt Richtung transaktionsorientiertem E-Government bedarf aber überlegter Vorbereitungen. So ist zunächst für eine

- Verbesserung der Datenqualität des ZMR sowie eine
- Festlegung der Verantwortlichkeiten und
- Kostenverteilung zu sorgen.

Die Gefahr ist von vornherein auszuschließen, dass es in bevölkerungsreichen Städten beim Urkundenregister zu ähnlichen Unschärfen kommt wie bei den Meldedaten aufgrund der Unterschiede zwischen ZMR und lokalen Melderegistern. Mit großer Wahrscheinlichkeit wird es an den Gemeinden liegen, die Personenstandsurkunden in zentrale Register zu überspielen. Aus diesem Grund und um hohen Kosten bei der Implementierung und beim Betrieb zentraler Register (z. B. Frage einer Gebühr pro Abfrage durch die Gemeinden) entgegenzuwirken, ist eine Sensibilisierung und Teilnahme an den Vorbereitungsarbeiten notwendig.

### **6.3.12 Zentrales Vereinsregister**

Der örtlich zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde sind alle Vereinsgründungen und im Verein durchgeführten Änderungen anzuzeigen. Bei einer Vereinsgründung muss bei allen anderen österreichischen Vereinsbehörden nachgefragt werden, ob bereits ein Verein mit einem ähnlichen Namen besteht, sodass es zu keinen Verwechslungen kommen kann.

In einem zentralen Vereinsregister sollen alle in Österreich gemeldeten Vereine erfasst werden. Dieses Register soll sowohl die derzeit bestehenden lokalen als auch das aktuelle zentrale Ver-

einsregister umfassen. Auf das lokale Register soll die zuständige Behörde den vollen Zugriff, auf die anderen Register nur lesend haben. Mit dem zentralen Vereinsregister wird zunächst eine Abklärung auf Namensgleichheit möglich sein. Geplant sind auch Online-Anmeldungen und Meldungen von Vereinsänderungen.

Wie bei allen Registern gilt auch hier, im Vorfeld die Bedürfnisse der Städte und der lokalen Register rechtzeitig einzubringen, um unerwartete Kosten und Problemstellungen zu verhindern.

### **6.3.13 Zentrales Gebäude- und Wohnungsregister**

Die Statistik Austria beabsichtigt, ein Gebäude- und Wohnungsregister einzurichten, welches die Quelle für den Gebäudeanteil einer Adresse darstellen soll. Aus den Großzählungen 2001 liegen die notwendigen Daten für dieses einzurichtende Register vor. Für das Zentrale Melderegister (ZMR) sind diese aber nur bezüglich der Gebäudeadressen relevant und werden nicht als eigenes Register geführt. Eine laufende Pflege existiert derzeit noch nicht. Andererseits betreiben Städte eigene Gebäude- und Wohnungsregister und arbeiten dabei mit authentischen Daten, die – vor allem in großen Städten wie Wien – Grundlage der täglichen Verwaltungsarbeit sind.

Für die Pflege des geplanten einheitlichen Gebäude- und Wohnungsregisters zeichnet sich eine Verantwortung durch die Gemeinden ab. Bundesintern ist eine Informationsverteilung vom Gebäude- und Wohnungsregister an andere Register (ZMR) beziehungsweise Behörden gedacht. Fragen der Finanzierung und der Datenqualität sowie Datenübernahme sind für Städte von größter Bedeutung.

### **6.3.14 Zentrales Gewerberegister**

Bei der Erteilung von Gewerbeberechtigungen gibt es eine Reihe von Meldungen, welche an die örtlichen Gewerberegister, das zentrale Gewerberegister und die Wirtschaftskammern zu leiten sind. Eine Zusammenlegung der örtlichen und zentralen Register sowie die Standardisierung von Schnittstellen und Datenfeldern verringert den Wartungsaufwand. Eine Qualitätssteigerung und Beschleunigung der Verfahren ist zu erwarten. Für medienbruchfreie Online-Gewerbeverfahren gilt ein umfassendes zentrales Gewerberegister als unverzichtbare Grundlage.

### **6.3.15 Kommunikationsarchitektur (Kommunikationsmöglichkeit zwischen elektronischen Systemen verschiedener Gebietskörperschaften)**

Bei dieser Maßnahme handelt es sich um ein Schlüsselprojekt im Bereich der E-Government - Entwicklung: Die meisten Gebietskörperschaften arbeiten bereits verwaltungsintern mit elektronischen Netzwerken, d. h. die Büroarbeitsplätze der Mitarbeiter sind vernetzt. Das hat auch eine Fragebogenerhebung des Städtebundes bereits im Jahr 2001 bestätigt. Darüber hinaus kommen in ca. 85 Prozent der Gemeinden kommunale Fachanwendungen verschiedener Anbieter für die Bearbeitung der häufigsten Verfahren und Leistungen (Bauamtslösung, Standesamtslösung, Haus-

haltsverrechnung/Buchhaltungslösung usw.) zur Anwendung. Einige Städte setzen darüber hinaus bereits auf den Einsatz von Workflow-Managementsystemen, entweder in Form eines „Basisakts“<sup>11</sup> oder konkret modellierter Verfahren.

Verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit kann also nur dann wirklich effizient und ohne Medienbrüche funktionieren, wenn die verschiedenen Systeme miteinander kommunizieren und Daten austauschen können. Um das zu ermöglichen, ist eine Definition von Schnittstellen<sup>12</sup>, die alle Systeme unterstützen, notwendig. Ein weiteres Problem könnte der unterschiedliche Datenbedarf bzw. die unterschiedliche Datenstruktur der einzelnen Systeme darstellen.

*Beispiel<sup>13</sup>: Die kommunale Fachapplikation des Herstellers A im Bereich Baubewilligung generiert Bescheidaten und -strukturen aus einer Datenbank, während die Fachanwendung des Herstellers B im gleichen Bereich personen- und liegenschaftsbezogene Daten in Formatvorlagen einer Textverarbeitung exportiert. Ein Austausch von Bescheidaten zwischen den Applikationen der Hersteller A und B wäre damit nicht möglich.*

Der Hauptaufwand einer Abstimmung zwischen den Systemen liegt in jedem Fall bei den Anbietern kommunaler Softwarelösungen. Die Rolle der Gemeinden wird es somit sein, auf eine Kompatibilität zu den bisher eingesetzten Versionen zu achten und ihr fachliches Know-how, also z. B. die Bereiche, in denen hauptsächlich verwaltungsübergreifender Kommunikations- und Datenaustauschbedarf besteht, zu definieren und bei der Umsetzung mitzuwirken.

Problematisch könnten sich notwendige Veränderungen der Datenstruktur auswirken. Im Zuge einer Abstimmung der Systeme verschiedener Anbieter wird es erforderlich sein, einen „kleinsten gemeinsamen Nenner“ zu finden, d. h. jeder wird irgendwo Abstriche machen müssen und Änderungen umzusetzen haben, damit die verwaltungs- bzw. applikationsübergreifende Kommunikation und der Datenaustausch funktionieren. Sind diese notwendigen Veränderungen zu gravierend, wären Inkompatibilität zu den aktuell im Einsatz befindlichen Versionen die Folge und eine Übernahme (Konvertierung) möglicherweise mit hohen Kosten verbunden.

Hauptproblem des Projekts „Kommunikationsarchitektur“ werden die anfallenden Kosten bei den Herstellern kommunaler Software (bzw. auch Workflow-Managementsoftware) sein, die über Lizenzen oder eine Upgradepolitik an den Kunden – in dem Fall die Gemeinden – weitergegeben werden. Daher sollten im Vorfeld bereits gemeinsam mit den Herstellern der erwartete Aufwand festgelegt und ein Verteilungsmodus für die Kostenübernahme ausgehandelt werden.

<sup>11</sup> Basisakt in Zusammenhang mit einem Workflow-Managementsystem bedeutet, dass der Aktenlauf und die Ablagestruktur von der Software abgebildet werden, nicht jedoch konkrete Verfahren.

<sup>12</sup> EDIAKT ist beispielsweise so eine Schnittstelle – speziell aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung.

<sup>13</sup> Das Beispiel ist frei erfunden und dient ausschließlich der Illustration möglicher Unterschiede; es bezieht sich auf keine bestimmten Produkte!

# Kapitel 7

## **GOOD PRACTICES**

Die Europäische Union hat im aktuellen Aktionsplan 2005 im Rahmen der eEurope-Initiative als einen von insgesamt vier Aktionsbereichen die Entwicklung, Analyse und Verbreitung von „Good Practices“ – also herausragenden Pilotlösungen – aufgenommen. Damit wird die Bedeutung erfolgreicher Pilotanwendungen für den Fortschritt von E-Government herausgestrichen. Jemand muss den Anfang machen – in Österreich waren dies auf kommunaler Ebene einige große und mittlere Städte, die schon vor einigen Jahren, als E-Government noch nicht viel mehr als ein Schlagwort war, die Initiative ergriffen und viel Know-how in die Entwicklung und den Aufbau einzelner IKT-gestützter Verfahren investierten. Einige dieser Initiativen waren sowohl medial als auch ökonomisch ein Erfolg für die ausführende Stadt, andere wiederum brachten wertvolle Erkenntnisse über kritische Faktoren und Schwachstellen von E-Government.

Allen österreichischen Pilotlösungen ist aber gemeinsam, dass sie wesentlich zur Entwicklung von E-Government beigetragen haben, indem sie von ihren Promotoren bereitwillig vorgestellt und die Erfahrungen mit anderen Gemeinden geteilt wurden. Auf kommunaler Ebene hat sich der Fachausschuss für Informationstechnologie des Österreichischen Städtebundes als Drehscheibe für den Erfahrungs- und Wissensaustausch etabliert, auf Ebene der Länder ist es die Arbeitsgruppe E-Government und auf Bundesebene das IKT-Board, in dem die IT-Verantwortlichen der einzelnen Ressorts vertreten sind.

In gegenständlichem Kapitel werden zwei österreichische Initiativen vor den Vorhang gebeten: help.gv.at, der elektronische Amtshelfer, und Amtsweg-Online mit umfassenden Online-Antragsmöglichkeiten ist ein Aushängeschild des Bundes im Bereich E-Government und braucht den europäischen Vergleich nicht zu scheuen. help.gv.at informiert nun schon seit einigen Jahren umfassend und kundenorientiert über Verfahren aller Verwaltungsebenen und diente vielen ähnlichen Services europäischer Verwaltungen als Vorlage – als „Good Practice“. help.gv.at holte heuer zu Recht den von der Europäischen Kommission ausgeschriebenen E-Government-Award in der Kategorie „A better life for citizens“ heim, ein schöner Erfolg angesichts hunderter Bewerber!

Als zweite „Good Practice“ wurde der Weg der Stadt Linz zu E-Government in die Publikation aufgenommen. Die Stadt Linz hat eine vorbildhafte Wandlung von einer ehemaligen Schwerindustriemetropole mit entsprechendem Image zu einer High-Tech-Stadt mit dynamischem modernen Flair hinter sich. Unterstützt wurde dieser Prozess nicht zuletzt auch durch den intensiven Einsatz neuer Medien. Der Magistrat Linz entspricht dem Gesamtbild der Stadt und präsentiert sich als moderne, zeitgemäße Stadtverwaltung mit intensiver IT-Nutzung. Der vorliegende Beitrag widmet sich dem Weg der Stadt Linz zu E-Government. Es wurde dabei ganz bewusst ein problemorientierter Ansatz gewählt und von der Beschreibung einzelner „Good Practices“ Abstand genommen. Denn „Good Practices“ schaut man sich auch in einer virtuellen Welt noch immer am besten entweder direkt online im Internet oder gleich vor Ort an!

## 7.1 AMTSWEG-ONLINE: E-GOVERNMENT AUF HELP.GV.AT

E-Government wird oftmals als technische Herausforderung behandelt. Tatsächlich ist E-Government aber viel mehr: Aus Sicht der Organisationsentwicklung und den Erfahrungen der Verwaltungsmodernisierung sind bei der Implementierung von E-Government zusätzliche Faktoren zu

beachten, die für den Erfolg von E-Government oftmals wichtiger sind als der technische Aspekt selber. Um österreichische Behörden bei der Einführung von E-Government zu unterstützen, hat sich im Jahr 2000 das damalige Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport entschlossen, „Amtsweg-Online“ zu starten, das ein vollständiges und kohärentes E-Government-Paket auf der Plattform von help.gv.at anbietet. Mit dem Ministerratsbeschluss vom 13. Mai 2003 bereitete die Bundesregierung eine neue Phase des E-Government vor. Dabei wird nicht nur die E-Government-Kooperation zwischen Bund, Ländern und Gemeinden intensiviert, sondern auch die Einführung eines elektronischen Formularwesens unter breiter Einbindung der Länder und Gemeindeebene festgelegt. Amtsweg-Online und help.gv.at sind enger Bestandteil dieser Entwicklungen.

### 7.1.1 Die organisatorischen Grundlagen des E-Government

Besondere Aufmerksamkeit widmet Amtsweg-Online dabei den folgenden Aspekten, die auch als Projektgrundlagen bezeichnet werden können:

**Kundenorientierung:** Die Lösung der Kundenprobleme muss oberste Priorität bei der Umsetzung von E-Government haben. Online-Anträge, die es den Bürgern erschweren, mit den Behörden in Kontakt zu treten, sollten vermieden werden. Dies bezieht sich einerseits auf die Frage der Komplexität von Anträgen und Formularen, aber andererseits auch auf die Frage der Authentifizierung und Identifizierung der Bürger. Da Kundenorientierung von Amtsweg-Online besonders ernst genommen wird, arbeitet das Projektteam auch sehr eng in den Arbeitsgruppen „Formular Styleguide“ und „Vernetzung Verfahrensinformationen“ zusammen, um bei der Festlegung neuer E-Government-Standards die eigenen Erfahrungen einzubringen.

**Reorganisation der Prozesse:** E-Government ist die logische Fortsetzung des One-Stop-Gedankens. Deshalb sind ebenso wie bei der Einführung physischer One-Stop-Stellen die Strukturen und Abläufe in den Back-Office-Bereichen zu überprüfen und an die neuen Erfordernisse anzupassen. E-Government ohne vorhergehende Geschäftsprozessoptimierung (also ein Überdenken der traditionellen Verwaltungsstrukturen sowie der Aufbau- und Ablauforganisation), ohne Berücksichtigung zeitgemäßer Verwaltungskonzepte wie New Public Management und betriebswirtschaftlicher Grundlagen wird über die Konzeptionsphase nicht hinaus kommen. E-Government ist die konsequente Weiterverfolgung erfolgreicher interner Organisationsentwicklungsmaßnahmen über die Verwaltungsgrenzen hinaus. Erst wenn verwaltungsintern nach klar definierten Prozessen und Produkten gehandelt wird und eine entsprechende technische Abwicklungsunterstützung vorhanden ist, kann an E-Government gedacht werden.

**Einbeziehung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen:** Für die organisatorische Planung ist zu bedenken, dass E-Government die Organisation beeinflusst, wobei das Ausmaß der Beeinflussung unterschiedlich ausfällt. Vor allem der Faktor Mensch muss stärker berücksichtigt werden, als dies bisher oft der Fall ist. Training und Einbeziehung in die Prozessgestaltung sind von Anfang an zu bedenken. Die zeitgerechte Information der MitarbeiterInnen über geplante Schritte ist als wesentlicher Bestandteil einer E-Government-Strategie zu betrachten, ohne die eine Unterstützung der MitarbeiterInnen für die Einführung von E-Government nicht funktioniert.

Die strategische Planung und Steuerung der Informations- und Kommunikationstechnologie ist eine **Managementaufgabe**. Dies sollte in der Einbindung der Informations- und Kommunikationstechnologien in übergeordnete Konzepte wie ein Leitbild münden, die vom Management getragen werden. Das Management hat vor allem koordinierende Aufgaben.

**Keine Medienbrüche:** Ein Geschäftsprozess sollte von der Initiierung (Antrag) bis zur Erledigung elektronisch erfolgen, ohne dass Daten verloren gehen oder redundante Dateneingabe notwendig wird. Einmal erfasste Daten sollten in allen vorhandenen Systemen (Internet, Intranet, elektronischer Workflow usw.) direkt weiterverarbeitet werden können. Amtsweg-Online-Anträge können daher auch im XML-Format von der E-Einlaufstelle abgeholt und somit in die jeweiligen Fachapplikationen übernommen werden.

**Neue Netzwerke:** Öffentliche Verwaltungen sind es weniger gewöhnt, mit externen Partnern zusammenzuarbeiten. Im Zusammenhang mit E-Government können sich durch Public-Private-Partnerships Synergieeffekte ergeben, weshalb darauf nicht verzichtet werden sollte.

**Bemühungen um neue Standardisierungen:** E-Government erfordert gemeinsame Standards sowohl in der Kommunikation als auch bei Schnittstellen zwischen verschiedenen Systemen. Den Fragen der behörden- und gebietskörperschaftenübergreifenden Standards widmet Amtsweg-Online mittels Teilnahme an der Bund-Länder-Gemeinden-Arbeitsgruppe „E-Government“ sowie Kooperation mit dem Chief Information Office des Bundeskanzleramtes besondere Aufmerksamkeit.

Diese Reorganisationsmaßnahmen sind gemeinsam mit der notwendigen technischen Ausstattung anfangs mit erheblichem Aufwand und auch mit Kosten verbunden, die erst mittelfristig durch eine Verkürzung der Durchlauf- und Abwicklungszeiten, Prozessverbesserung und Bürokratieüberwälzung kompensiert werden können. E-Government soll keine Parallelstrukturen etablieren, sondern muss auf internen Verwaltungsreformen aufbauend einen neuen Zugang zur Interaktion mit Kundinnen und Kunden eröffnen.

### 7.1.2 Amtsweg-Online im internationalen E-Government-Spektrum

Auf Basis dieser Grundlagen wurde Amtsweg-Online ins Leben gerufen. Das Projektteam bestehend aus Bundeskanzleramt (BKA), Bundesrechenzentrum GmbH (BRZ), KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung und net@value verfolgt damit das Ziel, help.gv.at zu einer transaktionsorientierten E-Government-Anwendung auszubauen und trägt damit zum internationalen Erfolg von help.gv.at bei.

Der Amtshelfer im Internet help.gv.at hat bereits eine Reihe von Auszeichnungen erhalten. Neben den österreichischen Preisen e-media Web Awards 2003 und Justita 2003 (beste Website mit juristischem Kontext) konnte sich die behördenübergreifende Plattform auch international behaupten: EU-Kommissar Erkki Liikanen hat im Juli dieses Jahres im Beisein des italienischen Ministerpräsidenten und EU-Ratsvorsitzenden Silvio Berlusconi bei der E-Government-Konferenz in Como help.gv.at mit dem eEurope-Award 2003 ausgezeichnet. help.gv.at überzeugte unter 185 Bewerbungen insbesondere durch den Bund-Länder-Gemeinden-übergreifenden An-

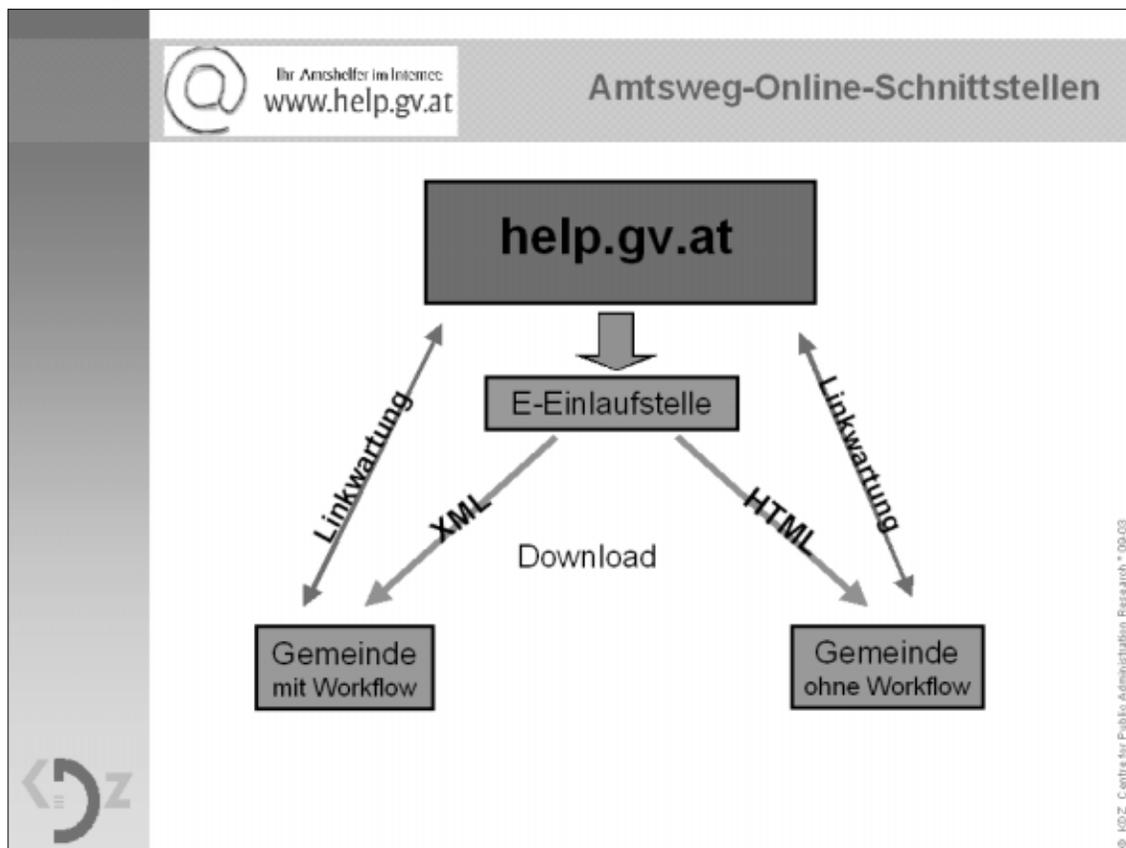
satz. Neben den funktionierenden Kooperationen wurde das fremdsprachige Angebot und die ausgeprägte Userorientierung auch im Transaktionsbereich (Amtsweg-Online) mit den besten Noten bewertet.

### 7.1.3 Die Funktionsweise von Amtsweg-Online

Amtsweg-Online ist die nächste Ausbaustufe von help.gv.at hin zu einer transaktionsorientierten E-Government-Anwendung. Die ersten beiden Phasen Information und Kommunikation sind bereits feste Bestandteile, die Transaktionsphase wird seit Juli 2000 vom Amtsweg-Online-Team entwickelt. Hauptziele sind dabei der Ausbau des elektronischen Amtshelfers help.gv.at mit Transaktionselementen von E-Government und die Einbeziehung der „bürgernächsten Verwaltungsebenen“ (Städte, Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden) in das Projekt.

Amtsweg-Online wird dabei als Vermittler zwischen den BürgerInnen und den zuständigen Behörden tätig, indem elektronische Antragsformulare im HTML-Format zur Verfügung gestellt werden, die bereits über eine gewisse „Intelligenz“ verfügen: die Vorteile des Mediums Internet werden genutzt, indem Formulareile (abhängig von vorigen Benutzereingaben) bei Bedarf ein- bzw. ausgeblendet und anfallende Kosten errechnet werden können. Ebenso ist es möglich, benötigte Dokumente gleich in elektronischer Form mit dem Antrag mitzusenden. Die Bezahlung der anfallenden Gebühren erfolgt mittels Erlagschein oder elektronisch über „bezahlen.at“. Sobald der eps2-Standard für E-Payment fertiggestellt ist, kann eine weitere sichere und komfortable Zahlungsmöglichkeit angeboten werden. Um die für einige Antragsarten benötigte Sicherheit gewährleisten zu können, kann einerseits eine Identifikation des help.gv.at-Benutzers (mit Benutzername und Passwort) erfolgen, andererseits kann eine elektronische Signatur verwendet werden. Die Übertragung der Anträge erfolgt stets per SSL (Secure Socket Layer) verschlüsselt. Abgesendete Anträge lösen eine Benachrichtigung des Antragstellers („der Antrag wurde an die zuständige Behörde weitergeleitet“) und eine Benachrichtigung der zuständigen Behörde aus. Diese kann sich die eingelangten Anträge aus der help.gv.at-Einlaufstelle entweder als HTML-Dokument oder im XML-Format abholen. Um Medienbrüche zu vermeiden, ist es natürlich wünschenswert, die Daten aus dem Antragsformular direkt in die jeweilige Fachapplikation der Behörde übernehmen zu können. Mit der Verfügbarkeit der Amtsweg-Online-Formulare im XML-Format ist ein erster Schritt in diese Richtung getan – nun sind die Softwareentwickler aufgefordert, die Fachapplikationen um Schnittstellen für diese Daten zu erweitern!

Amtsweg-Online-Schnittstellen



**7.1.4 Amtsweg-Online-Planung 2003 – Weitere Verfahren und Partner**

Derzeit umfasst das Amtsweg-Online-Angebot 13 Verfahren, die in bis zu 35 Partnergemeinden angeboten werden. Die Erhöhung der Anzahl der teilnehmenden Gemeinden und der Anzahl der angebotenen Verfahren ist erklärtes Ziel des Projektteams. Bis zum vierten Quartal 2003 werden 30 neue Verfahren realisiert, um das Angebot sowohl für Bürger als auch Partnergemeinden zu verbessern. Darunter fallen ein großer Teil des Personenstandwesens (Geburts-, Staatsbürgerschafts-, Heirats- und Sterbeurkunden), das Passwesen, Antrag auf Wahlkarten und Verfahren der Wählerevidenz.

„Angebotene Verfahren der Amtsweg-Online-Partner“

 Verfahren der Amtsweg-Online- Partner (Stand: Juli 2003)	Gewerbe anmeldung	Gewerbeübertragung	Betriebsstätte-Einrichtung der Gewerbeausübung	Namens-/ Firmenwortänderung	Gebäudeverlängerung	Meldesankunft	Handelsanmeldung	Kommunalausweisung	Verkaufsmeldung	Vereinsbildungsanmeldung	Melderegistrierung	Kinderbetreuungsanmeldung	Verzicht auf Kinderbetreuungsanmeldung	Gesamt
	Bregenz													
Eisenstadt	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓						7
Feldkirch						✓	✓	✓	✓					3
Gänserndorf					✓		✓	✓	✓					5
Graz	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>2</sup>			✓ <sup>2</sup>							5
Guntramsdorf					✓	✓	✓	✓	✓					5
Hermagor (BH)	✓	✓	✓	✓			✓ <sup>2</sup>			✓				6
Imst	✓	✓	✓	✓										4
Innsbruck	✓	✓	✓	✓				✓	✓					6
Innsbruck-Land (BH)	✓	✓	✓	✓										4
Inzersdorf-Getzersdorf						✓	✓	✓	✓					4
Kitzbühel (BH)	✓	✓	✓	✓										4
Klagenfurt	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>2</sup>			✓ <sup>2</sup>							5
Kremsmünster						✓	✓	✓	✓					4
Kufstein (BH)	✓	✓	✓	✓										4
Landeck (BH)	✓	✓	✓	✓										4
Lienz (BH)	✓	✓	✓	✓										4
Linz	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓						7
Mattsee/Wallersee						✓	✓	✓	✓	✓				5
Neumarkt/Wallersee					✓	✓	✓	✓	✓	✓				6
Oberwart							✓	✓						2
Österreich gesamt											✓	✓	✓	3
Perchtoldsdorf					✓	✓	✓	✓	✓					5
Reutte (BH)	✓	✓	✓	✓										4
Salzburg	✓	✓	✓	✓			✓	✓						6
Schwarz (BH)	✓	✓	✓	✓										4
Schwechat							✓	✓						2
Seekirchen/Wallersee						✓	✓	✓	✓					4
Steyr							✓	✓						2
Villach	✓	✓	✓	✓										5
Wien	✓ <sup>1</sup>				✓		✓ <sup>1</sup>							3
Wieselburg						✓	✓	✓	✓	✓				5
Wörgl						✓	✓	✓	✓	✓				5
Zell am See (BH)	✓	✓	✓	✓						✓				5
Zellweg						✓	✓	✓	✓					4
<b>Gesamt</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>154</b>

1) Eigenes Online-Formular der Behörde ist über Amtsweg-Online verlinkt.  
 2) Testumgebung zur Vorbereitung der Freischaltung wurde eingerichtet.

7.1.5 Vorteile für Bürger

Durch die Weiterentwicklung von help.gv.at zu einem transaktionsorientierten E-Government-Portal wird dem Bürger ermöglicht, neben der umfassenden Information über die Verfahrenswege, die in der jeweiligen Lebenslage notwendig bzw. möglich sind, diese auch gleich online bei der zuständigen Behörde einzubringen. Damit kann das One-Stop-Shop-Prinzip realisiert werden (Reduktion von Behördenkontakten für ein Verfahren). Die bei Amtsweg-Online angebotenen Formulare entsprechen den WAI-Richtlinien für barrierefreie Internet-Seiten und dem E-Government-Gütesiegel des CIO (Chief Information Office – IKT-Stabsstelle des Bundes).

## „Amtsweg-Online-Formular Gewerbeanmeldung“

### 7.1.6 Vorteile für Städte und Gemeinden

Nicht nur für die Bürgerinnen und Bürger, sondern auch für help.gv.at-Partnerbehörden ergeben sich zahlreiche Vorteile. help.gv.at ermöglicht einerseits die Integration der über Amtsweg-Online angebotenen Formulare in die eigene Website, andererseits werden help.gv.at-Besucher zur im jeweiligen Kontext passenden Informationsseite der zuständigen regionalen Behörde weitergeleitet, wodurch eine nahtlose Integration der Inhalte von help.gv.at und den PartnerInnen möglich wird. Mit der help.gv.at-Linkwartung können die Partnerbehörden ihre eigenen Links zu definierten Ausstiegspunkten selbst angeben und pflegen. Zusätzlich werden alle in der Datenbank gespeicherten Links täglich von der Link-Prüfung automatisch überprüft. Zu fehlerhaften (nicht erreichbaren) Links werden die jeweiligen help.gv.at-Redakteure automatisch verständigt. Amtsweg-Online-Formulare werden für die jeweilige Partnerbehörde angepasst und in help.gv.at integriert. Die E-Einlaufstelle informiert die Behörde über eingetroffene Anträge und hält diese zum Download bereit. All diese Leistungen sind für die Teilnehmer völlig kostenlos – die einzigen Aufwände, die für die Teilnahme anfallen, sind die (kurze) Einarbeitungszeit in die Linkwartung und E-Einlaufstelle sowie eventuell die Integration der XML-Daten in die jeweilige Fachapplikation. Dieser Schritt kann natürlich auch entfallen, da die Anträge ja in Form von HTML-Dokumenten zur Verfügung stehen. Ob sich die Integration in die Fachapplikation lohnt, ist für jedes Verfahren zu prüfen und natürlich in erster Linie von der Häufigkeit der Anträge abhängig.

### 7.1.7 Vorteile für Entscheidungsträger in den Partnerbehörden

Mittelfristig ist von einer Entlastung der MitarbeiterInnen sowie des Managements auszugehen. So können z. B. die Dauer von Geschäftsprozessen durch parallele Bearbeitungsfolgen reduziert und die physischen Posteingangsbücher abgeschafft werden. Die Transparenz der Arbeitsabläufe wird nicht nur für den Bürger erhöht, sondern auch die Mitarbeiter untereinander und die Führungsebene profitiert von einer neuen Arbeitskultur, die auf Übersichtlichkeit und Transparenz aufbaut. Amtsweg-Online zeigt heute schon, dass das Image der Behörde bei den Bürgerinnen und Bürgern anwächst, wenn moderne Elemente des E-Government umgesetzt werden. Nicht nur, weil sich das Gesamtergebnis der Organisation verbessert, sondern weil mit der Einführung E-Government auch ein deutlicher Schritt in Richtung Bürgerorientierung gegangen wird, der von den BürgerInnen honoriert wird. Dies wirkt sich auch auf die Mitarbeiter aus, die mehr positive Bestätigung ihrer Tätigkeit bekommen und somit mit neuer Motivation an ihre Arbeit herangehen. Mit der Partnerschaft bei Amtsweg-Online ist diese Auswahl an positiven Effekten des E-Government für Österreichs Städte und Gemeinden einfach, rasch und ohne zusätzliche Kosten umsetzbar; die Phase des E-Government in der Behörde somit eingeleitet.

Weitere Informationen sowie ein Online-Registrierungsformular für die Teilnahme an Amtsweg-Online sind im Internet unter <http://www.help.gv.at/amtswege> verfügbar.

## 7.2 E-LINZ: DER LINZER WEG ZU E-GOVERNMENT

Die Linzer Stadtverwaltung geht davon aus, dass sich die Umsetzung von E-Government kaum von anderen größeren Vorhaben unterscheidet, die den Verwaltungsablauf verändern. Damit gelten für den Auf- und Ausbau von E-Government auch dieselben Richtlinien wie bei der Gestaltung und Abwicklung „herkömmlicher“ Vorhaben. Im Folgenden werden sowohl die zugrunde liegenden Konzepte als auch die konkreten Maßnahmen beschrieben, die in Linz für eine möglichst hohe Effektivität und Effizienz bei der Implementierung der elektronischen Verwaltung sorgen.

### 7.2.1 Erfolgsfaktoren und Leitsätze für e-linz

Abgesehen von „E-Government-spezifischen“ Erfolgsfaktoren helfen folgende kritische Erfolgsfaktoren<sup>1</sup>, größere und komplexe Vorhaben effektiv und effizient zu planen und abzuwickeln.

- Zentrale, strategische und gesamtheitliche Planung und Budgetierung
- effektives Projekt- und Changemanagement

### 7.2.2 Konkrete Umsetzungsmaßnahmen im Rahmen von e-linz

#### a) Schaffen eines stabilen Umfeldes

Unter stabilem Umfeld sind eine klare Entscheidungsträgerstruktur, eine eindeutige Zielsetzung und ein über mehrere Jahre gesichertes Budget zu verstehen.

Die Umsetzung von E-Government als Teil der neuen IT-Strategie und die Eckdaten der E-Government-Initiative wurden dem höchsten Entscheidungsgremium, dem Gemeinderat, vorgelegt und von ihm beschlossen. Die Vorlage beinhaltete neben Terminen, Zielsetzung, Kostenrahmen und Finanzierungsmodalitäten auch die aus den Erfolgskriterien für erfolgreiches E-Government abgeleiteten Leitsätze.

Die Verwaltungsspitze (Magistratsdirektor) vertritt den Auftraggeber. Dieser Genehmigungsprozess führte zur Schaffung des nötigen Problembewusstseins sowohl bei den Führungskräften als auch auf der Ebene der Politik quer durch alle Fraktionen. Darüber hinaus wurden die Eckpunkte für die Gestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation von e-linz bereits zu diesem Zeitpunkt fixiert. Dies erweist sich beim Etablieren der zentralen, strategischen und gesamtheitlichen Planung als unbedingt notwendig.

<sup>1</sup> Siehe z. B.:

IDPM, University of Manchester, UK, 2002 (<http://www.egov4dev.org/causefactor.htm>),  
E-Government-Handbuch des Bundes, Deutschland (<http://www.bsi.de/fachthem/egov/6.htm>),  
Erfolgsfaktoren für E-Government (<http://www.mediakomm.net/erfolgsmodell/erfolgsfaktoren.pdf>)

## b) Zentrale, strategische und gesamtheitliche Planung und Steuerung

### Allgemeines

Die Notwendigkeit zentraler, strategischer und gesamtheitlicher Planung und Steuerung an sich ist schlüssig und fast jeder kann sich dieser Forderung anschließen. Allerdings birgt die Umsetzung dieses Ansatzes Konfliktpotential, da sich dann rasch dessen „Nebenwirkungen“ zeigen. Die Gestaltungsfähigkeit für die Beteiligten/Betroffenen sinkt, bisher autonom agierende Initiativen verlieren zum Teil ihren Handlungsspielraum und sind – teilweise inklusive Budget! – zu integrieren.

Es galt daher, rechtzeitig diesen vorprogrammierten Konflikten gegenzusteuern. Die Akzeptanz bei den Betroffenen und Beteiligten ließ sich durch Vermittlung der zugrunde liegenden Überlegungen erhöhen. Die Legitimation des Ansatzes durch den Gemeinderatsbeschluss erwies sich darüber hinaus als äußerst hilfreich.

### Projektportfolio-Management

Mit der Methodik des Projektportfolio-Managements lassen sich die Anforderungen an die zentrale, strategische und gesamtheitliche Planung sehr gut abdecken. Denn Projektportfolio-Management unterstützt unter anderem:<sup>2</sup>

- Auswahl und Initialisierung derjenigen Projekte, die für den Erfolg einer Initiative notwendig sind;
- Erkennen der Abhängigkeiten von Projekten und Vorsorge treffen;
- regelmäßige Koordination und Abstimmen der Ziele, Termine und Kosten der Projekte im Portfolio untereinander;
- Setzen von Prioritäten zwischen Projekten bei Engpässen;
- Erkennen von Zielkonflikten zwischen Projekten und Entwicklung von entsprechenden Maßnahmen;
- Kommunikation von Auswirkungen, die sich aus Änderungen in einem Projekt auf andere Projekte ergeben;
- Systematische Nutzen vorhandener Synergien zwischen Projekten und systematischer Erfahrungsaustausch.

Projektportfolio-Management ist optimal einzusetzen, wenn Projekte vergleichbar sind, vielfältige Abhängigkeiten zueinander haben (inhaltlich, ressourcenmäßig, auftraggebermäßig) und integriert betrachtet Synergien und Potentiale ergeben. E-Government entspricht sehr genau diesem

<sup>2</sup> Patzak G, Rattay, G, 1996, Projektmanagement – Leitfaden zum Management von Projekten, Projektportfolios und projektorientierten Unternehmen (Wien: Linde)

Anforderungsprofil. So sind unabhängig davon, ob es um die Umsetzung eines E-Government-Services oder um den Aufbau von Infrastruktur (z. B. Content Management System) geht, immer wieder dieselben Personen aus unterschiedlichen Dienststellen (z. B. Öffentlichkeitsarbeit, EDV, Bürgerservice, Rechtsberatung) eingebunden/betroffen (darüber hinaus ist laufend die Abhängigkeit zwischen Projekten zu berücksichtigen).

### Projektportfolio-Management und Ressourcenplanung

e-linz ist als Projektportfolio mit einem mehrjährigen Finanzierungsplan organisiert. Im Rahmen dieses Programms erfolgt die Umsetzung in Form von Einzelprojekten, die den Kategorien Infrastruktur oder Informations- und Servicebereitstellung zugeordnet werden. Die Infrastruktur wird hergestellt durch Projekte wie etwa „Elektronischer Akt“ und „Aufbau einer Portalfunktionalität“, während Projekte wie z. B. der „Leitfaden für Unternehmensgründer“ der Kategorie „Informations- und Servicebereitstellung“ zugeordnet sind.

In der Stadt Linz wurde vor einiger Zeit die dezentrale Ressourcenverantwortung eingeführt. Dies stärkt die „Zentrifugalkräfte“, denn die Geschäftsgruppen und letztendlich die Dienststellen sind selber für ihr Budget verantwortlich. Die Steuerung alleine durch Anweisungen/Aufträge ist daher kaum wirksam, dezentrale Aktivitäten wären kaum zu verhindern. Erst das zentrale, über mehrere Jahre gesicherte Budget, aus dem durch die Projektportfolio-Führung genehmigte Vorhaben finanziert werden, verstärkt die Effektivität der Steuerungsmaßnahmen erheblich.

### Die Rollen im Projektportfolio-Management

**Projektportfolio-Führungskreis:** Die Verwaltungsspitze (Magistratsdirektor) vertritt in Abstimmung mit dem Informatik-Lenkungsausschuss und der Politik den Auftraggeber. Er ist letztendlich zuständig für:

- Auswahl und Beauftragung von Projekten
- Prioritätensetzung von Projekten
- Genehmigung risikoreicher Projekte
- Auswahl der ProjektleiterInnen
- Aufzeigen von Schnittstellen zwischen Projekten
- Entscheidung, Unterstützung bei Projektkrisen
- Abschluss von Projekten

**Projektportfolio-Controller:** Dieser unterstützt den Projektportfolio-Führungskreis. Die Rolle des Projektportfolio-Controllers wird von der e-linz-Koordinierungsrunde wahrgenommen. Sie setzt sich aus Vertreter des Pressedienstes (Koordinierung des Internet-Auftrittes von [www.linz.at](http://www.linz.at)), des Bürgerservice (Koordinierung der behördlichen Services in [www.linz.at](http://www.linz.at)), der EDV (technische Umsetzung), der Organisationsentwicklung (Leitung) und der Rechtsabteilung (juristische Beratung) zusammen und hat folgende Aufgaben:

- Vorbereitung von Entscheidungen (Auswahl von Themenbereichen, Priorisierung von Vorhaben)
- Begleitung laufender E-Government-Vorhaben (Projekt-Controlling)
- Festlegen von Standards für die Abwicklung von E-Government-Vorhaben
- Betreiben interner und externer Öffentlichkeitsarbeit

- Verwaltung des E-Government-Budgets
- Sicherstellen des Gesamtüberblickes über das e-linz-Projektportfolio
- Starten von Projekten nach Priorisierung und Zustimmung durch das Projektportfolio-Management
- Koordination der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern (z. B. help.gv.at, Oö Landesregierung, Wirtschaftskammer)

**Themenkreise:** Sobald einer der Themenschwerpunkte fixiert wurde, bildet sich unter Leitung der Organisationsentwicklung eine Gruppe mit Vertretern jener Dienststellen, deren Aufgabenbereiche zumindest teilweise für den Themenschwerpunkt relevant sind<sup>3</sup>. Auf diese Weise kann einerseits das One-Stop-Shop-Prinzip verfolgt werden (z. B. ein Formular für einen Bearbeitungsfall, auch wenn mehrere Dienststellen eingebunden sind) und andererseits werden so die unterschiedlichen Facetten eines Themenschwerpunktes abgedeckt.

Die Aufgabe der Themenkreise besteht darin, unter Miteinbeziehung der Wünsche von Interessenvertretungen oder Verwaltungskunden letztendlich eine Liste sinnvoller Vorhaben zusammenzustellen.

Die Arbeit der Themenkreise resultiert in einer Liste von Sofortmaßnahmen (z. B. reine Infomaßnahmen, die im Rahmen von www.linz.at umgesetzt werden und keiner aufwändigeren Planung bedürfen) und in Vorhaben, die in Projektform abzuwickeln sind. In diesem Fall werden relevante Eckdaten wie Termine, Ziele, Kosten, sonstige Ressourcen, beteiligte Dienststellen und Rollen im Vorhaben ermittelt und festgehalten. Die Mitglieder der e-linz-Koordinierungsgruppe stehen hier als BeraterInnen zur Verfügung.

#### Die Auswahl und Beauftragung von Projekten

Projekte, die in das Projektportfolio von e-linz gelangen, haben unterschiedliche Quellen:

- **Übergeordnete Ziele als Vorgaben für E-Government-Schwerpunkte:** Die Auswahl der zu bearbeitenden Themenkreise („Lebenslagen“) orientiert sich an den jeweiligen Zielsetzungen für den Magistrat. Nur wenn sich erwarten lässt, dass ein Investitions- und Arbeitsschwerpunkt in einem der Themenkreise positiv auf diese übergeordneten Zielsetzungen wirkt, findet er Berücksichtigung. Die Schwerpunkte werden der Verwaltungsspitze (Auftraggeber) vorgeschlagen und von diesem unter Einbindung der Politik entschieden. Danach wird ein Themenkreis mit der Erarbeitung von Projektvorschlägen beauftragt.
- **Kundenwünsche:** Vorschläge für neue Inhalte langten größtenteils aus den Fachdienststellen oder über die Politik ein. Sie bilden gemeinsam mit internen Vorschlägen für Verbesserungsmaßnahmen die Grundlage für Projektvorschläge.

<sup>3</sup> Der Themenkreis Wirtschaft etwa setzt sich aus Vertretern von Bezirksverwaltung, Tiefbau, Immobilienverwaltung, städtische Steuern und Abgaben, Wirtschaftsservice, Stadtkämmerei zusammen.

Die Bewertung und Priorisierung der Projektvorschläge wird durch die e-linz-Koordinierungsgruppe vorbereitet und durch den Portfolio-Führungskreis entschieden bzw. genehmigt. Bei kleineren Vorhaben verzichtet man auf „klassisches Projektmanagement“ zugunsten eines vereinfachten Schemas. Gewisse Projektmanagement-Ansätze (Termin, Kosten, Ziel) sind jedoch trotzdem zu berücksichtigen, um die Effizienz der persönlichen Arbeitstechnik zu erhöhen.

Ebenfalls bei der Priorisierung berücksichtigt werden Planungen von Bund und Land und auch privatwirtschaftliche Initiativen.

Ziel dieses Auswahl- und Startprozesses ist es, alle entscheidungsrelevanten Personen einzubinden und die Projektdefinition soweit zu konkretisieren, dass eine effiziente Projektabwicklung möglich ist. Erfahrungsgemäß fehlt einem Teil der Beteiligten das Verständnis für die Projektplanung und die „lästigen Formalitäten“ (Projektplanung, Kostenschätzung, Termine etc.) vor Projektstart werden als störend und bürokratisch empfunden. Die Vermittlung von Projektmanagement-Grundsätzen hat sich in diesem Fall als hilfreich erwiesen.

Darüber hinaus sollte nach dem Grundsatz „so wenig Formalitäten wie möglich – so viel wie nötig“ vorgegangen werden.

Als Ergebnis der Auswahl und Beauftragung von Vorhaben liegt ein Projektvertrag vor und der Projektleiter ist nominiert.

#### **Steuerung mithilfe des Projektportfolios**

**Das Portfolio als Basis für ein einheitliches und umfassendes Berichtswesen:** Quartalsweises, einheitliches und zentrales Berichtswesen erlaubt den Auftraggebern und Interessierten einen Gesamtüberblick über geplante, laufende und abgeschlossene Vorhaben, deren Status und die Entwicklung der budgetären Situation.

**Steuerung des Projektportfolios:** Die Steuerung beinhaltet den Soll/Ist-Vergleich von Projekten zu bestimmten Zeitpunkten bis zum Projektende sowie die Vereinbarung entsprechender Steuerungsmaßnahmen, die bei Änderung des Umfeldes zu setzen sind. Für die Steuerung relevante Kennzahlen sind beim Projektstart fixierten Ziele/Qualitätskriterien, Termine und Aufwände/Kosten.

#### **c) Effektives Projekt- und Changemanagement**

Projekte und kleinere Aufträge sind gemäß den durch Portfolio-Führung und -Controlling fixierten Standards abzuwickeln. Standardisierte Abläufe und klar definierte Rollen und Zuständigkeiten stellen sicher, dass die Umsetzung den Grundsätzen des Projektmanagements folgen kann. Anhand der bereits in der Vorphase ermittelten Eckdaten erfolgt das Projektcontrolling.

Die Projektgruppen sind interdisziplinär besetzt (gerade der Grundsatz des „One Stop Shop“ führt automatisch zu dienststellenübergreifenden Projektgruppen). Die Projektleitung und das Marketing der Ergebnisse (allerdings in Absprache mit der Projektportfolio-Führung) liegt in der Regel bei einer der beteiligten Fachdienststellen. Durch diese starke Einbindung der Fachdienststellen

lässt sich ein erheblich besseres und von den beteiligten Fachdienststellen akzeptiertes Ergebnis erzielen als bei einem „Expertenansatz“.

Nicht „bestehende Abläufe zu elektronifizieren“, sondern die Organisation auf die neue Vertriebsschiene Internet hin auszurichten, ist das Ziel, auch wenn grundlegende Veränderungen im Verwaltungsablauf notwendig werden.

Weitere Informationen zu e-linz unter <http://www.linz.at> oder beim Autor, Hrn. Otmar Pilgerstorfer, Magistrat Linz, A-4041 Linz, Hauptplatz 1, [otmar.pilgerstorfer@mag.linz.at](mailto:otmar.pilgerstorfer@mag.linz.at)

### 7.2.3 Resümee

Auch wenn auf den ersten Blick die beschriebene Organisationsform zeitintensiv und Eigeninitiativen behindernd erscheint<sup>4</sup>, so gewährleistet sie doch die Umsetzung der dargestellten Erfolgsfaktoren. Transparenz und Verbindlichkeit erlauben effektives und effizientes Controlling (im Sinne von Steuerung).

Dies ist wiederum die Voraussetzung für den wirtschaftlichen und zielorientierten Einsatz von Ressourcen und die Schaffung und Einhaltung von einheitlichen Standards samt den damit verbundenen Synergieeffekten und finanziellen Vorteilen.

---

<sup>4</sup> Bedingt durch die zentrale und strategische Planung und Steuerung wird den von e-linz losgelösten Initiativen zum Teil der Handlungsspielraum genommen. Speziell Teilbereiche, in denen bereits vor dem Start von e-linz in Eigenregie und ohne zentrale Koordination an E-Government-Anwendungen gearbeitet wurde, sind schwierig in die neu geschaffene Aufbau- und Ablauforganisation von e-linz zu integrieren. Hier muss die manchmal fehlende Akzeptanz durch Überzeugungsarbeit gefördert werden, um die erforderliche Vertrauens- und Offenlegungskultur zu etablieren.

# Der IT-Dienstleister für Länder, Städte und Gemeinden.



Die BIT-S GmbH ist als Tochterunternehmen der Bundesrechenzentrum GmbH ein auf Länder, Städte und Gemeinden spezialisierter IT-Dienstleister mit hoher Projektlösungskompetenz.

Das Kerngeschäft der BIT-S GmbH liegt in der Bereitstellung von IT-Dienstleistungen und der selbständigen oder mit Vorort-Partnern gemeinsamen Entwicklung bzw. Abwicklung von komplexen und mehrstufigen IT-Projekten für Länder, Städte und Gemeinden.

Die Leistungen der BIT-S GmbH umfassen die gesamte Projektleitung über alle Projektphasen, von der Planung über die Steuerung und die Koordination bis hin zum Controlling, sowie alle damit verbundenen logistischen Tätigkeiten und die dazugehörigen Umsetzungsschritte.

## **Beispielgebende Projekte der BIT-S GmbH sind ...**

- fundamt.gv.at ("Der Fundhund")
- Portaltechnologien für Gemeinden
- Content Management Services

# [BIT-S]

**Bundesrechenzentrum IT-Solutions**

Ein Tochterunternehmen der BRZ GmbH

Bundesrechenzentrum IT-Solutions GmbH  
1030 Wien, Obere Viaduktgasse 36  
Tel.: +43/1/71123-3604, Fax: DW 3600  
E-Mail: [office@bits-s.at](mailto:office@bits-s.at)  
Internet: [www.bit-s.at](http://www.bit-s.at)

# Anhang

## TEILNEHMER DER E-GOVERNMENT-PLATTFORM

### **Vorsitz:**

Bundeskanzler Dr. Wolfgang Schüssel

### **Exekutivsekretär E-Government:**

Christian Rupp

### **Vertreter Bundesregierung:**

VK und Bundesminister Mag. Herbert Haupt

Bundesminister Dr. Dieter Böhmdorfer

Bundesminister Mag. Karl-Heinz Grasser

Bundesminister Dr. Ernst Strasser

Staatssekretär Franz Morak

### **Vertreter LH-Konferenz:**

Landeshauptmann DDr. Herwig van Staa

### **Vertreter Städtebund:**

Generalsekretär Dkfm. Dr. Erich Pramböck

### **Vertreter Gemeindebund:**

Bürgermeister Helmut Mödlhammer

### **Vertreter Sozialpartner/Interessenvertretung:**

Dr. Josef Kandlhofer, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger

Präsident Dr. Christoph Leitl, Wirtschaftskammer Österreich

### **Vertreter IKT-Board:**

Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Reinhard Posch, Chief Information Officer des Bundes

### **Externe Experten:**

M.Sc. Monika Langthaler,

Ing. Robert Krickl,

Dr. Harald Mahrer,

Mag. Ronald Rödl,

Dr. Wolfgang Janele,

Brainbows Informationsmanagement GmbH

a.trust GmbH

legend Consulting GmbH

Land Steiermark

FPÖ Parlamentsklub

**NOMINIERTER MITGLIEDER DES E-COOPERATION BOARD****Bund**

**Vorsitz:** Christian Rupp, Exekutivsekretär E-Government

Kabinetts des Bundeskanzlers: MinR Mag. Martin Falb  
 Kabinetts von StS Morak: Gerald Grünberger  
 IKT-Board: Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Reinhard Posch, CIO  
 Präsidialvorstände: Sekt.-Chef Dr. Manfred Matzka  
 Verwaltungsreform: MinR Dr. Elisabeth Dearing  
 Rechtsfragen: MinR Dr. Waltraut Kotschy

**Ministerien:**

BMSG: Dr. Helmut Walla  
 BMJ: Sekt.-Chef Dr. Wolfgang Fellner  
 BMBWK: MinR Dr. Rudolf Apflauer  
 BMLFUW: MinR Dr. Gerhard Popp  
 BMVIT: Ing. Herbert Rudolph  
 BMF: Sekt.-Chef Dr. Arthur Winter  
 BMLV: Bgdr Hermann Loidolt  
 Stellvertreter: Bgdr Wolfgang Peischel  
 BMAA: Mag. Gerhard Milletich  
 BMWA: Dr. Ingrid Nemec  
 Stellvertreter: Dr. Thomas Kohlert  
 BMI: Mag. Wolfgang Gattringer  
 Stellvertreter: Sekt.-Chef Dr. Helmut Prugge  
 BMGF: OR Mag. Dr. Eleonore Dietersdorfer  
 Stellvertreter: Dr. Peter Brosch

**Länder**

Kärnten: Dr. Dieter Platzer, stv. Leiter Landesamtsdirektion  
 Stellvertreter: Dipl.-Ing. Rudolf Köller  
 Steiermark: Univ.-Prof. Dr. Gerhart Wielinger, Landesamtsdirektor  
 Stellvertreter: Dipl.-Ing. Franz Grandits, Leiter technische E-Government AG  
 Tirol: Dr. Wilfried Connert, Leiter rechtliche E-Government AG  
 Stellvertreter: Mag. Markus Huber  
 Vorarlberg: BR Jürgen Weiss, Vizepräsident des Bundesrates  
 Salzburg: Dr. Gerhard Walcher  
 Stellvertreter: Mag. Christof Zeller-Lukashort  
 Oberösterreich: w. HR DIPL.-ING. Ludwig Aichberger  
 Stellvertreter: Mag. Helmut Ilk  
 Niederösterreich: Dipl.-Ing. Wolfgang Weber  
 Burgenland: GS w. HR Dr. Helmut Prinke  
 Wien: Bereichsdirektor Dr. Kurt Nussgruber

**Gemeinden**

Gemeindebund: w. HR Dr. Robert Hink, Generalsekretär  
Stellvertreter: Mag. Dr. Martin Huber, Salzburger Gemeindeverband

Städtebund: OSR Dipl.-Ing. Eberhard Binder  
Stellvertreter: SR Dipl.-Ing. Johann Mittheisz  
Dr. Ronald Sallmann

**Weitere Mitglieder**

WKÖ: BSO Komm.-Rat Hans-Jürgen Pollirer

Hauptverband der  
Sozialversicherungen: Josef Souhrada

## E-GOVERNMENT-MASTERPLAN (STAND 15. SEPTEMBER 2003)

Kürzel	Farben-codes <sup>1</sup>	Themenbereich/Projektvorhaben	Status <sup>2</sup>	Geplantes Ende der lfd. Phase	Projekt-leitung	Projekt-mitarbeit	Projekt-schnittstelle	Art des Projekt-vorhabens
<b>G</b>		<b>Grundsätze</b>						
G-KOS		Finanzierungsmodelle für gemeinsame E-Government-Projekte	-		Exekutiv-sekretär	CIO, BMF, Länder, Städte, Gemeinden		Gemeinsam
G-OS		Umsetzung der Online-Strategien	-		Wien	CIO, Länder, Städte, Gemeinden		Gemeinsam
G-RB		Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen/ E-Government-Gesetz	-		BKAVD	CIO, Ministerien, Länder, Städte, Gemeinden		Gemeinsam
G-VZ		Vereinfachter Verfahrenszugang für Bürger und Wirtschaft	-		Stmk.	help.gv.at, Länder, Städte, Gemeinden		Gemeinsam
<b>BB</b>		<b>Bürgerbeteiligung</b>						
BB-VB		Umsetzen des elektronischen Volksbegehrens	-		BKA	BMI, Länder, Städte,	Gemeinden	Gemeinsam
BB-FOR		Forum E-Government, strukturierte Diskussionsformulare	-		Wien	Länder, Bund		Gemeinsam
<b>Q</b>		<b>Querschnittsmaterien</b>						
Q-AR		Adressregister	-		Wien	BKA, StatÖ, CIO, BMWA, BEV, BMI, Gemeinden, Städte, Länder	Zusteller	Gemeinsam
Q-ARCH		Langzeitarchivierung	-		BKAVD	Bund, Länder, Gemeinden, Wirtschaft, Höchstgerichte		Gemeinsam
Q-AS		Amtsignatur	-		CIO	Länder, Städte, Gemeinden	Notariatskammer	Gemeinsam
Q-AU		Authentifikation	-		CIO	BKAVD, Länder		Gemeinsam
Q-AW		E-Government-Award – Wettbewerb der besten Lösungen	-		CIO	Bund, Länder, Städte, Gemeinden	Sponsoren, Firmen	Gemeinsam

Kürzel	Farben-codes <sup>1</sup>	Themenbereich/Projektvorhaben	Status <sup>2</sup>	Geplantes Ende der lfd. Phase	Projekt-leitung	Projekt-mitarbeit	Projekt-schnittstelle	Art des Projekt-vorhabens
Q-BS		Einheitliche XML-Struktur für Bescheide	-		CIO	BMWA, BMJ, BMF, Länder, Städte und Gemeinden	EDI/AKT, Zustellung-Kommunikations-	Gemeinsam
Q-BT		Besserer Zugang zum Netz	-		Tirol	Bund, Länder, Städte, Gemeinden, externe Firmen	Telekombetreiber	Gemeinsam
Q-DS		Signaturinfrastruktur	-		CIO	Länder, Städte, Gemeinden	Zertifizierungs-diensteanbieter, Mobilfunkbetr., Banken, SVChipBE	Gemeinsam
Q-EA		Offizielle elektronische Einlaufadresse/ Allgemeines Anbringen	-		BKA	CIO, Länder, Städte, Gemeinden		Gemeinsam
Q-EK		Virtuelles E-Government-Kompetenzzentrum	-		Stmk.	Bund, Länder, Städte, Gemeinden, Körperschaften öff. Rechts		Gemeinsam
Q-EIAK		Umsetzen des elektronischen Aktes (ELAK) in der Bundesverwaltung	-		BKA	Alle Ministerien	Länder, Städte, Gemeinden	Gemeinsam
Q-EPV		Erweiterter Portalverbund für Partner	-		Wien	CIO, Ministerien, Länder, Wirtschaftskammer	Firmen, Schulen	Gemeinsam
Q-GIS		Geoinformationen	-		Tirol	CIO, Städte, Gemeinden, Plattform Geodatenpolitik, BEV	techn. e-Gov Länderarbeits-gruppe	Gemeinsam
Q-Help		Informations- und Transaktionsportal help.gv.at	-		help.gv.at	CIO, Länder, Städte,	Gemeinden	Gemeinsam
Q-ID		Identifikation/Personenbindung (Vereine, Firmen)/EU-Bürger/MOA	-		BKA/VD	CIO, BMI, BMJ, BKAVD, Länder		Gemeinsam
Q-KA		Kommunikationsarchitektur	-		CIO	Länder, Städte, Gemeinden, externe Partner		Gemeinsam
Q-OR		Umsetzen eines Registers für Organisationen	-		BMF	BKAVD, BMI, BMJ, BMGF, BMLFUW, BMWA, Länder, WKÖ		Gemeinsam

Kürzel	Farben-codes <sup>1</sup>	Themenbereich/Projektvorhaben	Status <sup>2</sup>	Geplantes Ende der lfd. Phase	Projekt-leitung	Projekt-mitarbeit	Projekt-schnittstelle	Art des Projekt-vorhabens
Q-Pay		E-Payment	-		CIO	Länder, Gemeinden, Städte, Anbieter von Zahlungssystemen	BMF	Gemeinsam
Q-PR		Programmier-Standards (Gemeinsame Module)	-		Tirol	Länder, Städte, Gemeinden, CIO, Wirtschaftskammer (Open Source)		Gemeinsam
Q-Reg		Anwendungen des Bundes, Ländern und Gemeinden im behördeninternen Portalverbund	-		CIO	Ministerien, Länder, Städte, Gemeinden	BEV, Statistik Austria, BRZ	Gemeinsam
Q-SG		Formular Styleguide	-		Wien	Länder, Städte, CIO	Körperschaften öffentl. Rechts	Gemeinsam
Q-SI		Sicherheits-Management	-		CIO	Bund, Länder, Städte, Gemeinden	A-Sit	Gemeinsam
Q-SK		Serverkomponenten zur Signatur	-		CIO	BMF		Gemeinsam
Q-VD		Umsetzung Verzeichnisdienst	-		CIO	Länder, LFRZ, Städte, Gemeinden		Gemeinsam
Q-ZU		Elektronische Zustellung	-		Tirol	BKA/VD, CIO, Länder, BRZG		Gemeinsam
<b>A</b>		<b>Arbeit</b>						
<b>BW</b>		<b>Bauen und Wohnen</b>						
BW-GWR		Gebäude- und Wohnungsregister	-		Statistik Austria	Städte, Gemeinden, BMI/ZMR	BEV	Gemeinsam
<b>BF</b>		<b>Bildung und Forschung</b>						
<b>EA</b>		<b>Europa und Außenbeziehungen</b>						
<b>GB</b>		<b>Gerichtbarkeit</b>						
<b>GS</b>		<b>Gesellschaft und Soziales</b>						
<b>GH</b>		<b>Gesundheit</b>						
GH-REZ		Rezept elektronisch ausgestellt	-		BMGF	KH-Träger, Ärztekammer, Apothekerkammer, Sozialversicherung	SV-ChipBE	Gemeinsam
<b>K</b>		<b>Kultur</b>						

Kürzel	Farben-codes <sup>1</sup>	Themenbereich/Projektvorhaben	Status <sup>2</sup>	Geplantes Ende der lfd. Phase	Projekt-leitung	Projekt-mitarbeit	Projekt-schnittstelle	Art des Projekt-vorhabens
LF		<b>Land- und Forstwirtschaft</b>						
LV		<b>Landesverteidigung</b>						
SO		<b>Sicherheit und Ordnung</b>						
SO-FIS		Fremdeninformationssystem	-		BMI	BMAA, Länder, Städte, Partner, Caritas, Flüchtlingshilfe etc.	ZMR, Urkundenregister, humanitäre Einrichtungen	Gemeinsam
SO-VW		Vereinsregister	-		BMI	Länder		Gemeinsam
SF		<b>Sport und Freizeit</b>						
SA		<b>Steuern und Abgaben</b>						
SA-BS		Integration der MOA ID/Integration der Bescheidsignatur	-		BMF	CIO		Bund
U		<b>Umwelt</b>						
VT		<b>Verkehr und Telekommunikation</b>						
VT-STVO		§ 90 SVO Bewilligung für Arbeiten auf oder neben der Straße	-		Noe	Länder, BMWA, Städte und Gemeinden		Gemeinsam
WT		<b>Wirtschaft und Tourismus</b>						
WT-GB		Gewerbeverfahren	-		Stmk.	BMWA, Länder, Magistrate, Wirtschaftskammer, BMJ	BMF, BMI, Hauptverband der SV	Gemeinsam
ZP		<b>Zu meiner Person</b>						
ZP-BS		Bevölkerungsstatistik/ZMR-Summenabfrage nach Gemeinden	-		Stmk.	BMI, Länder	Statistik Austria, evtl. Landesstatistiken	Gemeinsam
ZP-FS		Bürgerkartentauglicher Personalausweis, Führerschein	-		BMI	BMVIT, CIO		Gemeinsam
ZP-MB		Meldebestätigung	-		Wien	CIO, ZMR, help.gv.at, Städte, Gemeinden, Anbieter v. Zahlungsdiensten	BMI	Gemeinsam
ZP-UR		Urkundenregister	-		BMI	BKA, Länder, Städte, Gemeinden	BMBWK	Gemeinsam
FR		<b>Finanzen und Rechnungswesen</b>						
GA		<b>Gemeindeaufsicht</b>						
IT		<b>Informationstechnik</b>						
IZ		<b>Interne und zentrale Dienste</b>						
OI		<b>Öffentlichkeitsarbeit und Informationswesen</b>						
P		<b>Personal</b>						
R		<b>Rechtsdienste</b>						

**<sup>1</sup> Die verwendeten Farbencodes veranschaulichen folgenden derzeitigen Umsetzungsstand:**

Dunkelgrau:  Projektvorhaben bereits umgesetzt.

Mittelgrau:  Projektvorhaben bereits begonnen.

Hellgrau:  Projektvorhaben sollte dringend begonnen werden.

**<sup>2</sup> Legende zum Status****Phase I:**

Inhalt: Sammeln von Vorschlägen, Beschreiben und Aufbereiten für die Abstimmung mit dem e-Cooperation Board

Abschluss: Freigabe durch das operative Kernteam an das e-Cooperation Board

**Phase II:**

Inhalt: Informationsfluss, etwaige weitere Abstimmung und Übermittlung an e-Cooperation Board

Abschluss: Freigabe durch das e-Cooperation Board

**Phase III:**

Inhalt: Erarbeitung der detaillierten Projektaufträge (= Umsetzungsfahrpläne insbesondere finanzielle und personelle Ressourcen, genauer Terminplan, Rahmenbedingungen etc.); Zusammenfassung der Einzelpläne als Roadmap; Übermittlung an e-Government-Plattform

Abschluss: Freigabe durch e-Government-Plattform

**Phase IV:** Grobkonzept für die Umsetzung

**Phase V:** Detailkonzept für die Umsetzung

**Phase VI:** Implementierung, Installation

**Phase VII:** Evaluierung

**E-GOVERNMENT-GESETZESENTWURF (STAND 15. JULI 2003)<sup>1</sup>**

Bundesgesetz, mit dem ein E-Government-Gesetz erlassen wird sowie das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, das Zustellgesetz und das Gebührengesetz 1957 geändert werden  
Der Nationalrat hat beschlossen:

**Artikel 1****Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen  
(E-Government-Gesetz – e-GovG)  
Inhaltsverzeichnis****1. Abschnitt****Geltungsbereich und Ziel des Gesetzes**

§ 1

**2. Abschnitt****Identifikation und Authentifizierung im elektronischen Verkehr mit öffentlichen Stellen**

§ 2 Begriffsbestimmungen

§ 3 Identität und Authentizität

§ 4 Die Funktion „Bürgerkarte“

§ 5 Bürgerkarte und Stellvertretung

§ 6 Stammzahl

§ 7 Stammzahlenregisterbehörde

§ 8 Identifikation durch bereichsspezifisch abgeleitete Personenkennzeichnung

§ 9 Die Ermittlung bereichsspezifischer Personenkennzeichen durch Einsatz der Bürgerkarte

§ 10 Die Ermittlung bereichsspezifischer Personenkennzeichen durch das Stammzahlenregister

§ 11 Die Ermittlung bereichsspezifischer Personenkennzeichen durch Befragung des Betroffenen

§ 12 Schutz der Stammzahl

§ 13 Weitere Garantien zum Schutz von Personenkennzeichen

**3. Abschnitt****Verwendung der Bürgerkartenfunktion im privaten Bereich**

§ 14 Wirtschaftsbereichsspezifische Personenkennzeichnung

§ 15 Garantien zum Schutz der Stammzahl und der Personenkennzeichen

§ 16 Melderegisterabfrage

**4. Abschnitt****Elektronischer Datennachweis**

§ 17 Standarddokumentenregister

§ 18 Sonstige elektronische Dokumentenregister

<sup>1</sup> Die Schreibweise „E-Government“ wurde redaktionell an das Österreichische Wörterbuch bzw. den Duden angeglichen.

## 5. Abschnitt

### Elektronischer Verkehr zwischen staatlichen Stellen

§ 19 Portalverbund

## 6. Abschnitt

### Besonderheiten elektronischer Aktenführung

§ 20 Elektronisches Amtssiegel

§ 21 Beweiskraft von Ausdrucken

§ 22 Vorlage elektronischer Akten

## 7. Abschnitt

### Übergangs- und Schlussbestimmungen

§ 23 Sprachliche Gleichbehandlung

§ 24 In-Kraft-Treten

§ 25 Übergangsbestimmungen

§ 26 Erlassung und In-Kraft-Treten von Verordnungen

§ 27 Verweisungen

§ 28 Vollziehung

## 1. Abschnitt

### Geltungsbereich und Ziel des Gesetzes

**§ 1.** (1) Dieses Bundesgesetz dient der Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen sowie der öffentlichen Stellen untereinander.

(2) Zur Verbesserung des Rechtsschutzes sollen besondere Garantien gegen die mit dem Einsatz der automationsunterstützten Datenverarbeitung für die in Abs. 1 genannten Zwecke verbundenen Gefahren geschaffen werden.

## 2. Abschnitt

### Identifikation und Authentifizierung im elektronischen Verkehr mit öffentlichen Stellen

#### Begriffsbestimmungen

**§ 2.** Im Sinne dieses Abschnitts bedeuten die folgenden Begriffe

1. „Identität“: die Bezeichnung einer Person durch Merkmale, die in besonderer Weise geeignet sind, ihre Nämlichkeit, d.h. Unterscheidbarkeit von anderen Personen, zu gewährleisten; solche Merkmale sind insbesondere der Name, das Geburtsdatum und der Geburtsort, aber auch numerische Bezeichnungen;

2. „eindeutige Identität“: die Bezeichnung einer Person durch ein oder mehrere Merkmale, die die unverwechselbare Unterscheidung von allen anderen Personen bewirkt;

3. „Wiederholungsidentität“: die Bezeichnung einer Person in der Weise, dass ihre Wiedererkennung gesichert ist;

4. „Identifikation“: den Vorgang, der zur Erbringung des Nachweises der Identität erforderlich ist;

5. „Authentizität“: die Echtheit einer Willenserklärung oder Handlung in dem Sinn, dass der angegebene oder erschließbare Urheber auch ihr tatsächlicher Urheber ist;

6. „Authentifizierung“: den Vorgang, der zur Erbringung des Nachweises der Authentizität erforderlich ist;

7. „Betroffener“: jedermann, der identifiziert werden soll oder dessen Handlung oder Willenserklärung authentifiziert werden soll;
8. „Stammzahl“: eine zur Identifikation von natürlichen oder juristischen Personen oder sonstigen Betroffenen herangezogene Zahl, die demjenigen, der identifiziert werden soll, eindeutig zugeordnet ist und als Ausgangspunkt für die Ableitung von bereichsspezifischen Personenkennzeichen (§ 8) benützt wird;
9. „Basisregister“: jene Register mit eindeutig identifizierenden Zahlen, aus welchen die Stammzahlen gebildet werden;
10. „Stammzahlenregister“: ein Register, das die für natürliche und juristische Personen und für sonstige Betroffene verwendeten Stammzahlen enthält.

### **Identität und Authentizität**

**§ 3.** (1) Im elektronischen Verkehr mit und zwischen Auftraggebern des öffentlichen Bereichs im Sinne des § 5 Abs. 2 DSG 2000 dürfen Zugriffsrechte auf personenbezogene Daten im Sinne des § 4 Z 1 DSG 2000 nur eingeräumt werden, wenn die eindeutige Identität (Nämlichkeit) desjenigen, der zugreifen will, und die Authentizität (Echtheit) seines Ersuchens nachgewiesen sind. Dieser Nachweis muss in elektronisch prüfbarer Form erbracht werden. Ist nur der Nachweis der Wiederholungsidentität möglich, darf Zugriff nur auf jene personenbezogenen Daten gewährt werden, die der Zugreifende selbst unter dieser Identität zur Verfügung gestellt hat.

(2) Im übrigen darf eine Identifikation von Betroffenen im elektronischen Verkehr mit öffentlichen Stellen nur dann verlangt werden, wenn dies aus einem überwiegenden berechtigten Interesse des Auftraggebers, insbesondere als wesentliche Voraussetzung für die Wahrnehmung einer ihm gesetzlich übertragenen Aufgabe geboten ist.

### **Die Funktion „Bürgerkarte“**

**§ 4.** (1) Die Bürgerkarte dient dem Nachweis der eindeutigen Identität einer natürlichen Person und der Authentizität eines Anbringens im elektronischen Verkehr.

(2) Die eindeutige Identifikation einer natürlichen Person wird durch die Personenbindung bewirkt: Von der Stammzahlenregisterbehörde (§ 7) wird elektronisch signiert bestätigt, dass einer bestimmten natürlichen Person, die auch Signator (§ 2 Z 2 SigG) ist, eine bestimmte Stammzahl zur eindeutigen Identifikation zugeordnet ist. Die Eintragung der Personenbindung in der Bürgerkarte erfolgt durch die Stammzahlenregisterbehörde oder in ihrem Auftrag durch einen Zertifizierungsdiensteanbieter. Im Ausland kann die Eintragung der Personenbindung im Auftrag der Stammzahlenregisterbehörde von den österreichischen Vertretungsbehörden vorgenommen werden.

(3) Die Authentizität eines mit Hilfe der Bürgerkarte gestellten Anbringens wird durch die in der Bürgerkartenfunktion enthaltene sichere elektronische Signaturfunktion nachgewiesen, durch die demjenigen, der das Anbringen signiert hat, ein bestimmter privater Schlüssel zur alleinigen Verfügung übertragen wurde, dessen Verwendung im Anbringensfall mit Hilfe des zugehörigen öffentlichen Schlüssels elektronisch nachprüfbar ist.

(4) Die Bürgerkartenfunktion kann auf jede geeignete technische Infrastruktur aufgebracht werden. Ihre technischen Spezifikationen sind in geeigneter Form zu veröffentlichen.

(5) Die näheren Regelungen zu den Abs. 1 bis 4 sind durch Verordnung des Bundeskanzlers zu erlassen. Vor Erlassung der Verordnung sind die Länder anzuhören.

### **Bürgerkarte und Stellvertretung**

**§ 5.** (1) Zum Zweck ihrer Vertretung kann jede natürliche Person eine Vollmacht im Rahmen der Bürgerkartenfunktion erteilen. Dies wird in der Bürgerkarte des Bevollmächtigten durch die vom Vollmachtgeber elektronisch signierte vertretungsweise Zuordnung seiner Stammzahl zur Stammzahl des Bevollmächtigten dokumentiert. Soll die Vollmacht nur beschränkte Geltung haben, muss dies aus der elektronisch signierten Vollmacht ersichtlich sein. Die Eintragung der erteilten Vollmacht auf der Bürgerkarte des Bevollmächtigten kann durch den Vollmachtgeber selbst oder unter Vorlage der Vollmachtsurkunde bzw. ohne eine solche bei Vorliegen einer gesetzlichen Stellvertretung durch die Gerichte oder eine mit öffentlichem Glauben versehene Person erfolgen. (2) Hinsichtlich der Handlungsbefugnis für juristische Personen und vertretungsfähige Personengemeinschaften wird das Bestehen eines Vollmachtverhältnisses durch elektronisch signierte Bestätigung durch die Stammzahlenregisterbehörde (§ 7) in der Bürgerkarte des Bevollmächtigten dokumentiert. An die Stelle der Signatur der Stammzahlenregisterbehörde kann die Signatur einer mit öffentlichem Glauben versehenen Person treten.

### **Stammzahl**

**§ 6.** (1) Für natürliche Personen, die in Österreich meldepflichtig sind, ist eine aus der ZMR-Zahl (§ 16 Abs. 1 des Meldegesetzes 1991) abgeleitete Zahl als Stammzahl heranzuziehen. (2) Für juristische Personen und sonstige Betroffene, die keine natürlichen Personen sind, ist zur Bildung der Stammzahl das im Rahmen der Steuerverwaltung verwendete System der Vergabe der Steuernummern zur Ermittlung der Basiszahlen heranzuziehen. (3) Inländische oder ausländische Personen und sonstige Betroffene, die mangels Melde- oder Steuerpflicht in den in Abs. 1 und 2 genannten Registern nicht enthalten sein müssen, können für Zwecke des elektronischen Nachweises ihrer eindeutigen Identität gegenüber österreichischen Behörden die Zuerkennung einer Stammzahl bei der Stammzahlenregisterbehörde (§ 7) beantragen. Voraussetzung ist der Nachweis des Wohnsitzes bzw. Sitzes sowie jener Daten durch Vorlage der maßgeblichen Urkunden, die den Identitätsdaten im Sinne des § 1 Abs. 5a des Meldegesetzes 1991 bzw. den Daten über den rechtlichen Bestand einer juristischen Person oder eines sonstigen Betroffenen entsprechen. (4) Zum bloßen Nachweis der Wiederholungsidentität kann der Betroffene auch ohne vollständigen Urkundennachweis der nach Abs. 3 geforderten Daten auf Antrag von der Stammzahlenregisterbehörde mit einer Ersatz-Stammzahl ausgestattet werden. Diese ist auf der Basis von Eigenschaften des Betroffenen zu bilden, die in ihrer Summe eine hinreichende Eindeutigkeit erwarten lassen; sie muss im Register als Ersatz-Stammzahl erkennbar sein. (5) Die von der Stammzahlenregisterbehörde verwendeten mathematischen Verfahren zur Bildung der Stammzahlen und Ersatz-Stammzahlen werden durch die Stammzahlenregisterbehörde festgelegt und in geeigneter Weise veröffentlicht.

### **Stammzahlenregisterbehörde**

**§ 7.** (1) Stammzahlenregisterbehörde ist die Datenschutzkommission, die diese Aufgabe im Wege des Datenverarbeitungsregisters wahrnimmt. (2) Der gemäß § 6 Abs. 3 notwendige Nachweis von Identifikationsdaten für die Zuerkennung einer Stammzahl kann im Inland auch bei einem geeigneten Zertifizierungsdiensteanbieter oder im Ausland bei den österreichischen Vertretungsbehörden erbracht werden. Die Eintragung einer Stammzahl auf der Bürgerkarte eines Betroffenen im Rahmen der Personenbindung darf im Auf-

trag der Stammzahlenregisterbehörde auch von den genannten Stellen vorgenommen werden. (3) Das Bundesministerium für Inneres als Betreiber des Zentralen Melderegisters sowie das Bundesministerium für Finanzen als Auftraggeber des in § 6 Abs. 2 genannten Steuernummernregisters dürfen von der Datenschutzkommission als Dienstleister bei der Führung des Stammzahlenregisters und bei der Durchführung der in den §§ 4, 8 und 10 geregelten Verfahren herangezogen werden. Die näheren Regelungen über die sich daraus ergebende Aufgabenverteilung zwischen der Datenschutzkommission als Registerbehörde und dem Zentralen Melderegister bzw. dem Steuernummernregister als Dienstleister werden durch Verordnung des Bundeskanzlers nach Anhörung der Datenschutzkommission im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Inneres bzw. dem Bundesminister für Finanzen geregelt.

### **Identifikation durch bereichsspezifisch abgeleitete Personenkennzeichnung**

**§ 8.** (1) Für die Identifikation gegenüber Auftraggebern des öffentlichen Bereichs wird im Rahmen des Bürgerkartenkonzepts die elektronisch nachprüfbare Identität von Betroffenen durch Ableitungen aus ihrer Stammzahl dargestellt. Die hiebei eingesetzten mathematischen Verfahren werden von der Stammzahlenregisterbehörde festgelegt und in geeigneter Weise veröffentlicht. (2) In den unterschiedlichen Bereichen staatlicher Tätigkeit müssen unterschiedliche Ableitungen verwendet werden. Die Identifikationsfunktion einer Ableitung gilt jeweils nur für einen bestimmten Bereich (bereichsspezifisches Personenkennzeichen, bPK). Die Abgrenzung dieser Bereiche ist so vorzunehmen, dass zusammengehörige Lebenssachverhalte in ein- und demselben Bereich zusammengefasst werden und miteinander unvereinbare Datenverwendungen (§ 6 Abs. 1 Z 2 DSG 2000) innerhalb desselben Bereichs nicht vorgesehen sind.

### **Die Ermittlung bereichsspezifischer Personenkennzeichen durch Einsatz der Bürgerkarte**

**§ 9.** Das bereichsspezifische Personenkennzeichen eines Betroffenen wird durch den Einsatz seiner Bürgerkarte für ein bestimmtes Verfahren gebildet.

### **Die Ermittlung bereichsspezifischer Personenkennzeichen durch das Stammzahlenregister**

**§ 10.** (1) Die Erzeugung von bereichsspezifischen Personenkennzeichen ohne Einsatz der Bürgerkarte ist nur der Stammzahlenregisterbehörde erlaubt und auf die Fälle der Amtshilfe und der Ausstattung eines Registers des Auftraggebers mit bereichsspezifischen Personenkennzeichen beschränkt.

(2) Das Stammzahlenregister hat die hierfür verwendeten Verfahren festzulegen und die technischen Spezifikationen zu diesen Verfahren in geeigneter Weise zu veröffentlichen. Die Verfahren sind so zu gestalten, dass die zur Errechnung eines bereichsspezifischen Personenkennzeichens verwendete Stammzahl den anfordernden Behörden nicht bekannt wird.

### **Die Ermittlung bereichsspezifischer Personenkennzeichen durch Befragung des Betroffenen**

**§ 11.** (1) Jede Behörde darf für ihren Bereich geltende Personenkennzeichen auch durch Befragung des Betroffenen ermitteln, sofern dieser zur Auskunft bereit oder kraft besonderer gesetzlicher Verpflichtung hiezu verhalten ist. Der Betroffene ist unter den vorstehenden Voraussetzungen zu wahrheitsgemäßen Angaben verpflichtet.

(2) Sind im Zuge eines Verfahrens Daten des Betroffenen in seinem Auftrag oder von Amts wegen aus einem anderen Bereich zu ermitteln, darf die Behörde das dem Betroffenen zugeordnete bereichsspezifische Personenkennzeichen des fremden Bereiches vom Betroffenen entgegennehmen, wenn dieser diese Information anbietet. Hinsichtlich der angebotenen Information besteht Wahrheitspflicht. Der Betroffene ist jedoch keinesfalls zu einer derartigen Angabe verpflichtet. Hinsichtlich der Verpflichtung zur Löschung bereichsfremder Personenkennzeichen gelten die Bestimmungen des § 13 Abs. 3 letzter Satz.

### **Schutz der Stammzahl**

**§ 12.** (1) Die Speicherung der als Stammzahl verwendeten Ableitung aus der Basisregisterzahl des Betroffenen darf nur im Stammzahlenregister und in der Bürgerkarte erfolgen.

(2) In der Bürgerkarte darf die Stammzahl nur im Rahmen der Personenbindung und zur Darstellung eines Vollmachtsverhältnisses (§ 5) gespeichert werden. Das Aufbringen der Stammzahl auf dem Signatortoken in frei lesbarer Form ist unzulässig.

(3) Die Verwendung der Stammzahl zur Ermittlung eines bereichsspezifischen Personenkennzeichens darf nur erfolgen:

1. unter Mitwirkung des Betroffenen mit Hilfe der Bürgerkartenfunktion, die durch Verwendung eines in seiner Verfügungsgewalt befindlichen Signatortokens ausgelöst wird, wobei der Betroffene über das elektronische Auslösen dieser Funktion jeweils entsprechend unterrichtet sein muss; oder

2. ohne Mitwirkung des Betroffenen durch das Stammzahlenregister nach den näheren Bestimmungen des § 10. Jede Verwendung der Stammzahl zur Ermittlung von abgeleiteten Personenkennzeichen ist vom Stammzahlenregister zu protokollieren. Durch entsprechende Kontrollen der Ermittlungsprotokolle, die auch automationsunterstützte Prüfverfahren einzuschließen haben, ist für die Einhaltung der Zulässigkeitsvoraussetzungen in besonderem Maße Sorge zu tragen.

### **Weitere Garantien zum Schutz von Personenkennzeichen**

**§ 13.** (1) Bereichsspezifische Personenkennzeichen derjenigen Betroffenen, die keine Organwalter sind, dürfen nur durch nicht-umkehrbare Ableitungen aus der Stammzahl gebildet werden.

(2) Die zur Identifikation verwendeten bereichsspezifischen Personenkennzeichen dürfen jeweils nur von solchen Auftraggebern des öffentlichen Bereichs gespeichert werden, die für die Wahrnehmung dieses Bereichs gesetzlich zuständig sind.

(3) Die vorübergehende Aufzeichnung von bereichsspezifischen Personenkennzeichen eines fremden Bereichs (bereichsfremden Personenkennzeichen) ist ausschließlich im Rahmen der Leistung von Amtshilfe erlaubt. Bereichsfremde Personenkennzeichen sind sobald als möglich, spätestens jedoch nach erfolgter Amtshilfeleistung zu löschen.

## **3. Abschnitt**

### **Verwendung der Bürgerkartenfunktion im privaten Bereich**

#### **Wirtschaftsbereichsspezifische Personenkennzeichnung**

**§ 14.** (1) Für die Identifikation und Authentifizierung von natürlichen Personen im elektronischen Verkehr mit einem Auftraggeber des privaten Bereichs (§ 5 Abs. 2 DSGVO 2000) können Betroffene durch Einsatz ihrer Bürgerkarte ein spezifisches Personenkennzeichen (wirtschaftsbereichsspezifisches Personenkennzeichen, wbPK) als Ableitung aus ihrer Stammzahl erzeugen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Auftraggeber des privaten Bereichs seine Stammzahl als Be-

reichskennung im Errechnungsvorgang beim Einsatz der Bürgerkarte zur Verfügung stellt.

(2) Auftraggeber des privaten Bereichs dürfen nur solche wirtschaftsbereichsspezifische Personenkennzeichen speichern und benützen, welche mit Hilfe ihrer eigenen Stammzahl als Bereichskennung gebildet wurden.

### **Garantien zum Schutz der Stammzahl und der Personenkennzeichen**

**§ 15.** (1) Die Erzeugung eines wirtschaftsbereichsspezifischen Personenkennzeichens darf ausschließlich unter Einsatz der Bürgerkarte erfolgen.

(2) Die Stammzahl des Betroffenen darf einem Auftraggeber des privaten Bereichs von der Bürgerkartenfunktion in keiner Phase des Errechnungsvorgangs für das wbPK zur Verfügung gestellt werden. Die elektronische Überprüfbarkeit der Zuordnung der Personenbindung zu einem bestimmten Signator wird durch die Möglichkeit einer Abfrage im Zentralen Melderegister nach § 16 ersetzt.

### **Melderegisterabfrage**

**§ 16.** Die Richtigkeit der Zuordnung einer Personenbindung zu einer Signatur, die gegenüber einem Auftraggeber des privaten Bereichs durch Einsatz der Bürgerkarte behauptet wurde, kann durch Abfrage des Zentralen Melderegisters gemäß § 16 Abs. 1 des Meldegesetzes 1991 nachgeprüft werden.

## **4. Abschnitt**

### **Elektronischer Datennachweis**

#### **Standarddokumentenregister**

**§ 17.** (1) Soweit die Richtigkeit der im Zentralen Melderegister gespeicherten Daten zum Personenstand und zur Staatszugehörigkeit von den Meldebehörden durch Einsicht in die entsprechenden Dokumente (Standarddokumente) geprüft wurde, haben sie dies dem Zentralen Melderegister mitzuteilen, worauf die erfolgte Prüfung im Zentralen Melderegister in geeigneter Weise elektronisch lesbar anzumerken ist. Diese Anmerkung kann vom Betroffenen auch außerhalb eines Meldevorgangs verlangt werden, wenn er der Meldebehörde die Richtigkeit eines Meldedatums durch Vorlage der entsprechenden Dokumente nachweist.

(2) Soweit andere Behörden die Richtigkeit eines Personenstands- oder Staatszugehörigkeitsdatums, das auch Meldedatum ist, in einem Verfahren als Vorfrage zu beurteilen haben, dürfen sie, wenn die Zustimmung des Betroffenen zur Datenbeschaffung oder eine gesetzliche Ermächtigung zur amtswegigen Datenermittlung vorliegt, an das Zentrale Melderegister eine diesbezügliche elektronische Anfrage richten, die im Wege des § 16a Abs. 4 des Meldegesetzes 1991 zu behandeln ist.

(3) Die Betroffenen können von der elektronischen Verfügbarkeit geprüfter Meldedaten Gebrauch machen, indem sie

1. in Verfahren, in welchen die Vorlage von Standarddokumenten im Sinne des Abs. 1 erforderlich ist, der Beschaffung der benötigten Daten aus dem Zentralen Melderegister zustimmen, oder
2. eine elektronisch signierte Meldebestätigung des Zentralen Melderegisters verlangen, in der die Tatsache der geprüften Richtigkeit bei den einzelnen Meldedaten angemerkt ist.

### **Sonstige elektronische Dokumentenregister**

**§ 18.** Soweit staatliche Stellen oder mit öffentlichem Glauben versehene Personen elektronische

Register über Eigenschaften oder Berechtigungen von natürlichen oder juristischen Personen führen, kann in behördlichen Verfahren der Nachweis über eine Eigenschaft oder Berechtigung auch durch Zugriff auf diese Register erfolgen, vorausgesetzt dass die erforderliche Zustimmung des Betroffenen erteilt wurde oder die gesetzliche Ermächtigung für den amtswegigen Zugriff vorliegt.

## **5. Abschnitt**

### **Elektronischer Verkehr zwischen staatlichen Stellen**

#### **Portalverbund**

**§ 19.** (1) Soweit der Zugriff auf Datenanwendungen anderer Auftraggeber des öffentlichen Bereichs gesetzlich zulässig ist, haben die Bundesminister für den ihnen unterstehenden Bereich durch geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass entsprechende Voraussetzungen für die Zulässigkeit des online-Zugangs zu Datenanwendungen, für die sie selbst Auftraggeber oder oberstes Organ über den jeweiligen Auftraggebern sind, geschaffen werden.

(2) Die Zulässigkeit des Zugangs ist abhängig zu machen von der Festlegung der Rechteprofile für die einzelnen Kategorien von Organwaltern, einer ausreichenden Identifikation der zugriffsberechtigten Organwalter, der Überprüfung der Authentizität der Zugriffe und der entsprechenden Sicherheit der im Portalverbund stattfindenden Kommunikationen.

## **6. Abschnitt**

### **Besonderheiten elektronischer Aktenführung**

#### **Elektronisches Amtssiegel**

**§ 20.** Elektronische Dokumente, welche ein elektronisches Amtssiegel aufweisen, gelten als öffentliche Urkunden. Solche Amtssiegel dürfen von Behörden und mit öffentlichem Glauben versehenen Personen bei der Ausfertigung der von ihnen erzeugten elektronischen Dokumente angebracht werden. Das Nähere bestimmt der Bundeskanzler im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Justiz und dem Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit durch Verordnung.

#### **Beweiskraft von Ausdrucken**

**§ 21.** Auf Papier ausgedruckte elektronische behördliche Mitteilungen haben dann die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde, wenn die Überprüfbarkeit der Signatur oder des Amtssiegels auch in der ausgedruckten Form gewährleistet ist. Die anwendbaren Prüfmechanismen sind in geeigneter Form zu veröffentlichen.

#### **Vorlage elektronischer Akten**

**§ 22.** (1) Soweit ein Akt von der vorlagepflichtigen Behörde in einem elektronischen Aktenverwaltungssystem geführt wird, bezieht sich die Vorlagepflicht auf das vom Genehmigungsberechtigten signierte elektronische Original des Aktes in dem von der Behörde zur Aufbewahrung gewählten Standardformat. Zum Standardformat darf ein Format bestimmt werden, das die Lesbarkeit des Aktes während der gesamten voraussichtlichen Aufbewahrungsdauer nach dem jeweiligen Stand der Technik bestmöglich gewährleistet.

(2) Die elektronische Vorlage eines solchen Aktes kann, insbesondere wenn sie nachweisbar sein soll, unter Heranziehung eines elektronischen Zustelldienstes geschehen, der den vorlagepflichtigen Akt auf seiner technischen Einrichtung zur Abholung bereitstellt. Die Vorlage wird diesfalls mit dem auf die elektronische Absendung der Verständigung von der Bereitstellung folgenden Tag bewirkt.

(3) Ist die Behörde, der vorzulegen ist, zur Entgegennahme des elektronischen Aktenoriginals aus technischen oder sonstigen Gründen nicht bereit, so kann der von ihr beauftragte Zustelldienst mit der Übersendung des Aktes in der gewünschten, im Leistungsangebot des Zustelldienstes enthaltenen Form beauftragt werden.

## **7. Abschnitt**

### **Übergangs- und Schlussbestimmungen**

#### **Sprachliche Gleichbehandlung**

**§ 23.** Soweit in diesem Artikel auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

#### **In-Kraft-Treten**

**§ 24.** Dieses Bundesgesetz tritt mit 1. Jänner 2004 in Kraft.

#### **Übergangsbestimmungen**

**§ 25.** Im Rahmen der Bürgerkartenfunktion dürfen bis zum 1. Jänner 2010 auch Verwaltungssignaturen verwendet werden. Verwaltungssignaturen sind Signaturen, die die Voraussetzungen für sichere Signaturen weitgehend erfüllen, jedoch nicht notwendigerweise allen Bedingungen der Erzeugung und Speicherung von Signaturerstellungsdaten der sicheren Signatur genügen und nicht notwendigerweise auf einem qualifizierten Zertifikat beruhen. Die hinreichende Sicherheit der eingesetzten Verfahren muss nach dem Gutachten einer Bestätigungsstelle gemäß § 19 SigG gegeben sein.

#### **Erlassung und In-Kraft-Treten von Verordnungen**

**§ 26.** Verordnungen auf Grund dieses Bundesgesetzes in seiner jeweiligen Fassung dürfen bereits von dem Tag an erlassen werden, der der Kundmachung der durchzuführenden Gesetzesbestimmungen folgt; sie dürfen jedoch nicht vor den durchzuführenden Gesetzesbestimmungen in Kraft treten.

#### **Verweisungen**

**§ 27.** Soweit in diesem Bundesgesetz auf Bestimmungen anderer Bundesgesetze verwiesen wird, sind diese in ihrer jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

#### **Vollziehung**

**§ 28.** Mit der Vollziehung dieses Bundesgesetzes sind

1. hinsichtlich des § 4 Abs. 5 der Bundeskanzler,
2. hinsichtlich des § 7 Abs. 3 der Bundeskanzler im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Inneres bzw. dem Bundesminister für Finanzen, je nach dem, ob es sich um das Zentralen Melderegister oder um das Steuernummernregister handelt,
3. hinsichtlich des § 15 Abs. 2 letzter Satz, des § 16 und des § 17 der Bundesminister für Inneres,
4. hinsichtlich des § 20 der Bundeskanzler im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Justiz und dem Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit,
5. im übrigen, soweit sie nicht der Bundesregierung oder den Landesregierungen obliegt, jeder Bundesminister im Rahmen seines Wirkungsbereiches betraut.

## Artikel 2

### Änderung des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991

Das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, BGBl. Nr. 51, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 117/2002, wird wie folgt geändert:

1. § 13 Abs. 1 lautet:

„(1) Anträge, Gesuche, Anzeigen, Beschwerden oder sonstige Mitteilungen können, sofern in den Verwaltungsvorschriften nicht anderes bestimmt ist, bei der Behörde schriftlich oder, soweit es der Natur der Sache nach tunlich erscheint, mündlich eingebracht werden. Dies kann in jeder technischen Form geschehen, die die Behörde zu empfangen in der Lage ist. Einem schriftlichen Anbringen ist unabhängig von der technischen Einbringungsform jedes Anbringen gleichzuhalten, dessen Inhalt im Original oder zumindest in Kopie zum Akt genommen werden kann. Als Kopie gilt jede inhaltlich unverfälschte Wiedergabe des Originals. Telefonische Anbringen sind wie mündliche Anbringen zu behandeln. Die schriftliche Bestätigung eines mündlichen Anbringens kann aufgetragen werden. Die Behörde hat die Adressen sowie die allenfalls bestehenden besonderen technischen Voraussetzungen, unter welchen sie Anbringen entgegennimmt, durch Anschlag an der Amtstafel und im Internet kundzumachen.“

2. § 13 Abs. 4 lautet:

„(4) Macht ein Anbringen nach seinem Gegenstand den Nachweis der Nämlichkeit des Anbringers und der Echtheit des Anbringens notwendig, so ist, falls dieser Nachweis fehlt, die Erbringung in geeigneter Form unter Setzung einer angemessenen Frist aufzutragen, nach deren fruchtlosem Ablauf das Anbringen nicht mehr behandelt wird.“

3. § 13 Abs. 4a wird aufgehoben.

4. § 13 Abs. 5 lautet:

„(5) Zur Entgegennahme mündlicher Anbringen ist die Behörde, außer bei Gefahr im Verzug, nur während der für den Parteienverkehr bestimmten Zeit verpflichtet, zur Entgegennahme schriftlicher Anbringen nur während der Amtsstunden, es sei denn, dass ein schriftliches Anbringen bei der Behörde in einer Form einlangt, die die Feststellung des Zeitpunkts des Einlangens ermöglicht. Behördliche Entscheidungsfristen beginnen erst mit dem Wiederbeginn der Amtsstunden zu laufen. Die Amtsstunden und die für den Parteienverkehr bestimmten Zeiten sind von der Behörde durch Anschlag an der Amtstafel sowie im Internet kundzumachen.“

5. § 13 Abs. 9 wird aufgehoben.

6. § 14 Abs. 8 lautet:

„(8) Niederschriften in elektronischen Aktenverwaltungssystemen bedürfen nicht der Unterschrift einer zur Amtshandlung beigezogenen Person, wenn der Leiter der Amtshandlung den Inhalt der Niederschrift bestätigt hat und die beigezogene Person keine Einwendungen gegen die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Niederschrift gemäß Abs. 3 letzter Halbsatz erhoben hat.“

7. § 16 Abs. 2 lautet:

„(2) Der Inhalt des Aktenvermerks ist vom Amtsorgan durch Beisetzung von Datum und Unterschrift zu bestätigen. Hinsichtlich des Ersatzes der Unterschrift des Amtsorgans in elektronischen Aktenverwaltungssystemen gilt § 18.“

8. § 17 Abs. 1 letzter Satz lautet:

„Nach Maßgabe der vorhandenen technischen Möglichkeiten kann Akteneinsicht auch im Wege des automationsunterstützten Direktzugriffs gewährt werden.“

9. Dem § 17 Abs. 1 wird folgender Satz angefügt:

„Voraussetzung hierfür ist die entsprechende Identifikation des Einsichtswerbers und die Authentifizierung des Einsichtersuchens.“

10. § 18 samt Überschrift lautet:

### **„Erledigungen**

**§ 18.** Alles für den Verfahrensausgang wesentliche Geschehen, insbesondere wesentliche Anbringen von Beteiligten und Mitteilungen der Behörde, ist im Akt zu dokumentieren. Der Inhalt der behördlichen Verfahrenshandlungen ist von dem nach den internen Geschäftsordnungsvorschriften Genehmigungsberechtigten durch eigenhändige Unterzeichnung der zur Dokumentation erstellten internen Aktenstücke (Erledigungen) zu beurkunden. In elektronischen Aktenverwaltungssystemen hat diese Beurkundung durch sichere elektronische Signatur oder durch sonstige geeignete Verfahren zu geschehen, die durch technische und organisatorische Maßnahmen mit hinlänglicher Sicherheit gewährleisten, dass die Nachweisbarkeit der Identität des Genehmigenden und der Authentizität des Genehmigungsvorgangs sowie die Unverfälschbarkeit des genehmigten Inhalts gegeben sind.“

11. Nach § 18 wird folgender § 18a samt Überschrift eingefügt:

### **„Behördliche Mitteilungen**

**§ 18a.** (1) Die im Zuge eines Verfahrens nach diesem Bundesgesetz an die Beteiligten ergehenden Mitteilungen der Behörde über den Inhalt von Erledigungen sind, soweit keine besonderen Formvorschriften hierfür bestehen, in jener Form vorzunehmen, die für die Behörde und den Adressaten den insgesamt geringsten Aufwand verursacht und nach den der Behörde zur Verfügung stehenden Informationen vom Adressaten empfangen werden kann. Wenn infolge der Wichtigkeit der Mitteilung aus Sicht der Behörde besondere Vorsorge dafür zu treffen ist, dass sie den Adressaten tatsächlich erreicht, insbesondere wenn dafür ein Nachweis erforderlich ist, hat die Behörde die Mitteilung zuzustellen.

(2) Behördliche Mitteilungen haben schriftlich zu ergehen, wenn dies in den Verwaltungsvorschriften ausdrücklich angeordnet ist oder von einer Partei verlangt wird. Eine schriftliche Mitteilung hat die Bezeichnung der Behörde, das Datum der Genehmigung und den Namen des Genehmigenden zu enthalten. Sie kann ferner entweder vom Genehmigenden eigenhändig unterzeichnet oder als von der Kanzlei beglaubigte Ausfertigung der Erledigung gemäß Abs. 1 ergehen. Bei Verwendung elektronischer Aktenverwaltungssysteme tritt an die Stelle der eigenhändigen Unterzeichnung die nach Abs. 1 zulässige Fertigung durch den Genehmigenden; das Anbringen eines elektronischen Amtssiegels hat die Wirkung der Beglaubigung einer Ausfertigung durch die Kanzlei.

(3) Für Bescheide gilt der III. Teil, für Ladungsbescheide überdies § 19.“

12. § 33 Abs. 3 lautet:

„(3) Die Tage des Postenlaufes werden in die Frist nicht eingerechnet. Wird einem elektronischen Zustelldienst ein Dokument zur nachweisbaren elektronischen Übersendung an eine Behörde übergeben, so gilt desgleichen, dass der Zeitraum zwischen dem Einlangen des Dokuments beim Zustelldienst und dem tatsächlichen Einlangen des Dokuments bei der Behörde nicht in den Fristenlauf einzurechnen ist.“

13. Dem § 82 wird folgender Abs. 13 angefügt:

„(13) § 13 Abs. 1, 4 und 5, § 14 Abs. 8, § 16 Abs. 2, § 17 Abs. 1 vorletzter und letzter Satz, §§ 18 und 18a samt Überschriften sowie § 33 Abs. 3, in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. Nr. xxx/200x treten mit 1. Jänner 2004 in Kraft. Zugleich tritt § 13 Abs. 4a und 9, in der zu diesem Zeitpunkt geltenden Fassung, außer Kraft.“

### **Artikel 3**

#### **Änderung des Zustellgesetzes**

Das Zustellgesetz, BGBl. Nr. 200/1982, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 65/2002, wird wie folgt geändert:

1. Der Titel lautet:

#### **„Bundesgesetz über die Zustellung behördlicher Dokumente (Zustellgesetz – ZustG)“**

2. §§ 1 bis 6 samt Überschriften werden durch folgende Bestimmungen ersetzt:

#### **„Anwendungsbereich**

**§ 1.** Dieses Bundesgesetz regelt die Zustellung von Dokumenten der österreichischen Gerichte und Verwaltungsbehörden, soweit diese in Vollziehung der Gesetze zu übermitteln sind, sowie die Zustellung von Dokumenten ausländischer Behörden im Inland.

#### **Begriffsbestimmungen**

**§ 2.** Im Sinne dieses Bundesgesetzes bedeuten die Begriffe:

1. Empfänger: jene Person, der das Schriftstück zuzustellen ist; das ist entweder die Person, an die die Mitteilung der Behörde aufgrund ausdrücklicher Bezeichnung gerichtet ist, oder deren Zustellungsbevollmächtigter (§ 9);
2. Behörde: die Verwaltungsbehörde oder das Gericht, von der das zuzustellende Dokument herrührt oder durch die ein ausländisches Schriftstück zuzustellen ist (Zustellbehörde);
3. Partei: wer Partei oder Beteiligter im Sinne der von der Behörde (§ 2 Z 2) anzuwendenden Verfahrensvorschriften ist;
4. Dokument: Aufzeichnungen, unabhängig von ihrer technischen Form, insbesondere Ausfertigungen behördlicher Mitteilungen;
5. Zustellung: die Übermittlung eines Dokuments in einem in diesem Bundesgesetz vorgesehenen Verfahren;
6. Adresse: die für die Erreichbarkeit des Empfängers in einer bestimmten Kommunikationsform notwendigen Angaben;
7. Zustelladresse: Adresse, an die dem Empfänger nach diesem Bundesgesetz zugestellt werden darf;
8. Abgabestelle: eine örtlich bestimmte Zustelladresse, und zwar die Wohnung oder sonstige Unterkunft, die Betriebsstätte, der Sitz, der Geschäftsraum, die Kanzlei oder der Arbeitsplatz des Empfängers, im Falle einer Zustellung anlässlich einer Amtshandlung auch deren Ort;
9. Post: die PTA (§ 2 Z 2 des Postgesetzes 1997, BGBl. I Nr. 18/1998) bzw. deren Gesamtrechtsnachfolgerin (§ 12 des ÖIAG-Gesetzes 2000, BGBl. I Nr. 24);
10. Post-Geschäftsstelle: ein für die Hinterlegung von Schriftstücken bestimmter Abholpunkt;
11. Zustelldienst: die Post und andere Universaldienstbetreiber nach § 5 Abs. 1 bis 3 des Post-

gesetzes 1997 im Bereich des Abschnitts II sowie jede andere durch Bescheid des Bundeskanzlers als elektronischer Zustelldienst gemäß § 28 zugelassene Stelle.

### **Zustellorgane**

**§ 3.** (1) Mit der Zustellung dürfen, sofern die Behörde sie nicht durch eigene Bedienstete vornimmt, die Post, ein anderer Zustelldienst oder jene Gemeinde, in deren örtlichem Zuständigkeitsbereich die Abgabestelle liegt, betraut werden.

(2) Die mit der Zustellung betrauten Organe und jene Personen, die zur Zustellung tatsächlich herangezogen werden (Zusteller), handeln hinsichtlich der Wahrung der Gesetzmäßigkeit der Zustellung im Namen der Behörde, deren Schriftstück zugestellt werden soll.

### **Bestimmung der Zustelladresse**

**§ 4.** (1) Das technische Verfahren, in dem zuzustellen ist, wird durch die Zustelladresse bestimmt, die von der Zustellbehörde in der Zustellverfügung (§ 5) festgelegt wird. Die elektronische Zustellung an einen bei einem elektronischen Zustelldienst angemeldeten Empfänger ist zu verfügen, wenn es sich um die behördliche Mitteilung einer Erledigung aus einem elektronischen Aktenverwaltungssystem handelt und nicht im Einzelfall wichtige Gründe gegen die Wahl dieser Zustellform sprechen.

(2) Die Zustelladresse ist unter Beachtung des Abs. 1 nach folgenden Regeln zu bestimmen:

1. Hat der Empfänger im laufenden Verfahren für die Zustellung eine besondere Adresse angegeben, so ist ihm an diese zuzustellen, es sei denn, dass ein Zustellnachweis erforderlich ist und diese Adresse zur Erbringung eines Zustellnachweises nicht geeignet ist.

2. Liegt keine in einem laufenden Verfahren angegebene geeignete Zustelladresse vor, ist für die Zustellung zunächst jene Adresse heranzuziehen, die der Empfänger einem elektronischen Zustelldienst für Zwecke der elektronischen Zustellung benannt hat. Hat der Empfänger seine länger dauernde Unerreichbarkeit an einer gemeldeten Adresse bekannt gegeben, darf sie nicht als Zustelladresse verwendet werden.

3. Mangels einer Adresse nach Z 1 oder 2 kann von jeder Adresse einer Abgabestelle Gebrauch gemacht werden, die der Empfänger gegenüber der Behörde im laufenden Verfahren als Absendeadresse verwendet hat.

4. Ist keine Adresse des Empfängers bekannt, die die in Z 1 bis 3 genannten Voraussetzungen erfüllt, hat die Zustellung an die Adresse seines Hauptwohnsitzes (§ 1 Abs. 7 des Meldegesetzes 1991) zu erfolgen.

(3) Mangels einer Zustelladresse nach Abs. 2 darf an jedem Ort zugestellt werden, an dem der Empfänger angetroffen wird; die Zustellung kann auch durch öffentliche Bekanntmachung gemäß § 25 erfolgen.

(4) Die Adresse einer Abgabestelle, an der der Empfänger durch längere Zeit hindurch dauernd abwesend ist, darf als Zustelladresse nicht verwendet werden. Dies ist außer in offensichtlichen Missbrauchsfällen von Amts wegen zu beachten, wenn der Empfänger die Behörde, die Post oder einen sonstigen Zustelldienst, bei dem er eine Zustelladresse angegeben hat, von seiner Abwesenheit rechtzeitig in Kenntnis gesetzt hat. Hat der Empfänger dies unterlassen und in der Folge seine länger dauernde Abwesenheit glaubhaft gemacht, wird die Zustellung erst mit dem auf seine Rückkehr an die Abgabestelle folgenden Tag wirksam.

### **Zustellverfügung**

**§ 5.** Die Zustellung wird von der Behörde verfügt, deren Dokument zugestellt werden soll. Die Zustellverfügung hat zu enthalten:

1. das Zustellorgan;
2. die Zustelladresse, wobei die Behörde für die Feststellung der gemäß § 4 gültigen Zustelladresse die Mithilfe eines Zustelldienstes in Anspruch nehmen kann;
3. den Empfänger, dessen Identität möglichst eindeutig zu bezeichnen ist;
4. erforderlichenfalls die Angabe, dass die Zustellung mit Zustellnachweis zu erfolgen hat;
5. bei Zustellungen an eine Abgabestelle erforderlichenfalls die Anordnung der Zustellung zu eigenen Händen (§ 21);
6. die für die Zustellung sonst, insbesondere gemäß §§ 13 bis 16 notwendigen Vermerke.

### **Ausstattung der Schriftstücke, Zustellformulare**

**§ 5a.** Die Bundesregierung hat durch Verordnung, soweit erforderlich, nähere Bestimmungen über

1. die Ausstattung der zuzustellenden Schriftstücke und
  2. die Formulare für Zustellvorgänge
- zu erlassen.

### **Mehrmalige Zustellung**

**§ 6.** Ist ein Dokument gültig zugestellt, so löst die neuerliche Zustellung des gleichen Dokuments keine Rechtswirkungen aus.“

3. § 8a wird aufgehoben.
4. § 9 samt Überschrift lautet:

### **Zustellungsbevollmächtigter**

**§ 9.** (1) Soweit in den Verfahrensvorschriften nicht anderes bestimmt ist, können die Parteien und Beteiligten natürliche Personen oder juristische Personen, Personengesellschaften des Handelsrechts und eingetragene Erwerbsgesellschaften gegenüber der Behörde ausdrücklich zur Empfangnahme von Dokumenten bevollmächtigen (Zustellungsvollmacht).

(2) Einer natürlichen Person, die keinen Hauptwohnsitz im Inland hat, kann eine Zustellungs-vollmacht nicht wirksam erteilt werden. Gleiches gilt für eine juristische Person, Personenge-sellschaft des Handelsrechts oder eingetragene Erwerbsgesellschaft, wenn diese keinen zur Empfangnahme von Dokumenten befugten Vertreter mit Hauptwohnsitz im Inland hat. Das Er-fordernis des Hauptwohnsitzes im Inland gilt nicht für Staatsangehörige von EWR-Vertragsstaa-ten, falls Zustellungen durch Staatsverträge mit dem Vertragsstaat des Wohnsitzes des Zustel-lungsbevollmächtigten oder auf andere Weise sichergestellt sind.

(3) Ist ein Zustellungsbevollmächtigter bestellt, so hat die Behörde, soweit gesetzlich nicht an-deres bestimmt ist, diesen als Empfänger zu bezeichnen.

(4) Haben mehrere Parteien oder Beteiligte einen gemeinsamen Zustellungsbevollmächtigten, so gilt mit der Zustellung einer einzigen Ausfertigung des Dokumentes an ihn die Zustellung an alle Parteien oder Beteiligte als bewirkt. Hat eine Partei oder hat ein Beteiligter mehrere Zustel-lungsbevollmächtigte, so gilt die Zustellung als bewirkt, sobald sie an einen von ihnen vorge-nommen worden ist.

(5) Wird ein Anbringen von mehreren Parteien oder Beteiligten gemeinsam eingebracht und kein Zustellungsbevollmächtigter namhaft gemacht, so gilt die an erster Stelle genannte Person als gemeinsamer Zustellungsbevollmächtigter.“

5. Die Überschrift des Abschnitts II lautet:

#### **„Zustellung an eine Abgabestelle“**

6. § 13 Abs. 6, § 17a und § 26a werden aufgehoben.

7. Der bisherige Abschnitt III erhält die Bezeichnung „Abschnitt IV“.

8. Die bisherigen §§ 28, 29 und 30 erhalten die Bezeichnungen „§ 34“, „§ 35“ und „§ 36“.

9. Nach § 27 wird folgender neuer Abschnitt III eingefügt:

### **ABSCHNITT III**

#### **Elektronische Zustellung**

##### **Voraussetzungen der Zulassung als elektronischer Zustelldienst**

**§ 28.** (1) Als elektronischer Zustelldienst dürfen nur solche Einrichtungen durch Bescheid des Bundeskanzlers zugelassen werden, die die notwendige technische und organisatorische Leistungsfähigkeit und rechtliche Verlässlichkeit im Hinblick auf die ordnungsgemäße Erfüllung der von ihnen angebotenen Leistungen aufweisen. Die Hinzufügung von Auflagen und Bedingungen zur Gewährleistung der Aufrechterhaltung der Voraussetzungen der Zulassung ist zulässig.

(2) Ein elektronischer Zustelldienst muss mindestens die Erbringung folgender Dienstleistungen zusagen:

1. das Betreiben einer technischen Einrichtung zur elektronischen Hinterlegung der zuzustellenden Dokumente

2. die Führung einer Liste jener Personen, die ihm eine Adresse für die elektronische Zustellung bekannt gegeben haben, wobei dafür Sorge zu treffen ist, dass Personen länger dauernde Zeiten der Unerreichbarkeit oder Abwesenheit von einer Abgabestelle in diese Liste eintragen lassen können;

3. die Versendung der Verständigung an den Empfänger, dass für ihn auf der technischen Einrichtung ein Dokument zur Abholung bereit liegt;

4. die verschlüsselte Aufbewahrung und Versendung des zuzustellenden Dokuments, wenn der Empfänger die hierfür notwendigen Angaben gemacht und Aufträge erteilt hat;

5. die Führung von Aufzeichnungen über den Zeitpunkt der Absendung von Verständigungen und der Abholung;

6. die Vorlage des Zustellnachweises an die Behörde;

7. Vorsorge für die Beratung des Empfängers zu treffen, um rasche Abhilfe bei technischen Problemen bei der Abholung von Schriftstücken von der technischen Einrichtung zu schaffen;

8. Kopien des zuzustellenden Dokuments auf Papier oder gängigen elektronischen Speichermedien auf Verlangen des Empfängers herzustellen und in geeigneter Form zu übermitteln.

(3) Jeder Zustelldienst hat unmittelbar nach seiner Zulassung eine Auflistung der von ihm angebotenen Leistungen und der dafür berechneten Entgelte (Dienstezusage) in geeigneter Weise elektronisch zu veröffentlichen. Eine solche Dienstezusage kann auch die Erbringung des Dienstes der nachweisbaren Zusendung von Dokumenten im Auftrag von Privaten enthalten.

#### **Liste der elektronischen Zustelladressen**

**§ 29.** (1) Ein gemäß § 28 mit der elektronischen Zustellung von behördlichen Dokumenten be-

trauter Zustelldienst hat jedermann, der bereit ist, sich behördliche Mitteilungen elektronisch zustellen zu lassen, die Möglichkeit zu eröffnen, eine elektronische Adresse als seine Zustelladresse anzumelden. Diese Anmeldung bedarf der eindeutigen Identifikation des Anmeldenden sowie der Authentifizierung der Anmeldung durch Verwendung der Bürgerkarte.

(2) Die Liste der Angemeldeten hat für jeden Angemeldeten Vor- und Zunamen, die zu seiner eindeutigen Identifikation im Bereich „Zustellwesen“ notwendigen Angaben (bPK) und die von ihm benannten Zustelladressen zu enthalten. Darüber hinaus sind die vom Betroffenen gegenüber dem Zustelldienst gemachten Angaben für eine inhaltlich verschlüsselte Speicherung und Übermittlung von zuzustellenden Dokumenten in die Liste aufzunehmen.

(3) Die Liste der elektronischen Zustelladressen ist so zu führen, dass die Behörden und die übrigen elektronischen Zustelldienste im Zustellfall die Zustelladresse des Empfängers sowie die für eine inhaltliche Verschlüsselung des Dokuments notwendigen Angaben entnehmen können. Jeder Zustelldienst hat die notwendigen Vorkehrungen dafür zu treffen, dass gemeldete Adressänderungen und Zeiten der Unerreichbarkeit oder der Abwesenheit von einer Abgabestelle umgehend in der Liste der Zustelladressen für die vorstehend genannten Einsichtsberechtigten sichtbar gemacht werden.

### **Übergabe an den Zustelldienst und Bereithaltung der Dokumente**

**§ 30.** (1) Das von der Behörde einem Zustelldienst zur elektronischen Zustellung übergebene Dokument ist von diesem auf einer von ihm betriebenen technischen Einrichtung zur Abholung bereit zu halten.

(2) Falls der Empfänger gegenüber dem Zustelldienst jene Angaben gemacht hat, die für eine inhaltliche Verschlüsselung notwendig sind, wird das Dokument von der Behörde dem Zustellservice verschlüsselt übergeben und auf der technischen Einrichtung verschlüsselt hinterlegt.

### **Elektronische Zustellung**

**§ 31.** (1) Der Zustelldienst hat nach Übergabe des zuzustellenden Dokuments ohne unnötigen Aufschub den Empfänger durch Benachrichtigung an seine elektronische Zustelladresse davon zu verständigen, dass für ihn ein Dokument zur Abholung von der technischen Einrichtung bereit liegt. Hat der Empfänger beim Zustelldienst mehrere Zustelladressen bekannt gegeben, ist die Benachrichtigung unter einem an sämtliche Adressen vorzunehmen

(2) Die elektronische Verständigung hat in deutlich sichtbarer und leicht erkennbarer Weise zu enthalten:

1. das Datum der Absendung der elektronischen Verständigung,
2. die elektronische Adresse, unter der das zuzustellende Schriftstück zur Abholung bereit liegt,
3. das Ende der Abholfrist,
4. in Fällen der Zustellung mit Zustellnachweis: das Erfordernis einer Signierung bei der Abholung (§ 33) sowie
5. einen Hinweis auf den Zeitpunkt des Eintritts der Wirkungen der Zustellung, insbesondere hinsichtlich der Frist zur Erhebung von Rechtsmitteln.

(3) Verzeichnet die technische Einrichtung des Zustelldienstes keine Abholung des Dokumentes innerhalb der auf die Versendung der Verständigung folgenden beiden Tage, wird die elektronische Verständigung wiederholt. Wird das Dokument auch innerhalb der nächsten 24 Stunden nicht abgeholt, wird dem Adressaten an seinen Hauptwohnsitz eine Verständigung mit dem in Abs. 2 bezeichneten Inhalt auf nicht-elektronischem Wege übersandt. Die Verständigung an den

Hauptwohnsitz kann sofort erfolgen, wenn schon die Durchführung der ersten elektronischen Verständigung sich als nicht möglich erweist.

(4) Die Rechtswirkungen der Zustellung treten mit dem Zeitpunkt der Abholung, spätestens jedoch eine Woche nach dem Tag der Versendung der ersten Verständigung ein. Stellt sich nachträglich heraus, dass die Verständigung an den Hauptwohnsitz wegen längerdauernder Abwesenheit des Empfängers von dieser Abgabestelle unwirksam war, wird die Zustellung erst an dem der Rückkehr an die Abgabestelle folgenden Tag wirksam.

(5) Das bereitgehaltene Dokument ist im Fall der Abholung oder auch des erfolglosen Ablaufs der Abholfrist durch zwei weitere Wochen hindurch in der technischen Einrichtung zu speichern, bevor es gelöscht wird.

### **Abholung**

**§ 32.** (1) Die elektronische Abholung des bereitgehaltenen Dokuments ist nur einem Betroffenen zu ermöglichen, der sich als Empfänger eindeutig identifiziert und bei der Abholung authentifiziert hat.

(2) Falls der Empfänger gegenüber dem Zustelldienst durch entsprechende Angaben die hierfür notwendigen Voraussetzungen geschaffen hat, hat dieser die Abholung in inhaltlich verschlüsselter Form vorzusehen.

(3) Will der Empfänger, dass ihm das abzuholende Dokument (auch) in anderer Form als durch elektronische Abholung zur Verfügung gestellt wird, hat der Zustelldienst dies – im Umfang seiner öffentlich bekanntgemachten Dienstesusage – zu bewerkstelligen.

### **Zustellnachweis**

**§ 33.** (1) Hat die Behörde die elektronische Zustellung mit Zustellnachweis angeordnet, so wird dieser Nachweis durch die elektronische Signatur des Empfängers beim Abholvorgang erbracht. An die Stelle der sicheren elektronischen Signatur darf aufgrund besonderer Vereinbarung mit dem Zustelldienst eine an die Verwendung sicherer Technik gebundene automatisiert ausgelöste Signatur treten. Der Zugriff auf das in der technischen Einrichtung hinterlegte Dokument ist dem Betroffenen erst nach Einlangen dieses Nachweises beim Zustelldienst zu ermöglichen.

(2) Der Zustelldienst hat die eingegangenen Zustellnachweise zu protokollieren und die Information über die erfolgreiche Zustellung an die auftraggebende Behörde weiterzuleiten, wenn diese die Zustellung mit Zustellnachweis verfügt hat.“

10. Dem nunmehrigen § 36 wird folgender Abs. 4 angefügt:

„(4) Der Titel, §§ 1 bis 6 und 9 samt Überschriften, die Überschrift des Abschnitts II, Abschnitt III sowie die Bezeichnungen der nunmehrigen §§ 34, 35 und 36 und des nunmehrigen Abschnitt IV in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. Nr. xxx/200x treten mit 1. Jänner 2004 in Kraft. Zugleich treten § 8a, § 13 Abs. 6, § 17a und § 26a, in der zu diesem Zeitpunkt geltenden Fassung, außer Kraft.“

### **Artikel 4**

#### **Änderung des Gebührengesetzes 1957**

Das Gebührengesetz 1957, BGBl. Nr. 267, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 84/2002, wird wie folgt geändert:

1. § 10 lautet:

„**§ 10.** Unter Schriften im Sinne des § 1 sind die in den Tarifbestimmungen (§ 14) angeführten Eingaben und Beilagen, amtlichen Ausfertigungen, Protokolle, Rechnungen und Zeugnisse zu verstehen, Eingaben und Beilagen jedoch nur dann, wenn sie nicht elektronisch unter Verwendung der Bürgerkartenfunktion eingebracht wurden.“

2. Dem § 37 wird folgender Abs. 11 angefügt:

„(11) § 10 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. Nr. xxx/200x tritt mit 1. Jänner 2004 in Kraft.“

## STELLUNGNAHME DES ÖSTERREICHISCHEN STÄDTEBUNDES ZUM ENTWURF DES E-GOVERNMENT-GESETZES (STAND MITTE JULI 2003)

Zum offiziell in Begutachtung versandten Entwurf eines E-Government-Gesetzes (e-GovG), hat der Österreichische Städtebund am 12. September 2003 wie folgt Stellung genommen:

### I. ALLGEMEINES

Das e-GovG hat zum Hauptziel, einerseits die Kommunikation mittels automationsunterstützter Datenverarbeitung über das Medium einer Bürgerkarte zu ermöglichen, andererseits auch zwischen „öffentlichen Dienststellen“ unter besonderer Berücksichtigung des Datenschutzes zu verbessern.

#### **Verständlichkeit**

Das e-GovG (im engeren Sinn) ist für Juristen und IT-Fachleute sehr schlecht lesbar und ohne einschlägiges Hintergrundwissen kaum verständlich. Aus legistischer Sicht müsste ein Gesetz so geschrieben sein, dass es selbst für Laien ohne größeren Aufwand verständlich ist (siehe z. B. den unverständlichen Fachausdruck „Signaturtoken“ in § 12 Abs. 3).

#### **Notwendige Regelungen in zusammenhängenden Bereichen**

Grundsätzlich werden Regelungen, die den elektronischen Verkehr zwischen den Behörden erleichtern, begrüßt. Trotzdem ist aber nicht außer Acht zu lassen, dass die derzeit durchzuführenden papierenen Verständigungen einer wesentlich effizienteren Erledigungsart zugeführt werden können. Es wird daher angeregt, dass die von Standesamts- bzw. Staatsbürgerschaftsbehörden zu erledigenden Eintragungen automatisch in den anderen Registern ihren Niederschlag finden sollten.

In diesem Zusammenhang ist auf die Datenqualität des Zentralen Melderegisters (ZMR) einzugehen. Nach Ansicht des Österreichischen Städtebundes ist das als Basisregister heranzuziehende ZMR in einigen Fällen nicht geeignet, eine eindeutige Personenidentifizierung vorzunehmen. Aus diesem Grund wird daher angeregt, einen Abgleich zwischen dem ZMR und dem Identitätsdokumenteregister bzw. Fremdenregister durchzuführen, um die Datenqualität zu verbessern. Dadurch würde ein erheblicher Aufwand der Meldebehörden zur Überprüfung der Dokumente vermieden und eine größere Aktualität erreicht werden.

#### **Zur Kostenfrage**

Auch wenn dieser Gesetzesentwurf in den Erläuternden Bemerkungen festhält, dass dies nur zur Schaffung der Voraussetzungen für den Einsatz moderner Kommunikationsdiensttechnologie dient und die Behörde an sich nicht verpflichtet, bestimmte technische Voraussetzungen zu schaffen, weshalb die Kosten wesentlich von der Art und vom Umfang der tatsächlichen Umsetzung abhängen, so kann sich nach Ansicht des Österreichischen Städtebundes jedoch keine österreichische Gemeinde einer „Mindestumsetzung“ dieses e-GovG entziehen.

Dies deswegen, weil die Gemeinden im zwischenbehördlichen Kontakt mit Bundes-, Landesbehörden und anderen Gemeinden „gezwungen“ sein werden, mit Registern und elektronischen Akten zu arbeiten bzw. über die sichere elektronische Signatur mit anderen Einrichtungen der Gebietskörperschaften zu kommunizieren.

Hiezu ist ein Mindestaufwand von Hard- und Software erforderlich. Es sind aber auch die Kosten für die Einrichtung der elektronischen Signatur, Einrichtung und Ausstellung von elektronischen Amtssiegeln, Abgleiche von Datenanwendungen und Speicherung von bereichsspezifischen Personenkennzeichen, Aufbau von Schnittstellen und vieles andere mehr von den Städten und Gemeinden zu tragen.

Globale Feststellungen wie „Der zu erwartende allen Gebietskörperschaften zukommende Einsparungseffekt ist derzeit nicht quantifizierbar, doch wird er beträchtlich sein.“ sind Indiz dafür, dass offensichtlich die einzelnen Kostenfaktoren nicht genauer recherchiert wurden, was eine detaillierte Auseinandersetzung mit der Kostenproblematik unmöglich macht. In diesem Zusammenhang ist auch zu erwähnen, dass in keinsten Weise auf die zwischen den Gebietskörperschaften von Seiten des Bundes festzulegenden eventuellen Geldflüsse, z. B. für die Abfrage aus Registern oder die Erlangung der bereichsspezifischen Personenkennzahlen, Bezug genommen wurde.

Im Gegensatz dazu sind die überschwenglich erwarteten Einsparungen im Verwaltungsbereich im Entwurf des e-GovG nicht begründet und dürften in diesem sehr positiv gesteckten Umfang wohl auch nicht eintreten.

Die als bedeutend eingestuften Ergebnisse werden als unrealistisch angesehen, da nur ein geringer Prozentsatz der Bürger – trotz Internetzugang – die elektronische Einbringung von Anträgen und Anbringen an die Behörde nutzen wird. Dies ergibt sich einerseits durch die Fragwürdigkeit der Annahme der Bürgerkarte durch die Bürger, da der Erwerb dieser derzeit noch mit hohen Kosten verbunden ist, aber zusätzlich auch noch Kosten für den Zustellvorgang und die Registrierung anfallen werden. Ebenso wird der prognostizierte Kostenvorteil durch den elektronischen Zustelldienst wegen der Forderung der sicheren Signatur für den Bürger und der Mehrgleisigkeit des Zustellvorganges nur sehr langsam erzielbar sein. Daneben bedarf es einer internen Dokumentation aller relevanten Vorgänge, die trotz ihrer Notwendigkeit die Verfahrensvereinfachungen und das Einsparungspotential wiederum in Frage stellen. Eine Mindestforderung aus Sicht der Städte ist daher, dass geeignete Softwaremodule (MOA-Module) für alle standardisierbaren E-Government-Abläufe kostenfrei zur Verfügung gestellt werden und alle in Zusammenhang stehenden Registerabfragen gebührenfrei sind.

Aus den angeführten Gründen ist die angebliche Kosteneinsparung auf Seiten der Städte und Gemeinden – wenn überhaupt – nur langfristig zu sehen, weil der Zugang über elektronische Medien nur ein weiterer zu den anderen ist und die Städte auch noch länger die herkömmlichen Zugänge für den Bürger und die Wirtschaft anbieten müssen. Kosteneinsparungen gegenüber der herkömmlichen Verwaltungspraxis sind nur bei automatisierbaren Abläufen ohne Medienbruch zu erwarten. Da dies aber aufwändig zu implementieren ist, sind nur Verfahren mit hohen Frequenzen rentabel. Der Aufwand wird für die Städte durch die technisch anspruchsvollen Umset-

zungen zur Wahrung des Datenschutzes und durch die elektronische Kommunikation mit zentralen Registern, anderen Behörden und den Zustelldiensten erheblich.

Diesbezüglich wird ausdrücklich festgehalten, dass diese Vorgangsweise nicht den im Artikel 1 Abs. 3 der Vereinbarung zwischen dem Bund, den Ländern und Gemeinden über einen Konsultationsmechanismus und einen künftigen Stabilitätspakt der Gebietskörperschaften entspricht, worin die Verpflichtung zur Darstellung der finanziellen Auswirkungen gemäß den Richtlinien für die Ermittlung und Darstellung der Auswirkungen neuer rechtssetzender Maßnahmen gemäß § 14 Abs. 5 Bundeshaushaltsgesetz normiert ist. Da der vorliegende Gesetzesentwurf keine den genannten Bestimmungen entsprechende Kostendarstellung enthält, wurden die Vorgaben des Art. 1 Abs. 3 der genannten Vereinbarung nicht eingehalten.

## II. IM SPEZIELLEN

### Zu Art. 1: e-GovG

#### **Zu § 1:**

Hiezu ist bereits festzuhalten, dass eine Definition „öffentliche Dienststellen“ fehlt, wobei im allgemeinen Teil der Erläuternden Bemerkungen einerseits von „mit und zwischen Behörden“ und andererseits von der „gesamten österreichischen Verwaltung“, und damit auch vom privatwirtschaftlichen Teil der Verwaltungstätigkeit die Rede ist und somit keine klare Definition des Geltungsbereiches in den gesetzlichen Bestimmungen enthalten ist.

#### **Zu § 2:**

Warum die Bedeutung der Begriffe nur „im Sinne dieses Abschnittes“ und nicht im Sinne dieses Gesetzes gilt, ist nicht nachvollziehbar. Wie vorhin erwähnt, wäre eine Legaldefinition des ansonsten ungebrauchlichen Ausdruckes „Öffentliche Stellen“ im Sinne Klarstellung des Anwendungsbereiches sehr nützlich, etwa mit „Organe von Bund, Ländern und Gemeinden sowohl im hoheitlichen als auch im privatwirtschaftlichen Bereich sowie sonstige mit gesetzlichen Vollzugsaufgaben betraute Stellen“. Die vorgesehene Methode des Verweises auf die datenschutzrechtlichen Bestimmungen in § 5 Abs. 2 DSG ist nicht dazu geeignet, die bei einem für die öffentliche Verwaltung und dem Verkehr mit ihr so zentralen Gesetz erforderliche Rechtsklarheit zum Ausdruck zu bringen.

#### **Zu § 3:**

Die Identifikation darf im elektronischen Verkehr nur verlangt werden, wenn dies aus einem überwiegenden berechtigten Interesse des Auftraggebers, insbesondere als wesentliche Voraussetzung für die Wahrnehmung einer ihm gesetzlich übertragenen Aufgabe geboten ist. Fallweise kann es im Zusammenhang mit dieser Formulierung zu Abgrenzungsschwierigkeiten kommen, etwa bei elektronisch eingebrachten anonymen Beschwerden, die letztlich Dritte betreffen, wie etwa über Betriebsbeeinträchtigungen, in Folge dessen die Behörde aufwendige Sachverständigengutachten einzuholen hat.

In der Annahme, dass der Zeitraum bis zur ausreichenden Verbreitung einer Bürgerkarte bzw. der Verwaltungssignatur noch mindestens 2 Jahre brauchen wird, sollten vorhandene lokale Bürgerportale von Gemeinden, Städten und Ländern, die zur Identifizierung des Bürgers in E-Government-Verfahren (nur wo erforderlich) die auch im elektronischen Bankenverkehr übliche Registrierung mit Benutzerkennung und Passwort verwendet werden dürfen. Denn zur Feststellung der „Identität“ bzw. „Wiederholungsidentität“ müsste ein solches Portal zulässig sein. Diese derzeit mögliche Vorgangsweise sollte im Gesetz ausdrücklich als zulässig erklärt werden.

In Abs. 1 ist nach dem Begriff „eindeutige Identität“ der Klammerausdruck „Nämlichkeit“ angefügt; in den Begriffsbestimmungen des § 2 ist unter Z. 1 „Nämlichkeit“ mit „Identität“ gleichgestellt und damit nicht dem Begriff „eindeutige Identität“ (Z. 2) gleichwertig.

#### **zu § 4:**

Die Funktion der Bürgerkarte wird wegen ihrer universellen Verwendbarkeit positiv bewertet, weswegen auch der Fälschungssicherheit größte Aufmerksamkeit gewidmet werden sollte.

Es wird angeregt, vor der Erlassung der Verordnung des Bundeskanzlers entsprechend Abs. 5 zu den näheren Regelungen des Abs. 1 bis 4 nicht nur die Länder, sondern auch die Städte und Gemeinden anzuhören.

#### **Zu § 5:**

Wie weit z. B. eine kurzfristige Vollmacht etwa nur für eine elektronische Eingabe technisch ohne großen Aufwand zu schaffen ist, wäre zu klären. Im Übrigen ist anzunehmen, dass diese Bestimmung neben den Vertretern juristischer Personen vorwiegend für berufliche Parteienvertreter Bedeutung hat, die ihre Vertretungsbefugnis bis dato lediglich durch ihre Berufung auf die Vollmacht nachgewiesen haben. Dazu ist auf folgende in der Praxis zu erwartende Problematik hinzuweisen:

Einerseits sind nämlich die berufsmäßigen „Vertreter“ wie Rechtsanwälte, Steuerberater, Zivilingenieure, Architekten etc. die interessanten Kunden für E-Government-Prozesse mit Identifikation (Akteneinsicht, Zustellung etc.), andererseits werden sie von natürlichen Personen bevollmächtigt, die noch länger über keine elektronische Signatur verfügen werden. Ob in diesem Fall die Gerichte und Notare wirklich die Abhilfe sind, bleibt zu bezweifeln. Auch der Widerruf und die Beschränkungen von Vollmachten bleiben problematisch, wenn jedes Mal die physische Bürgerkarte benötigt wird.

Dies gilt auch für befugte Vertreter oder bevollmächtigte Mitarbeiter von juristischen Personen. Um den Widerruf z. B. bei Ausscheiden eines Mitarbeiters zu erleichtern wird empfohlen, den Mitarbeitern eigene Firmenkarten mit einer Signatur zu geben. Es ist (noch) nicht vorgesehen, ein Vollmachtsregister aufzubauen oder die Vollmachtsdaten im Metaregister abzuspeichern und für befugte Personen zugänglich zu machen. Dies wäre verwaltungsmäßig wesentlich einfacher und damit sinnvoller.

#### **Zu §§ 6 und 7:**

Laut §§ 6 und 7 soll für die Identifikation natürlicher Personen das Zentrale Melderegister als

Basisregister herangezogen werden und Stammzahlenregisterbehörde die Datenschutzkommission sein. Dadurch sind Mehrarbeiten hinsichtlich des Zentralen Melderegisters zu erwarten, die zu einem erhöhten Verwaltungsaufwand und damit zu Kosten bei den Kommunen führen.

Die Vergabe einer Stammzahl durch die Stammzahlenregisterbehörde an Personen, die weder im Melderegister erfasst sind noch einer Steuerpflicht in Österreich unterliegen, wirft Fragen der eindeutigen Identitätsfeststellung im Hinblick auf den Nachweis der dafür unabdingbaren Daten auf (persönlich, schriftlich, elektronisch?).

### **Zu §§ 8 und 10:**

Als unabdingbare Forderung im Sinne des Datenschutzes ist ein sicherer technischer Schutz vor Datenmissbrauch einzurichten. In diesem Sinne wäre darauf zu achten, dass die definierten Bereiche für das bereichsspezifische Personenkennzeichen tatsächlich eindeutig abgegrenzt werden.

Die Auftrennung der gesamten Verwaltungsaufgaben in Verfahrensbereiche mag aus Gründen des Datenschutzes erforderlich scheinen, ist aber für Kommunalverwaltungen, die im Gegensatz zu Ministerien beinahe alle Verfahrensbereiche bearbeiten, eine erhebliche Erschwernis für die Umsetzung einer effizienten Verwaltung und im speziellen für E-Government. Denkt man an die gewünschte Bündelung von Verfahren (verbundene Verfahren), wo z. B. bei einer Änderung einer Betriebsanlage mit Umbauten an der Abwasseranlage, so sind 3 Verfahrensbereiche (Bauen und Wohnen, Umwelt, Wirtschaft und Tourismus) davon betroffen. Wenn der Betroffene Akteneinsicht mittels Bürgerkarte benötigt, wird es ein technisches Kunststück und damit Hürde werden, hier einen Automatismus anbieten zu können.

### **Zu §§ 12 und 13:**

Die beabsichtigten sehr aufwendigen Schutzbestimmungen sind zwar durch das Schutzbedürfnis des Betroffenen gerechtfertigt, es sollte jedoch auch die administrative und technische Machbarkeit beachtet werden.

### **Zu § 17:**

Die beabsichtigte Verankerung der Personenstandsdaten im Zentralen Melderegister (ZMR) mit „Garantiecharakter“ für alle nachfolgenden Verwaltungsanwendungen bedingt jedenfalls eine Novelle des Meldegesetzes (daneben auch des Personenstandsregisters) und nachfolgend technisch-inhaltliche Änderungen im ZMR. Beides ist im vorliegenden Entwurf nicht berücksichtigt, während notwendige Änderungen anderer Gesetze durchaus enthalten sind.

Zunächst ist zu beachten, dass etwaige Änderungen der Personendaten immer nur verzögert registriert werden können (z. B. gesetzliche Frist zur Meldung von Namens- oder Staatsbürgerschaftsänderungen: derzeit 3 Monate). Auch wenn es im eigenen Interesse des Bürgers liegt, die Vorteile des E-Government zu nutzen und daher die Ummeldung schnell durchgeführt wird, ist die Aktualität der Daten nicht 100 prozentig gewährleistet.

Die Stammzahlenphilosophie hat zudem Auswirkungen auf alle elektronischen Register, die derzeit in Österreich Verwendung finden (ZMR, IDR, EFIS, FReg etc.). Überall dort wird zumeist

ausgehend von einer aus der ZMR-Zahl generierten Leitzahl mit „unverwechselbaren“ Identifikationszahlen gearbeitet. Notwendige rechtliche und technische Schnittstellenfragen bleiben dazu im vorliegenden Entwurf unberücksichtigt.

Eine Abschätzung des zusätzlichen Aufwandes (Personal- und Sachkosten) ist erst nach Vorliegen eines konkreten Änderungsvorschlages der betreffenden personenstandsrechtlichen Bestimmungen möglich.

§ 17 Abs. 2 des Entwurfes erlaubt der Behörde, an das Zentrale Melderegister eine elektronische Anfrage zu richten, wenn entweder die Zustimmung des Betroffenen zur Datenbeschaffung oder eine gesetzliche Ermächtigung zur amtswegigen Datenermittlung vorliegt. § 7 Abs. 2 des Datenschutzgesetzes i. d. g. F. (DSG) ist insofern weiter, als es auch die Übermittlung zulässt, „wenn der Empfänger seine rechtliche Befugnis glaubhaft gemacht hat – soweit diese nicht außer Zweifel steht“. Diese in § 7 Abs. 2 DSG enthaltene dritte Alternative einer zulässigen Datenübermittlung sollte im § 17 Abs. 2 des Entwurfes für ein E-Government-Gesetz übernommen werden.

#### **Zu § 19:**

Mit dieser Bestimmung wird der Zugriff auf verschiedene für die Behörde notwendige Datenanwendungen (z.B. EKIS) auf eine eindeutige rechtliche Basis gestellt, was sehr zu begrüßen ist, weil es dadurch nicht mehr vom Gutdünken einer Behörde abhängt, ob und in welcher Form der Zugriff möglich ist.

#### **Zu §§ 20 bis 22:**

Die Fragen des elektronischen Amtssiegels und der Beweiskraft von Ausdrucken wären eher Regelungen, die im AVG zu verankern sind.

#### **Zu § 20 ff:**

Es wird einen Implementierungsaufwand geben, der derzeit nicht bezifferbar ist. Auch für diesen Bereich ist bedenklich, dass eine realistische Beurteilung der mit dem vorliegenden Gesetzesentwurf verbundenen aufwandsmäßigen und monetären Auswirkungen nicht wirklich möglich ist, weil wesentliche Details erst durch entsprechende Verordnungen geregelt und festgelegt werden sollen. In Bezug auf den Implementierungsaufwand stellen sich Fragen nach Regelungen hinsichtlich von einheitlichen Bürgercard-Lesegeräten oder die Vereinheitlichung von Implementierungen der persönlichen Daten zum Beispiel in den Personalausweis. Für die Beantwortung derartiger Fragen fehlen derzeit sehr wesentliche Bestimmungen (z.B. rechtliche Änderung des Passgesetzes, Festlegungen über die technischen Standards, etc).

#### **Zu § 24:**

Das vorgesehene Datum für ein In-Kraft-Treten des Gesetzes mit 1. Jänner 2004 darf in Anbetracht der notwendigen Vorbereitungen bei den Gebietskörperschaften und insbesondere beim Bund selbst (Stammzahlenregisterbehörde) im höchsten Maß angezweifelt werden. Ein längerer Zeitraum bis zur Rechtswirksamkeit ist unbedingt geboten, zumal viele zur Umsetzung des Gesetzes erforderlichen Einrichtungen (Stammzahlenregister) und die technischen Hilfsmittel (MOA-Module) bis dato nicht verfügbar sind und somit in den verbleibenden 4 Monaten von den Anwendern kaum noch getestet werden können. Es erscheint ratsam, ein tatsächlich durch-

dachtes Gesetzeswerk zu einem späteren Zeitpunkt in Kraft zu setzen als unbedingt auf dem Datum 1. Jänner 2004 zu beharren.

## **Zu Art. 2 - Änderung des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991**

### **Zu § 13 Abs.1:**

Hier soll klargestellt werden, dass u. a. elektronisch eingebrachte Anbringen jedenfalls als schriftliche Anbringen gelten. Der 2. Satz mit dem Beginn „Dies ...“ bringt aber dies gerade nicht klar zum Ausdruck. Das Wort kann sich sowohl auf mündliche als auch schriftliche Eingaben beziehen. Eine mündliche Eingabe z. B. auf einer Sprachbox sollte nicht zulässig sein, weshalb es zu Beginn des 2. Satzes zu lauten hat: „Schriftliche Eingaben können in jeder technischen Form eingebracht werden, ...“.

Die Verpflichtung der Behörde, u. a. die E-Mail-Adresse, auch an der Amtstafel kundzumachen, führt zur Frage, welchen Sinn und welche rechtliche Folge eine derartige „Kundmachung“ hat. Man wird ja wohl nicht annehmen, dass der Einschreiter ins Amt kommt und nachsieht, welche E-Mail-Adresse die Behörde hat und dann nach Hause geht, um ein E-Mail zu senden (was ohnehin das Internet voraussetzt!). Andererseits könnte sich ein rechtliches Problem dann ergeben, wenn die Änderung z. B. der Amtszeiten im Internet bekanntgegeben wurde, gleichzeitig aber auf die Kundmachung dieser Änderung auf der Amtstafel vergessen wurde. Es wird daher vorgeschlagen, das Wort „und“ durch „oder“ zu ersetzen.

### **Zu § 13 Abs.4:**

Hier werden nicht die im e-GovG verwendeten Bezeichnungen Identität und Authentizität gebraucht, sondern die weit verständlicheren Ausdrücke Nämlichkeit und Echtheit. Bei einem einheitlichen Gesetzeskonvolut wäre trotz verschiedener konkreter Gesetze eine einheitliche Terminologie wünschenswert.

### **Zu § 33 Abs.3:**

Die Gleichstellung eines elektronischen Zustelldienstes mit der Post ist im Hinblick auf Fristgerechtigkeit notwendig.

### **Zu § 82:**

Grundsätzlich wird gefordert, dass alle vorliegenden Gesetzesvorhaben gleichzeitig in Kraft treten.

## **Zu Art. 3 (Zustellgesetz)**

### **Zu § 2:**

Im § 2 Z. 2 werden unter dem Begriff „Partei“ auch Beteiligte im Sinn des AVG erfaßt. Weil im § 8 AVG scharf zwischen diesen beiden Begriffen unterschieden wird, erscheint dies nicht zweckmäßig. Der Ersatz des Begriffes „Schriftstück“ durch „Dokument“ ist im Hinblick auf den elektronischen Verkehr gerechtfertigt, genauso wie die Unterscheidung von Abgabestelle zur elektronischen Zustelladresse.

**Zu § 3:**

Nach § 2 der geltenden Fassung des Zustellgesetzes sind Schriftstücke nur dann durch Organe der Gemeinde zuzustellen, wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Einfachheit und Raschheit gelegen ist. In § 3 Abs. 1 in der Fassung des Entwurfes ist die Zustellung durch die Gemeinde, in deren örtlichen Zuständigkeitsbereich die Abgabestelle liegt, generell vorgesehen. Einer solchen Übertragung neuer Aufgaben könnte nur dann zugestimmt werden, wenn dafür ein adäquater Kostenersatz vorgesehen wird. Sinnvollerweise wäre daher eine Zustellung durch Organe der Gemeinde entsprechend der derzeit geltenden Regelung „wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Raschheit und Einfachheit gelegen ist“ vorzusehen.

**Zu § 4 Abs.1:**

Generell ist festzuhalten, dass die nunmehr getroffenen Zustellregeln wesentlich aufwendiger und komplizierter geworden sind. Insbesondere ist die primäre Zustellung an der vom Empfänger gewünschten Adresse (aufgrund der Missbrauchsmöglichkeit: Vereitelung der Zustellung) bzw. der Präferenz der Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst nicht zu befürworten, sondern es sollte wie bisher die Wahl der Zustelladresse durch die Behörde nach dem Gesichtspunkt der Zweckmäßigkeit erfolgen.

Nachdem eine Beauftragung eines elektronischen Zustelldienstes die Verpflichtung für eine elektronische Zustellung bewirkt, muss dieser Umstand der Behörde bekannt sein (vgl. § 28 Abs. 3). Es erscheint ungerechtfertigt, allein der Behörde die Verpflichtung aufzulasten, entsprechende Nachforschungen in den Listen der einzelnen Einrichtungen, die mit der elektronischen Zustellung beauftragt werden, anzustellen. Vorzuziehen ist eine Regelung, worin der, der eine elektronische Zustellung haben will, dies der Behörde unter Angabe des Zustellers bekannt zu geben hat.

**Zu § 5:**

Die Anforderungen an die Zustellverfügung sind durch die Neuregelung umfangreicher.

**Zu § 28:**

Es stellt sich die Frage, ob es für Behörden ausreichen wird, sich eines externen elektronischen Zustelldienstes zu bedienen oder ob im Sinne der Kundenorientierung nicht die Behörde (= die Stadt) ein solcher sein sollte. Wenn ja, wird dies mit wieder noch nicht bezifferbarem Kostenaufwand verbunden sein.

Des Weiteren ist unklar, wie lange eine solche Aufbewahrung erfolgen muss, auf Dauer oder nur für einen bestimmten Zeitraum (vgl. auch § 31 Abs. 5, der vom Ablauf einer „Abholfrist“ ausgeht, nach dem das Dokument noch zwei weitere Wochen zu speichern ist.). Insgesamt wird eine Verminderung des „postalischen Briefverkehrs“ eintreten. Einsparungen werden im Bereich der Porto-Entgelte und durch Minderung der Zustellungen durch Gemeindeorgane sukzessiv eintreten. Demgegenüber stehen aber Kosten, die für die Inanspruchnahme eines elektronischen Zustelldienstes anfallen werden.

### **Zu Art. 4 (Gebührengesetz 1957)**

Die Befreiung von Gebühren für EDV-Eingaben und deren Beilagen ist nach Ansicht des Österreichischen Städtebundes gleichheitswidrig, da auch eine mittels EDV-technischer Einrichtung eingebrachte Eingabe eine Eingabe ist. Eine gebührenrechtliche Begünstigung allein am Anknüpfungstatbestand der EDV-mäßigen Einbringung erscheint nicht sachlich. Warum sollen gerade jene Eingaben abgabefrei sein, die EDV-mäßig eingebracht werden, wenn generell nach dem Gebührengesetz „jede“ Eingabe gebührenpflichtig ist.

In diesem Zusammenhang wird auf die schon mehrmals erhobene dringende Forderung auf einen völligen Entfall dieser Abgabe für Eingaben und Beilagen verwiesen. Diese Abgabe muss heute wohl als „überholt“ und nicht mehr zeitgemäß bezeichnet werden.

Gerade wenn in Hinkunft EDV-Eingaben zunehmen und damit Eingaben anderer Form zurückgehen ist es nicht nur unsachlich, sondern letztlich wohl einfach auch keineswegs mehr zielführend, nur bei einem Teil der Eingaben eine solche „Steuer“ einzuhoben. Wenn normale Eingaben zurückgehen, dann wird darüber hinaus auch der diesbezügliche Aufwand in Relation zum Ertrag fragwürdig.

Bei einem völligen Entfall dieser Gebühren würden die Gemeinden und andere Behörden von der – bei der letzten Gebührengesetznovelle aufgebürdeten – Arbeitsleistung befreit, wobei der für einen ordnungsgemäßen Vollzug aufzuwendende Arbeitsaufwand nicht unterschätzt werden darf.

Kritisch wird ebenso angemerkt, dass fraglich erscheint, ob die vorgeschlagene Gebührenbefreiung von den Einsparungseffekten wirklich gedeckt ist (insbesondere im Hinblick auf die im EDV-Bereich zu tätigen Investitionen).

Gerade im Hinblick auf den oben erwähnten Arbeitsaufwand und die Tatsache, dass mit Einführung solcher EDV-Eingaben, die abgabenmäßigen Erfassung sicherlich noch problematischer würde, sollte dazu führen, die Eingabegebühr (einschließlich der Gebühren für die Beilagen) ersatzlos zu streichen.

### **Resümee**

Insgesamt gesehen bleiben zahlreiche wesentliche Fragen unbeantwortet – insbesondere ist eine Kostenabschätzung der Auswirkungen für die betroffenen Gebietskörperschaften notwendig – und deshalb bedarf der vorliegende Entwurf einer weitgehenden Überarbeitung zur rechtlich-inhaltlichen Verankerung dieser Materie im Rechtssystem. Im Hinblick auf die weitreichenden Auswirkungen dieses Gesetzgebungsvorhabens wäre die Erörterung der gesamten finanziellen Konsequenzen und des Umbaus der Verwaltungsstrukturen dringend vonnöten.

**Aktuelle Informationen zum Thema E-Government finden Sie auch auf der Homepage des Österreichischen Städtebundes unter [www.staedtebund.at](http://www.staedtebund.at)**

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of the Austrian Cities Federation (Österreichischer Städtebund online). The browser's address bar shows the URL <http://www.staedtebund.at/>. The website header features the organization's name and logo, which includes a stylized figure holding a crown. Below the header is a navigation menu with links for News, Termine, Tagungsergebnisse, Rundschreiben, ÖGZ, Ausschüsse, and Landesgruppen. A left sidebar contains a 'login' button and a list of menu items: >Recht, >Finanzen, >Europa, >Gebietskörperschaften, >Publikationen, >Links, >Österreichischer Städtebund, >Kontakt, and >Suche. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Aktuelle Arbeitsschwerpunkte', lists several items with small icons: 'Nächste Tagungen', 'Österreichischer Verfassungskonvent', 'E-Gov', 'Getränkesteuer', and 'Leitfaden zum Bundesvergabegesetz 2002'. The right column, titled 'NEWS', lists recent news items with dates: '2003-09-23: Starke Nachfrage zur E-Government-Veranstaltung Anfang Oktober', '2003-09-11: Daseinsvorsorge - Massive Kritik am Grünbuch der Kommission', '2003-09-09: Position des Österreichischen Städtebundes zu GATS', '2003-09-08: Gegen Liberalisierung der Wasserversorgung', and '2003-09-05: ESVG95-Daten über den Staat, Notifikation an die EU (Eurostat, DG ECGIN)'. A link 'Weitere News lesen Sie hier' is provided at the bottom of the news section. The browser's status bar at the bottom shows 'Fertig' and 'Internet'.

Grundlagen des E-Government	<b><u>Kapitel 1</u></b>
Europäische Rahmenbedingungen für E-Government	<b><u>Kapitel 2</u></b>
Fragebogenerhebung E-Government 2003	<b><u>Kapitel 3</u></b>
Akteure & Strukturen	<b><u>Kapitel 4</u></b>
Leitfaden für kommunales E-Government	<b><u>Kapitel 5</u></b>
Kommunale Perspektiven von E-Government	<b><u>Kapitel 6</u></b>
Good Practices	<b><u>Kapitel 7</u></b>



**Österreichischer Städtebund**  
1082 Wien, Rathaus

Telefon: 01/4000-89980

Telefax: 01/4000-7135

E-Mail: [post@stb.or.at](mailto:post@stb.or.at)

Internet: <http://www.staedtebund.at>