



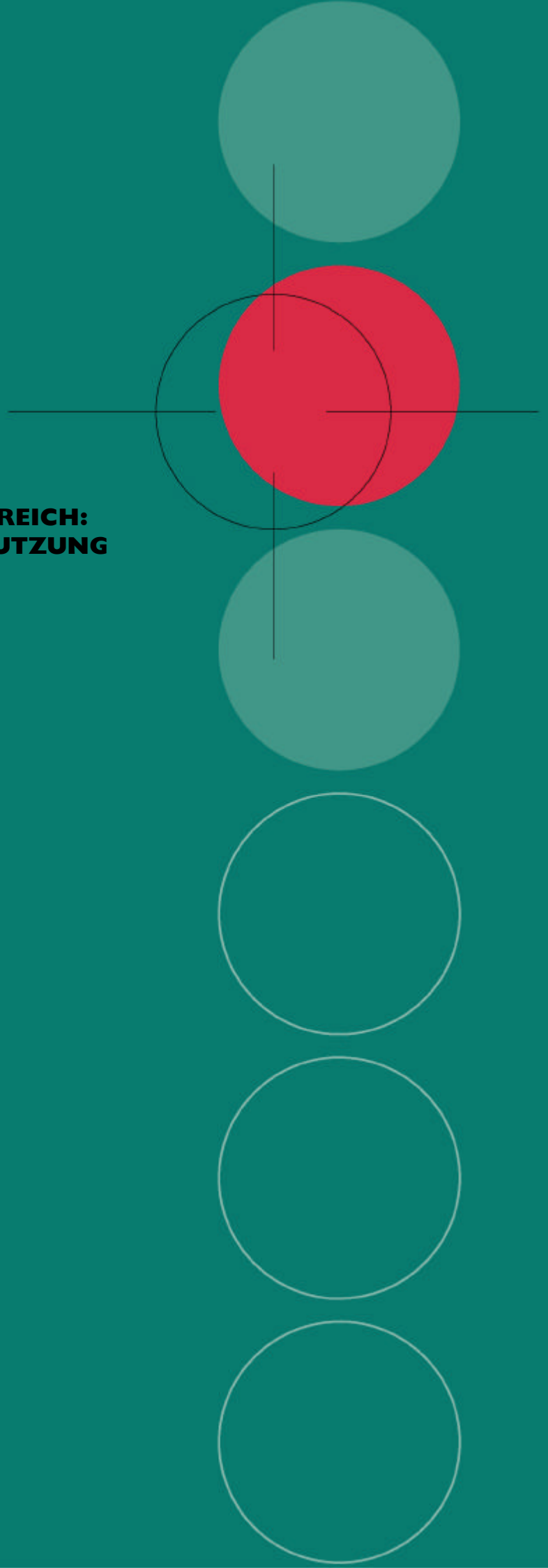
ÖSTERREICHISCHE
AKADEMIE DER
WISSENSCHAFTEN

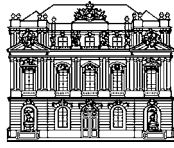


INSTITUT FÜR
TECHNIKFOLGEN-
ABSCHÄTZUNG

E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH: ENTWICKLUNGSSTAND, NUTZUNG UND MODELLPROJEKTE

**BERICHT I:
STAND DES DIENSTEANGEBOTS**





E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH: ENTWICKLUNGSSTAND, NUTZUNG UND MODELLPROJEKTE

BERICHT I: STAND DES DIENSTEANGEBOTS

INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG
DER ÖSTERREICHISCHEN AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN

Georg Aichholzer
Martin Spitzenberger

STUDIE IM AUFTRAG DES BUNDESKANZLERAMTES

WIEN, DEZEMBER 2004

Inhalt

Zusammenfassung.....	I
1 Einleitung.....	1
1.1 Zielsetzung.....	2
1.2 Methode.....	2
2 E-Government im Stadium fortgeschrittenen Ausbaus.....	3
3 Grundlagen für E-Government in Österreich.....	5
3.1 Strategische Zielsetzung.....	5
3.2 Organisation.....	7
3.3 Technik.....	10
3.4 Recht.....	12
3.5 Umsetzungsprioritäten.....	13
4 E-Government auf Bundesebene.....	17
4.1 Einleitung.....	17
4.2 Überblick.....	19
4.3 Ministerien.....	19
4.3.1 Bundeskanzleramt.....	19
4.3.2 Bundesministerium für Auswärtige Angelegenheiten.....	22
4.3.3 Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur.....	24
4.3.4 Bundesministerium für Finanzen.....	26
4.3.5 Bundesministerium für Gesundheit und Frauen.....	29
4.3.6 Bundesministerium für Inneres.....	30
4.3.7 Bundesministerium für Justiz.....	33
4.3.8 Bundesministerium für Landesverteidigung.....	35
4.3.9 Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft.....	35
4.3.10 Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz.....	37
4.3.11 Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie.....	38
4.3.12 Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.....	39
4.4 Nachgeordnete und ausgegliederte Dienststellen.....	41
4.4.1 Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen (BEV).....	41
4.4.2 Bundesamt für Soziales und Behinderungswesen (BASB).....	42
4.4.3 Österreichisches Patentamt.....	42
4.4.4 Statistik Austria.....	42
4.4.5 Agrarmarkt Austria GmbH (AMA).....	43
4.4.6 Arbeitsmarktservice (AMS).....	44
4.4.7 Bundesbeschaffung GmbH (BBG).....	44
4.5 Höchstgerichte und Rechnungshof.....	45
4.6 Parlament.....	45
4.7 Hauptverband der Sozialversicherungsträger.....	46
4.8 ELAK im Bund.....	50
4.8.1 Entwicklung.....	50
4.8.2 Status in den Ministerien.....	51
5 Länder.....	55
5.1 Überblick.....	55
5.2 Burgenland.....	56
5.3 Kärnten.....	56
5.4 Niederösterreich.....	57
5.5 Oberösterreich.....	58
5.6 Salzburg.....	59
5.7 Steiermark.....	60

5.8	Tirol.....	61
5.9	Vorarlberg	62
5.10	Wien	63
6	Städte und Gemeinden	65
6.1	Entwicklung.....	65
6.2	Internationale Tendenzen	65
6.3	Back-Office	66
6.4	Front-Office.....	68
	6.4.1 Information und Kommunikation.....	68
	6.4.2 Formulare und Transaktionen	69
	6.4.3 Umsetzungsstand	70
6.5	Portale auf Gemeindeebene	72
	6.5.1 Help.....	73
	6.5.2 Bürgerportal.....	75
	6.5.3 Kommunalnet	76
6.6	Sonstige kommunale Dienste	77
7	Infrastruktur und Basisdienste	79
7.1	Barrierefreier Zugang	79
7.2	Authentifizierung und Identifizierung	80
	7.2.1 Zertifizierungsinfrastruktur.....	80
	7.2.2 Implementierung.....	81
	7.2.3 Registerinfrastruktur	85
7.3	Portal Austria Services und Portalverbund.....	86
7.4	Behördenübergreifender Verzeichnisdienst.....	87
7.5	Elektronische Zustellung.....	88
7.6	E-Payment	89
	7.6.1 Elektronische Rechnungslegung	89
	7.6.2 EPS	90
	7.6.3 Paybox	90
8	Resümee: Stand und Entwicklungstrends.....	91
8.1	Allgemeine Entwicklungen.....	91
8.2	Bund	92
8.3	Länder.....	92
8.4	Gemeinden.....	93
8.5	Schlussfolgerungen.....	94
9	Literatur.....	97
	Anhang A	101
	Anhang B	105
	Liste der Internetadressen	105
	Anhang C	108
	Interviewpartner Ministerien	108
	Informationsbereitsteller Länder und Gemeinden	108

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 3.2-1: Aufbauorganisation der E-Government Offensive.....	8
Abbildung 3.2-2: Ablauforganisation der E-Government Offensive	9
Abbildung 4.3-1: Der elektronische Rechtserzeugungsprozess im Verfahren E-Recht.	20
Abbildung 4.6-1: Workflow des Gesetzwerdungsprozesses im Parlament.	46
Abbildung 6.3-1: Softwareausstattung der Gemeinden.....	67
Abbildung 6.4-1: Entwicklung von Kommunikationsdiensten 2001–2003.....	68
Abbildung 6.4-2: Formular- bzw. Transaktionsangebot in Städten und Gemeinden.	69
Abbildung 6.5-1: Entwicklung der Teilnehmer und Verfahren in Help.....	74
Abbildung 7.2-1: Register im Rahmen des Identitätsmanagements.....	85

Tabellenverzeichnis

Tabelle 2-1: Vorteile der unterschiedlichen Angebotsarten	4
Tabelle 3.5-1: Bewertungskriterien von Verwaltungsverfahren.....	14
Tabelle 4.3-1: Funktionsumfang von FinanzOnline.....	26
Tabelle 4.8-1: Meilensteine der Umsetzung des ELAK in der Bundesverwaltung	50
Tabelle 5.1-1: Bundesländer nach Umfang des Angebots elektronischer Verfahren	55
Tabelle 5.7-1: Präferenzen der Nutzer für E-Government Angebote	61
Tabelle 7.1-1: Umsetzung der WAI-Leitlinien in Österreich	80
Tabelle 7.2-1: Verfügbare Lösungen für Signatur- oder Bürgerkartenfunktionen	82
Tabelle 7.2-2: Online-Verfahren mit Signatur auf Bundesebene	84
Tabelle 7.3-1: Teilnehmer, Portale und Anwendungen im Portalverbund	87
Tabelle 7.6-1: E-Payment Systeme in der Verwaltung.....	89
Tabelle A-1: E-Government taugliche kommunale Verfahren (Erhebung des Österreichischen Städtebundes 2004)	101
Tabelle A-2: Intranetportale der Bundesverwaltung	103
Tabelle A-3: Register der Bundesverwaltung	104

Zusammenfassung

Das gegenständliche Forschungsprojekt umfasst hauptsächlich drei Zielsetzungen: Erstens, einen Überblick über den Stand und Entwicklungstrends des elektronischen Dienstleistungsangebots im Bereich E-Government in Österreich; zweitens, eine Sammlung und Auswertung von Studien und Befunden über Nutzung und bisherige Auswirkungen von E-Government; drittens eine Analyse ausgewählter Modellprojekte. Die Ergebnisse stützen sich auf Sammlung und Auswertung von Sekundärstudien, Experteninterviews und Analyse des Internetangebots staatlicher Einrichtungen. Teilbericht 1 fasst die Grundlagen und Ergebnisse zum Dienstleistungsangebot zusammen.

E-Government wird als Schlüsselfaktor für die Modernisierung von Staat und Verwaltung betrachtet. Die Realisierung bedeutet einerseits, den Verkehr in und zwischen verschiedenen staatlichen Einrichtungen, andererseits die Leistungsprozesse in den externen Beziehungen zu Bürgern, Unternehmen und anderen Organisationen auf elektronische Medien umzustellen. Dies schließt grundsätzlich alle Bereiche staatlicher Einrichtungen (Legislative, Exekutive und Judikative) sowie Verwaltungsebenen (Bund, Länder, Gemeinden) ein.

Die strategische Zielsetzung für E-Government geht in Österreich von der Vision aus, einen modernen und kundennahen Dienstleistungsstaat mit qualitativ hochwertigen, effizienten und kostengünstigen Verwaltungsdienstleistungen zu schaffen, die in elektronischer Form sicher abgewickelt werden können und allen zugänglich sind. Dabei wird auf bestimmten Werten und Prinzipien aufgebaut, z. B. allen gesellschaftlichen Gruppen neue Chancen zu eröffnen, sowie Verfahrenssicherheit und Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten.

Der Kooperation zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen, dem Konzept Bürgerkarte, der Schaffung und Zugänglichkeit von Registern innerhalb der Verwaltung sowie barrierefreien Portalen für Bürger und Unternehmen wird besonderer Stellenwert beigemessen. Für die Entwicklung von Online-Serviceangeboten steht die zentrale Bereitstellung von Grundbausteinen im Vordergrund, die von unterschiedlichen Diensten in gleicher Form benötigt werden (z. B. Styleguide für Formulare, elektronische Signatur, Bezahlung und Zustellung). Das Portal *Help* wird als zentrales Transaktionsportal und wichtigste Schnittstelle zur Verwaltung ausgebaut.

Die organisatorischen Voraussetzungen für die Steuerung und Koordinierung der Entwicklung von E-Government in Österreich (insbesondere Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes, E-Government Plattform, E-Cooperation Board, IKT-Board, E-Government Arbeitsgruppe der Länder, Fachausschuss IT der Städte und Gemeinden) haben sich bewährt und erfüllen wichtige Integrationsfunktionen. Die vernetzte Ablauforganisation und eingesetzten Steuerungsinstrumente wie Masterplan und Roadmap unterstützen diese.

An technischen Grundlagen wurden für den verwaltungsinternen Verkehr elektronische Aktenverwaltungssysteme sowie Portalverbund und Register (z. B. ZMR – Zentrales Melderegister) als wichtige Infrastrukturen realisiert. Für die Interaktion im Außenbereich stehen Lösungen für die Sicherheit elektronischer Kommunikationskanäle und sichere Identifikation im Online-Verfahren bzw. automatisierten Prozess im Vordergrund. Dabei erfüllen das Konzept Bürgerkarte und der Einsatz digitaler Signaturen auf Nutzer- und auch auf Verwaltungsseite (Amtssignatur) grundlegende Funktionen.

Ziele:
Entwicklungsstand,
Nutzung und
Modellprojekte

methodischer Ansatz

E-Government:
Schlüsselfaktor
der Verwaltungs-
modernisierung

strategische Ziele
und Prinzipien:

Chancen für alle

Sicherheit, Datenschutz

Kooperation zwischen
den Verwaltungsebenen

Register, Bürgerkarte,
barrierefreier Zugang

Help als zentrales Portal

organisatorische
Voraussetzungen

technische Grundlagen:

elektronische
Aktenverwaltung,
Portalverbund,
Register,
digitale Signaturen

rechtliche Grundlagen:	Eine wichtige Rechtsbasis wurde mit dem E-Government Gesetz geschaffen. Im Zusammenhang mit der Nutzung von Registern spielt die Kontrolle der Einhaltung von Datenschutzbestimmungen eine Schlüsselrolle. Der Schutz der Privatsphäre soll unter anderem durch das System bereichsspezifisch differenzierter Personenkennezeichen gewährleistet werden.
E-Government Gesetz, Datenschutzgesetz	
Spitzenposition Österreichs beim Ausbau von E-Government im EU-Vergleich	Österreich hat beim Ausbau von E-Government auch im internationalen Vergleich einen deutlich fortgeschrittenen Stand erreicht und ist in die Spitzengruppe in Europa vorgestoßen. Die <i>eEurope</i> Initiative und in jüngster Zeit die E-Government Offensive 2003 haben daran wesentlichen Anteil. Beim EU-weiten Vergleich des Ausbaus von 20 Basisdiensten für Bürger und Unternehmen zur vollständigen Online-Abwicklung von Amtswegen verzeichnet Österreich den größten Zuwachs. Auch beim Fortschritt der elektronischen Integration im Back-Office-Bereich sticht Österreich mit seinem erreichten Stand an Umsetzung durch Projekte wie ZMR, Elektronischer Akt, Papierlose Außenwirtschaftsadministration oder Schulbuch-Online hervor.
Umsetzung der WAI-Richtlinien für barrierefreien Zugang	Um einer digitalen Spaltung entgegenzuwirken, wird hoher Wert auf barrierefreie Zugänglichkeit durch die Umsetzung der WAI-Richtlinien für öffentliche Webinhalte gelegt. Die Angebote der Bundesverwaltung entsprechen weitgehend der Stufe A, vereinzelt werden bereits höhere Stufen erreicht.
hoher Standardisierungsgrad der Umsetzung	Die grundlegenden Technologien und Lösungen für E-Government haben einen relativ hohen Standardisierungsgrad erreicht. Der Formular-Styleguide ist z. B. auf allen Verwaltungsebenen weit verbreitet. Auf Bundesebene werden vor allem verwaltungsinterne Basisanwendungen webfähig gemacht und unterstützen die Verwaltung der anderen Ebenen. Auf Bezirks- und Gemeindeebene entstehen, meist in Zusammenarbeit mit Bund und Ländern, Musterlösungen für Verfahren, die sich an Bürger und Unternehmen richten. Der Fokus der weiteren Entwicklung wird auf den Transfer von Musterlösungen in der Verwaltung und die Verbreiterung des Angebots zu legen sein. Die Reorganisation von Verfahrensabläufen zählt zu den weiteren Hauptaufgaben.
Transfer von Musterlösungen	
Reorganisationsbedarf	
weitgehend strategiekonforme Umsetzung	In weiten Teilen der Verwaltung zeigt sich eine direkte Ausrichtung an den Elementen der österreichischen E-Government Strategie. Der Ausbau der Identifikation mittels Bürgerkarte wurde durch deren fehlende Verbreitung aufgrund von Kosten- und Komplexitätsbarrieren bisher allerdings gebremst. Vielfach wurde daher auf Identifizierung mit Login und Passwort gesetzt. Mittlerweile laufen jedoch in mehreren Sektoren Kooperationen zur kostengünstigen und flächendeckenden Bereitstellung von Bürgerkarten (z. B. Bankkarten, Studentenausweise, Dienstaussweise, <i>eCard</i>), die ab 2005 eine deutlich zunehmende Verbreitung erwarten lassen.
aktive Verbreitung der Bürgerkarte	
Stand auf Bundesebene:	Der verstärkte Ausbau elektronischer Verfahren macht neue „virtuelle“ und Meta-Register wie etwa das Stammzahlenregister oder das Standarddokumentenregister als zentrale Datenanwendungen für Verfahren nötig. Die elektronische Aktenverwaltung wird als Grundlage für den weiteren Ausbau externer E-Government Anwendungen betrachtet. An die erfolgreiche Implementierung des <i>ELAK</i> knüpfen sich auch Erwartungen der einfacheren und schnelleren Verfahrensentwicklung. Die Einführung in den Ressorts ist weitgehend abgeschlossen. Auch auf Bundesebene wurden mit weit ausgebauten Diensten wie <i>FinanzOnline</i> und Elektronischem Rechtsverkehr (<i>ERV</i>) komplette Online-Verfahren für Bürger und Unternehmen realisiert. Herausragende Errungenschaften sind weiters die Verfahren <i>e-Recht</i> und Umstellung auf elektronische Kundmachung der Bundesgesetzblätter.
Register	
ELAK	
FinanzOnline, ERV	
e-Recht, elektronische Kundmachung	

Neben den Ministerien und nachgeordneten Organisationen verfügen auch Einrichtungen wie das Parlament, die Höchstgerichte und der Rechnungshof über gut ausgebaut elektronische Informationsangebote. Dies gilt auch für den Hauptverband der Sozialversicherungsträger, welcher im Laufe des Jahres 2005 die multifunktionale *eCard* zur Einführung bringt.

Die E-Government Aktivitäten der Länder zeichnen sich durch einen unterschiedlich stark fortgeschrittenen Ausbau des Angebots an Online-Verfahren aus. Drei Bundesländer verfügen über ein sehr gut ausgebautes Angebot an Online-Verfahren; ansonsten herrschen, wenn auch teilweise recht fortschrittliche, Insellösungen vor. Das Land Salzburg etwa hat alle Online-Verfahren einheitlich als Transaktionsdienste umgesetzt, die vom Anbringen über Einsichtnahme und Bezahlung bis zur Zustellung elektronisch ablaufen. In den Back-Offices ist weitgehend elektronische Aktenverwaltung verwirklicht. Mehrere Länder stellen ihren Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden Portale mit Zugang zu Landesverfahren oder Bundesanwendungen zur Verfügung (z. B. *STERZ* in der Steiermark).

Auf Bezirksebene in das Portal *Help* integriert und bereits in sieben Bundesländern online durchführbar ist z. B. die Gewerbebeanmeldung. Auf Gemeindeebene ist in den letzten Jahren ein deutlicher Ausbau des Angebots an Off-line wie auch Online-Formularen für Bürger und Unternehmen erfolgt und wird weiter vorangetrieben. Zunehmend findet eine Bündelung von Verfahren auf Portalen statt. In Zusammenarbeit mit Gemeinden werden von der Projektgruppe *Help* Musterverfahren entwickelt und den Gebietskörperschaften angeboten. Derzeit stellt das Portal Städten, Gemeinden und Bezirkshauptmannschaften rund 40 verschiedene Verfahren zur Verfügung, die bereits in über 1.600 Fällen umgesetzt wurden. Neben *Help* haben sich für den kommunalen Bereich weitere Portale wie das *Bürgerportal* und *gem24.at* sowie *Kommunalnet* als interne Plattform für Gemeindeverwaltungen etabliert.

Schlussfolgerungen

- Die systematische Durchleuchtung des Leistungsangebots und stärkere Berücksichtigung der Nachfrageseite zur Klärung von Prioritäten und der „E-Government Tauglichkeit“ von Leistungen gewinnen an Bedeutung.
- Nutzereinbindung sowie Orientierung an Nutzererwartungen und -präferenzen helfen, Fehlentwicklungen zu vermeiden.
- Dezentral in Teilen der Verwaltung erarbeitete Umsetzungsvorhaben bedürfen der Abstimmung mit zentralem Masterpool und Roadmap.
- Horizontaler Wissensaustausch sowie Transfer von Best Practices und „Building Blocks“ der E-Government Strategie sollten verstärkt werden.
- Die Vermehrung von Portalen erhöht die Unübersichtlichkeit für die Nutzer und stellt gesteigerte Anforderungen an die Informationsarbeit.
- Offene Standards und Einhaltung von Standards werden zu Qualitätskriterien für Behördeninformationen und Online-Verfahren.
- Die verwaltungsübergreifende Verknüpfung von Datenbeständen erfordert geeignete Kontrollmechanismen zur Wahrung des Schutzes der Privatsphäre.
- Webfähige Systeme erleichtern eine zentrale Datenhaltung und dezentrale Zugänge mittels Web-Browser wie z. B. beim ZMR.
- Die Nutzung der Bürgerkarte lässt durch die Verbesserung der Kosten/Nutzen-Bilanz (sektorale Kooperationen, Verwaltungssignaturen) sowie Informationsmaßnahmen eine Steigerung erwarten.

Parlament und weitere Institutionen

eCard

Stand auf Landesebene:

... unterschiedlich fortgeschrittener Ausbau

... weitgehend elektronische Aktenverwaltung

Online-Gewerbebeanmeldung

Angebot an Online-Formularen

Help: Online-Musterverfahren

Angebotserhebung

Bedarfsorientierung

Abstimmungsbedarf

Wissensaustausch

Portalvielfalt

Standards

„Seamless Government“

(De-)Zentralisierung

Barrierenabbau

I Einleitung

Die traditionelle Organisation staatlicher Einrichtungen, insbesondere der öffentlichen Verwaltung und der Beziehungen zu ihren Klienten, ist praktisch weltweit im Umbruch. Produktion und Inanspruchnahme öffentlicher Dienstleistungen werden auf eine neue Basis gestellt. Electronic Government hat sich als ein Leitbild der Organisation öffentlicher Leistungsprozesse etabliert. Die Triebfedern sind vor allem politische und wirtschaftliche Reformanstöße, neue technische Potentiale und die Popularisierung des Internet. In der Europäischen Union trägt die forcierte Förderung einer europäischen Informationsgesellschaft im Rahmen des Aktionsplans „eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle“ wesentlich dazu bei.

Die Mitgliedsstaaten haben sich mit der weitgehenden Umstellung auf elektronische Dienstleistungen im Verkehr öffentlicher Stellen mit Bürgern und Unternehmen sowie im interadministrativen Bereich höchst ambitionierte Ziele gesetzt. E-Government im umfassenden Sinn zu realisieren bedeutet im Kern, einerseits den Verkehr in und zwischen verschiedenen staatlichen Einrichtungen, andererseits die Leistungsprozesse in den externen Beziehungen zu Bürgern, Unternehmen und anderen Organisationen auf elektronische Medien umzustellen. Dies schließt grundsätzlich alle Bereiche staatlicher Einrichtungen (Legislative, Exekutive und Judikative) sowie Verwaltungsebenen (Bund, Länder, Gemeinden) ein.

In Österreich hat der Ausbau von E-Government ein fortgeschrittenes Stadium erreicht. Durch die E-Government Offensive 2003 wurde er besonders vorangetrieben, mit dem Ziel, bis 2005 alle internetfähigen Amtswege online-verfügbar zu machen. Dahinter steht die Vision, einen modernen und kundennahen Dienstleistungsstaat mit qualitativ hochwertigen, effizienten und kostengünstigen Verwaltungsdienstleistungen zu schaffen, die in elektronischer Form sicher abgewickelt werden können und allen zugänglich sind.

Mit dem Eintritt in das Stadium elektronischer Gesamtabwicklung von Amtswegen sind wesentlich größere Hürden – v. a. Reorganisations-, Datenschutz-, Authentifizierungs- und Sicherheitserfordernisse – zu bewältigen als in der früheren Phase des Aufbaus elektronischer Informations- und Kommunikationsangebote. Zugleich tritt die Notwendigkeit einer verstärkten Auseinandersetzung mit der Nachfrageseite bzw. den Nutzererwartungen in den Vordergrund. Dies unterstreicht die Wichtigkeit einer begleitenden Beobachtung und wissenschaftlichen Untersuchung des Ausbaus von E-Government, sowohl auf der Angebotsseite als auch auf der Nutzungsseite und im weiteren gesellschaftlichen Umfeld. Es geht um die Verbesserung von Entscheidungsgrundlagen durch entsprechende Information zu Umsetzungsbedingungen, Inanspruchnahme und Auswirkungen von E-Government.

Der in Schwung gekommenen Entwicklung von E-Government mit einer Vielzahl bereits realisierter und laufender Projekte steht ein großes Manko an umfassender Information über den erreichten Stand gegenüber. Dies betrifft sowohl Grundfragen wie die Entwicklung von Angebot und Nachfrage als auch bisher festzustellende Wirkungen. Zwar existieren überwiegend in verstreute Dokumente und Daten zersplitterte Einzelbefunde in Form von Umfrage- und Forschungsergebnissen sowie Publikationen und Dokumentationen auf Behördenebene. Es fehlt aber ein Überblick über den Entwicklungsstand, der alle Verwaltungsebenen einschließt. Dies ist Gegenstand des Forschungsprojekts, zu dem dieser Bericht vorgelegt wird.

**E-Government als
Leitbild öffentlicher
Leistungsprozesse**

ambitionierte Ziele

**E-Government
Offensive 2003**

**mangelhaftes
Gesamtbild der
Entwicklung**

1.1 Zielsetzung

Da umfassendere Studien zum Stand von E-Government in Österreich entweder zeitlich bereits weiter zurückliegen (Aichholzer/Schmutzer 1999) bzw. nur zu einzelnen Verwaltungsebenen existieren (Prorok/Sallmann 2002), steht zum einen das Ziel einer verwaltungsübergreifenden Gesamtschau im Vordergrund. Darüber hinaus stellen, dem fortgeschrittenen Ausbau von E-Government Rechnung tragend, auch die Nachfrage nach elektronischen Dienstleistungsangeboten, die Nutzung und Auswirkungen wesentliche Untersuchungsziele dar. Neben dem angepeilten Überblick sollen ausgewählte Modellprojekte und internationale Vergleichsaspekte in die Analyse einfließen.

drei Hauptziele

Das Forschungsprojekt als Ganzes umfasst somit hauptsächlich drei Zielsetzungen:

1. Überblick über den Stand und Entwicklungstrends des elektronischen Dienstleistungsangebots im Bereich E-Government auf allen Funktions- und Verwaltungsebenen in Österreich;
2. Sammlung und Auswertung von Studien und Befunden über Nutzung und Auswirkungen von E-Government in Österreich;
3. Analyse von Entwicklungsfortschritten anhand ausgewählter Modellprojekte (unterschiedliche Verwaltungsebenen und Anwendungsbereiche, fortgeschrittene digitale Prozessintegration, Mustergemeinden).

Zum Teil ein Folgeprojekt der vom ITA fünf Jahre zuvor initiierten ersten Studie zu E-Government in Österreich, soll die Arbeit auch den zwischenzeitlichen Fortschritt beleuchten.

1.2 Methode

Methoden-Kombination

Die Durchführung stützt sich auf eine Kombination verschiedener Erhebungsmethoden mit Schwerpunkt auf Sammlung und Auswertung von Sekundärdaten, ergänzt durch Experteninterviews. Im Einzelnen umfasst dies:

- Literaturrecherchen,
- Dokumentenanalyse,
- leitfadengestützte Experteninterviews,
- Internetrecherchen, und
- Auswertung verwaltungsseitiger Internetangebote.

Wo nicht gesondert angegeben entsprechen die angeführten Zahlen dem Stand von November 2004.

2 E-Government im Stadium fortgeschrittenen Ausbaus

E-Government hat in Theorie und Praxis bereits eine beträchtliche Entwicklungszeit hinter sich und befindet sich praktisch weltweit in Ausbreitung (Ronnaghan 2002; Holzer/Seang-Tae 2003). In den entwickelteren Industriestaaten und sich entfaltenden Informationsgesellschaften wurde bereits ein fortgeschrittener Stand der Implementierung erreicht (TNS 2003; CGEY 2003; West 2004).

Das Konzept von E-Government hat im Laufe seiner nun nahezu zehnjährigen Karriere zwar zahlreiche Ausdeutungen erfahren, nicht zuletzt auch eine Akzentuierung in Richtung eines umfassenderen Begriffsinhalts. So wurde etwa in einer Studie der Bertelsmann-Stiftung ein ganzheitliches Verständnis von E-Government unter der Formel „Balanced e-Government“, eingefordert, die „konzeptionell sowohl e-Government im engeren Sinne (also elektronische administrative Dienstleistungen) als auch e-Democracy im weiteren Sinne (als das partizipatorische Potential des Internet nutzend) integriert“. Im Kern jedoch fokussiert etwa die so genannte Speyerer Definition von E-Government der Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer auf verschiedene Leistungsprozesse:

„Unter Electronic Government verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien. Auf Grund der technischen Entwicklung nehmen wir an, dass diese Prozesse künftig sogar vollständig elektronisch durchgeführt werden können. Diese Definition umfasst sowohl die lokale oder kommunale Ebene, die regionale oder Landesebene, die nationale oder Bundesebene sowie die supranationale und globale Ebene. Eingeschlossen ist somit der gesamte öffentliche Sektor, bestehend aus Legislative, Exekutive und Jurisdiktion sowie öffentlichen Unternehmen“ (von Lucke/Reinermann 2002).

Die Leistungsprozesse im Rahmen dieser Behördenbeziehungen umfassen im Kern drei grundlegende Typen von Diensten:

- Information (Behördenwegweiser, diverse Register etc.),
- Kommunikation (Anfragen, Nachrichten, Foren) und
- Transaktion (die Durchführung eines Verwaltungsakts bzw. einzelner Komponenten davon, z. B. Formularabruf, Antragstellung, Bescheiderteilung, Voten, Zahlungen etc.).

Durchgehend elektronische Abwicklung einer Verwaltungsdienstleistung ist ein sehr ambitioniertes Ziel. Grundsätzlich nimmt der Grad an Interaktivität und die Komplexität entsprechender Anwendungen von den Informations- zu den Transaktionsdiensten hin zu. Letzteres gilt sowohl in Bezug auf die technische und organisatorische Umsetzung als auch hinsichtlich der rechtlichen Aspekte und Nutzungsanforderungen. Wie in Tabelle 2-1 dargestellt, steigt damit vor allem der Bedarf an Reorganisation im Back-Office Bereich, allerdings auch der erzielbare Nutzen.

**unterschiedliche
Definitionen von
E-Government**

**drei Arten von Diensten:
Information,
Kommunikation,
Transaktion**

Tabelle 2-1: Vorteile der unterschiedlichen Angebotsarten

Nutzen für Bürger und Unternehmen	Internetangebot	Nutzen für die Verwaltung
INFORMATION		
Zeit- und Wegeersparnis, unabhängig von Ämteröffnungszeiten (Flexibilität)	Orientierungsinformationen (Wer, was, wann, wo, wie)	Weniger Anfragen, Zeiteinsparung bei Mitarbeitern
Zeitersparnis, bessere Wahrnehmung von Rechten	Verfahrensinformationen	Weniger Anfragen, weniger fehlerhafte Anträge
bessere Wahrnehmung von Rechten Nachvollziehbarkeit von Planungsentscheidungen	Planungsinformationen	Mehr Unterstützung bei Realisierung, aber zum Preis von mehr Arbeit in der Planungsphase Geringere Druckkosten Weniger Anfragen
KOMMUNIKATION		
Relativ unaufwendig zeitunabhängig (kein direkter Ansprechpartner notwendig)	Anfragen, Vorschläge per E-Mail (ankommend)	Anfragen können in besuchsfreien Zeiten (wenn Zeit ist) bearbeitet werden
Schnellere Lieferung	Mitteilungen, Versand von Dokumenten per E-Mail (abgehend)	Ersparnis von Briefporto und Druckkosten und Zeit
Geringer Aufwand zur Mitsprache an einem Thema (schnell, geringe Kosten) Anonyme Mitsprache möglich Zusammenkunft mit Personen, die man sonst nicht treffen würde	Foren, Chat	Aktuelle Informationen über die Bedürfnisse und Interessenlage der Bürger Größerer Diskussionskreis erhält Ansprechmöglichkeit (Bürgernähe)
TRANSAKTIONEN		
Bearbeitung in Echtzeit möglich (zumindest schnellere Bearbeitung) Einsparung von Porto	Leistungen beantragen (elektronische Formulare, die weiterverarbeitet werden können)	Integration der Daten in Fachverfahren (Reduktion der Bearbeitungszeit), Fehlervermeidung durch Falscheingaben oder Unleserlichkeit Anschluss statistischer Auswertungen Einsparung von Druckkosten Bearbeitung in Echtzeit möglich

Quelle: Kubicek (2003)

3 Grundlagen für E-Government in Österreich

3.1 Strategische Zielsetzung

Die politische Absicht, E-Government in Österreich aufzubauen, nahm etwa Mitte der neunziger Jahre erste Gestalt an: Sie fand in dem vom Bundeskanzleramt herausgegebenen Bericht zur Informationsgesellschaft (BKA 1997) sowie einem darauf aufbauenden „Aktionsplan Öffentliche Verwaltung“ und einer mit Ministerratsvortrag im März 1998 gestarteten „Informationstechnik-Offensive der Bundesverwaltung“ ihren formellen Ausdruck. Vorarbeiten zur Strategiebildung steuerte auch die im Jahr 2000 vom damaligen Ministerium für Öffentliche Leistungen und Sport eingesetzte „Taskforce e-Austria“ bei. Die deklarierten Grundziele Bürgerfreundlichkeit, Unterstützung der Wirtschaft und Verwaltungsvereinfachung wurden in jüngerer Zeit in verschiedenen Strategiepapieren zum Teil aufgegriffen und konkretisiert (Posch et al. 2003).

Vorarbeiten

Das „Leitbild der e-Government Offensive 2003“ fasst die Mission und Ziele in prägnanter Form zusammen (BKA 2003b; Rupp 2004a):

Mission und Ziele von E-Government

„Die e-Government Offensive sorgt dafür, dass Österreich als moderner und kundennaher Dienstleistungsstaat allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmerinnen und Unternehmern qualitativ hochwertige, effiziente und kostengünstige Verwaltungsleistungen bietet und sichere Transaktionen ermöglicht.

Die e-Government Offensive stärkt durch eine leistungsfähige Infrastruktur den Wirtschaftsstandort Österreich, führt langfristig zur Entlastung öffentlicher und privater Budgets, bringt eine zeitgemäße Neustrukturierung von Verwaltungsdiensten und -abläufen und sorgt dafür, dass alle von e-Government profitieren.

Die e-Government Offensive unterstützt die Vorreiterrolle Österreichs bei der Entwicklung innovativer technischer Lösungen. Ziel ist es, Österreich mit einem modernen e-Government an die Spitze in Europa zu führen.“

Im Leitbild werden zugleich leitende Werte und Prinzipien explizit festgehalten: E-Government soll sich an alle Bürgerinnen und Bürger richten, unabhängig von der sozialen und wirtschaftlichen Position, und allen Gruppen neue Chancen eröffnen. Dabei soll auf benachteiligte Gruppen besondere Rücksicht genommen werden. Weitere Grundsätze sind:

leitende Werte und Prinzipien

- Vernetzung und enge Kooperation von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und anderen öffentlichen Stellen
- Offene, zukunftsorientierte Standards, die Nachhaltigkeit und internationale Kompatibilität gewährleisten
- Verfahrenssicherheit und Schutz personenbezogener Daten
- Umfassende Information über das Leistungsangebot.

Einzelne strategische Zielsetzungen werden in einem weiteren Dokument konkretisiert (BKA 2003a): „Hauptziel ist es, eine intensivere Nutzung durch die Verbesserung des Leistungsangebotes für die Bürgerinnen und Bürger herbeizuführen. Dies kann nur durch klare Zielvorgaben und festgelegte Strategien, die alle Beteiligten kennen und verstehen, erreicht werden.“

weitere Ziele	<p>Dazu gehören des weiteren folgende Zielsetzungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einbindung aller Beteiligten • Schrittweise Transformation • Aufbauen auf drei Grundpfeilern: klarer gesetzlicher Rahmen, Sicherheit von Systemen und Dienstleistungen, sowie Einsatz nachhaltiger Technik (offene Standards und festgelegte Schnittstellen) • Zugang für alle • Zentrales Melderegister und Dokumentenregister • Papierlose Verfahren • Effizienzsteigerung durch Priorität für Infrastruktur und Verfahren mit hoher Nutzungsfrequenz • XML und Signatur als zentrale Werkzeuge • Bürgerkarten als Sicherheitsinfrastruktur • Prozessoptimierung zur Verwaltungstransformation • Optimieren der Verwaltungskosten.
Strategie-Komponenten	<p>Die im September 2002 vom IKT-Board beschlossene Ausformung der E-Government Strategie des Bundes enthält zusätzliche Konkretisierungsschritte. Sie umfassen ein Bündel unterschiedlicher Komponenten, die sich an externe Anspruchsgruppen ebenso wie an den internen Bereich der Verwaltung richten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategien für die Prozessmodellierung von Verwaltungsabläufen, den bundesweiten Einsatz des elektronischen Akts ELAK, IKT-Sicherheit und PKI (Public Key Infrastructure) • Policies für die Behörden-Kommunikation per E-Mail und in virtuellen privaten Netzen (VPN) • Konzepte für die Bürgerkarte, den Style Guide, den Zugang zu Registern, Dienstkarten von Verwaltungsangehörigen und Portale für Bürger • Richtlinien für die Umsetzung von barrierefreien Zugängen nach den WAI-Leitlinien • Checklisten für W-LAN-Lösungen, die schrittweise Umsetzung von E-Government Anwendungen sowie für diverse Installations- und Wartungsarbeiten.
Register, Bürgerkarte und Transaktionsportal Help sind zentrale Bestandteile	<p>Dem Konzept Bürgerkarte, der Schaffung und Zugänglichkeit von Registern innerhalb der Verwaltung sowie barrierefreien Portalen für Bürger und Unternehmen wird besonderer Stellenwert beigemessen. Im Ministerratsvortrag aus 2003 wurde unter anderem auch der Ausbau des Portals <i>Help</i> zum zentralen Transaktionsportal festgelegt: „Das Bürger- und Wirtschaftsportal der Verwaltung, Help.gv.at, steht seit Dezember 1998 im Internet zur Verfügung. Help.gv.at wird auch in Hinkunft die wichtigste Schnittstelle zur Verwaltung sein und wird mit einem Relaunch 2003 zum generellen Transaktionsportal mit noch besserer Verlinkung und einer noch benutzerfreundlicheren Oberfläche ausgestattet sein.“</p>
technische Komponenten... für „Building Blocks“ Strategie	<p>Die eingeschlagene Strategie unterscheidet sich von der früheren Entwicklung des E-Government auch dadurch, dass für den Dienstausbau die Bereitstellung von Grundbausteinen, die von mehreren Diensten in gleicher Form benötigt werden, im Vordergrund steht. Im Rahmen dieser „Building Blocks“-Strategie übernehmen standardisierte Komponenten (Module für Online Applikationen, MOA)¹ in elektronischen Verfahren routinemäßig wiederkehrende Prozessschritte. Dazu gehören das elektronische Anbringen, die Authentifizierung</p>

¹ <http://www.cio.gv.at/online-services/basic-modules/moa>

und Identifizierung von Antragstellern sowie die elektronische Zustellung und Bezahlung. Alle Basisdienste werden durch Anwendungen abgedeckt, die von oder im Auftrag der Stabsstelle IKT entwickelt wurden. Österreich strebt dabei die Rolle eines Kompetenzzentrums für die Entwicklung und Verbreitung solcher Bausteine an: Neben der Vereinheitlichung und dem effizienten Betrieb sind die hohe Transferierbarkeit in möglichst viele Verwaltungsstellen und die Verwendung durch private Unternehmen sowie durch ausländische Verwaltungen Ziel dieser Strategie.

Als Instrument zur Förderung der Einhaltung strategischer Richtlinien fungiert das *E-Government Gütesiegel*². Es wird zum Zweck der Qualitätssicherung und Akzeptanzförderung an Verwaltungsstellen sowie an private Anbieter von Diensten im Zusammenhang mit E-Government vergeben. Um das Gütesiegel tragen zu können, müssen Kriterien wie die Erkennbarkeit des Anbieters, die Beschreibung der Leistung, das Vorhandensein von Beschwerdemöglichkeiten sowie technische Gestaltungsmerkmale erfüllt sein. Für letztere müssen die Standards der Stabsstelle IKT umgesetzt werden. Damit trägt das E-Government Gütesiegel zur Berücksichtigung und Umsetzung der offenen entwickelten Standards in der Verwaltung und im privaten Bereich bei. Das Gütesiegel wird auf jeweils drei Jahre vergeben und basiert auf der Selbstverpflichtung der Hersteller. Im Streitfall fungiert die Bestätigungsstelle A-Sit als Schlichtungsstelle.

führend bei Entwicklung von Bausteinen

Einhaltung von Standards wird mit Gütesiegel belohnt

3.2 Organisation

Die organisatorischen Grundlagen zur Konzeption, Steuerung, Koordinierung und Umsetzung von E-Government wurden auf Bundesebene zunächst im Rahmen einer Neustrukturierung der IT-Koordination des Bundes mit dem Ministerratsvortrag vom 6. Juni 2001 geschaffen. Dies führte zur Einrichtung der „Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes“ und des „IKT-Board“ (Posch et al. 2003).

Stabsstelle IKT und IKT-Board

Die im Bundeskanzleramt angesiedelte Stabsstelle IKT-Strategie steht unter der gemeinsamen Leitung durch den Chief Information Officer (CIO) des Bundes und den Exekutivsekretär E-Government. Ihr obliegt die strategische Konzeption, Koordination und Unterstützung der Umsetzung von E-Government in Österreich. Der CIO des Bundes ist mit dem Vorsitz des IKT-Board sowie den damit verbundenen strategischen und Abstimmungsaufgaben betraut. In den Bereich des Exekutivsekretärs fallen die Leitung des E-Cooperation Board sowie vor allem Aufgaben im Zusammenhang mit der Umsetzung, Finanzierung und Information.

Chief Information Officer und Exekutivsekretär E-Government

E-Cooperation Board

Die Stabsstelle IKT-Strategie gliedert sich in die drei Bereiche „Geschäftsführung, Strategie und Internationales“, „Programm-Management und Beschaffungen“ sowie „Technik und Standards“. Diese unterstützen die Aktivitäten des IKT-Boards und deren Leiter und setzen die Vorgaben um.

Das IKT-Board hat beratende Funktion für den Bundeskanzler in IKT-Angelegenheiten, insbesondere hinsichtlich Strategien, Querschnittsmaterien und Infrastrukturangelegenheiten, die mehrere Ministerien betreffen. Es steht un-

² <http://www.guetesiegel.gv.at>. Vgl. zur Rolle von Gütesiegeln als Reputationsinstrument im Rahmen von Methoden für die Evaluation von Onlineangeboten Cimander (2003).

ter dem Vorsitz des Chief Information Officer des Bundes und setzt sich aus den Chief Information Officers der einzelnen Ministerien zusammen.

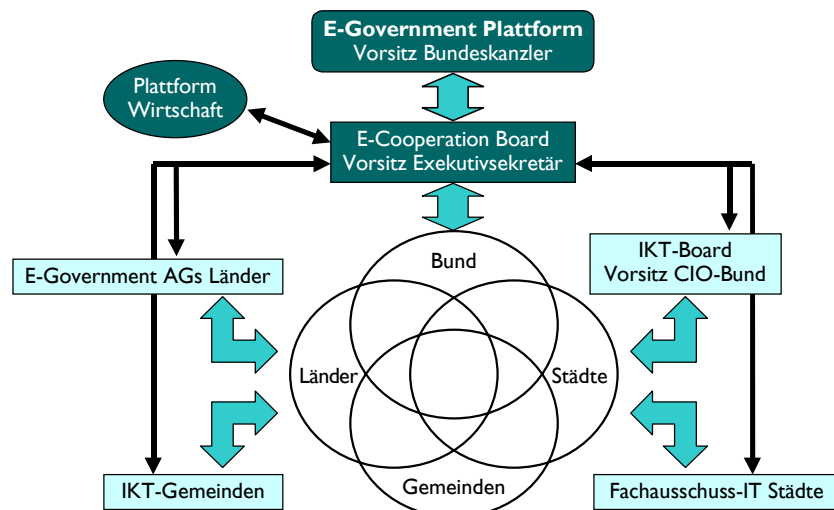
**E-Government Plattform
unter Vorsitz des
Bundeskanzlers**

Eine entscheidende Stärkung erfuhren die organisatorischen Voraussetzungen für die Steuerung und Koordinierung des Ausbaus von E-Government in Österreich im Jahre 2003 (Rupp 2004a; Rupp 2004b). Am 13. Mai wurde per Ministerratsvortrag die E-Government Offensive 2003 gestartet und in der Folge die „E-Government Plattform“ unter Vorsitz des Bundeskanzlers sowie das „E-Cooperation Board“ unter Vorsitz des Exekutiv-Sekretärs eingerichtet (BKA 2003b). Während die E-Government Plattform für die politische Verankerung von E-Government in Österreich auf höchster Ebene sorgt, wurde mit dem E-Cooperation Board eine koordinierende Stelle geschaffen, um die Aktivitäten des IKT-Boards sowie der Länder und Gemeinden abzustimmen und in einen strategischen Rahmen zu fassen. E-Government Plattform und E-Cooperation Board, die zur Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes und zum IKT-Board hinzutreten, binden alle Verwaltungsebenen ein (zusammen mit E-Government-Arbeitsgruppe der Länder und Fachausschuss IT der Städte und Gemeinden).

**Arbeitsgruppe
E-Government
Bund-Länder-Gemeinden**

Dem Prinzip der föderalen Verwaltung Österreichs folgend wurde nach einem Beschluss der Landesamtsdirektorenkonferenz bereits am 8. November 2000 die Arbeitsgruppe „E-Government Bund-Länder-Gemeinden“ eingerichtet, zu welcher Vertreter aller Ebenen der Verwaltung gehören und die bisher wesentliche rechtliche Regelungen und technische Standards erarbeitet hat. Länder, Städte und Gemeinden sind über die genannten Organisationsformen auch in die Strategiefindung mit eingebunden.

Weiters hat sich im Unternehmensbereich eine „Plattform Wirtschaft“ mit rund 150 teilnehmenden Unternehmen etabliert, die ein Forum für die Einbindung dieser wichtigen Nutzerkategorie in die E-Government Aktivitäten bildet. In ihrer heutigen Form stellt sich die Aufbauorganisation der E-Government Offensive somit wie in Abbildung 3.2-1 skizziert dar.



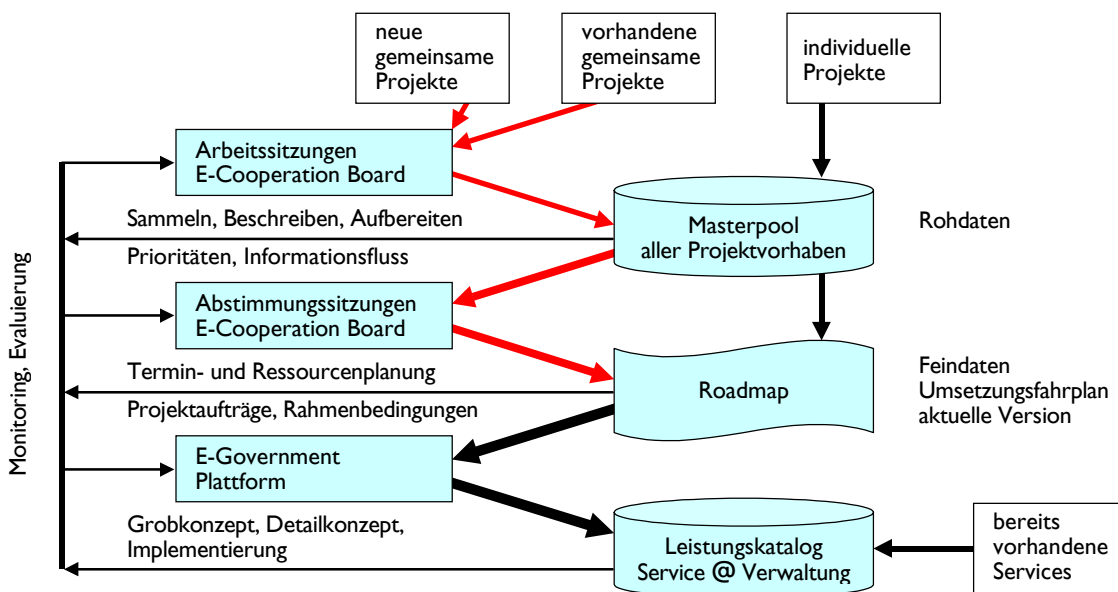
Quelle: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

Abbildung 3.2-1: Aufbauorganisation der E-Government Offensive

In einer rezenten Evaluierung der Governance-Qualität im Politikfeld Informationsgesellschaft, die sich auch explizit mit dem Bereich E-Government befasst, wird die etablierte Organisationsstruktur überwiegend positiv beurteilt (Schindler et al. 2004). Hervorgestrichen werden dabei Koordinations- und Konsensfähigkeit der E-Government Plattform, die Integration der technischen und organisatorisch-strategischen Seite der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes, die Reputation des Leitungsstabs und nicht zuletzt eine angemessene Personalausstattung. Die Einbindung der einzelnen Ressorts in die Meinungsbildung wird dagegen in der erwähnten Studie als weniger befriedigend gelöst erachtet (S. 24).

**Strukturen positiv
beurteilt**

Einen wesentlichen Beitrag zur Stärkung einer integrierten und koordinierten Umsetzungspolitik leisten die systematischen Vorkehrungen für eine klar strukturierte Ablauforganisation der E-Government Offensive (BKA 2003b). Sie stützt sich zum einen vor allem auf regelmäßige, etwa monatliche Arbeitssitzungen des E-Cooperation Board, ebenfalls etwa monatliche Abstimmungssitzungen des E-Cooperation Board, begleitet von Tagungen der E-Government Plattform. Zum anderen bilden Instrumente wie E-Government Masterpläne auf Bundes- und Landesebene, ein Masterpool aller Projektvorhaben sowie eine Roadmap E-Government 2003–2005 wichtige Steuerungskomponenten. Abbildung 3.2-2 stellt die Ablauforganisation schematisch dar.



Quelle: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

Abbildung 3.2-2: Ablauforganisation der E-Government Offensive

3.3 Technik

Bei Betrachtung der technischen Grundlagen der E-Government Strategie lassen sich zwei Aspekte unterscheiden: Einerseits die Kommunikation und Interaktion innerhalb der Verwaltung, andererseits jene zwischen Verwaltung und externen Einrichtungen und Anspruchsgruppen. Während erstere vor allem die Organisation des Back-Office betrifft, erfordert der Kontakt nach außen primär die sichere und verbindliche Übermittlung von Daten und Informationen in Form von Anträgen, Bescheiden, Zahlungen etc. Beide Seiten sind eng miteinander verknüpft und müssen für die Weiterentwicklung der elektronischen Verwaltung gleichermaßen Beachtung finden. So betrachten Experten die Einführung elektronischer Aktenverwaltungssysteme als Voraussetzung für die weitere Entwicklung neuer Verfahren für Bürger und Unternehmen, die von der Antragstellung bis zur Bescheiderstellung einen durchgängigen elektronischen Prozess bilden. Aus diesem Grund wird neben der Einführung des Elektronischen Akts (ELAK) im Bund auch in den Ländern und Gemeinden an der Umsetzung elektronischer Prozessunterstützung im Zusammenspiel mit Online-Verfahren gearbeitet. Auf Landesebene wird elektronische Aktenverwaltung bereits in den meisten Bundesländern eingesetzt.

Sicherheit und Vertrauen in offenen Netzen

Während die Verwaltung intern auf geschlossene Netze zurückgreifen kann, birgt die Kommunikation über ein offenes Netzwerk wie das Internet für alle Benutzer Unsicherheiten und Risiken. Für seine intensive Nutzung bedarf E-Government deshalb der Herstellung von Sicherheit und Vertrauen in die elektronischen Kommunikationskanäle. Weltweit wird die sichere Identifizierung und Authentifizierung der Parteien sowie die Verbindlichkeit von Inhalten im elektronischen Behördenverkehr als Voraussetzung für die vermehrte Nutzung und den weiteren Ausbau des Dienstleistungsangebots betrachtet (Greek Ministry of Interior 2003). Bei heutigem Stand der Technik scheint Public Key Kryptographie ein geeigneter Lösungsweg dafür.

Public Key Kryptographie bzw. asymmetrische Kryptographie basiert im wesentlichen auf einem öffentlichen und einem privaten Kryptographieschlüssel, welche vom Benutzer zur Verschlüsselung und zum Signieren von Nachrichten bzw. zum Entschlüsseln und zur Überprüfung der Authentizität verwendet werden können. Schlüsselpaare sind in so genannte Zertifikate eingebettet. Diese dienen dazu, von einer vertrauenswürdigen Stelle, dem Zertifizierungsdiensteanbieter (ZDA), glaubhaft bestätigen zu lassen, dass ein bestimmtes Schlüsselpaar zu einer bestimmten Person gehört³.

Kosten qualifizierter Zertifikate

Zertifizierungsdienste unterschiedlicher Ausprägung werden in Österreich von privatwirtschaftlichen Unternehmen erbracht (siehe auch S. 80). Anbieter qualifizierter Zertifikate müssen den gesetzlichen Auflagen in § 7 des österreichischen Signaturgesetzes (BGBl. 2000) entsprechen und können sich darüber hinaus einer freiwilligen Akkreditierung unterziehen⁴. Die dafür notwendigen

³ Public Key Kryptographie oder asymmetrische Verschlüsselung basiert im Gegensatz zur symmetrischen Verschlüsselung auf zwei Schlüsseln, von welchen nur einer geheim gehalten werden muss. Die Methode eignet sich gleichermaßen zur Verschlüsselung wie zur Signierung von Daten. Durch die Signierung eines Datensatzes kann dessen Unversehrtheit und der im Zertifikat eingetragene Verfasser überprüft werden. Zertifikate sind internationalen Standards entsprechende Datensätze (z. B. X509), die alle notwendigen Angaben zu einer Signatur (Signaturerstellungsdaten) und deren Besitzer enthalten. Ein qualifiziertes Zertifikat verbindet eine Signatur nachweisbar mit einer Person und bildet eine Echtheitsbescheinigung für eine Signatur. Es muss wiederum vom ausstellenden Zertifizierungsdienst signiert sein.

⁴ In Österreich ist die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH mit der Akkreditierung von Zertifizierungsdiensteanbietern betraut.

technischen und organisatorischen Maßnahmen schlagen sich in bisher noch relativ hohen Preisen für qualifizierte Zertifikate nieder. In Ländern, wo es schon zu einer nennenswerten Verbreitung kam, geschah dies angesichts fehlender Marktnachfrage in der einen oder anderen Form durch staatliche Unterstützung (Dumortier 2004; Dumortier et al. o.J.).

Als Übergangslösung spezifiziert das E-Government-Gesetz in § 25 Abs. 1 deshalb so genannte *Verwaltungssignaturen*, die im Bereich der öffentlichen Verwaltung „hinreichende Sicherheit bieten, auch wenn sie nicht notwendigerweise allen Bedingungen der Erzeugung und Speicherung von Signaturerstellungsdaten der sicheren Signatur genügen und nicht notwendigerweise auf einem qualifizierten Zertifikat beruhen“. Bis Ende 2007 sind Verwaltungssignaturen im Behördenkontakt den sicheren rechtlich gleichgestellt. Beispiele dafür sind die A1-Signatur oder die Verwaltungssignatur auf der eCard⁵ der Sozialversicherung.

Auf Seite der Verwaltung kommt die elektronische Signatur in Form der *Amtssignatur*⁶ zum Einsatz. Diese dient zur Unterfertigung von Behördenkommunikation und ermöglicht authentische elektronische Dokumente, die anstelle von Papierdokumenten die Gültigkeit von Originalen besitzen. Mit der Verfügbarkeit der Amtssignatur zählt Österreich international mit zu den Vorreitern bei der rechtssicheren elektronischen Kommunikation.

Während Public Key Kryptographie die Authentifizierung ermöglicht, eignet sie sich nicht für eine Identifizierung in einer von der Verwaltung benötigten Qualität. Werden personenbezogene Daten in einem Verfahren verwendet, muss die Behörde die Identität ihres Interaktionspartners eindeutig feststellen können. Dies erfolgt heute durch Vorweisen eines amtlich beglaubigten Identitätsdokuments. Zukünftig soll eine Person mit Hilfe einer amtlichen Personenevidenz, dem Zentralen Melderegister (ZMR) und über einen eindeutigen Ordnungsbegriff (ZMR- bzw. Stammzahl⁷) sicher identifiziert werden.

Eine Behörde kann die Personen- und Meldedaten mit dem Namen und der Stammzahl der Person abrufen. Die Stammzahl ist damit das zentrale Identifizierungsmerkmal für natürliche Personen im Konzept Bürgerkarte⁸ (siehe auch S. 80). Dieses vereint die Authentifizierung durch digitale Signatur mit der Identifizierung durch Identitätsregister. Der Name bezieht sich auf eine im Besitz des Bürgers befindliche Chipkarte, dem nach heutigem Stand der Technik vorteilhaftesten jedoch nicht einzig möglichen Trägermedium für elektronische Signaturen und Stammzahlen.

Verwaltungssignatur als Übergangslösung

Authentifizierung von Behörden

Stammzahl als Personenkennzeichen

⁵ Bei der A1-Signatur hat der Signator die Signaturerstellungsdaten nicht „unter seiner alleinigen Kontrolle“ wie § 2 Z. 3 des Signaturgesetzes verlangt. Die Verwaltungssignatur der Sozialversicherung beruht nicht auf einem qualifizierten Zertifikat, welches mit höheren Kosten verbunden wäre.

⁶ Siehe dazu auch <http://www.cio.gv.at/faq/Amtssignatur>

⁷ Die Stammzahl wird als unumkehrbare mathematische Ableitung aus der ZMR-Zahl gebildet. Behörden, die eine Person identifizieren wollen, kennen normalerweise nur deren Namen, Geburtsdatum und Stammzahl aus der Bürgerkarte. Da nicht die Stammzahl sondern die ZMR-Zahl Ordnungsbegriff im ZMR ist, kann eine Abfrage nur nach Namen und Geburtsdatum erfolgen. Erst die mathematische Einweg-Ableitung der ZMR-Zahl des Suchergebnisses zur Stammzahl macht den Vergleich der beiden Werte und die eindeutige Feststellung der Richtigkeit der Identität möglich. Eine Umrechnung der Stamm- auf die ZMR-Zahl ist nicht möglich. Siehe dazu auch http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPIV_Stammzahlen und [bPK_final.pdf](#)

⁸ Siehe dazu auch <http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPBuergerkarten.pdf>

3.4 Recht

E-Government-Gesetz bildet rechtliche Grundlage

Eine wichtige neue Rechtsbasis wurde mit dem am 1. März 2004 in Kraft getretenen E-Government Gesetz geschaffen. Hauptinhalt sind die Festlegung der Funktion „Bürgerkarte“ sowie Abänderungen im Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) und Zustellgesetz (ZustellG) (Steiner 2004). Im Einzelnen geht es um folgende Bereiche:

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

Weitere rechtliche Voraussetzungen für E-Government umfassen das bereits am 1.1.2000 in Kraft getretene Signaturgesetz sowie die einzelnen gesetzlichen Regelungen betreffend Meldegesetz, Zustellgesetz, AVG und ASVG (Connert 2002). Diese wurden teilweise mit Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes novelliert.

Verordnungen ergänzen E-GovG

Die angeführten Bundesgesetze werden durch eine Zahl von Verordnungen ergänzt. Als Detailregelungen in Folge des E-Government-Gesetzes sind die E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung (E-Gov-BerAbgrV) und die Regelung der sicherheitstechnischen und organisationsrelevanten Voraussetzungen für Verwaltungssignaturen (VerwSigV) zu nennen.

Übergangsbestimmungen für technische Lösungen

Aufgrund der bisher heterogenen E-Government Landschaft enthalten gesetzliche Regelungen in diesem Bereich oft Übergangsfristen, während der frühere Anwendungen durch Lösungen ersetzt werden müssen, die mit E-Government Strategie und E-Government-Gesetz konform gehen. Wichtige Übergangsbestimmungen betreffen etwa die Verwaltungssignatur, die als einfachere und kostengünstigere Vorstufe der sicheren Signatur bis zu deren Verbreitung Benutzer authentifizieren und Nutzungsbarrieren vermindern soll. Ähnliche Bestimmungen gelten auch für die elektronische Zustellung, wo existierende, nicht strategiekonforme Zustellsysteme bis 2007 weiterverwendet werden können, weil vorher nicht mit einer ausreichenden Verbreitung der für die sichere elektronische Zustellung nötigen Bürgerkarte gerechnet wird.

Datenschutz muss Beachtung finden

Im Zusammenhang mit der Nutzung von Registern sind Datenschutzbestimmungen besonders zu beachten. Die Zusammenführung dezentraler Datenbestände und die verstärkte Verknüpfung personenbezogener Daten über Metaregister erleichtern zwar die (automatisierte) Recherche z. B. durch autonome Agenten. Jedoch gilt es, das Streben nach effizientem und bürgerorientiertem Handeln mit den Erfordernissen des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre der Bürger in Balance zu halten. Nicht zuletzt durch das System bereichsspezifischer Personenkenneichen wird versucht, dem Rechnung zu tragen.

Um nicht ein durchgängiges Personenkennzeichen und damit praktisch den gläsernen Bürger zu schaffen, sieht das E-Government-Gesetz in § 8 vor, dass anstelle der Stammzahl in unterschiedlichen Verwaltungsbereichen jeweils bereichsspezifische Kennungen⁹ zu verwenden sind. Die Bestimmungen zur Abgrenzung der Verwaltungsbereiche finden sich in der E-Government-Bereichs-abgrenzungsverordnung (E-Gov-BerAbgrV). Damit wird das System der Personenkennzeichen rechtlich präzisiert und die verfassungsmäßige Trennung der Verwaltungsbereiche im E-Government umgesetzt.

3.5 Umsetzungsprioritäten

Die Einführung von E-Government bedarf der Entscheidung, was auf elektronische Prozesse umgestellt werden soll und mit welcher Priorität. Dies erfordert in der einen oder anderen Form eine Auswahl jener Elemente der Staats-tätigkeit, insbesondere Verwaltungsdienstleistungen¹⁰ und Geschäftsprozesse, die es in elektronische Verfahren überzuführen gilt. Dabei kommen implizite oder explizite Entscheidungskriterien zur Anwendung.

Für die erste Phase der Entwicklung von E-Government in Österreich lassen sich zu dieser Aufgabe folgende Zugänge ausmachen: Einer der gezielten ersten Schritte war die Entwicklung eines umfassenden Behördenwegweisers und die Bereitstellung von Basisinformation über Verwaltungsverfahren für die verschiedenen Anspruchsgruppen (Bürger, Unternehmen und sonstige Organisationen). Dies wurde mit dem in der Folge zu einem zentralen Portal ausgebauten und zu einem internationalen Vorzeigemodell gediehenen elektronischen „Amtshelfer“ *Help* in Angriff genommen¹¹. Eine weitere frühe Aktivität unternahmen die verschiedenen staatlichen Einrichtungen mit der Entwicklung eigener Websites zur Selbstdarstellung und der Bereitstellung von Informationsangeboten. Die Auswahl der angebotenen Inhalte war in hohem Ausmaß durch den Grad der Aufbereitung bzw. leichte Umsetzbarkeit und geringen Reorganisationsaufwand bestimmt, zum Teil auch durch demokratiepolitische Ziele motiviert (z. B. Rechtsinformationssystem RIS). Darüber hinaus kam als Kriterium die Ausrichtung auf professionelle Mittler zwischen Staat und diversen Anspruchsgruppen sowie die Relevanz aufgrund der Zahl und Frequenz von Geschäftsfällen zum Zuge. Dies gilt vor allem für die frühe Entwicklung der Angebote im Finanz- und Justizbereich, wobei – wie auch in manchen anderen Verwaltungen – besonders innovationsfreudige Pioniere der Entwicklung zusätzlich eine wichtige Rolle spielten.

In jüngerer Zeit kommt für die Prioritätssetzung beim Ausbau von E-Government zum einen der Einfluss von Aktionsplänen auf EU-Ebene zum Tragen; zum anderen werden Schritte zu einer systematischen Orientierung an der Eignung von Verfahren und an nachfrageseitigen Kriterien unternommen.

**frühe Phase:
Bereitstellung von
Basisinformation**

**leichte Umsetzbarkeit
ausschlaggebend**

**nachfrageseitige
Faktoren werden
wichtiger**

⁹ http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPIV_Stammzahlen%20und%20bPK_final.pdf

¹⁰ Lenk weist zu Recht auf die verkürzende Sichtweise einer Gleichsetzung von Staats-tätigkeit mit Dienstleistungen hin und unterscheidet grundsätzlich sechs *Produkt-typen*: Kommunikation von Entscheidungen, finanzielle Transfers, personenbezogene Dienstleistungen, Dienstleistungen am Objekt, Informationsabgabe und Sach-güterproduktion (Lenk 2004, S. 56ff.).

¹¹ *Help* wurde im Jahre 2003 mit dem *eEurope Preis* in der Kategorie „A better life for European citizens“ ausgezeichnet.

**Erstellung von
Leistungskatalogen in
Ministerien**

**„E-Government
Tauglichkeit“**

Die Aktionspläne eEurope 2002 (Europäische Kommission 2000) und eEurope 2005 (Europäische Kommission 2002) räumen dem Ausbau elektronischer Behördendienste bzw. E-Government einen hohen Stellenwert ein und unterstützen diese Zielsetzung, unter anderem durch ein regelmäßiges Benchmarking von 20 Basisdiensten für Bürger und Unternehmen. Diese finden auch bei der Prioritätssetzung in Österreich eine entsprechende Berücksichtigung, wie sich am Inhalt der von der IKT-Stabsstelle entwickelten Roadmap feststellen lässt.

In verschiedenen Ministerien wird die Auswahl von Verfahren für die nächsten Ausbauschritte vermehrt mit systematischer Durchleuchtung der Leistungsangebote verbunden. Sowohl im BMSG wie auch im BMLFUW wurden im vierten Quartal 2004 Erhebungen durchgeführt, die zeigen sollen, welche Leistungen im Ressort für die Online-Umsetzung geeignet sind, um so zu Ranglisten von konkreten Umsetzungsvorhaben, ähnlich „ministeriellen Masterplänen“, zu gelangen. Eine solche systematische Abschätzung der „E-Government Tauglichkeit“ von Verwaltungsleistungen erfolgte vor kurzem auch auf kommunaler Ebene. Die online durchgeführte Fragebogenerhebung des Österreichischen Städtebundes (Sallmann 2004) richtete sich an Fachbereichsleiter aus 11 Statutarstädten¹² und beleuchtete einen umfassenden Katalog von 320 Verfahren, die sich 15 größeren Leistungsbereichen zuordnen ließen. Insgesamt erbrachte die Umfrage 502 nach jeweils 18 Kriterien (siehe Tabelle 3.5-1) bewertete Verfahren.¹³ Die Verfahrensbewertung umfasst somit sowohl objektive (z. B. Anzahl der Geschäftsfälle) als auch subjektive Kriterien (z. B. Erwartungshaltungen). Als wesentliches Kriterium wird die durchschnittliche Anzahl der Geschäftsfälle pro Jahr angesehen.

Tabelle 3.5-1: Bewertungskriterien von Verwaltungsverfahren

Verfahrensspezifische Kriterien	Anzahl der Geschäftsfälle/Jahr
	Anzahl der Kundenkontakte/Verfahren
	Verfahrensverlauf
	Eindeutige Identifikation erforderlich
	Zu erbringende Nachweise
	Kommt Bezahlungsvorgang vor?
Organisatorische Kriterien	Rechtliche Rahmenbedingungen
	Anzahl beteiligter Mitarbeiter
	Anzahl beteiligter organisationsinterner Dienststellen
	Anzahl beteiligter externer Dienststellen
E-Government-Nutzenkriterien	Erledigungsdauer
	Erwarten die Kunden eine elektronische Abwicklung?
	Könnte das Verfahren zeit- und ortsunabhängig in Anspruch genommen werden?
	Wird für Kunden Inanspruchnahme der Leistung einfacher?
	Würde eine elektronische Abwicklung Mitarbeiter entlasten?
	Lässt sich eine Verkürzung der Verfahrensdauer erzielen?
Lässt sich der Sachaufwand reduzieren?	
Lässt sich die Abwicklung vereinfachen?	

Quelle: Sallmann (2004, S. 6).

¹² Eisenstadt, Graz, Innsbruck, Linz, Salzburg, St. Pölten, Steyr, Villach, Waidhofen a. d. Ybbs, Wels, Wiener Neustadt.

¹³ Diese Zahl ergibt sich inklusive Mehrfachbewertungen auf Basis von 66 eingegangenen Online-Fragebögen.

Laut dieser Städtebund-Erhebung zählen 13 % der abgefragten Verfahren zu den echten „Volumensanwendungen“ mit mehr als 1.000 Geschäftsfällen pro Jahr. Die Studie nimmt 250 Anwendungsfälle pro Jahr als Untergrenze für E-Government Tauglichkeit an, was auf 26 % aller Verfahren zutrifft. Es wird aber zugleich festgehalten, „dass sogar in den einwohnerstärksten Städten Österreichs mehr als die Hälfte aller Verfahren (54 %) weniger als 100 Mal pro Jahr abgewickelt werden“ (Sallmann 2004, S. 7).

Als weitere Kriterien für E-Government Tauglichkeit werden neben der Anzahl der Geschäftsfälle mindestens ein Kundenkontakt pro Verfahren und ein linearer, d. h. über die Geschäftsfälle hinweg relativ gleichförmiger, Verfahrensverlauf angenommen. Angewandt auf die in Frage stehenden 320 Verfahren ergibt sich eine Untergruppe von 47 Fällen, die als E-Government tauglich gelten können. Gereiht nach dem ebenfalls erhobenen Grad an aggregierter Erwartungshaltung, lassen sich die Ergebnisse auch für Prioritätsentscheidungen heranziehen (siehe Anhang 1, Tabelle A-1). Es zeigt sich, dass Verfahren aus dem Bereich Meldewesen, Steuerangelegenheiten, Gewerbeberechtigung und Gebührenvorschreibungen dabei eine besondere Rolle spielen.

Nachfrageseitig ansetzende Herangehensweisen an die Verfahrensauswahl für Umsetzungsentscheidungen wurden international erstaunlich lange vernachlässigt. Einen der ersten Ansätze in Österreich bildet der im Rahmen des *Bürgerforums E-Government* in der Steiermark unternommene Versuch, Bürger in die Bestimmung des Bedarfs und damit zugleich in die Prioritätssetzung mit einzubeziehen. Dabei rangierten ebenfalls Gewerbebeanmeldung, Meldewesen sowie Beihilfen im Sozialbereich im Vordergrund (siehe auch S. 60f.).

**13 % der Verfahren
mit mehr als 1.000
Geschäftsfällen pro Jahr**

Bewertungskriterien

**Bedarfserhebung
mittels Bürgerforum**

4 E-Government auf Bundesebene

4.1 Einleitung

Im Zuge des Booms an Benchmarking-Studien zur Angebotsentwicklung im Bereich von E-Government war auch Österreich in den vergangenen Jahren wiederholt Gegenstand internationaler Erhebungen. Eine bereits im Jahre 2001 durchgeführte Untersuchung fand zum Beispiel für Österreich, dass 15 % der Websites der öffentlichen Verwaltung Online-Services anboten, 93 % Publikationen und 36 % Datenbank-Anbindung (World Markets Research Centre 2001).

Das nach außen gerichtete Angebot an elektronischen Diensten nahm in den letzten Jahren an Reife (Transaktionsgrad bzw. Ausmaß der Onlinefähigkeit) und Breite laufend zu. Die im Oktober 2003 bereits zum vierten Mal EU-weit durchgeführte Erhebung über 20 öffentliche Basisdienste, die den Fortschritt bei zwölf Diensten für Bürger und acht für Unternehmen misst, zeigt dies deutlich (CGEY 2004): Österreich verzeichnete beim Ausbau des Angebots an elektronischen Informationen bis zur vollständigen Online-Abwicklung von Amtswegen in der jüngsten Erhebung unter allen Ländern den größten Zuwachs.

Das bedeutete den Vorstoß unter die Top Vier in Europa (neben Dänemark, Schweden, Irland), und zwar beim Indikator „Online-Reifegrad“¹⁴ auf Platz vier, beim Indikator „Online-Komplettabwicklung“ sogar auf Platz zwei.

Die einzelnen Dienste zeigen nach vier *Servicekategorien* gebündelt, auch wenn es sich nur um aggregierte Durchschnittswerte handelt, recht unterschiedlichen Ausbaustand:

- *Serviceangebote, die Einnahmen liefern*: d. h. Serviceangebote, bei denen Geld von Bürgern und Unternehmen an den Staat fließt (vor allem Steuern und Sozialabgaben).
- *Registrierungsdienste*: Serviceangebote, die den Eintrag objekt- oder personenbezogener Daten im Rahmen administrativer Vorschriften betreffen.
- *Leistungen für Bürger und Unternehmen*: öffentliche Dienstleistungen, die Bürgern und Unternehmen im Gegenzug für Steuern und Beiträge angeboten werden.
- *Genehmigungen und Konzessionen*: Dokumente, die von Behörden ausgestellt werden, wie beispielsweise eine Baugenehmigung.

Die erste Kategorie von Diensten, also jene, die dem Staat Geld bringen, wie etwa *FinanzOnline*, erweisen sich nicht nur in Österreich sondern europaweit als deutlich weiter ausgebaut als solche, die Leistungen für Bürger und Unternehmen betreffen. Onlinedienste für Unternehmen haben fast in allen Ländern einen beträchtlichen Vorsprung gegenüber dem Fortschritt bei den Bürgerdiensten. Am wenigsten weit gediehen ist die Umsetzung in der Gruppe der Genehmigungen und Konzessionen.

Online-Angebot nahm an Reife und Breite zu

Vorstoß Österreichs unter die Top Vier in Europa

Zuwächse bei Einnahmen bringenden und unternehmensbezogenen Diensten

¹⁴ Der Online-Reifegrad wird in vier Stufen gemessen: Stufe 1 – *Information*: online Information über öffentliche Dienste; Stufe 2 – *Interaktion*: Herunterladen von Formularen; Stufe 3 – *Zweiweg-Interaktion*: Bearbeitung von Formularen, einschließlich Authentifizierung; Stufe 4 – *Transaktion*: Fallbearbeitung, Bescheiderteilung und -zustellung (Zahlung).

Fortschritte bei verwaltungsinternen Online-Entwicklungen	Im internen elektronischen Verkehr in der Verwaltung wurden vor allem mit dem Elektronischen Akt (ELAK) auf Bundesebene und ähnlichen Innovationen in einzelnen Bundesländern auch nach internationalen Maßstäben sehr innovative Schritte gesetzt. Damit wurde der Back-Office-Bereich der Verwaltung in Österreich wesentlich früher zum Gegenstand von E-Government Entwicklungen als in den meisten anderen Ländern, ohne dass dies in den stark auf den Front-Office Bereich konzentrierten Benchmarking-Erhebungen entsprechend zur Geltung kommen konnte (Schindler et al. 2004).
Benchmarking auch Motivationsinstrument	Generell gilt zwar, dass Benchmarking-Ergebnisse nicht isoliert und als absolut exakt vergleichbare Messergebnisse betrachtet werden sollten. Sie sind zu einem Gutteil auch Motivationsinstrument zum Leistungsansporn aus dem Vergleich mit anderen. Doch in Kombination mit anderen Erhebungsergebnissen ergibt sich für Österreich das Bild eines deutlichen Ausbaufortschritts. Dies wird unter anderem durch eine ebenfalls EU-weite Vergleichsstudie zu den Fortschritten im Back-Office-Bereich unterstrichen (Millard et al. 2004). Dabei sticht Österreich mit mehreren Good Practice Beispielen hervor, nämlich den Projekten Papierlose Außenwirtschaftsadministration, Schulbuch-Online und Meldebestätigung-Online.
Österreich Vorbild in Back-Office-Studie	Zwei weitere Umfragen, die sich auf die Nutzung des Online-Angebots sowie die Nutzerzufriedenheit konzentrierten, wurden in EU-Europa (EU 15) in den Jahren 2003 ¹⁵ und 2004 durchgeführt. Die erste Studie basiert auf Online-Antworten von rund 28.000 Nutzern (PLS Ramboll/eWorx 2003); der neueren liegen sogar Einschätzungen von 48.000 Nutzern zugrunde (Ramboll Management 2004). Beide stellen den E-Government Diensten ein im Wesentlichen sehr positives Zeugnis aus: Nahezu zwei Drittel der Nutzer sind mit den Online-Diensten sehr zufrieden, rund 10 % äußern sich als unzufrieden. Obwohl eine deutliche Mehrheit hohe Zufriedenheit zeigt, deutet sich somit an, dass die Arbeit an der Nutzerfreundlichkeit eine wichtige Aufgabe bleibt. Jeder fünfte Nutzer aus dem Unternehmensbereich hat Schwierigkeiten, den gesuchten Dienst oder die betreffende Website zu finden. Auch die Bedienung selbst, die Schnelligkeit und Sprachverständlichkeit lassen noch zu wünschen übrig. Ähnlich, wenngleich etwas weniger stark ausgeprägt, sind die Defizite bei den Diensten für Bürger.
Online-Nutzung und Nutzerzufriedenheit	
Bestwerte für einige österreichische E-Government Dienste	Einige österreichische E-Government Dienste schneiden dabei allerdings sehr positiv ab. Bei der abschließenden Rangreihung der europäischen Angebote nach den Kriterien hoher Online-Reifegrad, viele Nutzenaspekte und wenig Bedienungsprobleme erzielen zwei davon sogar Bestwerte: Die Website der Österreichische Sozialversicherung erreicht die höchste Gesamtbewertung und gleich an dritter Stelle unter den Top Ten findet sich die Online-Gewerbeanmeldung Wien (PLS Ramboll/eWorx 2003, S. 33 ff.).

¹⁵ An dieser Umfrage nahmen auch Island, Norwegen und die Schweiz teil.

4.2 Überblick

Beim Angebot auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder sowie Städte und Gemeinden zeigt sich in der Gesamtschau, dass auf Bundesebene entsprechend den gegebenen Kompetenzverteilungen vor allem interne Anwendungen im Zusammenhang mit Registern und Portalinfrastruktur zur Verfügung gestellt werden. In geringerer Zahl werden direkte Verfahren für Bürger und Unternehmen von Ministerien, meist von nachgeordneten Dienststellen, angeboten. Anders verhält es sich hingegen auf Länder- oder Gemeindeebene. Die dort vollzogene direkte Kommunikation mit den Bürgern erfolgt über eine ganze Reihe von Verfahren, die zum Teil bereits bis zur vollständigen Online-Abwicklung gediehen sind.

Register stellen den Kern der behördlichen Informationsverwaltung und -verarbeitung dar und sind teilweise schon lange im Einsatz befindliche Datenbanken. Der verstärkte Ausbau elektronischer Verfahren macht neue „virtuelle“ und Meta-Register wie etwa das Stammzahlenregister oder das Standard-dokumentenregister als zentrale Datenquellen für Verfahren nötig. Zusammen mit den Datensammlungen müssen Anwendungen geschaffen werden, welche Verwaltungsstellen Dienste für die Abfrage, Aufbereitung und Auswertung von Registerinformationen zur Verfügung stellen. Anwendungen zu Registern basieren heute in der Regel auf Webtechnologien und bieten Web-Front-Ends für Abfragen und zur Dateneingabe. Diese Anwendungen sind auf den Intranetseiten der Ressorts zugänglich, am Portal Austria zusammengefasst oder im Portalverbund integriert, sodass sie über eine definierte Schnittstelle verwaltungswelt ansprechbar sind (siehe auch S. 86f.).

Register bilden den Kern von E-Government

4.3 Ministerien

4.3.1 Bundeskanzleramt

E-Recht

Ein Beschluss der Bundesregierung im Juni 2001 begründete die technisch-organisatorische Neugestaltung des Rechtssetzungsverfahrens in den Ministerien. Im seit 1. Jänner 2002 im Echtbetrieb befindlichen elektronischen Gesetzwerdungsprozess erfolgt die Erstellung von Rechtstexten, die Verteilung von Entwürfen zur Begutachtung sowie der Stellungnahmen durchgehend elektronisch. Entwürfe werden digital an das Parlament (siehe auch S. 45) übermittelt und verabschiedete Gesetze seit dem Jahr 2004 im Bundesgesetzblatt (BGBl.) des Rechtsinformationssystems (RIS) authentisch, d. h. mit einer elektronischen Signatur versehen, veröffentlicht. Die Novellierung des Kundmachungsgesetzes im Jänner 2004 bildet die rechtliche Grundlage für den als „E-Recht“ bezeichneten neuen Verfahrensablauf, der auch international als sehr innovatives Projekt gelten kann (Engeljehringer 2004).

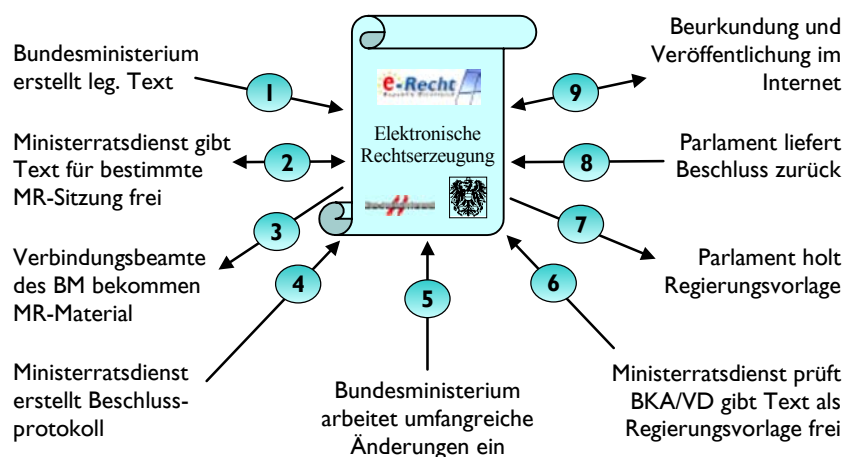
Gesetzwerdungsprozess als durchgehend elektronischer Workflow

Angestrebtes Ziel von E-Recht war die Vereinfachung und Beschleunigung des Rechtssetzungsverfahrens. Dies sollte durch folgende Kernelemente erreicht werden:

Digitalisierung aller schriftlichen Unterlagen

- Ein einheitliches Layout der Rechtstexte: Die Erstellung von Rechtstexten erfolgt in Microsoft Word mit Hilfe von Makros und Formatvorlagen nach den Gestaltungsrichtlinien des Verfassungsdienstes. Die Ministerien übernahmen dadurch die Aufgabe der Layoutierung der Gesetzestexte von der Staatsdruckerei.
- Definition eines Workflows des Rechtserzeugungsprozesses: Das unterstützende Workflowsystem basiert auf demselben Softwareprodukt, das auch für den elektronischen Akt im Bund zum Einsatz kommt.
- Vermeidung von Doppelerfassung und Fehlerminimierung durch Versionsverwaltung und -vergleich.
- Veröffentlichung der Begutachtungsentwürfe und Regierungsvorlagen im WWW über das Rechtsinformationssystem RIS.

Der in Abbildung 4.3-1 schematisch dargestellte elektronische Rechtserzeugungsprozess (am Beispiel von Regierungsvorlagen) bedingt auch, dass handschriftliche Aufzeichnungen und Tischvorlagen an den Ministerrat nun ebenfalls elektronisch erfasst und aufbereitet werden müssen; dies verursacht allerdings zusätzlichen Zeitaufwand. Der durchgehende Workflow wird nur unterbrochen während sich ein Entwurf im Parlament befindet und für die Gegenzeichnung durch Bundespräsident und Bundeskanzler.



Quelle: BKA

Abbildung 4.3-1: Der elektronische Rechtserzeugungsprozess im Verfahren E-Recht.

Der Zugang zu E-Recht erfolgt derzeit über das Behörden-Intranet. Benutzerkennungen und Passwörter werden dezentral in den Ressorts verwaltet. Die Anwendung selbst ist im Zentralen Ausweichsystem (ZAS) des BKA untergebracht. Bei der Veröffentlichung eines Rechtstextes werden jeweils drei Kopien zusätzlich auf Datenträger gespeichert. Auch bei der Infrastruktur wird durch Redundanz der Systeme im speziell gesicherten ZAS höchstmögliche Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit angestrebt.

Rechtsinformationssystem (RIS)

Das RIS bietet im World Wide Web (WWW) Such- und Filterfunktionen für Rechtstexte und Rechtsentscheidungen aller Verwaltungsebenen. Intern seit 1986 in Verwendung ist das RIS seit 1995 per WWW öffentlich zugänglich. Es enthält Rechtsdokumente wie Bundesgesetzblätter, Verordnungen und Entscheidungen. Diese Materialien sind bis 1983 elektronisch rückerfasst, Gesetzesblätter ab 1999 stehen im PDF- oder HTML-Format zur Verfügung.

Als einer der weltweit ersten Staaten hat Österreich mit dem Kundmachungsgesetz 2003¹⁶ die authentische Kundmachung von Rechtsvorschriften vom Papier ins Internet verlagert (Wiederin 2004, S. 43). Über das RIS werden die Dokumente des elektronischen Rechtswerdungsprozesses kundgemacht sowie Begutachtungsentwürfe veröffentlicht. Seit 1.1.2004 können Rechtstexte im WWW authentisch publiziert und mittels digitaler Signatur überprüft werden. Für die authentische Veröffentlichung von Gesetzestexten kommt die elektronische Signatur in Form der Amtssignatur zum Einsatz. Die Signierung der als XML-Dokumente gespeicherten Gesetzestexte erfolgt mittels Servermodul (MOA-SS) der Stabsstelle IKT des Bundeskanzleramtes. Für die Prüfung der Signaturen von Gesetzestexten steht ein eigener Prüfdienst des Bundeskanzleramtes, welcher ebenfalls ein Servermodul (MOA-SP) nutzt, zur Verfügung. Der Signaturprüfdienst ist als Funktion der Weboberfläche per Mausklick aufrufbar und gibt Auskunft über die ausstellende Organisation sowie den Unterzeichner der Amtssignatur.

Die Datenbank des RIS befindet sich wie die Daten im Verfahren E-Recht ebenfalls im zum BKA gehörenden ZAS. Monatlich werden zwischen 4,5 und 5,5 Millionen Zugriffe über das Internet und etwa 2,3 bis 3 Millionen Zugriffe über das Intranet der Behörden gezählt.

**mit authentischer
Kundmachung im WWW
unter den Vorreitern**

**Signaturerstellung
und -prüfung mittels
Servermodulen**

Elektronischer Akt (ELAK)

Das BKA betreut seit 2001 als Koordinator einer interministeriellen Arbeitsgruppe das Projekt ELAK im Bund, dessen Ziel die Einführung eines elektronischen Aktenverwaltungs- und Workflowsystems und die Ablösung des Papieraktes in den zentralen Verwaltungsstellen ist. Bis Ende 2004 sollen zehn Ministerien und das BKA auf den ELAK umgestellt sein.

Die Einführung bedeutet in den Ressorts teils erheblichen Reorganisationsaufwand. Da für alle Ministerien ein einheitliches, zentrales System eingesetzt wird, können die Funktionalitäten nur bis zu einem bestimmten Grad ressortspezifisch angepasst werden, sodass in manchen Fällen mit einem elektronischen Aktenverwaltungssystem eingeführte Reorganisationsmaßnahmen auch wieder zurückgenommen werden mussten. Es ist deshalb zu erwarten, dass auf den Abschluss des Einführungsprozesses weitere ressortspezifische Optimierungen folgen werden. Auch ohne Reorganisationsmaßnahmen lassen sich mit der elektronischen Aktenverwaltung jedoch Effizienzgewinne erreichen, die auf über zehn Prozent kürzere Bearbeitungszeiten zurückgehen.

**BKA koordiniert
interministerielle
Arbeitsgruppe ELAK**

**Reorganisationsaufwand
und Effizienzgewinne**

¹⁶ BGBl I 100

4.3.2 Bundesministerium für Auswärtige Angelegenheiten

Elektronische Kartei völkerrechtlicher Verträge

Informationen zu Staatsverträgen

Die Speicherung der völkerrechtlichen Verträge erfolgt seit 2003 in einer relationalen Datenbank mit Anbindung an die Homepage des BMAA, welche Such- und Filterfunktionen bietet. Über dieses Verzeichnis werden Informationen über bilaterale und multilaterale Staatsverträge der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Hauptsächlich ist diese Datenbank für Unternehmen und die Verwaltung von Bedeutung. Ergänzend finden sich auch Reiseinformationen zum jeweiligen Land, womit dieser Dienst auch von Bürgern genutzt wird.

Gesicherte Weiterleitung von EU-Dokumenten

Klassifizierte EU Dokumente (Ratsdokumente) werden seit Ende 2003 zentral auf einem Server des BMAA abgelegt. Zugriff darauf haben nur berechnete Mitarbeiter etwa der Ministerien, der Länder oder des Städtebundes. Die Zugangskontrolle erfolgt momentan mittels Benutzername und Passwort, welche vom BMAA verwaltet werden. Zukünftig soll der Zugang per Bürgerkartenfunktion erfolgen. Durch die Einbindung des Identifizierungs-Authentifizierungsmoduls (MOA-ID) soll sichergestellt sein, dass nur berechnete Benutzer Zugang zu diesen Dokumenten bekommen. Der Zugang soll mit Bürgerkarte (Dienstkarte) und Verwaltungssignatur (A1-Signatur) möglich sein.

MEDUSA

Verbesserung der Kommunikation mit Auslandsvertretungen durch Ausbau der IT-Infrastruktur

MEDUSA bezeichnet ein Projekt zur Verbesserung der Infrastrukturausstattung der Außenvertretungen, z. B. Erneuerung der Hard- und Software, Herstellen von hoch verfügbaren sowie sicheren Kommunikationswegen und die Zentralisierung der Benutzer – und Systemadministration. Viele Vertretungen haben z. B. aufgrund der politischen oder wirtschaftlichen Situation in einem Gastland keinen oder nur beschränkten Zugang zum Internet. Ziel ist eine Beschleunigung der Verfahren und leichtere Administration.

Für das Projekt MEDUSA wurde zwischen Frühjahr 2000 und Dezember 2003 die Hard- und Software in weltweit 111 Vertretungsstellen erneuert. Diese erlaubt jetzt die effizientere Bearbeitung der jährlich ca. eine Million Visumwerber, welche die Hauptanspruchsgruppe der Vertretungsstellen darstellt.

Die flächendeckende Ausstattung der Vertretungen mit uneingeschränktem Internetzugang bedeutet für die Benutzer einen Informationsvorsprung; zugleich verschiebt sich der Charakter der Informationsverbreitung damit von Push-zu-Pull. Indirekt profitieren auch die Auslandsösterreicher im jeweiligen Land vom besseren Informationsstand der Vertretungen.

Anbindung der Vertretungen an ELAK angestrebt

Ein Vorhaben für die Zukunft wäre die Ausrüstung der Vertretungen mit dem ELAK. Damit wären die Vertretungen direkt in die Geschäftsprozesse der Zentrale des Ressorts eingebunden. Voraussetzung wäre jedoch auch für den ELAK eine Breitbandanbindung der Vertretungen. Bereits verwirklicht ist die Anbindung der Vertretungsbehörden an das SAP-System der Bundesverwaltung. Dabei werden täglich Haushaltsdaten der Vertretungen in das System des Bundes eingespeist.

Registrierung von Auslandsösterreichern

Ziel dieses aktuellen Projektes ist es, möglichst viele Auslandsösterreicher zur Verbesserung der Kommunikation untereinander sowie zur besseren Information über Österreich durch die Vertretungsbehörden, z. B. für die Teilnahme an Wahlen, in einer Datenbank zu erfassen.

Zugriff von Vertretungsbehörden auf das Identitätsdokumentenregister

Diese im Probebetrieb befindliche Anwendung soll den Zugriff der Vertretungsbehörden auf das Identitätsdokumentenregister des BMI zum Zweck der Passausstellung im Ausland ermöglichen. Ziel ist es, die Ausstellung von Pässen damit deutlich zu verkürzen.

Der Zugriff auf das IDR ist seit Ende 2003 möglich, kann jedoch derzeit nur von der Zentrale des BMaA aus erfolgen. Für die Vertretungen ist die Anbindung an das eigene Netzwerk aus Mangel an Übertragungskapazität noch nicht möglich. Es wird deshalb von der BRZ GmbH die Übertragung mittels Internet vorbereitet, da die vorrangige Bedingung der elektronischen Dienstleistung in den Vertretungen die leistungsstarke Internetanbindung der einzelnen Standorte an die Zentrale des BMaA ist.

**Passausstellung
deutlich beschleunigen**

E-Learning für Vertretungen

Da persönliche Schulungen aufgrund der räumlichen Distanz der Vertretungen nicht möglich sind, erhalten Systemverwalter derzeit mittels e-Learning Schulungen zur Wartung der IT-Infrastruktur. Auch für die Office-Programmpalette stehen Online-Lerninhalte zur Verfügung.

E-Learning ist seit Juni 2004 in Verwendung. Für die Zukunft wird die Erweiterung des Lernangebots auf Geschäftsprozesse (z. B. Prozess der Ausstellung von Visa) erwogen. Gründe für die Einführung des e-Learning Systems lagen in der räumlichen Entfernung der Vertretungen, die aufgrund unterschiedlicher Zeitzonen oft auch kein Fenster für persönliche, telefonische Unterstützung ließ und im oft fehlenden Wissen und nicht verfügbaren Support in einem Gastgeberland. Für Systembetreuer- und Office-Schulungen liegen fertige Schulungspakete der IT-Abteilung vor; zukünftig sollen Themen von Redaktionsteams der jeweiligen Fachabteilungen erarbeitet werden.

E-Voting

Aufgrund der räumlichen Verteilung seiner Zielgruppe ist das BMaA einer der Pioniere des E-Votings in Österreich. Um Auslandsösterreichern zu leichterem Zugang zu Wahlen zu verhelfen, soll die Möglichkeit der elektronischen Stimmabgaben über das Internet geschaffen werden. Derzeit wählen nur etwa neun Prozent der Auslandsösterreicher gültig. Ziel ist es deshalb, die Wahlbeteiligung unter den Auslandsösterreichern zu erhöhen. Zu diesem Zweck wurde im Jahr 2003 das Projekt E-Voting gestartet. Bis 2005 soll ein Probebetrieb aufgenommen werden. Das Projekt wird in Kooperation mit der Wirtschaftsuniversität Wien durchgeführt. Durch Forschungs- und Entwicklungsarbeit auf dem Gebiet sind die technischen und organisatorischen Bedingungen weitgehend geschaffen. Allerdings fehlen noch entscheidende (verfassungs-)rechtliche Grundlagen.

**E-Voting bereit für
Probebetrieb**

4.3.3 Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur

Bildungsdokumentation

**Schulen übermitteln
Bildungsdaten an
BMBWK und Statistik
Austria**

Gemäß dem seit 1.1.2003 in Kraft befindlichen Bildungsdokumentationsgesetz sind Schulen verpflichtet, die Bildungsdaten ihrer Schüler nach standardisierten Kriterien zu erfassen und zu speichern. Darüber hinaus müssen für den Aufbau einer gesamtösterreichischen Bildungsevidenz jährlich Meldungen der Schülerdaten an das BMBWK bzw. die Statistik Austria übermittelt werden.

Während in den dezentralen Evidenzen der Schulen Bildungsdaten personenbezogen gespeichert sind, erlaubt das Bildungsdokumentationsgesetz die zentrale Speicherung von Schuldaten nur mit indirektem Personenbezug. Zwar werden die Daten an den Schulen gemeinsam mit den Sozialversicherungsnummern der Schüler erhoben, jedoch ist nach § 5 Abs. 2 Bildungsevidenzgesetz mit Eingang eines Datensatzes in die Evidenz die Sozialversicherungsnummer nicht-rückführbar zu verschlüsseln. Zur Auffindbarkeit bei den jährlichen Aktualisierungen bleiben die Daten unter der so gewonnenen Bildungsevidenzkennzahl (BEKZ) gespeichert. Anstelle der Sozialversicherungsnummer kann über eine Anwendung der Statistik Austria eine Ersatznummer für die Meldung bezogen werden. Abgesehen von datenschutzrechtlichen Bedenken stellt sich allerdings die Frage, inwieweit die Sozialversicherungsnummer für die Funktion eines eindeutigen Personenkennzeichens geeignet ist, zumal einer Person auch mehrere Sozialversicherungsnummern zugeordnet sein können (Souhrada 2004).

Die elektronische Datenübertragung erfolgt über das vom Ministerium autorisierte Transportsystem ISO/I.DEAL. Damit werden die absendenden Computer der Schulen verwaltungsintern zertifiziert, sodass Daten nur von diesen und nur verschlüsselt an die zentrale Evidenz übermittelt werden können. Im Softwarepaket ISO/I.DEAL sind Programmschnittstellen zu diversen Schulverwaltungsprogrammen enthalten. Schulen, die solche Programme noch nicht nutzen, müssen ihre Meldung derzeit noch auf Papier durchführen. Das BMBWK plant die Bereitstellung einer Tabellenkalkulationsdatei, aus der eine meldefähige XML-Datei generiert werden kann.

Schulbuch-Online

Schulbuch Online (siehe auch S. 37) ist ein webbasiertes Bestellsystem von Schulbüchern, in das Schulen, Verlage und Schulbuchhändler einbezogen sind und das gemeinsam mit dem BMSG betrieben wird. Das BMBWK definiert die inhaltlichen und pädagogischen Kriterien für die Erstellung der Schulbuchlisten.

Schulbuch-Extra (SBX)

**multimediale
Lernplattform**

Schulbuch Extra (siehe auch S. 37) soll ein Portal und eine Lernplattform mit lehrplankonformen, elektronischen Lehrinhalten als Ergänzung zu Schulbüchern darstellen. Verlage stellen hier zusätzliche Materialien zu Schulbüchern bereit. Nach einer Testphase von März bis August 2003 sind per 10.11.2004 die Inhalte im WWW für Lehrer und Schüler zugänglich. Schulen können im Rahmen der Schulbuchbestellung auch Benutzerzugänge zu Online-Lehrinhalten erwerben. Der Zugang ist auch außerhalb des Unterrichts möglich, jedoch auf die vergebenen Benutzer-Accounts beschränkt. Auf SBX besteht für Lehrer auch die Möglichkeit gegen eine Vergütung selbst Inhalte zu veröffentlichen.

Austrian School Network (ASN)

Die ursprüngliche Zielsetzung dieses mit € 28 Mio. budgetierten Projekts, die Ausstattung aller nichtkommerziellen Bildungseinrichtungen mit IT-Infrastruktur, ist weitgehend erreicht. Um allen Schulen die Möglichkeit eines kostengünstigen Internetzuganges zu verschaffen, wurden die Schulen an das von den Universitäten betriebene ACONet angebunden. Der aktuelle Schwerpunkt liegt jedoch auf Inhalten und deren Organisation. In jedem Bundesland existiert ein Bildungsserver, dessen Inhalte auch am Portal www.bildung.at eingebunden sind. Zur besseren Durchsuchbarkeit und Strukturierung der Bildungsserverinhalte werden diese mit standardisierten Metadaten versehen. So finden sich am Bildungsportal etwa gratis Lehrmaterialien zum europäischen Computerführerschein ECDL. Mehr als 70.000 Benutzer haben dieses Angebot bereits genutzt.

EDUCard/Studentenservicecard

Dabei handelt es sich um ein Projekt zur Umsetzung einer multifunktionellen Chipkarte, die den Schülerschein ersetzen und darüber hinaus zahlreiche Services für Schüler und Lehrer ermöglichen soll. Im bisherigen Projekt wurden die technischen Rahmenbedingungen abgesteckt und Spezifikationen erarbeitet, um einen bundesweit einheitlichen Kartenstandard zu gewährleisten.

**multifunktionale
Chipkarte soll
Schülerschein ersetzen**

Die Karte selbst enthält keine Bildungsdaten eines Schülers, sondern nur dessen Name und Schulzugehörigkeit. Grundlage dieser Daten sind die lokalen Schülerevidenzen. Neben einer digitalen Signatur können Zutrittskontrolle, Entlehnung, Zahlungsfunktionen (z. B. für Schulbücher) und Schülerfreifahrt Einsatzgebiete sein. Dazu werden derzeit in Schulen österreichweit Pilotprojekte durchgeführt.

Auf der EDUCard ist neben einer einfachen Signatur die Bürgerkartenfähigkeit und die Speicherung eines qualifizierten Zertifikats vorbereitet. Aus Kostengründen kommt eine einfache anstelle einer sicheren digitalen Signatur zum Einsatz. Schulinterne Anwendungen stellen in der Regel geringere sicherheitstechnische Anforderungen als behördliche E-Government Anwendungen.

**bürgerkartenfähige
Chipkarte**

Für die Einführung der Chipkarten in den einzelnen Bundesländern sind die IT-Verantwortlichen der Landesschulräte verantwortlich. Per Erlass der Bundesministerin soll die Konformität der EDUCard mit der österreichischen E-Government Strategie bzw. dem Konzept Bürgerkarte sichergestellt werden. In den nächsten Monaten steht die Ausgabe bürgerkartenfähiger Studentenausweise an einer Reihe von Universitäten (Graz, Linz, Salzburg und Innsbruck) bevor.

Studienbeihilfe Online

Die Beantragung eines Stipendiums kann seit Ende 2003 vollständig online durchgeführt werden. Der Zugang erfolgt über die Webseite des BMBWK oder über das Portal *Help*. Für die Antragstellung ist eine Bürgerkarte notwendig, die Bescheidzustellung erfolgt per Post. Die Zielgruppe der Studenten bietet hier großes Potential, da sie mit dem Studentenausweis bereits über ein potentiell bürgerkartenfähiges Trägermedium verfügt. So sind etwa die Studentenausweise der Wirtschaftsuniversität Wien bereits mit Bürgerkartenfunktion ausgestattet; dazu sollen verbilligte Kartenlesegeräte angeboten werden. Mit Juni 2004 wurden bereits Bescheide zu 900 Online Anträgen erstellt.

**Studienbeihilfe online
zu beantragen**

Förderdatenbank

Die Förderdatenbank ist eine Zusammenstellung aller österreichischen Förderprogramme für Wirtschaft und Wissenschaft. Der Zugang erfolgt über ein eigenes Portal, welches diverse Informationen zu Förderprogrammen und fördernden Institutionen gibt.

Neben der Erfassung der Förderansuchen an das BMBWK enthält die Datenbank eine Bearbeitungs-, Auszahlungs- und zentrale Stammdatenevidenz der unterschiedlichen Förderbereiche sowie eine Schnittstelle zur SAP-Haushaltsverrechnung des Bundes.

4.3.4 Bundesministerium für Finanzen

FinanzOnline

**Pionierrolle der
Finanzverwaltung**

**Schaffung eines
einheitlichen
Datenmodells**

**durchgehend
elektronische Abwicklung
im virtuellen Finanzamt**

Das Finanzministerium ist seit den Anfängen von E-Government eine der stärksten Innovationskräfte in diesem Bereich (Winter 2003a; Winter 2003b). Bereits 1994 wurden die Grundlagen für diese E-Government Großanwendung des Bundesministeriums für Finanzen gelegt, als ein umfassendes Datenmodell für die gesamte Finanzverwaltung entwickelt und eine Reorganisation der internen Verwaltungsverfahren vorgenommen wurde. Dadurch konnte ein einheitliches Informations- und Datenbanksystem geschaffen werden, auf das alle Beamten der Finanzverwaltung heute Zugriff haben. Durch die 1999 erfolgte Einführung eines Elektronischen Aktes und der dadurch nötigen Neugestaltung der Arbeitsprozesse kann die Bearbeitung von Geschäftsfällen unabhängig davon erfolgen, auf welche Weise der Antrag eingebracht worden ist, ob auf Papier über die Einlaufstelle eines lokalen Finanzamtes oder über die Online-Anwendung. Alle Anträge, egal in welcher Form, fließen in das elektronische Datenverwaltungssystem und werden auf die gleiche Art und Weise abgearbeitet.

Seit 2003 besteht mit *FinanzOnline* ein virtuelles Finanzamt im Internet, das Bürgern, Unternehmen und Parteienvertretern eine durchgehend elektronische Abwicklung der wichtigsten Verwaltungsprozesse vom Antrag bis zur Zustellung bietet. Tabelle 4.3-1 gibt einen Überblick über die derzeit in FinanzOnline angebotenen Funktionen.

Tabelle 4.3-1: Funktionsumfang von FinanzOnline

Bürger	Unternehmen/Parteienvertreter
Einreichung der	Einreichung der
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmerveranlagung • Familienbeihilfe (ab 1.1.2005) 	<ul style="list-style-type: none"> • Einkommensteuererklärung • Körperschaftsteuererklärung • Umsatzsteuererklärung • Umsatzsteuervoranmeldung • Zusammenfassende Meldung
	Benutzerverwaltung*
Steuerberechnung, Kontoeinsicht, Akteneinsicht, Änderung von Grunddaten, Umbuchungen, Anträge	
Bescheidzustellung	

* Für Unternehmen können mehrere Benutzer unter einer Teilnehmerkennung angelegt werden, die in Finanzonline im Namen des Unternehmens Aktionen ausführen.

Quelle: BMF

Die elektronische Übermittlung von Anträgen auf Familienbeihilfe und deren Erledigung soll gleich den bisher in FinanzOnline umgesetzten Verfahren erfolgen. Die Umsetzung des Projekts liegt im Zeitplan und soll Ende 2004 abgeschlossen sein.

Seit Juni 2004 können Bürger neben dem Zugang über Teilnehmer- und Benutzeridentifikation auch mit Bürgerkarte oder A1-Signatur in FinanzOnline einsteigen. Damit kann auch die Erstanmeldung für alle Bürgerkarten-Benutzer durchgängig elektronisch erfolgen.

e-Zoll

Mit der elektronischen Zollabfertigung kann eine Zollanmeldung auf elektronischem Wege abgegeben und muss nicht mehr an einer Zollstelle bei gleichzeitiger Gestellung der Waren eingebracht werden. Derzeit werden etwa 80 % aller Zollanmeldungen von Abfertigungsbeamten in der automatisierten Zollanmeldung im System ZEUS erfasst, obwohl diese Daten zum Teil schon in den EDV-Systemen der Anmelder vorhanden sind. Zukünftig sollen bei der Antragstellung (Zollanmeldung) die Daten aus einer Anmeldung elektronisch übernommen werden. Ein Antrag durchläuft die Prüflogik von ZEUS und ein Risikomanagement-Modul, welches die Anmeldung kontrolliert und entweder eine Freigabe der Waren oder weitere Kontrolle empfiehlt. In beiden Fällen kann die Zollverwaltung ungeachtet des Ergebnisses z. B. einen Mitarbeiter des Kundenteams an einen Gestellungsort zur persönlichen Abfertigung entsenden.

Das Projekt wurde am 1.9.2003 begonnen und soll mit 1.1.2005 in produktiven Betrieb gehen. Geschätzte 125.000 Überstunden pro Jahr, die bei der zu etwa 90 % persönlich durchgeführten Überprüfung von Zollanmeldungen getätigt werden, sollen dadurch eingespart werden. Daneben entfällt die manuelle Erfassung von Anmeldungen im System ZEUS und mittels eines modernen Risikomanagements kann eine effektivere Kontrolle der Zollanmeldungen erfolgen.

**Zollanmeldung
kann ortsunabhängig
eingebracht werden**

**Mehrfacheingabe
entfällt**

Ergänzungs- bzw. Dokumentationsregister

Aus dem E-Government-Gesetz entsteht die Notwendigkeit, als Gegenstück zum Standarddokumentenregister (bzw. ZMR) für natürliche Personen ein Identitätsregister für juristische Personen zu schaffen, die nicht im Firmenbuch oder Vereinsregister aufscheinen. Dazu soll aus dem Dokumentationsregister (Abgabenverwaltungsregister) ein Metaregister mit den Identitätsdaten Steuerpflichtiger aller Art errichtet werden. Die gespeicherten Einträge aller Steuerpflichtigen werden zur Stammzahlenbildung herangezogen. Das Register bildet mit seinem Bestand an juristischen Personen einen Teil des Ergänzungsregisters. Neben Identitätsdaten enthält es die Art der selbständigen Erwerbsfähigkeit und Berufsberechtigungen. Außerdem können Vertretungsvollmachten eingetragen werden. Im Verfahren kann ein Antragsteller zur sicheren Identifizierung entweder eine elektronisch signierte Auskunft des Dokumentationsregisters vorweisen oder eine Behörde kann auf Ersuchen des Antragstellers das Register einsehen.

**ergänzendes
Identitätsregister für
juristische Personen**

Gemeinsame Prüfung

Die Abgabenprüfungen von Betrieben durch die Finanzverwaltung des Bundes, Sozialversicherung und Gemeinden findet bundesweit nur mehr zu einem gemeinsamen Termin, durch einen einzigen Prüfer statt. Notwendig ist dafür eine gemeinsame Datenbasis und ein Abgleich der jeweiligen Datenbestände.

**Verwaltungs-
vereinfachung und
verbesserte
Betrugsbekämpfung**

Neben Vereinfachungen und Synergien für die Verwaltung und Betriebe durch lediglich einen anstatt früher drei Prüfungstermine soll die gemeinsame Prüfung ein schnelleres Vorgehen bei Verdacht auf Steuerdelikte erlauben. Da mit versuchtem Steuerbetrug in der Regel auch eine Verkürzung der Sozialversicherungsabgaben einhergeht, erlaubt die gemeinsame Prüfung beider Abgabenarten nicht nur Effizienzgewinne, sondern auch eine schnellere Reaktion und verbesserte Kontrollmöglichkeiten in Betrugsfällen. Bisher war es z. B. oft nicht möglich, in mehrfachen verschiedenen Prüfungen auf Scheinfirmen, die zum Zweck der Steuerhinterziehung gegründet wurden, entsprechend rechtzeitig zu reagieren.

Elektronische Dienstkarte

Das BMF ersetzt 2005 im Zuge der regelmäßigen Erneuerung seine Dienstaussweise durch eine elektronische Multifunktionskarte. Diese beinhaltet neben Funktionen der Zutrittskontrolle auch Single-Sign-On Funktion an den Arbeitsplatzcomputern und Bürgerkartenfunktionalität. Das Projekt stellt ein Modell für die gesamte Bundesverwaltung dar und soll möglichst auch in anderen Ressorts übernommen werden. In Summe werden für die Einführung der neuen Dienstkarte zwei Millionen Euro veranschlagt. Diese Summe beinhaltet neben Hardware- und Infrastrukturkosten auch Dienstleistungskosten, etwa für die Integration mit bestehenden Anwendungen, die etwa 50 % der Gesamtkosten ausmachen.

**Dienstkarte als Schub
für die Verbreitung von
Bürgerkarten**

Die Einführung der elektronischen Dienstkarte soll nicht nur ein höheres Sicherheitsniveau in der Verwaltung schaffen (Zutrittskontrolle, Rechteverwaltung), sondern auch Schubkraft zur stärkeren Verbreitung von Bürgerkarten entfalten. Eine Ausstattung aller Angehöriger des öffentlichen Dienstes mit einer solchen elektronischen Dienstkarte würde etwa 500.000 zusätzliche Bürgerkartenbesitzer bedeuten.

SAP

**Ablöse der Software zur
Haushaltsverrechnung
durch Standardsoftware**

Mit HV-SAP wurde die eigenentwickelte „Automatisierte Haushaltsverrechnung des Bundes“, die das Ende ihres Produktlebenszyklus erreicht hatte, durch Standardsoftware des deutschen Softwareunternehmens SAP ersetzt. Der Grund für die Entscheidung für den Einsatz von Standardsoftware war die bessere Abdeckung der aktuellen und zukünftigen Anforderungen des Haushalts- und Rechnungswesens als durch eine Individualentwicklung (Promberger et al. 2003).

**Einführung von
Elementen moderner
Kosten- und
Leistungsrechnung**

SAP stellt mit seiner Branchenlösung mySAP Public Sector eine auf den öffentlichen Sektor zugeschnittene Version seiner Enterprise Resource Planning (ERP) Software bereit. Die Haushaltsverwaltung von SAP kombiniert das klassische Haushaltswesen (Kameralistik) mit Elementen einer betriebswirtschaftlichen Kosten- und Leistungsrechnung, der Bilanzierung (Doppik) und der Gewinn- und Verlustrechnung. Damit soll eine optimierte Überwachung des Budgetvollzuges ermöglicht werden.

Das gesamte Haushalts- und Rechnungswesen wurde bis Mitte 2004 auf SAP umgestellt und schließt alle Budgetkapitel ein. 1998 war die Festlegung erster

funktionaler Prototypen erfolgt. In der zweiten Jahreshälfte 2000 wurde ein Prototyp im damaligen Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales implementiert. Dieser ging Mitte 2001 in den produktiven Betrieb über. Anschließend erfolgte bis Mitte 2004 die Umstellung der anderen Ministerien und der nachgeordneten Dienststellen.

Das Personalmanagementmodul PM-SAP soll die seit 1972 bestehenden Verfahren Bundesbesoldung (BS) und Personalinformationssystem (PIS) ersetzen. Mit Start des Echtbetriebs im Jänner 2005 soll die Lohn-, Gehalts- und Pensionsabrechnung für etwa 190.000 Bedienstete und 90.000 Pensionisten der Bundesverwaltung von der integrierten Softwarelösung übernommen werden (Henner-Fehr 2004). Experten erwarten jedoch teils erhebliche Verzögerungen bei der Einführung. Für alle Module von SAP bestanden und bestehen noch besondere Herausforderungen in der Migration und Datenübernahme von Altsystemen und in der Bereitstellung von Schnittstellen zu Fremdsystemen.

**Personalverwaltung als
nächstes Einsatzgebiet
von SAP**

4.3.5 Bundesministerium für Gesundheit und Frauen

Auf der Homepage des Ressorts finden sich Informationsangebote wie das Psychologen- und Psychotherapeutenverzeichnis sowie das Verzeichnis der Krankenanstalten. Die Verzeichnisse der zugelassenen Psychologen und Psychotherapeuten sowie das Krankenanstaltenverzeichnis unterliegen laufenden Updates. Benutzern stehen umfangreiche Such- und Selektionsmöglichkeiten zur Verfügung.

Weiters ist im Rahmen der Dokumentationspflicht von Spitälern der Download von Software, Unterlagen und Schnittstellen zu Spitalsoftware möglich.

DIAG Extranet

Gestartet im Juni 2002, soll das DIAG Extranet bis Dezember 2004 die ministeriumsinternen Datawarehouse-Anwendungen zur Analyse von Leistungs-, Kosten-, Personal- und epidemiologischen Daten auch den Ländern und Sozialversicherungsträgern zugänglich machen.

Hintergrund für die Entwicklung des DIAG Extranets ist das Fehlen eines akkordierten Informations- und Analyseinstrumentariums zwischen Bund, Ländern und der Sozialversicherung im Gesundheitsbereich. Mit Hilfe des Systems sollen Entwicklungen im österreichischen Gesundheitswesen beobachtet werden und eine Basis für einen internationalen Austausch geschaffen werden.

**Informations- und
Analyseinstrumentarium
für Bund, Länder und
Sozialversicherung**

Das DIAG Extranet macht die Schaffung EDV-technischer Voraussetzungen, einer Internetplattform und die Entwicklung der erforderlichen Auswertungsroutinen notwendig. Zugriffsberechtigte Stellen werden mit Serverzertifikaten authentifiziert, sodass ein gesicherter Zugang erfolgt.

EudraVigilance (Arzneimittelüberwachung)

EudraVigilance stellt ein System zur europaweiten Eingabe und Dokumentation von Nebenwirkungen von Arzneimitteln dar. Wie bei anderen Projekten und Anwendungen des BMGF steht auch beim Aufbau von EudraVigilance das Bestreben der EU-weiten Vernetzung und Angleichung von Datenbeständen im Gesundheitssektor im Vordergrund. Im Vergleich zum bisherigen System auf Papierbasis soll ein elektronisches vor allem die Reaktionsgeschwindigkeit bei der Entdeckung von Nebenwirkungen von Arzneimitteln und damit die Servicequalität für Bürger verbessern.

**europaweite Eingabe
und Dokumentation
von Arzneimittel-
Nebenwirkungen**

Schweinedatenbank

Als etwas am Rande der unmittelbaren Ressortmaterien angesiedelt wird diese Datenbank gemeinsam mit der Statistik Austria betrieben. Sie stellt das Gegenstück zur Rinderdatenbank des BMLF dar und dient vor allem statistischen Zwecken und als Werkzeug zur Vermeidung und Bekämpfung von Tierseuchen. Als Zugang dient eine browserbasierte Benutzerschnittstelle, über welche landwirtschaftliche Betriebe Zu- und Abgänge im Bestand an Schweinen an das BMGF bzw. die Statistik Austria melden können. Das Webformular zur Eintragung ist mit Login und Passwort gesichert und kann über die Ministeriumsseite und die Seite der Statistik Austria erreicht werden.

4.3.6 Bundesministerium für Inneres

Online Meldestellen

Die Online-Meldung von Wiederbetätigung, Kinderpornographie oder Umweltkriminalität ist ein Kommunikationsdienst, der vom BMI zur anonymen Meldung krimineller Handlungen in diesen Bereichen eingerichtet wurde. Über ein Formular kann ein Zeuge seine Darstellung eingeben, welche per E-Mail an die zuständige Dienststelle übermittelt wird. Meldungen sind über das Portal *Help* zugänglich. Den Formularen ist eine Authentifizierung mittels Bürgerkarte vorgeschaltet, wodurch die Integrität eingehender Meldungen überprüft werden kann. Die Meldung selbst soll zwar anonym bleiben, allerdings ist eine breitere Nutzung angesichts der technischen Hürde nicht zu erwarten.

Strafregisterbescheinigung

Online-Beantragung einer Strafregister- bescheinigung

Dieser Dienst erlaubt mittels Bürgerkarte authentifizierten Bürgern, die Ausstellung einer Strafregisterbescheinigung online zu beantragen. Die Anwendung wird vom Rechenzentrum des BMI für die nachgeordnete Dienststelle des Strafregisteramtes der Bundespolizeidirektion Wien betrieben. Die Web-Oberfläche der Anwendung sowie die Funktionen der Bürgerkarte und elektronischen Bezahlung werden auf Servern der Stabsstelle IKT bereitgestellt. Bei negativen Anfragen (d. h. es wird kein Eintrag gefunden) wird die Bescheinigung automatisch erstellt. Da die Suche im Strafregister mangels eines eindeutigen Ordnungsbegriffs über Name und Geburtsdaten erfolgen muss, machen positive Anfragen, bei denen der Antragsteller nicht eindeutig identifiziert werden kann, eine manuelle Klärung erforderlich.

Das Strafregister selbst wird bereits seit 1970 elektronisch geführt. Die Online-Bescheinigung ist seit September 2003 verfügbar, der Zugang erfordert eine Bürgerkarte oder A1-Signatur. Die Zustellung der Bescheinigung erfolgt derzeit noch ausschließlich in Papierform.

Zentrales Melderegister (ZMR)

Schaffung des ZMR im Zuge der Reorganisation des Meldewesens 2001

Anlässlich der Volkszählung 2001 wurde das ZMR, gleichzeitig mit dem Übergang des Meldewesens von der Polizei zu den Magistraten, als zentrales elektronisches Register erstbefüllt. Die Meldebehörden hatten davor spezielle bzw. teilweise keine EDV-Lösungen, weshalb für die Vereinigung der dezentralen Meldebestände eine gemeinsame zentrale Lösung gefunden werden musste. Seit Mai 2001 ist das ZMR in Vollbetrieb. Anwendergruppen sind Bürger, Unternehmen („Business Partner“) und überwiegend Behörden.

Im Zuge der Umstrukturierung des Meldewesens standen den Gemeinden in einer etwa dreimonatigen Umstellungsphase Support und Helpdesk des BMI zur Verfügung. Die zentrale Online-Lösung machte die Ausstattung aller Gemeinden mit PC und Internetzugang nötig. Diese Schaffung eines verpflichtenden Online-Meldewesens wurde in Verhandlungen zwischen Bund, Ländern und Gemeinden beschlossen. Eine verpflichtende, auf Webtechnologie basierende Lösung und die technische Ausstattung der Gemeinden wurde zugleich als „Aufhänger“ für zukünftige E-Government Dienste gesehen.

Der Zugang zum ZMR kann über das BMI-Portal erfolgen. Überwiegend kleine Gemeinden nutzen dies, während größere Eigenlösungen (z. B. Gemeinden-intranet) besitzen. Vermehrt bieten auch Länderportale für ihre Gemeinden Benutzerschnittstellen zum ZMR an. Das ZMR ist die Kernanwendung des Portalverbundes, seine HTTP/XML-Schnittstelle der Vorläufer des Portalverbundprotokolls.

Fünf Zugangsrechner, vier Applikationsserver für die Geschäftslogik und zwei Datenbankserver stellen die technische Basis des ZMR dar. Die Internetanbindung erfolgt mittels 10Mbit Standleitung.

Geplante Weiterentwicklungen des ZMR zum ZMR2 umfassen neben der Umstellung der HTTP/XML-Schnittstelle auf SOAP eine Reihe neuer Funktionen wie etwa die Online-Einsicht für Privatpersonen in (die eigenen) Meldedaten und die Umstellung der Wählerevidenz auf die Meldedaten des ZMR. Die Meldeadresse soll das ZMR zukünftig aus dem bundesweiten Bestand des Adressregisters (siehe auch S. 41) beziehen. Mittelfristig soll das Melderegister die Volkszählung erleichtern und Wanderungsströme der Bevölkerung aus Meldedaten abgebildet werden (Details zum ZMR2 finden sich bei den Modellprojekten im Bericht 3 dieser Untersuchung).

**Verpflichtung
zum elektronischen
Meldewesen erfordert
IT-Infrastruktur in
Gemeinden**

**Adressen im ZMR
aus zukünftigem
Adressregister**

Meldebestätigung

Die elektronische Meldebestätigung stellt eine Abfrageapplikation zum Melderegister dar, die es Besitzern von Bürgerkarten und A1-Signaturen ermöglicht, eine elektronisch signierte Bestätigung ihrer Meldedaten zugestellt zu bekommen und elektronisch zu bezahlen. Die Anwendung dient derzeit hauptsächlich als Modell für das Zusammenspiel der technischen Bausteine Bürgerkarte, elektronischer Zustelldienst und e-Payment. Die Nutzung beschränkt sich derzeit auf Pilotanwender. Es wurde auch eine Variante zur Begleichung der Gebühren über Mobiltelefon entwickelt und erfolgreich getestet. Mit der Verbreitung der Online-Abfrage des ZMR wird zukünftig auch die Notwendigkeit der Vorlage einer Meldebestätigung seltener.

**ZMR-Abfrage als
Musterapplikation
für technische
Komponenten**

Stammzahlenregister

Seit dem Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes stellt das Stammzahlenregister den Kern der Identifizierungsinfrastruktur im österreichischen E-Government dar. Aus Datenschutzgründen wird als Kennzeichen in Verfahren für Bürger nicht die ZMR-Zahl verwendet, sondern die daraus mathematisch abgeleitete Stammzahl bzw. aus dieser wiederum abgeleitete Bereichsspezifische Personenkennungen. Diese werden in elektronischen Verfahren anstelle der ZMR-Zahl als eindeutige Ordnungsbegriffe für natürliche Personen verwendet.

**E-Government-Gesetz
verlangt Verwendung
abgeleiteter
Personenkennzeichen**

**virtuelles Register
führt Stammzahlen-
berechnungen durch**

Das Stammzahlenregister ist als so genanntes virtuelles Register für natürliche Personen keine Datenbank, sondern eine Anwendung, welche keine Daten dauerhaft speichert. Wird eine Personenbindung beantragt oder ein Verfahren in einem bestimmten Bereich der Verwaltung gestartet, muss die ZMR-Zahl der Person zur Stammzahl bzw. die Stammzahl zum jeweiligen bereichsspezifischen Personenkennzeichen abgeleitet werden. Das Stammzahlenregister wird vom BMI für die Datenschutzkommission des BKA, welche gleichzeitig Stammzahlenregisterbehörde ist, betrieben. Als Basisbestände verwendet das Stammzahlenregister das ZMR und EGR (siehe auch S. 85).

**für natürliche, nicht in
Österreich gemeldete
Personen entsteht
das EGR**

Ergänzungsregister (EGR)

In Ergänzung zum ZMR nimmt das EGR natürliche Personen auf, die nicht in Österreich gemeldet sind und von welchen keine Adressinformationen vorliegen (z. B. Auslandsösterreicher). Zweck ist es, die Daten dieser Personen mit einem eindeutigen Ordnungsbegriff zu verknüpfen. Aus der EGR-Zahl wird analog zur ZMR-Zahl die Stammzahl verschlüsselt abgeleitet.

**BMF und BMI als
gemeinsame Betreiber
des EGR**

Als zweiter Teil des EGR werden zusätzlich zu den natürlichen auch alle juristischen Personen und sonstige Organisationen erfasst, die weder im Zentralen Vereinsregister noch im Firmenbuch eingetragen sind. Während das BMI das EGR für natürliche Personen betreibt, verwaltet das BMF den Bestand an juristischen Personen und anderen Organisationen im Dokumentationsregister (siehe auch S. 27).

Das Register wird von jenen Behörden beschickt, bei denen sich eine Person, die an elektronischen Verfahren teilnehmen möchte, ausreichend identifiziert. Für natürliche Personen erfolgt dies durch Vorlage der notwendigen Dokumente entsprechend dem Meldegesetz, juristische Personen müssen ihren rechtlichen Bestand und die gültige Bezeichnung nachweisen.

Der Start des EGR erfolgt nach Inkrafttreten der dafür erforderlichen Verordnung, welche derzeit noch in Bearbeitung ist.

**Registereintrag soll
künftig das Beibringen
von Dokumenten
ersetzen**

Standarddokumentenregister

Das Standarddokumentenregister, das zu Jahresbeginn 2005 in Betrieb gehen soll, stellt eine Sammlung elektronischer Identitätsdaten dar, die bisher in verschiedenen Dokumenten, wie z. B. der Geburtsurkunde oder dem Staatsbürgerschaftsnachweis eingetragen waren. In Behördenkontakten sind diese Dokumente zur eindeutigen Identifizierung einer Person stets beizubringen. Durch das Register sollen Behörden Identitätsdaten in Zukunft selbst abrufen können.

Das Standarddokumentenregister stellt ein virtuelles Register, nämlich eine Erweiterung zum ZMR dar. Es besteht darin, dass Einträgen im ZMR ein Prüfvermerk hinzugefügt wird, welcher belegt, dass die ZMR-Daten einer Person mit ihren offiziellen Dokumenten zum Nachweis des Personenstandes und der Staatsbürgerschaft übereinstimmen. Das ZMR enthält dann auch einen Verweis auf den jeweiligen Eintrag etwa im Geburtenbuch. Bei Geburten können nach § 3 Abs. 5 Meldegesetz Neueinträge im ZMR heute bereits „vor Unterkunftnahme“ geprüft durchgeführt werden. Bereits eingetragene Personen können ihre ZMR-Daten mit den entsprechenden Dokumenten nachprüfen lassen.

**Überprüfte ZMR-Daten
dienen der eindeutigen
Identifizierung**

Das Standarddokumentenregister dient dazu, die Qualität und Vollständigkeit der ZMR-Daten zu erhöhen. Bisher war die Qualität der bestehenden Melde-daten nicht ausreichend für die eindeutige Identifizierung von Personen, weshalb trotz Echtbetriebs des ZMR das Vorweisen von Urkunden nötig war. Für die

Verwaltung bedeutet das Standarddokumentenregister eine bessere und schnellere Überprüfbarkeit persönlicher Daten, für Bürger werden Behördenwege einfacher, weil die Mitnahme diverser Dokumente entfällt. Die eindeutige Identifizierung ist damit nicht mehr vom Zutun des Bürgers abhängig und kann auch aus einem Verfahren heraus ohne direkte Beteiligung eines Bürgers erfolgen.

Zentrales Vereinsregister (ZVR)

Neben dem ZMR und dem Firmenbuch stellt auch das zentrale Register für Vereine ein wichtiges Register für die Identifizierung in elektronischen Verfahren dar. Die Einsicht in die öffentlich zugänglichen Grunddaten des ZVR ist gebührenfrei und soll in naher Zukunft online möglich sein (Recht auf Einsicht). Dagegen sind Detaildaten nur dem jeweiligen Verein selbst bzw. den Vereinsbehörden zugänglich. Diese sind hauptsächlich bei den Bezirksverwaltungsbehörden und Bundespolizeidirektionen ansässig und führen lokale Vereinsregister, aus welchen Vereinsdaten über das Portalverbundsystem oder das Portal des BMI an das ZVR übertragen werden. Die vollständige Umsetzung des Projekts ZVR ist bis 1.1.2006 vorgesehen. Für die Umstellung der Vereinsbehörden ist eine sechsmonatige Übergangsfrist vorgesehen.

Wie auch für die anderen erwähnten Register ist das E-Government-Gesetz die Grundlage für das ZVR. Ähnlich den Stammzahlen bei natürlichen Personen bekommt jeder Verein eine eindeutige Kennung, die ZVR-Zahl, zugewiesen, die zur eindeutigen Identifikation einer Verfahrenspartei dienen soll. Da das Vereinsregister wie auch das Firmenbuch ein öffentliches Verzeichnis ist, kann sein Ordnungsbegriff direkt als Kennzeichen in einem Verfahren benutzt werden, ohne dass eine Umwandlung in eine Stammzahl oder bereichsspezifische Kennung durchgeführt werden muss.

**Register zur
Identifizierung von
Vereinen**

4.3.7 Bundesministerium für Justiz

Elektronischer Rechtsverkehr (ERV)

Der Elektronische Rechtsverkehr ist Bestandteil der Verfahrensautomation Justiz (VJ), die sich schrittweise aus dem seit 1986 bestehenden elektronischen Mahnverfahren entwickelt hat. Im Rahmen der VJ können Gerichte Klagen und Exekutionstitel elektronisch erstellen und seit 1990 über den ERV versenden.

Zwischen 1997 und 2002 wurde das System der VJ einem Redesign unterzogen und auf eine Java-Plattform umgestellt. Seit 1999 ist der ERV rückkanalfähig, d. h. die Übermittlung kann auch von den Rechtsvertretern an die Gerichte erfolgen. Seit 2000 steht der ERV jedermann zur Nutzung offen. Heute erfolgen 70 % der Klagen und 60 % der Exekutionsanträge elektronisch. Teilnahmevoraussetzung ist eine Registrierung bei der Telekom Austria, die als Zugangs- und Clearingstelle auftritt. Sie stellt die nötige Zugangssoftware zur Verfügung und bestätigt das sichere, rechtsverbindliche Einlangen eines Schriftstückes. Allein im Jahre 2003 belief sich die Zahl der im ERV elektronisch versandten Schriftstücke auf 6,2 Millionen.

ERV:

**70 % der Klagen,
60 % der Exekutions-
anträge elektronisch**

**2003: 6,2 Millionen
Schriftstücke im ERV**

Die Gründe für die Einführung elektronischer Dienste lagen im angestrebten leichteren Zugang sowie einer qualitativen Verbesserung der Informationen durch bessere Aufbereitung (z. B. Lesbarkeit). Auch eine Entlastung der Gerichte wurde angestrebt. IT soll Aufgabenzuwachs bei gleichzeitiger Personalreduktion bewältigbar machen.

Elektronisches Grundbuch

Das elektronische Grundbuch wurde 1981 eingerichtet. Die Einsicht war zuerst in über 200 Bezirksgerichten möglich. Seit 1986 besteht die Möglichkeit der elektronischen Abfrage, zuerst mittels BTX und seit 1999 auch über WWW. Das Grundbuch ist Teil der Grundstücksdatenbank des Bundesamtes für Eich- und Vermessungswesen (BEV) und wird von den Grundbuchgerichten beschickt.

**Verrechnungsstellen
stellen Zugang her und
verrechnen
Gerichtsgebühren**

Der Zugang zu Firmen- und Grundbuch kann für Suchende nicht direkt, sondern nur über eine Gruppe von Verrechnungsstellen¹⁷ erfolgen. Diese bieten für die Abfrage entsprechende Benutzerschnittstellen mit Such- und Filterfunktionen in Form von Webformularen an und heben die anfallenden Gerichtsgebühren inklusive Aufschlag ein. Für die Nutzung des Firmen- sowie des Grundbuches ist ein Account bei einer Verrechnungsstelle notwendig.

Elektronisches Firmenbuch

Das elektronische Firmenbuch besteht seit 1991 und ist seit 1993 extern öffentlich abrufbar. Wie auch beim Grundbuch kann die Abfrage des Firmenbuches seit 1999 online erfolgen. Eine Einsicht ist nicht mehr nur über Gerichte möglich, was zu einer wesentlichen Entlastung dieser Institutionen führte. Der Zugang im WWW erfolgt über die selben Verrechnungsstellen wie für das Grundbuch (Went 2002). Die Online-Einsicht ist mit einer Gebühr von € 2,40 günstiger als bei Gericht, was einerseits den geringeren Aufwand der Gerichte an die Nutzer weitergeben und andererseits Online-Abfragen forcieren soll.

Sachverständigen- und Dolmetscherliste

Gerichtliche Sachverständige und Dolmetscher können sich in diese öffentlich zugänglichen Datenbanken im Internet eintragen, um für gerichtliche Verfahren als Sachverständige zur Auswahl zu stehen.

Das Sachverständigen- und Dolmetscherverzeichnis existiert seit dem Jahr 2003 als frei zugängliche Datenbank im Internet. Die registrierten Personen können ihre Daten über ein Webinterface selbständig warten. Für die sichere Identifizierung als gerichtlich beeideter Sachverständiger ist eine Chipkarte mit digitaler Signatur nötig.

Ediktdatei

Dabei handelt es sich um eine öffentlich und kostenfrei zugängliche Online-Datenbank, welche vier Bereiche enthält: die Insolvenzdatei (Konkurse und Ausgleiche), gerichtliche Versteigerungen (Gutachten und Versteigerungstermine), Bekanntmachungen der Firmenbuchgerichte und Ediktalzustellungen (Makolm 2004, S. 317; Hörmann 2002, S. 112).

**Edikt-Erstellung aus
Verfahrensautomation
Justiz**

Aus Insolvenzfällen, die im Internet veröffentlicht werden sollen, werden mittels Textblöcken aus den Insolvenzverfahren Edikte erstellt. Zur Vermeidung von Doppelerfassungen bei Gericht werden Daten aus der Verfahrensautomation Justiz übernommen.

¹⁷ EDV-Technik DI Went, IMD GmbH, Telekom Austria AG, HF Data Datenverarbeitungsges.m.b.H., Jusline Österreich GmbH, ÖGIZIN GmbH;

Für die Veröffentlichung von Gutachten bei Versteigerungen existiert ebenfalls ein automatischer Workflow: Eine Kanzleikraft weist im Intranet einem Akt einen Gutachter zu. Ein Gutachter kann über sein Benutzerkonto eine Liste der ihm zugewiesenen Fälle aufrufen und ein elektronisches Kurzgutachten mit Bildmaterial abgeben. Zur Authentifizierung seiner Person muss ein Sachverständiger ein Zertifikat vom Typ A-Sign Strong auf seinem Computer installiert haben (Hörmann 2002, S. 117).

Urkundenarchiv

Dieses im Pilotstadium befindliche Projekt hat den Aufbau einer Datenbank für gescannte Urkunden und andere Daten, die zurzeit nur im Cyber-Doc-System der Notariatskammer elektronisch vorhanden sind, zum Ziel.

4.3.8 Bundesministerium für Landesverteidigung

Das BMLV verfügt neben der Website im Internet über keine weiteren an Bürger gerichtete Informationssysteme. Die Webpräsenz des BMLV existiert seit 1999, hält diverse Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen wie Milizionäre, Wehrpflichtige etc. bereit und bietet ein Formularenservice mit Offline-Formularen zum Ausfüllen und Ausdrucken.

Pläne für Transaktionsanwendungen existieren im Bereich der Wehrpflicht. So wird etwa die Beantragung eines Aufschubs oder die Übermittlung von Wünschen bezüglich der Einberufung angedacht. Auch die elektronische Zustellung von Einberufungsbescheiden soll umgesetzt werden.

**Online-Verfahren
in Planung**

Als zweites wichtiges Einsatzgebiet von Transaktionssystemen wird im BMLV e-Procurement gesehen. Dazu soll das derzeit für den internen Gebrauch ausgelegte Logistik-Informationssystem LOGIS auf externe Partner erweitert werden. Im Zusammenspiel mit der Lagerhaltung sollen Bestellvorgänge nicht ausschreibungspflichtiger Materialien und Ausrüstung elektronisch abgewickelt werden.

4.3.9 Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft

Zentrale Weindatenbank

Mit der zentralen Datenbank für Wein werden die dezentralen, oft redundanten und uneinheitlichen Datenbestände der Hoheitsverwaltung des Bereichs Wein zusammengefasst. Die zentrale Datenhaltung erlaubt Weinbetrieben und -händlern den Abruf diverser Weindaten und erleichtert dem Bundesamt für Weinbau die Kontrolle aller österreichischen Qualitäts- und Prädikatsweine.

Das Land- und Forstwirtschaftliche Rechenzentrum (LFRZ) stellt im Auftrag des Ministeriums Weinbaubetrieben die Meldeschiene für das Gesamtsystem Wein zur Übermittlung der Ernte- und Bestandsmeldungen zur Verfügung. Zusätzlich können betriebsspezifische Daten abgerufen und ausgedruckt werden (z. B. Transportbescheinigungen, Mostwägerbestätigungen, Prüfnummernbescheide etc.). Weiters kann der Antrag auf die Erteilung einer staatlichen Prüfnummer ausgefüllt werden. Allerdings werden die eingegebenen Formulardaten nur in ein PDF-Formular eingetragen, welches anschließend ausgedruckt werden kann. Die Übermittlung der Ernte- und Bestandsmeldungen kann nur elektronisch erfolgen.

**Online-Meldeschiene
für Weinbaubetriebe**

Die Anwendung kann aus Kostengründen derzeit nicht strategiekonform umgestaltet werden. Eine Anbindung an den Portalverbund ist für das Jahr 2005 geplant.

Verzeichnisdienst

**LFRZ betreibt
Verzeichnisdienst für
österreichische
Verwaltung**

Das LFRZ wurde vom BMLFUW mit der Errichtung bzw. dem Betrieb des Verzeichnisdienstes der österreichischen Verwaltung betraut (siehe auch S. 87). Dabei betreibt das LFRZ die Spitze der Verzeichnisstruktur. Organisationseinheiten, die kein eigenes LADP-Verzeichnis besitzen, können dieses vom LFRZ führen lassen.

Im BMLFUW sind nur die Daten der Zentralstelle im Verzeichnis enthalten. Zur Abbildung aller Dienststellen wäre ein vollständiger zentraler Stammdatenbestand des Ressorts nötig. Ein solcher wird jedoch frühestens mit der Einführung von PM-SAP in der Bundesverwaltung entstehen.

CITES Online-Antragstellung

**Online-Anträge für Ein-
und Ausfuhr geschützter
Tiere und Pflanzen**

Diese Anwendung ermöglicht seit Oktober 2004 die Online-Antragstellung für die Ein- und Ausfuhr geschützter Tiere und Pflanzen nach dem Washingtoner Artenschutzübereinkommen (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora; CITES). Zur Antragstellung ist eine Online-Registrierung nötig, mit der ein Benutzerkonto angelegt wird. Benutzer können eine Übersichtsliste der eingebrachten Anträge aufrufen, den zuständigen Sachbearbeiter ersehen und Anträge zur Löschung durch den Bearbeiter vorsehen. Behörden können ebenfalls online wissenschaftliche Gutachten zu einem Antrag hinzufügen.

Datenbank für Forschung zur nachhaltigen Entwicklung (DaFNE)

**Infrastruktur zur
Vernetzung von
Wissenschaft, Praxis
und Administration**

Mit dem Forschungsprojekt 1355 „Integriertes Partner- und Wissensmanagement für Forschungsprojekte im Europäischen Forschungsraum“ wird im Lebensministerium seit Oktober 2003 an der Realisierung von E-Government für die Forschung gearbeitet.

DaFNE ist die technische Infrastruktur zur Realisierung einer auf Web-Technologien und -Standards aufbauenden Forschungsplattform, die unabhängig von den verwendeten Systemen die gegenseitige Vernetzung von Wissenschaft, Praxis und Administration ermöglicht. Als Datenformat kommt das Common European Research Information Format (CERIF) zum Einsatz. Antragsteller können ihre Projektanträge online erfassen, die Berichte in DaFNE übermitteln und die Kommunikation mit dem Auftraggeber über die Forschungsplattform abwickeln. Der Bearbeitungsstand kann online abgerufen werden.

Die Datenbank enthält zusätzlich eine Übersicht aller vom Ministerium geförderten Forschungsprojekte und veröffentlicht die jeweiligen Resultate. Die Veröffentlichung der Publikationen und Ergebnisse wird über ePrints realisiert. Gutachter erhalten online Zugang zu ausgewählten Anträgen und Berichten und können ihre Expertise in DaFNE erfassen. Die Administration der Forschungsprojekte des Lebensministeriums erfolgt überwiegend über die Forschungsplattform, die Integration von ELAK und SAP ist angestrebt.

Elektronisches Datenmanagement (EDM)

Ein Teilprojekt ist dabei das Abfallregister, das ab 1.1.2005 Anträge auf Abfallverbringung, Ein- und Durchfuhr online ermöglichen soll. Die Benutzerschnittstelle wird vom Umweltbundesamt betrieben, die Zentrale des BMLFUW ist für die fachliche Aufbereitung verantwortlich (z. B. Bewertung, Fristensetzung).

4.3.10 Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz

Das BMSG ist ein stark auf Bürgerservice ausgerichtetes Ministerium (im Gegensatz dazu versteht sich etwa das BMI eher als Dienstleister für die Verwaltung). Neben einem umfangreichen Informationsangebot steht Bürgern ein Formularservice mit Offline-Formularen und ein Broschürens-service für den Download und die Bestellung von Informationsmaterial zur Verfügung. Die BMSG-Webseite entspricht den WAI-Richtlinien und kann mittels serverseitiger Audiofunktion ohne zusätzliche Software vorgelesen werden.

Sozialrechtsdokumentation (SOZDOK)

Gegenüber 1999 ist SOZDOK (siehe auch S. 48) heute eine webbasierte Anwendung, die mittels Internet-Browser kostenfrei und öffentlich zugänglich ist. Einerseits erlaubt der einfache Zugang interessierten Bürgern Informationsmöglichkeiten, andererseits stellt die zeitlich geschichtete Darstellung der Rechts-situation ein wichtiges Werkzeug für Sozialrechtsexperten dar, um eine Rechts-lage unter Berücksichtigung der verschiedenen, zu einem bestimmten Zeitpunkt gültigen Novellen recherchieren zu können.

**Online-Dienst für
Bürger und Experten**

Schulbuch-Online

Schulbuch-Online (siehe auch S. 24) stellt ein Bestellsystem von Schulbüchern, in das Schulen, Verlage und Schulbuchhändler einbezogen sind, dar. Die Auswahl der Schulbücher erfolgt über eine Weboberfläche, der Prozess der Verrechnung und Bestellung beim Verlag wird automatisch ausgeführt. Die Rechnungslegung an die Schulen erfolgt derzeit noch durch die automatische Generierung und postalische Versendung von Zahlungsanweisungen. Die nächste Version von Schulbuch-Online soll jedoch bereits E-Payment unterstützen. Für die Schulbuchaktion zeichnen das BMSG und BMBWK gemeinsam verantwortlich.

**Online-Bestellung
von Schulbüchern**

Schulbuch-Extra

Schulbuch-Extra (siehe auch S. 24) ist eine Lernplattform, welche diverse multimediale Ergänzungen zum gedruckten Schulbuch online und zum Download anbietet. So sollen nicht nur Verlage Schulbücher und Lehrmaterialien in verschiedenen Formaten, z. B. als Audiobooks, bereitstellen, sondern auch Lehrer selbsterstellten Content veröffentlichen können. Der Zugang zu den Inhalten erfolgt mittels Webbrowser, für die Nutzung schulbuchspezifischer Materialien sind von den jeweiligen Schulbuchverlagen Zugangskennungen zu erwerben.

Wie auch Schulbuch-Online liegt Schulbuch-Extra in der gemeinsamen Verantwortung von BMSG und BMBWK. Während ersteres technisch-organisatorische Rahmenbedingungen setzt, ist letzteres mit inhaltlichen und pädagogischen Vorgaben betraut. Als technischer Dienstleister stellt die BRZ GmbH die Anwendungen bereit.

Kinderbetreuungsgeld Online

**Bürgerkarte
Voraussetzung für
Online-Antrag auf
Kindergeld**

Mittels Online-Formular kann die Beantragung des Kindergeldes bereits per Internet abgewickelt werden. Der Dienst ist über die Seiten des BMSG, der Sozialversicherungsträger sowie über *Help* zugänglich. Der Online-Antrag wird vom Kompetenzzentrum Kinderbetreuungsgeld der niederösterreichischen Gebietskrankenkasse entgegengenommen. Allerdings ist für die rechtsverbindliche Einbringung die Authentifizierung mittels Bürgerkarte nötig. An der Umsetzung der Verwaltungs- bzw. AI-Signatur wird derzeit gearbeitet. Es bestehen jedoch geringe Erwartungen, dass dies kurzfristig Auswirkungen auf die bislang noch kaum vorhandene Nutzung haben wird. Die Umsetzungspriorität als Online-Dienst entsprang primär dem politischen Interesse an der Einführung des Kindergeldes.

Handynet

**Online-Datenbank als
Unterstützung für
Behinderte**

Handynet ist eine Dokumentation, welche technische Hilfsmittel, Behindertenvereine, Selbsthilfegruppen und Pflegeheime in Österreich und Europa umfasst. Im Vergleich zu den ersten Betriebsjahren ist das Verzeichnis heute eine Online-Datenbank, die vier Mal jährlich aktualisiert wird. CD-ROMs werden nicht mehr produziert.

4.3.11 Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

Führerscheinregister

**Beantragung durch
Fahrschulen**

Das zentrale Führerscheinregister fasst die bei den Landesbehörden angesiedelten Datenbestände zu den Führerscheinbesitzern zusammen. Unter der Bezeichnung „Vereinfachter Zugang zum Führerschein“ wurde die Beantragung eines Führerscheines durch Fahrschulen ermöglicht. Diese können nach der bestandenen Fahrprüfung eines Schülers dessen Führerscheindaten über ein Web-Formulare direkt im Führerscheinregister eintragen. Behörden steht das Register über das Portal Austria zur Verfügung.

Funk3

**Datenbank zu
Funkbewilligungen**

Dabei handelt es sich um eine Datenbank für von der Obersten Post- und Fernmeldebehörde erteilte Funkbewilligungen. Derzeit können Antragsformulare im PDF-Format auf der Webseite des Ministeriums herunter geladen werden. Zukünftig sollen Anträge online über Web-Formulare gestellt werden und die Daten direkt in die Funk3 Applikation übernommen werden können. Auch eine Bescheiderstellung bei Erteilung einer Bewilligung soll aus Funk3 heraus möglich sein.

Verzeichnisdienst

Das ressortinterne Telefonbuch existiert derzeit nur im PDF-Format. Als Ersatz ist ein Verzeichnisdienst nach dem bundesweiten Schema (vgl. dazu S. 87) in Umsetzung. Das Verzeichnis des Ressorts wird als weiterer Subknoten in den Verzeichnisdienst des Bundes (siehe dazu S. 87) eingebunden und bei Fertigstellung auch öffentlich zugänglich sein. Damit wird die Organisationsstruktur transparenter und die Suche nach Mitarbeitern und Ansprechpartnern im Ministerium erleichtert.

Förderansuchen für Straßenforschung

Anfang 2005 sollen Förderansuchen, welche sich mit Forschung zu Verkehr und Sicherheit befassen, das erste Verfahren bundesweit sein, in dem ein Online-Antrag direkt in den ELAK zur Bearbeitung übernommen wird. Nach erfolgter Erledigung eines Verfahrens soll auch die elektronische Zustellung aus dem ELAK erfolgen. Das Förderansuchen stellt ein Pilotverfahren zur Gewinnung von Erfahrungswerten über das Zusammenwirken der einzelnen Komponenten dar. Mit Hilfe der Erkenntnisse aus dem Testbetrieb sollen in der Folge weitere Verfahren nach dem Muster dieser Anwendung umgesetzt werden. Das Projekt wird gemeinsam mit dem Team von *Help* umgesetzt.

**Pilotanwendung zur
Integration im ELAK**

4.3.12 Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Die Webseite des Ministeriums wurde 1997 veröffentlicht und Ende 2002 einer Überarbeitung unterzogen. Als Informationsangebot für Wirtschaft und Bürger bietet die Seite diverse Formulare und Dokumente zum Download an. So stehen etwa seit Juli 2004 ausführlich erläuterte Formulare und eine vollständige Liste sämtlicher Meldepflichten im Arbeitnehmerschutz zum Download bereit. Konsumenten können sich mit dem Benzinpreismonitor über die aktuellen Treibstoffpreise informieren. Seit November 2002 bietet die Webseite Zugang zum Informationsservice EU-Osterweiterung und Arbeitsmarkt. Dieser Dienst enthält FAQs, Detailanalysen und Literaturhinweise zur EU-Osterweiterung, sowie Tabellen und Graphiken zu Wirtschaft, Arbeitsmarkt und Regionalpolitik der neuen Mitgliedsländer. Informationen können nach unterschiedlichen Ordnungsbegriffen (Themen, Länder) abgerufen werden.

Zentrales Gewereregister (ZGR)

Im ZGR erfolgt die Verknüpfung der dezentral geführten Gewereregister der Bezirksverwaltungsbehörden. Seit 1996 via Corporate Network Austria und seit Juli 2003 via Internet zugänglich, dient es zur Abfrage der wichtigsten unternehmensbezogenen Kenndaten sämtlicher in Österreich niedergelassener Gewerbebetriebe. Diese Kenndaten beinhalten u. a. Gewerbetreibende, Firmen bzw. Einzelkaufleute, Geschäftsführer, Gewerbeberechtigungs- und Standortdaten. Beweggründe für die Errichtung waren der Bedarf einer bundesweiten Informationsquelle und Datenreferenz, die Beschleunigung von Verwaltungsverfahren und der Wunsch nach einer aktuellen Gewerbestatistik. Wie bei Firmen- und Grundbuch wird der Zugang per Internet über Verrechnungsstellen ermöglicht. Die Kosten für Abfragen sind von der Art der Information abhängig. Für Dateneinbringer, welche die Gewerbebehörden bzw. Bezirksverwaltungsbehörden sind, ist die Nutzung kostenfrei. Das Register wird von der BRZ GmbH betreut.

**Zusammenführung
unternehmensbezogener
Kenndaten
österreichischer
Gewerbebetriebe**

Papierlose Außenwirtschaftsadministration (PAWA)

**EU-Einfuhrlizenz
durchgängig online
abwickelbar**

Die papierlose Außenwirtschaftsadministration (PAWA) stellt einen Transaktionsdienst dar, mit welchem Importeure kontingentierter Waren wie z. B. Textilien oder Stahlprodukte online Einfuhrlizenzen für Importe in die Europäische Union beantragen können und auch ausgestellt bekommen. Die Anwendung erlaubt die durchgehend elektronische Durchführung der Anmeldung und Bewilligung einer lizenzpflichtigen Einfuhr.

Die PAWA wurde nach einer Entwicklungszeit von nur drei Monaten mit Jahresbeginn 2002 in der ersten Ausbaustufe in Betrieb genommen. In der zweiten Stufe, ab Jänner 2003, wurde das System mit dem Zollsystem des Bundesministeriums für Finanzen zusammengeschlossen. Dies ermöglichte es, Einfuhrlizenzen direkt in die Zollverwaltung und den Prozess der Abfertigung einzubringen. Damit entfiel die Notwendigkeit eines in Papierform vorzuweisenden Bescheides oder Avis.

**digital signierte
Datenübermittlung
an das BMF**

Erteilte Lizenzen werden als elektronisch signierter Datensatz an das BMF übermittelt und besitzen konstitutive Wirkung. Die PAWA war damit die erste Anwendung in Österreich, bei der die sichere elektronische Signatur nach dem Signaturgesetz für die Ausfertigung von Bescheiden zum Einsatz kam.

Austrian Map Online

**kostenfreier Online-
Dienst für Landkarten**

Austrian Map Online ist ein geographisches Informationssystem, das seit dem Jahr 2000 österreichweit flächendeckende Kartendarstellungen in verschiedenen Maßstäben erlaubt. Zusätzlich ist das Messen von Koordinaten und Entfernungen sowie die Orts- und Gebietsuche mittels einer geografischen Namensdatenbank möglich. Für die graphische Darstellung der Karten werden Java Applets verwendet, die in standardmäßig konfigurierten Browsern ausgeführt werden können. Das kostenfreie Service wird mit den Daten des BEV gespeist.

Arbeitslosengeld Online

Ein Projekt zur Online-Beantragung von Arbeitslosengeld ist derzeit in Umsetzung. Jedoch sind dafür erst die notwendigen logistischen Voraussetzungen zu schaffen. Zur Zeit ist noch eine persönliche Antragstellung notwendig. In Zukunft soll die Beantragung im Rahmen eines Frühwarnsystems bereits durch die Betriebe erfolgen. Arbeitslosengeld stellt zugleich eine der Kategorien des E-Government Benchmarks der EU dar.

4.4 Nachgeordnete und ausgegliederte Dienststellen

4.4.1 Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen (BEV)

Adressregister

Im Zuge des Gebäude- und Wohnungsregistergesetzes wurde auch das Vermessungsgesetz novelliert. Aufgrund dieser Novelle wurde das Adressregister als eigenes Register im Rahmen der Grundstücksdatenbank des BEV errichtet. Es soll ab 1.1.2005 zur Verfügung stehen und alle von österreichischen Gemeinden vergebenen Adressen mitsamt den zugeordneten geographischen Koordinaten enthalten. Damit wird eine örtliche Zuordnung von Adressen ermöglicht, die neben der Verwaltung auch für Feuerwehr oder Rettungsdienste von Bedeutung ist.

**Adressen mit
geographischer
Zuordnung gespeichert**

Für die Meldung von Adressdaten durch die Gemeinden stellt die Statistik Austria eine Online-Meldeschiene zur Verfügung. Das Adressregister stellt auch die grundlegenden Adressinformationen für das GWR und das ZMR zur Verfügung (siehe dazu S. 85). Außer zum Zweck der kommerziellen Verwertung ist die Abfrage und Auswertung des Registers grundsätzlich kostenfrei.

**Online-Meldeschiene
für Gemeinden**

Grundstücksdatenbank

In dieser Datenbank werden das Grundbuch und der Grenzkataster automationsunterstützt geführt. Direkte Einsicht ist seit 1987 möglich und kann seit Juli 1999 per Internet erfolgen. Sechs Verrechnungsstellen bieten derzeit einen Zugang an. Für Körperschaften Öffentlichen Rechts stellt auch das BRZ einen Zugang zur Verfügung.

**Online-Einsicht
in Grundbuch über
Verrechnungsstellen**

Für Behörden besteht ein transaktionsabhängiges Abrechnungsschema, für die Öffentlichkeit ein zeilenbasiertes, wobei die Kosten auch von der Art der abgefragten Daten (alphanumerische oder Vektordaten) abhängig ist. Für Dateneinbringer ist der Zugang kostenfrei. Zu letzteren gehören das BMJ (Grundbuchgerichte), das BEV (Vermessungsämter) und das BMF (Bodenschätzung). Die Betriebsführung wird vom BEV erbracht.

Das derzeitige System besteht aus einer hierarchischen Datenbank, die bis zum Jahr 2005 durch ein leistungsfähigeres System ersetzt werden soll, da die Anforderungen im Rahmen von E-Government eine relationale Datenbank erforderlich machen. Außerdem ist eine Anbindung an den Portalverbund derzeit nur bedingt möglich.

**derzeitiges
Datenbanksystem
wird 2005 ersetzt**

Österreichische Normalzeit Online und Zeitstempeldienst

Dieser Dienst dient zur zeitlichen Synchronisation von Rechnern mit Hilfe des Network Time Protocol (NTP). Der Zeitserver wird mit der gesetzlich verbindlichen österreichischen Normalzeit des BEVs gespeist. Für den Einsatz in elektronischen Verfahren läuft seit 1.11.2004 ein Testbetrieb eines Zeitstempeldienstes. Damit sollen zukünftig Online-Anträge und Bescheide bei der Einbringung bzw. Zustellung mit gesicherten elektronischen Zeitangaben versehen werden können.

4.4.2 Bundesamt für Soziales und Behinderungswesen (BASB)

**Online-Prozess für
ärztliche Gutachter**

Begutachtungsverfahren für erhöhte Familienbeihilfe

Beantragt ein Bürger im Finanzamt erhöhte Familienbeihilfe, übermittelt dieses den Antrag an das BASB, welches diesen zu überprüfen hat. Dazu werden als Gutachter registrierte Ärzte hinzugezogen. Diese können einen Antrag online einsehen und per browserbasierter Anwendung ein Gutachten an das BASB übermitteln

**automatisierte
Strafbescheide**

Behinderteneinstellung

Diese interne Anwendung des BASB ermittelt aus den Unternehmensdaten des BMF jene Unternehmen, die gesetzlich verpflichtet sind, behinderte Personen anzustellen, sowie die Zahl der eingestellt gemeldeten Personen. Bei Unterschreitung der gesetzlichen Anstellungsquote generiert die Host-basierte Anwendung, die vom BRZ betrieben wird, automatisch Strafzahlungsbescheide, die per Post versendet werden.

4.4.3 Österreichisches Patentamt

Auf der Web-Seite des österreichischen Patentamtes können bibliografische Daten sowie Erneuerungs- und Jahresgebühren für Patente kostenfrei online abgefragt werden. Ebenfalls online zugänglich, jedoch kostenpflichtig sind die Registerdaten des Patentamtes. Für deren Abruf ist der Abschluss einer Nutzungsvereinbarung mit dem Patentamt und die Bestellung einer Benutzerken- nung nötig.

4.4.4 Statistik Austria

**bundesweites Register
für Grundstücke und
Gebäude**

Gebäude- und Wohnungsregister (GWR)

Aufgrund des Gebäude- und Wohnungsregistergesetzes, welches seit 1.3.2004 in Kraft ist, wurde ein bundesweites Gebäude- und Wohnungsregister geschaffen. Es enthält neben den Adressen von Grundstücken und Gebäuden aus dem Adressregister des BEV verschiedene Struktur- und Adressdaten von Gebäuden und Wohnungen für statistische Zwecke (als Basis für Registerzählungen), Forschung und Planung. Nach dem neuen Gesetz besteht für alle Bauvorhaben, die Gebäude betreffen, eine Meldepflicht an die Statistik Austria, welche diese Daten an das Statistische Amt der Europäischen Union (EUROSTAT) über- mittelt. Weitere Daten für das GWR stammen aus dem ZMR.

Adress-GWR-Online

**Gemeinden zur Online-
Meldung verpflichtet**

Die Pflege der Datenbestände im Adressregister bzw. im GWR wurde mit Inkrafttreten des Gebäude- und Wohnungsregistergesetzes Aufgabe der einzel- nen Gemeinden. Zu diesem Zweck wurde die Statistik Austria verpflichtet, per 30.6.2004 ein Online-Meldesystem bereitzustellen. In der Folge wurden mit 1.10.2004 alle Gemeinden gesetzlich zur Übermittlung der für das Register not- wendigen Daten per Internet verpflichtet. Der Start des Vollbetriebs erfolgte mit 29.11.2004.

Obwohl Adressregister und GWR von unterschiedlichen Behörden betrieben werden, wurde die Statistik Austria beauftragt, zur Vermeidung von Redundanzen und zur Wahrung einer bundesweit einheitlichen Datenbasis Adress-GWR-Online als gemeinsame Meldeschiene für das GWR sowie für das Adressregister zu entwickeln. Sachbearbeiter in den Gemeinden erhalten damit in einer Anwendung direkten Zugriff auf Gebäude- und Adressdaten in den Registern.

**gemeinsame
Datenwartung in
getrennten Registern**

In verschiedenen Fällen können auch die Bezirkshauptmannschaften mit baubehördlichen Angelegenheiten betraut sein, weshalb deren Mitarbeiter zum Zugang berechtigt sein müssen. Die Benutzerberechtigungen für die zuständigen Sachbearbeiter, auch jene der Bezirkshauptmannschaften, werden von den Gemeinden vergeben und verwaltet. Der Zugang zu Adress-GWR-Online erfolgt für die Daten bereitstellenden Verwaltungseinheiten kostenlos über das Portal Austria.

4.4.5 Agrarmarkt Austria GmbH (AMA)

eAMA

eAMA ist das Portal der Agrarmarkt Austria zur Meldung von Viehbeständen und Nutzungsflächen sowie zur Beantragung von Förderungen. Eingehende Anträge werden geprüft und gegebenenfalls an die EU weitergeleitet, Ausschüttungen automatisch veranlasst.

Die Registrierung zu eAMA erfolgt online durch Eingabe der Betriebsnummer. Der Zugangscode für eAMA wird per Post zugestellt. Innerhalb von eAMA stehen folgende Anwendungen zur Verfügung:

RinderNET ermöglicht die Übermittlung von Meldungen an die Rinderdatenbank des BMLFUW. Weiters können aus dem Datenbestand des eigenen Betriebes Stallregister und Informationen zum Tierbestand abgerufen werden. Beim Verlust von Ohrmarken können diese online nachbestellt werden.

**Online-Meldung
Rinderbestand**

Anträge auf *Tierprämien* können auf eAMA ebenfalls gestellt werden. Dafür werden förderfähige Tiere im System angezeigt. Bei der Beantragung wird eine Plausibilitätsprüfung durchgeführt und sofort nach Senden des Antrages eine Bestätigung generiert. Durch die Speicherung abgegebener Anträge können alle Einreichungen seit dem Jahr 2000 angezeigt werden.

Im Bereich *Flächen* können die wichtigsten Flächendaten des Betriebes und aktuelle Daten über gehaltene Rinder angezeigt und zur Weiterverarbeitung in anderen Programmen abgerufen werden. Damit soll die Einhaltung der Förderrichtlinien erleichtert werden.

Die Anwendung *Milch* stellt die aktuellen Referenzmengen und alle Geschäftsfälle in Bezug auf Milcherzeugung und -verkauf zur Verfügung. Direktvermarkter können die jährliche Meldung des Direktverkaufs durchführen.

Der *ePostkasten* bildet den Zustellserver von eAMA. In dem Postfach werden Bescheide und Mitteilungen hinterlegt, die dort auch archiviert werden können. Für die Nutzung dieser Anwendung ist eine zusätzliche Anmeldung im eAMA erforderlich.

Online-Zustellung

eKonto zeigt den aktuellen Kontostand; Jahreskontoblätter können erstellt und Kontobewegungen der letzten Jahre abgerufen werden.

INVECOS

Diese von der AMA betriebene Anwendung dient zur Abrechnung von Förderungen mit der EU. Landwirte haben die Möglichkeit, sich über Luftbildaufnahmen einen Überblick über ihre bewirtschafteten Flächen zu machen. Die Anwendung erlaubt es weiters, Feldstücke zu bearbeiten, Schläge und Flächen zu erfassen, deren Hangneigungen zu ermitteln und vorausgefüllte Antragsformulare auszudrucken.

4.4.6 Arbeitsmarktservice (AMS)

Das AMS bietet für Arbeitssuchende online größtenteils Informationen zur und rund um die Arbeitssuche an. Dazu gehören etwa Themen wie Aus- und Weiterbildung, Finanzierung und speziell auf weibliche, ausländische oder behinderte Arbeitssuchende zugeschnittene Informationen. Zusätzlich zum Informationsangebot können Arbeitslose auf der Seite des AMS mittels Online-Formular Bezugsbestätigungen des Arbeitslosengeldes und Krankenscheine anfordern.

**eJob-Room als
innovative
Vermittlungsplattform**

**Online-Suche von
Jobangeboten**

**Benachrichtigung per
E-Mail oder SMS**

Der *eJob-Room* ist die virtuelle Vermittlungsplattform des AMS. Es existiert je ein Zugang für Arbeitssuchende, die sich in der Jobdatenbank eintragen oder nach freien Stellen suchen wollen, und für Unternehmen, die Arbeitskräfte suchen. Für beide Gruppen stehen ergänzende Informationsangebote sowie eine Reihe von Formularen zur Verfügung. Wurde ein entsprechendes Stellenangebot oder ein geeigneter Mitarbeiter gefunden, können die Parteien miteinander über die angeführten Kontaktdaten in Verbindung treten. Für Bewerber ohne E-Mailadresse können Angebote oder Anfragen in einer Postbox abgelegt werden. Eine Benachrichtigung per E-Mail oder SMS, die sie vom Eingang eines Jobangebots verständigt, kann eingerichtet werden.

4.4.7 Bundesbeschaffung GmbH (BBG)

E-Procurement

**derzeit kostenfreier
Feldversuch für
Online-Bestellung**

Die Beschaffung im öffentlichen Bereich wird von der BBG organisiert. Für nicht ausschreibungspflichtige Materialien stellt sie auf ihrer Webseite einen E-Shop zur Verfügung. Dieser aggregiert Kataloge mit Produkten und Dienstleistungen von Anbietern mit Rahmenverträgen und ermöglicht autorisierten Bedarfsträgern so eine Online-Bestellung direkt beim Händler. Berechtigte Dienststellen müssen von der BBG die Benutzerkennung und das Passwort für den Zugang anfordern. Ende 2004 läuft unter der Adresse www.e-shop.gv.at ein kostenfreier Feldversuch mit eingeschränktem Sortiment. Im Vollbetrieb soll die Lösung in den ELAK integriert und an SAP-HV angebunden werden.

E-Tendering

**Angebote werden digital
signiert abgegeben, ...**

Ausschreibungspflichtige Beschaffungen verlangen einen Prozess, der die Veröffentlichung einer Ausschreibung, die Angebotsabgabe, die Verwahrung der Angebote und die Angebotsöffnung beinhaltet. In Kooperation mit der *auftrag.at Ausschreibungsservice GmbH*, einer Tochterfirma der Wiener Zeitung, können alle Phasen dieses Verfahrens elektronisch unterstützt werden. Während die BBG als ausschreibende Stelle auftritt, fungiert *auftrag.at* als technischer Serviceanbieter. Auf dieser Plattform können öffentliche Stellen ihre Ausschreibung veröffentlichen und die Unterlagen zum Download anbieten. Bieter

können signierte Angebote im PDF- oder XML-Format abgeben. Die Signatur garantiert, dass Angebote unverfälscht und nachweislich entgegengenommen wurden. Dafür benötigt ein Bieter eine entsprechende Signaturkarte inklusive Lesegerät.

Die Signierung der Angebote durch den Bieter erfolgt beim Upload und die Angebote werden bis zum Termin der Angebotsöffnung verschlüsselt aufbewahrt. Erst zu diesem Zeitpunkt hat der Auftraggeber Zugang zu den Angeboten, welche sich von ihm dann erst serverseitig entschlüsseln lassen. Eine erste vollelektronische Ausschreibung wurde am 8.3.2004 veröffentlicht und konnte erfolgreich abgewickelt werden.

Mit dem Content Management-System www.lieferanzeiger.at können Verwaltungsstellen Ausschreibungen erstellen und gemeinsam mit Ausschreibungsunterlagen in den entsprechenden Medien (z. B. Wiener Zeitung, auftrag.at) veröffentlichen.

Das Portal für beide Beschaffungsvorgänge findet sich unter www.bbg.gv.at. Dort wird auf den E-Shop und auftrag.at verwiesen.

**... und bei
Angebotseröffnung
entschlüsselt**

**CMS für
Ausschreibungen**

4.5 Höchstgerichte und Rechnungshof

Der *Verwaltungsgerichtshof* dokumentiert seine Tätigkeit auf seiner Webseite, indem ausgewählte Entscheidungen, eine Dokumentation für Europarecht, Vorlagen, die dem europäischen Gerichtshof zur Vorabentscheidung vorgelegt wurden und vom VwGH beim VfGH eingebrachte Anträge online veröffentlicht werden.

Auch der *Verfassungsgerichtshof* nutzt seine Webseite zur Selbstdarstellung. Ausgewählte Entscheidungen und Prüfungsbeschlüsse werden dargestellt und in Kurzform Informationen über die Aufgaben, Rechtsgrundlagen und Funktionsgrundsätze sowie die Organisation des VfGH präsentiert. Für eine vollständige Aufstellung aller Entscheidungen wird auf das RIS verwiesen.

Der *Rechnungshof* bietet sämtliche Berichte, Gutachten und Kurzfassungen der Bundesrechnungsabschlüsse im PDF-Format zum Download an, wobei eine Suchfunktion und ein Wörterbuch als Hilfen bereitstehen. Wie auch beim Verwaltungsgerichtshof und Verfassungsgerichtshof konzentriert sich das Webangebot des Rechnungshofes auf reine Informationsbereitstellung.

4.6 Parlament

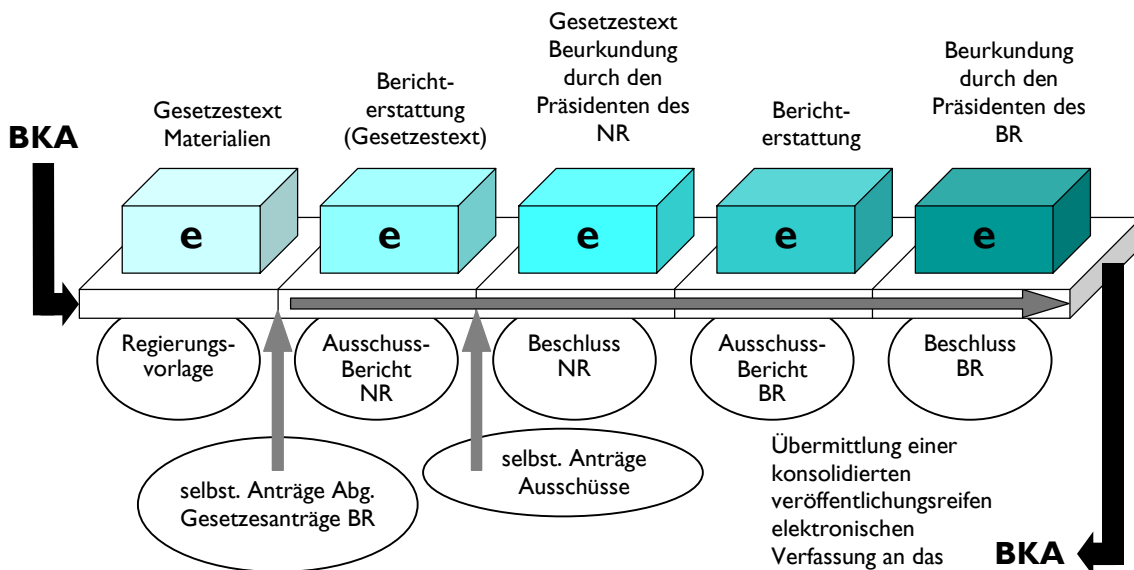
Das Parlament bietet über sein Portal der Öffentlichkeit umfassende Informationen unter anderem zu Verhandlungsgegenständen, Plenarsitzungen und Ausschüssen zur Verfügung. Weiters können laufende Begutachtungsverfahren und dazu eingegangene Stellungnahmen abgerufen werden.

Im Rahmen der Reform des Rechtssetzungsprozesses für den Bereich der Ressorts wurde 2001 auch die Neugestaltung des Gesetzgebungsprozesses im Parlament beschlossen. Die Parlamentsdirektion entwickelte dafür einen durchgängigen elektronischen Prozess. Der Gesetzgebungsprozess ist heute „bei 100 Prozent e-Recht“ angelangt, was bedeutet, dass nicht nur alle Vorlagen der Bun-

**neugestalteter
Gesetzgebungsprozess
als elektronischer
Workflow**

desregierung, sondern auch alle Initiativanträge des Parlaments selbst im elektronischen Workflow bearbeitet werden“ (Saurugger 2004, S. 50).

Wie in Abbildung 4.6-1 dargestellt, können damit Regierungsentwürfe ebenso wie selbständige Anträge von Abgeordneten oder Ausschüssen und Anträgen des Bundesrates abgearbeitet werden. Dabei erfolgt die Bearbeitung der Gesetzestexte elektronisch mit Formatvorlagen des BKA. Das Parlament fügt sich damit in den elektronischen Rechtserstellungsprozess E-Recht medienbruchfrei ein.



Quelle: Schefbeck (2004).

Abbildung 4.6-1: Workflow des Gesetzwerdungsprozesses im Parlament.

4.7 Hauptverband der Sozialversicherungsträger

eSV – elektronische Sozialversicherung

Kernstück des Projekts eSV – elektronische Sozialversicherung – stellt das Portal des Hauptverbandes dar. Es ist der gemeinsame Schirm, unter dem sich die Websites der 25 Sozialversicherungsträger in Österreich befinden. Neben zahlreichen Offline-Formularen im PDF-Format lassen sich allgemeine Anfragen und Krankenscheinbestellungen bei allen Versicherungsträgern online durchführen. Auch Anträge auf Kinderbetreuungsgeld sind mit Bürgerkarte möglich.

Für Dienste, die persönliche Daten von Versicherten betreffen, muss eine Identifizierung mittels Bürgerkarte erfolgen. Die zukünftige elektronische Sozialversicherungskarte eCard soll diese Funktion erfüllen.

eCard

Die eCard soll nach § 31a Abs. 1 ASVG als multifunktionelle Chipkarte ab 2005 die „Verwaltungsabläufe zwischen Versicherten, Dienstgebern, Vertragspartnern und diesen gleichgestellten Personen sowie Sozialversicherungsträgern [...] unterstützen“. Die Karte soll dabei die Identität des Patienten und dessen Versicherungszugehörigkeit nachweisen. Spätestens 2006 soll mit der eCard auch der Krankenschein in Papierform abgelöst werden; weiters ist ihre Anwendung als europaweit gültiger Ersatz für den Auslandskrankenschein vorgesehen.

Die eCard nutzt das Konzept Bürgerkarte zur Identifizierung und Authentifizierung. Für die Inanspruchnahme elektronischer Dienstleistungen soll die eCard unterschiedliche Arten von Signaturen enthalten:

- Die einfache SV-Signatur ist nur innerhalb der SV anwendbar. Sie ist für den Benutzer kostenlos und nicht mit PIN geschützt. Einsatzgebiet wäre etwa der elektronische Krankenschein.
- Die SV-Verwaltungssignatur muss als Verwaltungssignatur nach dem E-Government-Gesetz nicht auf einem qualifizierten Zertifikat basieren, erlaubt jedoch trotzdem die uneingeschränkte Nutzung von Bürgerkartenanwendungen, nicht nur im Bereich der Sozialversicherungen. Die Signatur soll bereits mit der Karte ausgeliefert werden und mit keinen weiteren Kosten für den Benutzer verbunden sein. Für die Aufbringung einer Personenbindung ist allerdings das einmalige persönliche Aufsuchen eines Zertifizierungsdiensteanbieters notwendig.
- Die eCard ist darüber hinaus auch zur Aufnahme eines qualifizierten Zertifikats vorbereitet, mit welchem sichere elektronische Signaturen nach dem Signaturgesetz erstellt werden können. Die sichere Signatur ist für den Benutzer mit Kosten für die Ausstellung des qualifizierten Zertifikats verbunden.

Mit einiger Verzögerung aufgrund einer Neu-Ausschreibung und -Vergabe des Kartenauftrags sind für das vierte Quartal 2004 Pilotversuche im Burgenland angesetzt. Im Laufe des Jahres 2005 soll die flächendeckende Ausgabe an Versicherte und Vertragspartner erfolgen, wobei zuerst stets die Vertragspartner beliefert werden und danach die Verteilung an die Versicherten erfolgt, um diesen eine sofortige Nutzung der Karte zu ermöglichen.

In der internen Datenverwaltung der Sozialversicherung bleibt die Sozialversicherungsnummer Ordnungsbegriff der Versicherten. Mit der Umsetzung des Konzepts Bürgerkarte tritt neben die Sozialversicherungsnummer ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen für den Verwaltungsbereich Sozialversicherung, welches eine Person über die Bürgerkarte eindeutig identifiziert. Es muss daher in der Datenverwaltung des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger eine Verknüpfung von Sozialversicherungsnummern und bPKs stattfinden. Dabei stellt sich das nicht zu unterschätzende Problem, dass Sozialversicherungsnummern keine eindeutigen Kennzeichen sind, sondern rein praktischen Erfordernissen entsprechen und dadurch etwa Personen oft unter mehreren Nummern geführt werden.

Versicherungsstatus

Diese Abfrage ermöglicht die Ermittlung des gegenwärtigen Versicherungsstandes einer Person. Damit kann der User abfragen, ob und wo er krankenversichert ist. Dieses Service soll in Zukunft auch Vertragspartnern der Sozialversicherung zugänglich gemacht werden.

**Versicherungsnachweis,
Krankenscheinersatz,...**

... und Signaturkarte

Ausgabe im Jahr 2005

Online-Abfrage

Versicherungsdatenauszug

Damit ist eine Zusammenstellung aller Versicherungsdaten einer Person (Arbeitgeber, Beitragsgrundlagen etc.) seit deren Eintritt in die Sozialversicherung möglich.

Beitragsvorschreibung

Unternehmer und Selbständige können ihre Beitragsvorschreibung online abrufen. Dienstgeber können die Vorschreibungen für ihre Mitarbeiter einsehen.

Abfrage der Versicherungsnummern

Versicherungsnummernabfrage für Leistungsverrechnung

Für die Leistungsabrechnung mit den Krankenkassen benötigen Vertragspartner häufig die Möglichkeit der Abfrage von Versicherungsdaten der Patienten. Während große Benutzer wie etwa Krankenanstalten ständig verbundene Abfrageterminals besitzen, besteht für kleinere Vertragspartner ein einfacher Zugang über das Internet. Da die abgefragten Informationen jedoch personenbezogen sind, darf nur ein gesicherter und protokollierter Zugriff möglich sein. Mit Hilfe der *eCard*, mit der auch Ärzte ausgestattet sein werden, ist dies möglich.

Elektronische Honorarabrechnung

Vertragspartner sind seit 1. Jänner 2003 verpflichtet, erbrachte Leistungen mit den Krankenversicherungsträgern nach einheitlichen Grundsätzen elektronisch abzurechnen. Die Übermittlung an die jeweiligen Sozialversicherungsträger kann über das ELDA-System oder per Online-Formular über das Portal des Hauptverbandes erfolgen. Für letztere Übermittlungsart ist die Authentifizierung mittels Signaturkarte notwendig.

Sozialrechtsdokumentation (SOZDOK)

benutzergerechte Aufbereitung des Sozialrechts

Der Hauptverband der Sozialversicherungsträger ist inhaltlich verantwortlich für die neue Sozialrechtsdokumentation. Anstelle der bis 2001 vom BMSG geführten Großrechner-Anwendung besteht die heutige Web-Anwendung aus einer Client-Server-Lösung auf Standard-Unix-Servern. Die Texterstellung durch Rechtsexperten erfolgt in MS-Word unter Verwendung spezieller Formatvorlagen. Die produzierten Texte werden automatisch in XML-Format umgewandelt und gespeichert. Im Gegensatz zum RIS, das lediglich Gesetzesblätter darstellt, erfolgt in der Sozialrechtsdokumentation eine Aufbereitung der Rechtstexte. Zum einen werden in Texten enthaltene Verweise bei der Speicherung automatisch verlinkt. Der Benutzer kann so per Mausklick etwa auf einen referenzierten Paragraphen springen. Bezieht sich ein Verweis auf eine Quelle, die nicht in der Sozialrechtsdokumentation enthalten ist, gelangt der Benutzer zur Startseite des RIS. Zum anderen zeigt die Dokumentation immer den gültigen Stand des Rechts zu einem bestimmten Zeitpunkt mitsamt den zu diesem Zeitpunkt gültigen Änderungen und Novellen.

Die Sozialrechtsdokumentation wird aus den Versicherungsbeiträgen aller Versicherten finanziert und steht diesen deshalb kostenfrei zur Verfügung. Für die kommerzielle Nutzung werden Kosten je nach Aufwand verrechnet.

Rechtsverbindliche Kundmachung

Die rechtsverbindliche Kundmachung von Rechtstexten der Sozialversicherungsträger und des Hauptverbandes entstand von September 2001 bis Jänner 2002 als Folgeprojekt der SOZDOK und nutzte teilweise die vorhandene Projektstruktur und Technik. Projektleiter war der Hauptverband, das BMSG fungierte als Aufsichtsbehörde.

Das Ziel war, Durchführungsvorschriften (Satzungen, Richtlinien u. ä.), die als Verordnungen gelten, ab Jänner 2002 per Internet rechtsgültig zu verlautbaren. Rechtstexte können an speziellen Autorenarbeitsplätzen, auf denen Zertifikate installiert sind, dezentral von berechtigten Personen in das Verlautbarungssystem eingebracht werden. Daraus werden automatisch eine PDF- sowie eine XML-Datei generiert, vom Autor elektronisch signiert und im Intranet angelegt. Dort werden den Dokumenten automatisch Kopfzeilen mit Freigabedatum, laufender Nummer und Jahrgang hinzugefügt. Nach einer neuerlichen, maschinellen Signierung wird der PDF-Text zum Abruf im Internet freigegeben, womit die Vorschrift in Kraft tritt.

Anders als bei der Sozialrechtsdokumentation werden die verlautbarten Rechtstexte nicht, etwa durch die Verlinkung von Paragrafenverweisen, aufbreitet. Dafür stellt die elektronische Signatur der Dokumente die Überprüfbarkeit der Authentizität einer Verlautbarung sicher.

**dezentrale
Erstellung ...**

**... und digital signierte
Kundmachung**

Elektronischer Datenaustausch (ELDA)

Der Elektronische Datenaustausch mit den Österreichischen Sozialversicherungsträgern dient als elektronischer Übertragungsweg von Dienstgeber-Meldungen an die Sozialversicherungsträger. Sozialversicherungsrelevante Daten werden im elektronischen Datensammelsystem empfangen und über den Hauptverband täglich an die zuständigen Träger weitergeleitet. Der Zugang kann über ein Programmpaket, welches Komponenten zur Erfassung und Versendung von Dienstgeberdaten beinhaltet, erfolgen. Darüber hinaus steht eine Web-Schnittstelle zur Verfügung, die auch anstelle der Client-Software verwendet werden kann.

Die Verbindung über Internet ist kostenlos, für eine Einwahl Modem zu Modem sowie für Rechenanlagen unter SCO-Unix fallen jedoch Lizenzgebühren für die Verbindungssoftware an.

Das Datensammelsystem basiert auf einer bundeseinheitlichen Datenstruktur. Dienstgeber sind gesetzlich verpflichtet, Versicherungsmeldungen vorrangig auf elektronischem Weg zu erstatten, sodass heute etwa 12.000 Meldungen täglich verarbeitet werden.

**elektronischer Austausch
von Dienstgeberdaten**

4.8 ELAK im Bund

4.8.1 Entwicklung

ELAK-Vorläufer im BMAA bereits 1996

1996 führte das BMAA als erstes Ressort ein elektronisches Aktenverwaltungssystem auf Basis der Vorläufersoftware des ELAKs ein. Im Jahr 2000 folgte das BKA diesem Beispiel und wurde auf Beschluss der Bundesregierung vom 6. Juni 2001 mit der Führung des interministeriellen Gremiums zur Steuerung des Projekts ELAK im Bund beauftragt. Ziel dieses Projekts ist die Einführung eines elektronischen Aktenverwaltungs- und Workflowsystems in den Zentralstellen der österreichischen Bundesverwaltung. Damit soll der Papierakt in diesen Stellen ersetzt werden und die elektronische Datei das Original eines Aktes darstellen. Tabelle 4.8-1 zählt die weiteren Meilensteine des Projektes ELAK im Bund auf.

Tabelle 4.8-1: Meilensteine der Umsetzung des ELAK in der Bundesverwaltung

Meilensteine	Geplante Termine	Status
Vorlage der bewerteten Betreibermodelle	November 2001	erledigt
Entscheidung über Betreibermodell	November 2001	erledigt
Veröffentlichung des ELAK-Konzeptes I.1.	Dezember 2001	erledigt
Veröffentlichung der Ausschreibung	Februar 2002	erledigt
Anbotseröffnung	März 2002	erledigt
Endbewertung	Juli 2002	Dezember 2002 erledigt
Zuschlag	August 2002	Jänner 2003 erledigt
Zentrale Vorbereitung der Rollouts	April 2003–Nov. 2003	erledigt
Rolloutbeginn in den Ressorts	Dez. 2003–Nov. 2004	erledigt
Projektabschluss	Dez. 2004 (in den Ressorts)	in Arbeit

Quelle: BKA

Ausschreibung im Februar 2002

Um die Anwendungslandschaft der Verwaltung, welche von zahlreichen, inkompatiblen Individuallösungen geprägt war, zu homogenisieren, entschied man sich für eine Einproduktstrategie mittels Standardsoftware. Für deren Auswahl erfolgte im Februar 2002 eine bundesweite Ausschreibung und zu Beginn 2003 wurde der Zuschlag für die Entwicklung erteilt. Dienstleister des Bundes und Generalunternehmer für den ELAK wurde die Bundesrechenzentrum GmbH gemeinsam mit ihrem Tochterunternehmen BIT-S. Die Firmen Fabasoft und IBM stellen als Subunternehmer die Software bzw. Server, Infrastruktur und Schulungen bereit.

Um von den Vorteilen einer einheitlichen Gesamtlösung zu profitieren, gleichzeitig jedoch nicht Monopolisierungstendenzen Vorschub zu leisten und in Abhängigkeiten zu geraten, wurde von der Arbeitsgemeinschaft ELAK eine Reihe von Anforderungen definiert:

Produktanforderungen

- Thin Client (unabhängig von Plattform)
- Einbindung der Signatur
- Verwendung geeigneter Formate zur elektronischen Signatur
- Dokumentenstruktur XML
- Schnittstellen offen und in der Verwaltung frei verwendbar

- Schnittstellen zum Einsatz in automatisierten Umgebungen
- Zentraler Betrieb ermöglicht Betriebsrechte bei Bund
- Technologieübergang festlegen und kalkulieren.

Anders als bei den früheren Systemen des BMaA und BKA, bei den Windows Clients zur Anwendung kamen, führten diese Anforderungen schließlich zum heutigen webbasierten und damit plattformunabhängigen System. Der Grund für diese Entscheidung war, dass eine solche stärker an offenen Standards (z. B. XML) orientierte Lösung eine höhere Flexibilität und Offenheit für zukünftige technische Entwicklungen bei gleichzeitiger geringerer Abhängigkeit von einzelnen Herstellern verspricht. Die zentrale Betriebsführung soll die Aufteilung der Verfügungsrechte auf die Ressorts verhindern und diese bei der Organisation im Bund bündeln.

Der Einsatz des ELAK in einer Umgebung mit anderen internen Anwendungen der Bundesverwaltung, die zumeist auf der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware SAP basieren, macht über entsprechende Schnittstellen einen automatisierten gegenseitigen Datenaustausch möglich. Dabei liefert der ELAK die nötigen Daten als Input für einen Geschäftsprozess in SAP. Nach der Abarbeitung wird das Ergebnis an den ELAK zurückgegeben und damit den berechtigten Dienststellen zur Verfügung gestellt.

Als zukünftiges Kernstück und Basis von elektronischen Verfahren mit externen Nutzern ist der ELAK für den Eingang von Anträgen der Bürger an einen Formularserver gekoppelt. Für die Übermittlung von Bescheiden an Bürger oder Unternehmen verfügt der ELAK über eine XML-Schnittstelle zu einem Zustelldienst gemäß dem Protokoll der elektronischen Zustellung.

Die Hardware-Basis des ELAK stellen rund 200 Server der Firma IBM dar. Im Vollausbau des Systems wird mit 36 Terabyte Datenvolumen an jedem der drei Standorte (BRZ, PRZ, ZAS) gerechnet. Diese Dreifachstruktur soll maximale Ausfallsicherheit garantieren, da jeder Standort zumindest einen eingeschränkten Ersatzbetrieb übernehmen kann.

Insgesamt sind für den ELAK in einem Zeitraum von 5 Jahren Kosten in der Höhe von 40 Mio. € projektiert. Die Verrechnung der Nutzung für die Ressorts erfolgt beim ELAK als Gebühr pro Benutzer. Im Juli 2004 befand sich der ELAK in sieben Ministerien im Einsatz. Im September 2004 verwendeten etwa 4.500 Verwaltungsangehörige den elektronischen Akt. Mit Abschluss des Roll-out, welcher für Ende 2004 geplant ist, sollen es 8.000 Benutzer in elf teilnehmenden Ministerien bzw. dem Bundeskanzleramt sein.

**Schnittstellen zu SAP
notwendig**

**8.000 Nutzer in
11 Ministerien und BKA**

4.8.2 Status in den Ministerien

Während die Gesamtkoordination dem Bundeskanzleramt obliegt, wird in den Ministerien die Einführung des ELAK in technischer, organisatorischer und budgetärer Hinsicht vom jeweiligen Ressort durchgeführt. Trotz der fehlenden Richtlinienkompetenz des Bundes über einzelne Ministerien konnten mit Ausnahme des BMLV alle Ressorts für die Umsetzung des Projekts ELAK gewonnen werden.

Da das BMLV in den letzten drei Jahren Investitionen in die Umsetzung eines ressorteigenen Kanzleinformationssystems vorgenommen hatte, sah man dort von einer ELAK-Einführung ab. Das eigene, im Haus entwickelte Aktenverwaltungssystem erfüllt einige für das Ressort spezifische Funktionen besser als der ELAK, und die zentrale Datenhaltung erscheint aus Gründen der militärischen Sicherheit problematisch. Eine Migration auf den Bundes-ELAK würde

**BMLV von Einführung
des ELAK ausgenommen**

**frühere Version der
ELAK-Software im
BMAA ersetzt**

für das BMLV deshalb den Verlust getätigter Investitionen und stattdessen neue budgetäre Aufwände bedeuten. Jedoch wurden, um Interoperabilität zu gewährleisten, Schnittstellen sowohl zu HV-SAP als auch für den Datenaustausch mit den ELAK-Servern des BRZ umgesetzt.

Das *BMAA* führte 1996 als erstes Ressort ein elektronisches Aktenverwaltungssystem, eine Vorgängerversion der jetzigen in der Bundesverwaltung eingesetzten Software ein. Mit der Einführung gingen damals weitreichende Reorganisationsmaßnahmen einher, die zu einer Prozessbeschleunigung zwischen 20 und 40 % führten. Mit der Einführung des Bundes-ELAK wechselte das BMAA von der auf MS Windows-Clients basierenden Version zur heutigen, Webtechnologie nutzenden Version.

Nach dem BMAA war das *BKA* das zweite Ressort, welches seine elektronische Aktenverwaltung auf das Produkt der Firma Fabasoft umstellte. 2001 wurde die Umsetzung abgeschlossen. Die Implementierungen des BMAA und BKA dienten als Referenzmodelle für den zukünftigen ELAK im Bund.

**Kosten höher als
angenommen**

Der ELAK wurde im April 2004 im *BMJ* eingeführt. Bis 1.7. wurde das alte hostbasierte Aktenverwaltungssystem parallel geführt. Da dieses wesentlich geringere Hardwareanforderungen stellte, wurden neben anderen Infrastrukturanschaffungen wie Scannern auch Investitionen in die Netzwerkanbindung des Ressorts nötig. Die im Jahr 2003 budgetierten Kosten des ELAKs entsprachen dadurch ca. 40 % der tatsächlichen Kosten. Die laufenden Kosten werden als drei bis vier Mal höher als die Kosten des bisherigen Systems angegeben.

**Investitionen in
Infrastruktur durch
ELAK nötig**

Im Juni 2004 wurde der ELAK im *BMGF* in der Grundversion eingeführt. Die Kosten betragen etwa 1,5–2 Mio. € für Infrastruktur (Scanner, Netzwerkanbindung), Dienstleistungen (Schulungen), Lizenzkosten etc. Diese Kosten wurden aus dem regulären Budget des BMGF bestritten. Stabilität und Reifegrad lassen jedoch zu wünschen übrig, was auch an der hohen Zahl an Änderungswünschen abzulesen ist.

Der ELAK ist im *BMSG* in Vollbetrieb und wird dort als Drehscheibe für neue E-Government Anwendungen gesehen. In der Einführungsphase erfolgten intensive Schulungsmaßnahmen für Anwender, Leituser und Instruktoren. Weiters fanden eine Hausmesse statt und alle zwei Wochen finden Sitzungen zum gegenseitigen Austausch über den ELAK statt. Das Klima unter den Anwendern, besonders den „Leit-Usern“, wird als sehr gut bezeichnet. Im Masterpool ist die Einführung des ELAK im Bundessozialamt als Projekt eingetragen.

**Zugang über
Portal Austria**

Der ELAK ist im *BMLFUW* seit Juni 2004 im Volleinsatz. Die Resonanz wird aus Sicht der IT-Abteilung als überwiegend gut bezeichnet. Kritisiert wird allerdings, dass der Zugang zum webbasierten ELAK zurzeit einzig über das Portal Austria möglich ist. Da dafür Nutzungskosten verrechnet werden, ist die Nutzung des ELAK mit zusätzlichem Aufwand verbunden. Eine Portalverbundfähigkeit ist derzeit noch nicht gegeben, sollte jedoch angestrebt werden, um Zugangsalternativen zum Portal Austria zu schaffen.

Entwicklungsbedarf beim ELAK wird im Lebensministerium noch in der besseren Integration mit Anwendungen des Bundes gesehen. So wurde in einigen Bereichen z. B. im Zusammenspiel des ELAK mit HV-SAP die Datenübernahme verkompliziert.

Der ELAK wurde im *BMVIT* im Juli 2004 und im *BMF* im September umgesetzt. Die Endnutzer sind noch in einer Umstellungsphase, generell wird das Projekt jedoch positiv gesehen.

Im *BMI* steht die Einführung des ELAK im November 2004 noch bevor. Derzeit existiert ein elektronisches Aktenindizierungssystem, das in den Abteilungen des Ressorts unterschiedlich intensiv genutzt wird. Für etwa die Hälfte der Abteilungen bedeutet der ELAK lediglich eine Umstellung auf ein neues System. Andere Abteilungen sind damit gezwungen, überhaupt erst eine elektronische Aktenverwaltung einzuführen.

5 Länder

5.1 Überblick

Die E-Government Aktivitäten der Länder zeichnen sich durch einen sehr fortgeschrittenen Ausbau aus, allerdings mit deutlichen Unterschieden beim Angebot an Online-Verfahren. Einige Länderportale bieten Online-Formulare oder sogar durchgängige Verfahren für Bürger und Unternehmen an. Das Land Salzburg etwa hat alle Online-Verfahren einheitlich als Transaktionsdienste umgesetzt, die vom Anbringen über Einsichtnahme und Bezahlung bis zur Zustellung elektronisch ablaufen. Oft werden auf Länderportalen auch Leistungen der Bezirkshauptmannschaften mit angeboten. Vielfach stellt die Gewerbeanmeldung der Bezirkshauptmannschaften ein Online-Verfahren am Landesportal dar.

**fortgeschrittener
Ausbau von On- und
Offline-Formularen**

Tabelle 5.1-1: Bundesländer nach Umfang des Angebots elektronischer Verfahren

Land	Online-Verfahren	Front-/Back-Office	Registrierung	Einsicht
Salzburg	Etwa 60 Verfahren für Bürger und Unternehmen	Formularserver, ELAK (BH Hallein)	ja	ja
Wien	Etwa 50 Verfahren für Bürger, 16 für Unternehmen	Einzelne Formulare, ELAK	teils	teils
Vorarlberg	Über 40 Verfahren für Bürger, Unternehmen und Gemeinden	Einzelne Formulare, ELAK	nein	nein
Oberösterreich	Familienkarte, Ausnahme vom Wochenendfahrverbot, Gewerbeanmeldung	Einzelne Formulare, ELAK-Pilotphase	teils	teils
Steiermark	Gewerbeanmeldung, Familienpass, Kindererholung	Formularserver, ELAK	nein	nein
Burgenland	Betriebsanlagengenehmigung, Wohnbauförderung	Lotus Notes in einzelnen Bereichen	ja	ja (auch SMS)
Tirol	Gewerbeanmeldung (Help); In 3 BHs online Einsicht in Verfahren der Bezirksverwaltung	Teils el. Aktenverwaltung, kein Web-Front-End	nein	ja
Niederösterreich	Antrag auf Familien- oder Seniorenpass, mobile Tempoanzeigen, Förderung Mehrfamilienhauserrichtung	Einzelne Formulare, ELAK	nein	teils
Kärnten	Online Gewerbeanmeldung (Help) auf Bezirksebene	Einzelne Formulare, ELAK	nein	nein

Quelle: Eigene Erhebung

5.2 Burgenland

<p>ca. 80 Offline-Formulare</p>	<p>Das Land Burgenland bietet auf seinem E-Government Portal etwa 80 unterschiedliche Offline-Formulare im MS Word- und PDF-Format an. Daneben existieren außerdem ein Online-Transaktionsverfahren für Bürger und eines für Unternehmen. Bis Jahresende 2004 soll darüber hinaus mit Hilfe eines Formulareservers der Großteil der Formulare online-tauglich werden und die digitale Signatur sowie die Amtssignatur integriert sein.</p>
<p>Transaktionsverfahren vorhanden: Wohnbauförderung ...</p>	<p>Zur Beantragung der burgenländischen <i>Wohnbauförderungen</i> können Anträge sowie alle notwendigen Unterlagen online eingebracht werden. Nur Pläne sind in Papierform nachzubringen. Erstmalige Antragsteller müssen sich mit Login und Passwort registrieren. Mit dieser Zugangskennung ist danach jederzeit die Online-Einsichtnahme in den elektronischen Akt und die Abfrage des aktuellen Standes des Verfahrens möglich. Dieser kann auch per SMS abgefragt werden.</p>
<p>... und Betriebsanlagen- genehmigung</p>	<p>Für Unternehmen ist die <i>Betriebsanlagengenehmigung</i> als vollständige Transaktion von der Antragstellung über die Bezahlung bis zur Zustellung durchgehend online durchführbar. Mittels Login und Passwort identifizierte Benutzer können auf dem zertifizierten Server Anträge auf Neuerrichtung, Änderung oder Auflassung einer Betriebsanlage stellen. Dabei können weitere Unterlagen wie z. B. Betriebsbeschreibungen, Abfallwirtschaftskonzepte, Pläne oder Vollmachten in eingescannter Form per Upload eingereicht werden. Bei Plänen ist eine Nachreichung auf Papier jedoch notwendig.</p> <p>Während des Verfahrens ist berechtigten Usern jederzeit Einsicht in das Verfahren möglich. Nach erfolgter Erledigung eines Antrages wird eine Verständigung per E-Mail verschickt. Der Bescheid kann dann vom Einbringer eines Antrages, vom Antragsteller selbst oder von einem Bevollmächtigten per Download abgeholt werden. Die Bezahlung der anfallenden Verwaltungsabgaben kann über den e-Payment Anbieter <i>bezahlen.at</i> (siehe auch S. 89) erfolgen.</p>

5.3 Kärnten

**Pilotprojekt
Grüner Grundverkehr**

**verbindet mehrere
staatliche Stellen und
privaten Sektor**

Auf dem Portal der Kärntner Landesregierung werden für die Verwaltungsebene Land derzeit über 40 Offline-Formulare zum Herunterladen und Ausdrucken angeboten. Online-Verfahren befinden sich derzeit auf Landesebene noch nicht im Echtbetrieb. Mit dem *Grünen Grundverkehr* existiert jedoch ein weit fortgeschrittenes Pilotprojekt, das gemeinsam mit der Bezirkshauptmannschaft Hermagor, der Kärntner Notariatskammer, dem Bezirksgericht Hermagor und der LAD-EDV des Landes entwickelt wurde und bis Ende 2004 in den Echtbetrieb übergeführt wird. Bei der Umsetzung des Projektes wurden die strategischen Komponenten des Bundes und Konzepte der länderübergreifenden E-Government Arbeitsgruppe, wie z. B. ELAK, MOA und Styleguide, übernommen.

Im Fall eines Grundstückskaufes erhielt die Bezirkshauptmannschaft von den öffentlichen Notaren bislang die Verkaufsverträge in Papierform und analog unterzeichnet. Damit begann in der BH das entsprechende Grundverkehrsverfahren, an dessen Ende der Bescheid vom Bezirkshauptmann unterzeichnet und an die Notare rückübermittelt wurde.

Im elektronischen Verfahren stellt der Notar durch Auswahl des Produktes „Genehmigung Grüner Grundverkehr“ aus dem Produkt- und Leistungskatalog den

Antrag an die BH und fügt diesem Antrag die Referenz auf die erforderlichen Notariatsakte im Dokumentenarchivsystem Cyberdoc der Notariatskammer bei. Dies entspricht der Beilage der Nachweisdokumente. Der Antrag wird vom Notar sicher signiert und landet automatisch im ELAK-System der Bezirkshauptmannschaft, wo das Schriftstück automatisch eine Geschäftszahl erhält und in einen Geschäftsprozess übernommen wird. In der BH können die erforderlichen Nachweisdokumente über das Cyberdoc-Dokumentenarchiv der Notare eingesehen werden.

Das Ergebnis der erforderlichen Sitzung der Grundverkehrskommission wird über das ELAK-System mit einer systeminternen, bausteinorientierten Dokumentengenerierung zu einem Bescheid verknüpft. Dieses Ergebnisdokument wird vom Bezirkshauptmann digital signiert und an das Notariat rückübermittelt. Mit der Annahme des digitalen Bescheids durch das Bezirksgericht (Verbücherung) wäre ein medienbruchfreier E-Government Geschäftsprozess realisiert.

Im Zuge der Verwaltungsreform wurde für die Bezirksverwaltungsbehörden ein einheitlicher Leistungskatalog erstellt, der alle Leistungen zu Produktgruppen aus Sicht der Bürger zusammenfasst. Der Katalog umfasst etwa 70 verschiedene Offline-Antragsformulare und steht in allen zehn Kärntner Bezirken zur Verfügung. Rund um die Verfahren werden weiters Detailinformationen und Kontaktdaten der zuständigen Verwaltungsstellen angeboten.

Zusätzlich zu den Offline-Formularen befinden sich Online-Formulare für die Gastgewerbebeanmeldung, die Gewerbebeanmeldung allgemein, die Gewerbebeanmeldung mit Geschäftsführer, die Verlegung eines Gewerbebetriebs und die Zurücklegung eines Gewerbes im Stadium des Testbetriebs. Für die Nutzung ist eine Registrierung notwendig, die weitere Identifizierung erfolgt mittels Login und Passwort. Bisherige Erfahrungen mit der Online-Gewerbebeanmeldung lassen allerdings die Notwendigkeit der elektronischen Übermittlung von Dokumenten durch die Nutzer als hauptsächliche Hürde erscheinen. Die dadurch negativ beeinflusste Aufwand-Nutzen Bilanz bewirkt nur geringe Akzeptanz, zumal nur der einmalige Weg zur Behörde erspart wird, der allerdings bei Unternehmensgründung in der Regel ohnehin für ein Beratungsgespräch bei der Wirtschaftskammer unternommen wird. Es wird daher angestrebt, in Kooperation mit dieser eine Online-Anmeldung als Serviceangebot für Neugründer bei der Kammer zu realisieren.

Die Bezirkshauptmannschaft Hermagor ist zusätzlich Partner des Portals Help und bietet über dieses neun weitere Online-Verfahren an.

**Produktkataloge der
Bezirksverwaltungs-
behörden**

**Gewerbebeanmeldung
im Rahmen eines
persönlichen
Beratungsgesprächs**

5.4 Niederösterreich

Neben zahlreichen Informationsangeboten bietet das Land Niederösterreich seinen Bürgern über 80 Antragsformulare zum Download an. Für die Berechnung der Niederösterreichischen Superförderung zum Wohnbau und die Familienbeihilfe steht ein interaktiver Online-Rechner zur Verfügung. Außerdem ist die Begutachtung von Gesetzesentwürfen und die Abgabe einer Stellungnahme per E-Mail möglich.

Online durchführbar ist am Landesportal die Bestellung eines Familien- oder Seniorenpasses. Dieses Service erfreut sich nach Angaben von Betreiberseite großer Beliebtheit. Weiters kann noch ein Entlehnausweis für die Landesbibliothek online beantragt werden. Eine Registrierung der Bürger ist für diese Verfahren nicht notwendig. Gemeinden haben online die Möglichkeit, mobile

**80 Formulare zum
Download**

**Familien- und
Seniorenpass online**

Einsatz elektronischer Aktenverwaltung	Tempoanzeigen zu bestellen, wofür eine Identifizierung mit Login und Passwort nötig ist. Weiters wurde die Online-Anwendung „Ausnahmebewilligungen vom Wochenendfahrverbot“ des Landes Oberösterreich übernommen.
Leistungskatalog	Beim Land Niederösterreich war der Elektronische Akt bereits 1994 erstmals in Verwendung und ist heute in 80 % der Dienststellen des Amtes der Landesregierung und in drei Bezirkshauptmannschaften im Betrieb. Mit dem Energieversorger EVN werden über eine Schnittstelle (EDIAKT) Akten elektronisch ausgetauscht, wie z. B. im Fall von Anlagengenehmigungen. Die Förderung zur Mehrfamilienhauserrichtung können die Wohnbauträger elektronisch signiert einbringen und auch die Akt-Daten elektronisch einsehen. Diese spezielle Lösung soll auf eine Standardlösung umgestellt und schrittweise in anderen Bereichen, wie etwa der Eigenheimförderung und der Katastrophenbeihilfe, eingeführt werden.
Formularserver	Auf dem niederösterreichischen Landesportal findet sich auch ein Leistungskatalog der Aufgaben der Bezirksverwaltungsbehörden. Es finden sich darunter jedoch keine Online-Formulare zur Beantragung von Leistungen. Häufig wird auf Informationen und Formulare von <i>Help</i> verwiesen.
Formularserver	Derzeit wird an der Einführung eines Formularservers als Erweiterung zum elektronischen Aktenverwaltungssystem, welches auf der eGov-Suite von Fabssoft basiert, gearbeitet. Damit soll ein umfangreiches Angebot an Online-Formularen geschaffen werden.

5.5 Oberösterreich

Familienkarte, Ausnahme vom Wochenendfahrverbot, Gewerbeanmeldung	Das Land Oberösterreich bietet seinen Bürgern und Unternehmen im Rahmen des Virtuellen Amtes die Beantragung einer Familienkarte, einen Antrag auf Ausnahme vom Wochenendfahrverbot und die Anmeldung eines Gewerbes als Online-Verfahren an. Die beiden letzteren Services für Unternehmen erfordern eine vorhergehende Registrierung. Eine Familienkarte kann wahlweise mit oder ohne Identifizierung durch Login und Passwort beantragt werden. Weiters können Ausschreibungen herunter geladen und Publikationen bestellt werden. Ähnlich wie in Niederösterreich haben Bürger darüber hinaus die Möglichkeit, Stellungnahmen im Rahmen von Begutachtungsverfahren abzugeben.
Datenbank der Ausnahmen vom Wochenendfahrverbot im Portalverbund	Ausnahmebewilligungen vom Wochenendfahrverbot für LKWs können seit 1. Juli 2003 online beantragt werden. Die Verkehrsabteilung und das Rechenzentrum des Landes Oberösterreich entwickelten die Anwendung, welche die Elemente Selbstregistrierung, Berechtigungssystem, Beilagen/Datei-Upload und Zustellung am oberösterreichischen Landesportal integriert. Die Zustellung erfolgt durch Hinterlegung am Zustellserver ¹⁸ des Landesportals. Der Antragsteller wird per E-Mail von der Hinterlegung benachrichtigt.
Datenbank der Ausnahmen vom Wochenendfahrverbot im Portalverbund	Das Verfahren der Bewilligung einer Ausnahme bezieht neben der Stellungnahme anderer Bundesländer auch jene der Gendarmerie mit ein. Neben der Beantragung durch Frächter erlaubt das System auch Online-Abfragen für die Kontrolle von LKWs vor Ort. Auch in anderen Bundesländern soll die Anwendung übernommen werden, damit besonders die Kontrollfunktion flächendeckende Wirkung entfalten kann. Zu diesem Zweck ist die Anwendung im Portalverbund verfügbar (siehe auch S. 87).

¹⁸ Dabei handelt es sich nicht um einen Zustelldienst im Sinne des Zustellgesetzes.

Weitere Dienste sind die Möglichkeit, im Zuge von Förderansuchen online Einblick in den Stand eines Verfahrens nehmen zu können und ein Online-Bewerbungsformular für den Landesdienst. Außerdem gehört zum Angebot wie auch in den anderen Bundesländern eine große Zahl an Offline-Formularen für den Druck, wobei im Bereich Schifffahrt einige PDF-Formulare am Bildschirm ausgefüllt und abgesendet werden können.

Auch im Land Oberösterreich ist ein elektronisches Aktenverwaltungssystem auf Basis der ELAK-Software im Pilotbetrieb. Damit sollen in Zukunft verstärkt Antragsdaten medienbruchfrei in die Bearbeitung übernommen werden. Gegen Ende 2004 wird die Homepage des Landes überarbeitet. Durch einen Formularserver und die Unterstützung der Bürgerkarten sollen die Services erweitert werden. Eine wichtige, bereits realisierte Entwicklung analog dem elektronischen Prozess auf Bundesebene ist das Verfahren E-Recht im Landtag. Es hat unter anderem zu einer erheblichen Beschleunigung und Unmittelbarkeit der Umsetzung der Rechtsetzung geführt (Hörtenhuber/Steiner 2004).

**ELAK im Pilotbetrieb,
E-Recht realisiert**

5.6 Salzburg

Das Land Salzburg bietet neben Wien von allen Bundesländern das umfangreichste E-Government Angebot. Etwa 60 Anträge können am Portal online gestellt werden¹⁹, davon knapp 30 von Unternehmen. Die Verfahren setzen zwecks Identifizierung eine Online-Registrierung als Benutzer voraus. Es besteht auch die Möglichkeit, das Angebot mittels Testzugangs ohne weitere Folgen auszuprobieren.

**umfangreiches
Angebot an
Online-Formularen**

Für die Benutzung im Echtbetrieb ist eine Online-Registrierung notwendig. Damit wird ein Benutzerkonto angelegt, über das Antragsteller später jederzeit die Möglichkeit haben, online in den Stand ihres Verfahrens Einblick zu nehmen. Zusätzlich werden alle bisher vom Benutzer über das System angestoßenen Verfahren angeführt. Diese können aufgerufen und als Vorlage für erneute Anträge verwendet werden.

Nach dem erfolgreichen Absenden eines Antrags wird für den Bürger automatisch eine Empfangsbestätigung mit den Daten des Antrags dargestellt. Das Anfügen von Anlagen in eingescannter bzw. elektronischer Form ist auch möglich.

Im Rahmen seines Benutzerkontos verfügt jeder Benutzer über ein elektronisches Postfach, in welches Bescheide bei Erledigung eines Verfahrens automatisch zugestellt werden. Der Empfänger wird mittels E-Mail vom Eingang verständigt. Eine elektronische Bezahlungsmöglichkeit ist durch die Partnerschaft des Landes Salzburg mit *bezahlen.at* gegeben. Dieser Dienst sammelt und verwaltet für den Benutzer elektronisch Rechnungen und erlaubt die Bezahlung von Leistungen des Landes Salzburg per Bankeinzug.

**Benutzerkonto
und Postfach**

Das Java-basierte System ist bereits seit September 2001 im Einsatz und bildet das Front-End des Salzburger E-Governments. Aus der Formularerkennung eines Antrags sowie den Antragsdaten (z. B. Postleitzahl) wird vom System automatisch die zuständige Behörde ermittelt und der Antrag per E-Mail zugestellt.

¹⁹ Eine detaillierte Aufstellung der angebotenen Verfahren findet sich unter <https://service.salzburg.gv.at/eGov/Verzeichnis.view?yy=0.3514047268859206>

**elektronischer Akt
im Land**

Neben dieser internen Zustellungsmethode ist eine Integration in ein Workflowsystem vorgesehen. Dazu wird derzeit der elektronische Akt (auf Basis der Standardsoftware eGov-Suite der Firma Fabasoft) in Salzburg eingeführt. Damit wird ein E-Government Antrag über eine Standard-Schnittstelle (z. B. EDIAKT) in den Arbeitsvorrat des zuständigen Sachbearbeiters abgelegt (Färberböck et al. 2002).

5.7 Steiermark

**Dienste für
Verwaltungen als
Grundlage**

Die Steiermärkische Landesregierung betreibt eine Reihe von Maßnahmen zur Weiterentwicklung von E-Government im Land. Dabei liegt einerseits, anders als etwa in Salzburg, wo Antragsverfahren für Bürger und Unternehmen in großer Zahl umgesetzt wurden, der Fokus stärker bei der Bereitstellung von Diensten für die Verwaltungen der Gemeinden. Dadurch soll ein Fundament für zukünftige Bürgerservices geschaffen werden. Andererseits werden auch integrierte Verfahren, von der elektronischen Antragstellung bis zur automatisierten Verarbeitung in Fachinformationssystemen, umgesetzt.

Zur Verbesserung der behördeninternen Vernetzung besteht das *Portal STERZ*, über welches Gemeinden Landesdienste zur Verfügung gestellt werden. Derzeit können Mitarbeiter der Gemeinden die Meldung der Fremdenverkehrsstatistik, den Antrag für einen Familienpass, den Rechnungsabschluss und den Kinderzuschuss des Landes Steiermark online beantragen. STERZ ist auch am Portalverbund beteiligt und macht den steirischen Gemeinden so auch Anwendungen des Bundes oder anderer Portalverbundpartner zugänglich.

**Datenbank zur
Erhebung von
Verwaltungsleistungen**

Das Land Steiermark ist sehr stark an der bundesweiten Weiterentwicklung von E-Government Diensten beteiligt. Neben der Implementierung der Musteranwendungen erstellt das Land gerade eine so genannte E-Government-Landkarte. In einer *Leistungsdatenbank* wurden sämtliche Antragsverfahren der Gebietskörperschaften strukturiert erfasst. Ziel dieser strukturierten Erfassung ist es, Leistungen für Bürger und Unternehmen zu katalogisieren und deren elektronische Umsetzbarkeit besser beurteilen zu können. Einträge werden nach ihrem Nutzen für die Bürger, Unternehmen bzw. die Verwaltung beurteilt und entsprechend in einem Umsetzungsplan gereiht. Die Leistungsdatenbank steht auch allen anderen österreichischen Bundesländern sowie der Bundesverwaltung zur Verfügung und wird bereits dafür genutzt, bundesweit Leistungen der Verwaltung systematisch zu erfassen und diese später einer Umsetzung in E-Government Verfahren zuzuführen.

**Einbeziehung
von Bürgern in
Angebotsentwicklung**

Zur Verbesserung des Services für Bürger wurde im Rahmen des *Bürgerforums E-Government* versucht, diese in die Entwicklung von elektronischen Leistungen mit einzubeziehen, um E-Government damit effektiv und bedarfsgerecht gestalten zu können. In Rahmen von Workshops mit interessierten Bürgern erfolgte eine Sammlung von Ideen und Konzepten, aus der die wichtigsten umzusetzenden E-Government Angebote ermittelt wurden²⁰. Dabei dürften die erhobenen Präferenzen für Dienste auch auf andere Bundesländer übertragbar sein. Es ergab sich die in Tabelle 5.7-1 dargestellte Reihung.

²⁰ Siehe dazu auch

http://e-government.adv.at/pdf/Buergerforum_E-Government2004.pdf

Tabelle 5.7-1: Präferenzen der Nutzer für E-Government Angebote

1. Gewerbe-Anmeldung, -Rücklegung	6. Reisepass
2. Sozialhilfe	7. Meldezettel
3. Wohnbeihilfe	8. Leistungen im Rahmen der Behindertenhilfe
4. Kinderbetreuungsbeihilfe des Landes	9. Online Wahlen/Elektronischer Wahlgang
5. Führerschein	10. Personalausweis

Quelle: Land Steiermark

Entsprechend diesen Präferenzen wurden drei Musterverfahren elektronisch umgesetzt. Die Gewerbeanmeldung, ein Antrag auf den Familienpass und ein Antrag auf Kindererholung sind derzeit online durchführbar. Für weitere Online-Verfahren wird derzeit auf *Help* verwiesen. Die Musterverfahren wurden im Rahmen der Implementierung eines *Formularservers* für die Steiermark entwickelt. Die Formular-Lösung stellt eine integrierte Anwendung dar, die einerseits mit Fachanwendungen und Back-Office-Systemen koppelbar sein und andererseits über den Portalverbund auch anderen Gebietskörperschaften zur Verfügung stehen soll. Als weiteres Ziel soll der Formularserver in Zukunft allen Verwaltungseinheiten zugänglich sein. Die Weitergabe der Formulardaten an die jeweiligen Back-Office-Systeme soll dabei über die Kommunikationsarchitektur²¹ erfolgen (Grandits/Behrendt 2004).

5.8 Tirol

Das Portal des Amtes der Tiroler Landesregierung ist derzeit überwiegend als Informationsplattform ausgelegt. Online-Anwendungen finden sich rund um die von den Bezirkshauptmannschaften zu erledigende Gewerbeanmeldung. Zusätzlich zur Möglichkeit des Downloads verschiedener, die Gewerbeanmeldung betreffender Formulare können Unternehmer über *Help* die Gewerbeanmeldung und -zurücklegung, die Einstellung von Betriebsstätten und die Firmenwortlautänderung online durchführen.

**überwiegend
Informationsplattform**

In Tirol wird das Bildungswesen stark durch Online-Verfahren unterstützt. In der *Schuldatenbank* erfolgt die Verwaltung von Lehrerstunden, der Schulorganisation sowie von Mehrdienstleistungen und Personal. Seit Anfang 2004 sind Anträge auf Dienst im Tiroler Pflichtschulbereich nur noch online möglich. Mit Ende 2004 gilt dies auch für Anträge auf bezirksübergreifende Versetzung. Beide Anwendungsfälle sind mit Fachanwendungen gekoppelt. Am Pädagogischen Institut des Landes für Lehrer kann die Anmeldung zu Aus- und Weiterbildungen ebenfalls online erfolgen.

**elektronische
Verfahren in der
Schulverwaltung**

Im Rahmen des Förderwesens ist es möglich, Teilzahlungsansuchen für die Wohnbauförderung zu stellen sowie Mietzins- und Annuitätenbeihilfen online zu berechnen. Über das *Tiroler Raumordnungs-Informationssystem* (TIRIS) ist die Online-Bestellung von Produkten wie z. B. Ortsplänen oder Biotopkartierungen möglich.

²¹ Siehe dazu auch

<http://reference.e-government.gv.at/Kommunikationsarchitektur.265.0.html>

Gemeinde- und Länderportal stellen Dienste bereit	Über ein eigenes <i>Gemeindeportal</i> erfolgt der Datenaustausch zwischen Gemeinden, BHs und dem Amt der Landesregierung. Dazu gehören der Finanzdatenaustausch, Stabilitätspakt Transferzahlungen, Meldung der Katastrophenschäden und Gemeindeanzeigenverarbeitung. Über das interne <i>Länderportal</i> der Landesregierung kann via Portalverbundprotokoll der Zugriff zu Bundesanwendungen wie das ZVR, IDR oder ZMR erfolgen. Geplante weitere Anwendungen sind das Stammzahlenregister sowie das Adress- bzw. Gebäude- und Wohnungsregister.
Online-Einsicht in Bürgerakt	In den Bezirkshauptmannschaften Innsbruck-Land, Schwaz und Landeck besteht mit dem so genannten Bürgerakt die Möglichkeit der elektronischen Einsichtnahme in ein laufendes, konventionell eingebrachtes Verfahren. Dies wird durch ein elektronisches Aktenverwaltungssystem, das in den Bezirkshauptmannschaften im Einsatz ist, möglich.

5.9 Vorarlberg

E-Government Strategie des Landes

Das Land Vorarlberg bietet als kleines Bundesland und aufgrund seiner kompakten Verwaltungsstruktur gute Voraussetzungen für eine einheitliche Umsetzung von E-Government. So erlaubt z. B. die beim Landesamtsdirektor konzentrierte Führung des inneren Dienstes eine straffere Führung als etwa eine Ressortstruktur. Die bereits 1997 beschlossene Strategie zur elektronischen Verwaltung enthielt schon damals Vorgaben wie die Vermeidung von Urkundenvorlagen durch Vernetzung von Datenbanken, die EDV-gerechte Aktualisierung aller Formulare und die Öffnung von Datennetzen für die Einbringung von Anträgen (Müller et al. 2004, S. 8). Im April 2002 wurde die „E-Government-Strategie der Vorarlberger Landesverwaltung“ beschlossen. Neben Zielen, Grundsätzen und Entwicklungstendenzen enthält diese auch Umsetzungs-, Personal- und Finanzbedarfsschätzungen. Zur Koordination tagt in regelmäßigen Abständen ein E-Government Beirat unter dem Vorsitz des Landesamtsdirektors.

umfangreiches Formularangebot, davon 30 online

Das Land Vorarlberg bietet auf seinem Portal eine umfangreiche Sammlung an On- und Offline-Formularen für Bürger, Unternehmen und Gemeinden. Über 130 Offline-Formulare und Beilagen sowie rund 30 Online-Formulare umfasst das Angebot für Bürger²². Für Unternehmen stehen 23 Formulare zum Download bereit, jedoch kann derzeit lediglich die Gewerbeanmeldung online durchgeführt werden. Den Gemeinden stehen elf Online-Formulare zur Verfügung. Der gesamte Webauftritt kann WAI-konform dargestellt werden und die Online-Formulare sind nach dem E-Government Styleguide gestaltet.

seit 2002 elektronische Aktenverwaltung

Online-Anträge werden durchgehend elektronisch in die interne Aktenverwaltung übernommen und bearbeitet. Grundlage dafür ist der Ende 2002 eingeführte elektronische Akt und das dazugehörige Workflow- und Dokumentenmanagement (VOKIS), welches auf 1.100 Arbeitsplätzen eingesetzt wird. Jedoch bietet das System Antragstellern derzeit noch keine Möglichkeit, den aktuellen Status eines Verfahrens einzusehen. Im Rahmen eines Pilotversuches wurde die Möglichkeit ausgelotet, ohne Bürgerkarte einen Online-Zugang zu Verfahrensinformationen anzubieten. Dabei gelangte man zu der Erkenntnis, dass für ein solches Service die Bürgerkarte und das Vorliegen von standardisierten Mechanismen Voraussetzung ist.

²² Eine detaillierte Aufstellung der angebotenen Verfahren findet sich unter <http://www.vorarlberg.at/vorarlberg/e-government/verzeichnisderwebformular/uebersichtverzeichnise-go.htm>

Weiters enthält das Landesportal diverse Informationen zu den Bezirken. Als Online-Verfahren ist die Gewerbeanmeldung jeweils über die Seiten der Bezirkshauptmannschaften erreichbar.

**Online-
Gewerbeanmeldung**

Derzeit wird ein Gesamtkatalog der Landesverwaltung und Gemeinden erarbeitet. Auf Basis der Bundesvorgaben werden Produkte der Verwaltung erhoben, um in weiterer Folge in den bundesweiten Verfahrens- und Leistungskatalog eingegliedert werden zu können (Müller et al. 2004, S. 12).

5.10 Wien

Das E-Government Leistungsangebot der Stadt Wien ist über das *Virtuelle Amt*²³ abrufbar. Es sind darin per November 2004 insgesamt 261 Amtswege gleichartig beschrieben, um diese Bürgern und Unternehmen zu erklären und die Abwicklung zu erleichtern. Der Aufbau der Amtshelferseite ist jeweils einheitlich und enthält folgende Punkte:

**Informationen
zu 261 Verfahren im
Virtuellen Amt**

- Voraussetzungen
- Notwendige Unterlagen
- Online-Formulare
- Zuständigkeit
- Kosten
- Termin/Frist
- Zu beachten.

Diese Struktur wurde im Juli 2004 als Empfehlung in den österreichweiten Styleguide für elektronische Formulare aufgenommen. Für Informationen zu knapp 50 Amtswegen, die andere Behörden betreffen, wird im Virtuellen Amt auf *Help* verlinkt.

Neben über 100 Offline-Formularen bietet Wien seinen Bürgern für etwa 50 Verfahren Online-Formulare an. Davon verlangen etwa sieben eine Registrierung der Benutzer, der Großteil ist jedoch frei zugänglich. Unternehmen können über 20 Dienste nutzen. Davon am besten ausgebaut sind Anträge im Rahmen der *Gewerbeanmeldung*²⁴, die in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer interaktiv angeboten wird. Alle Anträge, die im Zuge einer Gewerbeanmeldung nötig sind, können online eingebracht werden. So wie der Gewerbeakt²⁵ sind in Wien auch die Organisation von Arbeiten auf und neben der Straße und ein derzeit in Entwicklung befindlicher Bauakt an eine elektronische Aktenverwaltung gekoppelt. Für diese Verfahren ist auch elektronische Akteneinsicht möglich.

**100 Offline-,
50 Online-Verfahren
für Bürger**

**Gewerbeanmeldung
am besten ausgebaut**

Im Juni 2003 wurde von Wien gemeinsam mit dem CIO des Bundeskanzleramtes die Musterapplikation *Online-Meldebestätigung* (siehe auch S. 31), entwickelt und über das Portal *Help online* gestellt. In dieser Anwendung wurden 2004 auch die im E-Government-Gesetz formulierten Vorgaben umgesetzt. Ab 2005 wird diese Funktion vom BMI aufgrund der Meldegesetz-Novelle neu angeboten.

**Meldebestätigung
online**

²³ <http://www.wien.gv.at/amtshelfer/index.htm>

²⁴ <http://www.wien.gv.at/wgrweb>

²⁵ 2003 erreichte das Wiener Gewerberegister im Rahmen eines EU-weiten Rankings aller Web-Angebote des öffentlichen Dienstes den 3. Platz. Besonders wurden die Zeitersparnis und die Erhöhung der Flexibilität für Unternehmer sowie die leichte Benutzbarkeit und Sprachenvielfalt hervorgehoben.

Im Rahmen des Verfahrens des *Ausländergrunderwerbs* ist die Möglichkeit der Einsichtnahme in Stellungnahmen der Gutachterbehörden möglich. Bei diesem Verfahren erfolgt auch eine Form der elektronischen Zustellung. Allerdings wird auf der Web-Seite darauf hingewiesen, dass die Rechtskraft der Bescheide ohne elektronisches Amtssiegel nicht gegeben ist, weshalb ein so genannter Originalrechtskraftstempel der Magistratsabteilung 20 am Ausdruck angebracht werden sollte. An der Umsetzung einer strategiekonformen Zustell-Lösung wird derzeit gearbeitet.

**Bürgeranliegen-
Management**

Bürgeranliegen-Online ist ein Dienst zur abteilungsübergreifenden Erfassung von Anliegen, Beschwerden und Anregungen aus der Bevölkerung. Damit wird auch ohne Kenntnis der Kompetenzen und Zuständigkeiten in der Stadtverwaltung das Anliegen eines Bürgers automatisch an die entsprechende Stelle geleitet. Die Formulierung eines Anliegens kann dabei entweder als freier Text oder durch die Auswahl fix definierter Schlagworte erfolgen. Für die Nachverfolgung eines Anliegens erhält der Bürger einen Code, mit dem jederzeit die Online-Einsicht in den aktuellen Bearbeitungsstand möglich ist.

**interaktive
Informationen zur
Staatsbürgerschaft**

Die *Wiener Staatsbürgerschaftsinformation (WISTI)* hilft Bürgern zu erfahren, ob sie die Voraussetzungen für ein Ansuchen um Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft erfüllen und welche Unterlagen sie dafür benötigen. Mit Hilfe eines interaktiven Einbürgerungs-Frage- und Antwort-Katalogs können die Bürger dies selbst überprüfen. Der Katalog dient als Hilfestellung, kann aber den Ausgang eines Ansuchens nicht vorwegnehmen. Am Ende des Frage- und Antwortkataloges erhalten die User das für sie spezifisch verfasste Informationsblatt, auch wenn einem Ansuchen um Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft noch nicht stattgegeben werden kann.

**Terminvereinbarung
online**

Mit *Terminvereinbarung online* können Terminvereinbarungen mit der Stadtverwaltung online anstatt durch ein Telefonat getroffen werden. Diese Möglichkeit besteht nicht nur für persönliche Vorsprachen bei Mitarbeitern der Stadt Wien, sondern auch für die Buchung von Ressourcen. Online können gebucht werden:

- Personalausweise
- Pass-Service
- Vorsorgeuntersuchungen
- Gesundheitsberatung
- Termine mit Bezirksvorstehern (des 6. und 14. Bezirks)
- Grillplätze auf der Donauinsel.

**bezahlen mit
elektronischer
Rechnungslegung**

Die Stadt Wien bietet auch die Möglichkeit des *elektronischen Bezahls*. Sowohl Bürgern als auch Unternehmen wird die Rechnungslegung in Form der Electronic Bill Presentation über *bezahlen.at* oder *e-Rechnung* angeboten. Bürger etwa können bei der Hundeanmeldung die anfallenden Gebühren auf diesem Weg begleichen. Liegenschaftsbesitzer können ihre Vorschreibungen elektronisch übermittelt bekommen und die offene Summe dann über eine der Bezahlplattformen bezahlen. Unternehmen, welche die Stadt Wien beliefern, können dem Auftraggeber selbst über eine XML-Schnittstelle elektronisch Rechnungen legen. Die Bezahlung wird vom Rechnungswesen der Stadt Wien dann vollkommen papierlos veranlasst (Skacel 2003).

6 Städte und Gemeinden

6.1 Entwicklung

Während auf Landesebene das Angebot an Online-Diensten teilweise schon relativ gut ausgebaut ist, setzt die breite Basis der österreichischen Verwaltung, die Gemeinden, erst nach und nach ihre Leistungen elektronisch um. Der Angebotsstand von E-Government in den Gemeinden war 2001 (Prorok/Sallmann 2002) und 2003 (Sallmann 2003) Gegenstand von umfassenden Erhebungen. Dazu wurden jeweils Befragungen der 250 Mitglieder des österreichischen Städtebundes, welcher repräsentativ für Städte über 5.000 Einwohner ist, durchgeführt.

Zwischen den beiden Studien lässt sich bereits eine Verschiebung des Fokus beobachten: Waren 2001 noch Informations- und Kommunikationsangebote der Gemeinden wesentlicher Erhebungsgegenstand, traten 2003 eher die Möglichkeiten der Antragstellung mit Hilfe des Internets in den Vordergrund. Die Dreiteilung Information, Kommunikation, Transaktion wurde 2003 durch die Erhebungskategorien „Offline-Formulare“, „Online-Formulare“ und „durchgängige elektronische Transaktionen“ verfeinert. Diese Einteilung entspricht den Erscheinungsformen elektronischer Verwaltungsdienstleistungen, die sich in der Praxis herausgebildet haben und ist geeignet, E-Government Angebote zu kategorisieren. Während Offline-Formulare eher zum Informationsangebot zu zählen sind, stellen Online-Formulare schon eine einfache Form der Transaktion dar.

Als zweite Veränderung der letzten Jahre fällt das stärkere Augenmerk auf den internen Bereich und die Geschäftsprozesse der Gemeindeverwaltung auf. Der Einsatz von Software für Dokumenten-, Workflow- und Wissensmanagement sowie Geschäftsprozessoptimierung wurde 2003 stärker betont.

**Online-Antragstellung
im Mittelpunkt des
Interesses**

6.2 Internationale Tendenzen

International können verschiedene Ansätze der Entwicklung beobachtet werden, die sich in einer unterschiedlichen Betonung verschiedener strategischer Aspekte von E-Government manifestieren. Drüke (2003) unterscheidet kommunales E-Government europäischer Staaten und der USA anhand der Dimensionen Entwicklungsstand und Diffusion. Erstere beschreibt den technologischen Stand der Informations-, Kommunikations- und Transaktionsdienste, letztere die Verbreitung solcher Anwendungen in den kommunalen Verwaltungsstellen.

Bei Anwendung dieses Rahmens auf die österreichische Situation zeigt sich, dass eine gleichzeitige Entwicklung entlang beider Dimensionen schwierig ist. Wie auch in anderen Ländern machen v. a. beschränkte Ressourcen in der Praxis die vorrangige Konzentration entweder auf die Verbreitung von Diensten oder die Entwicklung von Technologien nötig. Der österreichische Ansatz ist hier ähnlich jenem Deutschlands. Der Fokus liegt primär auf der Etablierung von Grundlagen. Hohe Sicherheit und Vertraulichkeit zu schaffen ist oberste Priorität. Auf Basis dieser Grundlagen folgt danach erst die Verbreitung geeigneter Dienste.

**technische Entwicklung
vs. Verbreitung**

Wissenstransfer von Modellprojekten

In vielen europäischen Ländern entstand jedoch aufgrund dieser Vorgehensweise eine Kluft zwischen den Vorreiterkommunen und den restlichen Gemeinden. Die Möglichkeiten des Wissens- und Erfahrungstransfers müssen in diesen Fällen verstärkt genutzt werden. Im Vergleich zu einer breiten Umsetzung pragmatischer Lösungen wie in den USA hat die isolierte Implementierung einzelner High-End-Lösungen zwar Modellcharakter, jedoch nur geringe Auswirkungen auf die Akzeptanz und Nutzung von Diensten.

Als Probleme beim Aufbau von kommunalem E-Government identifiziert Drücke drei Teilbereiche, die teilweise auch in den angeführten österreichischen Untersuchungen auftauchen:

- Mangel an qualifizierten Führungskräften und Mitarbeitern
- Motivationsschwierigkeiten oder sogar Widerstand gegen Wandel
- Fehlende flankierende Maßnahmen wie z. B. Personalentwicklung oder Projektcontrolling.

Besonders der letztgenannte Punkt stellt im österreichischen E-Government einen Entwicklungsbereich dar. Die Einbeziehung von Gemeindeleistungen und -projekten in ein umfassendes Monitoring etwa im Rahmen der steirischen Leistungsdatenbank oder der E-Government Projektdatenbank stellt einen wichtigen Schritt dazu dar.

Gegenüber Deutschland, für das erst jüngst etwa der Status der Kommunen in Nordrhein-Westfalen erhoben wurde (Kubicek/Wind 2003), hat Österreich den Vorteil der leichteren Koordinierbarkeit der föderalen Verwaltungsstrukturen aufgrund seiner geringeren Größe, aber nicht zuletzt auch aufgrund der geschaffenen Organisationsstrukturen. So wurden infrastrukturelle Komponenten wie etwa der Portalverbund in Kooperation der Verwaltungsebenen entwickelt und schon intensiv genutzt.

6.3 Back-Office

Gemeindesoftware weit verbreitet

Die Back-Offices der Gemeinden werden durchwegs von Softwarelösungen unterstützt. 85 % der Gemeinden nutzen fachspezifische Standardanwendungen,²⁶ 45 % setzen individuell entwickelte Lösungen ein. Die Versorgung der österreichischen Gemeinden mit Software- und IT-Dienstleistungen bestreiten hauptsächlich kommunale Softwarehäuser, welche großteils ausgegliederte Rechenzentren mit starken wirtschaftlichen Beteiligungen der Gemeinden sind. Gemeinsam statten die Firmen Gemdat Niederösterreich, Gemdat Oberösterreich, KufGem (Tirol) und Gemeindeinformatik (Vorarlberg) rund 1.300 Gemeinden mit kommunalen Softwarelösungen aus. Mit 800 Gemeinden am weitesten verbreitet ist die Produktfamilie des Kommunalen Informationsmanagements (K.I.M.)²⁷, welche die Kernbereiche der kommunalen Verwaltung abdeckt.

Für die Verwirklichung von durchgängigen Online-Verfahren müssen zumindest Fachapplikationen oder eine elektronische Aktenverwaltung mit Online-Formularen gekoppelt sein. Das so resultierende Angebot besteht in der Regel aus wenigen, als Insellösungen umgesetzten Online-Verfahren. Eine elektro-

²⁶ Zum Unterschied von Workflowsystemen und Fachanwendungen siehe (Prorok/Sallmann 2002)

²⁷ <http://www.datasystems.at/kim/index.shtml>

nische Aktenverwaltung ist die Voraussetzung, um als Antragsteller Einsichtnahme in den Bearbeitungsstatus eines Verfahrens nehmen zu können. Online-Einsicht war 2001 erst in weniger als drei Prozent der Gemeinden möglich.

Komplexe Verfahren in größeren Verwaltungseinheiten, die oft Fremdanwendungen (z. B. Registerabfragen) einbinden, können von horizontalen Workflow-Management-Systemen unterstützt werden. Diese verursachen im Vergleich zu vertikalen Fachapplikationen jedoch höheren Implementierungsaufwand und machen umfassende Reorganisationen notwendig. So setzen die Landeshauptstädte Graz, Innsbruck, Linz, Salzburg und Wien für das Dokumenten- und Workflowmanagement die Standardsoftware der Firma Fabasoft, auf der auch der ELAK im Bund basiert, ein. Auf Gemeindeebene wird solche Software dagegen selten benötigt. Ihr Einsatz blieb 2001 auf 16 % der Gemeinden begrenzt und stieg bis 2003 lediglich auf 19 %, obwohl zwei Jahre zuvor ein Viertel der befragten Gemeinden den Einsatz von Workflowsoftware geplant hatte (siehe Abbildung 6.3-1).

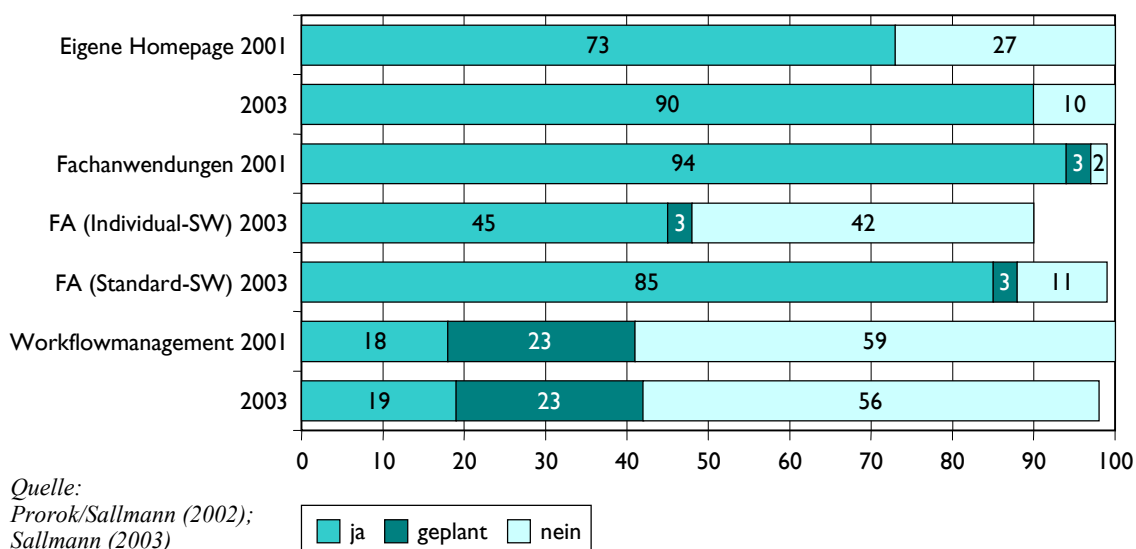


Abbildung 6.3-1: Softwareausstattung der Gemeinden

Im Vergleich zur Softwareunterstützung der einzelnen Gemeinden ist die Anbindung der Back-Officesysteme an das WWW noch schwach ausgeprägt. Zwar bieten 45 % der Gemeinden Online-Formulare an, jedoch erfolgt bei 40 % die Übernahme der Antragsdaten in einen Akt manuell durch einen Mitarbeiter. Nur sechs Prozent übernehmen Daten von Online-Formularen direkt in ein Verfahren und 16 % der Gemeinden planen dies für die Zukunft. Die Voraussetzungen für eine stärkere Integration wären jedoch gegeben: 29 % der Gemeinden verfügen über Anwendungen für Dokumenten- und 19 % für Workflow-Management. Eine verbesserte, effizientere Kopplung zwischen Front-End und Back-Office ist die Basis für den in die Breite gehenden Ausbau des Dienstleistungsangebots.

**Workflowsysteme
in größeren Gemeinden
Anbindung der
Back-Offices noch gering**

6.4 Front-Office

6.4.1 Information und Kommunikation

Nach wie vor stellen Informationsangebote den größten Teil der Inhalte von Behördenwebsites dar. Nach Parycek (2004) sind derzeit die „passiven“ Elemente (Präsentation, Informationen über Aktivitäten und Erreichbarkeit) deutlich stärker ausgeprägt als aktive Komponenten wie Formulare Service, Tourismuswerbung, Unternehmensservice oder Community-Plattformen. Allerdings werden neben allgemeinen Informationen zur Verwaltung gegenüber 2001 vermehrt Informationen zu Verfahren angeboten. 42 % der Gemeinden bieten Hintergrundinformationen zu Verfahren wie z. B. Voraussetzungen, beizubringende Unterlagen, oder Zuständigkeiten.

Kommunikationsdienste rückläufig

Bei den Kommunikationsdiensten lässt sich beobachten, dass das Angebot von 2001 bis 2003 kleiner wurde (Abbildung 6.4-1). Dienste wie Beschwerdemanagement, elektronische Eingaben und Fragen gingen gegenüber 2001 in ihrer konkreten Umsetzung zurück, während gleichzeitig mehr Gemeinden als 2001 ihren Einsatz planten. Dies könnte darauf hindeuten, dass in früheren Phasen von E-Government umgesetzte Dienste vom Netz genommen und z. B. unter Einbeziehung strategischer Vorgaben überdacht werden. Dies gilt nicht für Diskussionsforen, die in ihrer technischen Gestaltung und ihren Einsatzmöglichkeiten weitgehend ausgereizt sind. Sie weisen sowohl in der Umsetzung wie auch in der Planung leichte Zuwächse auf.

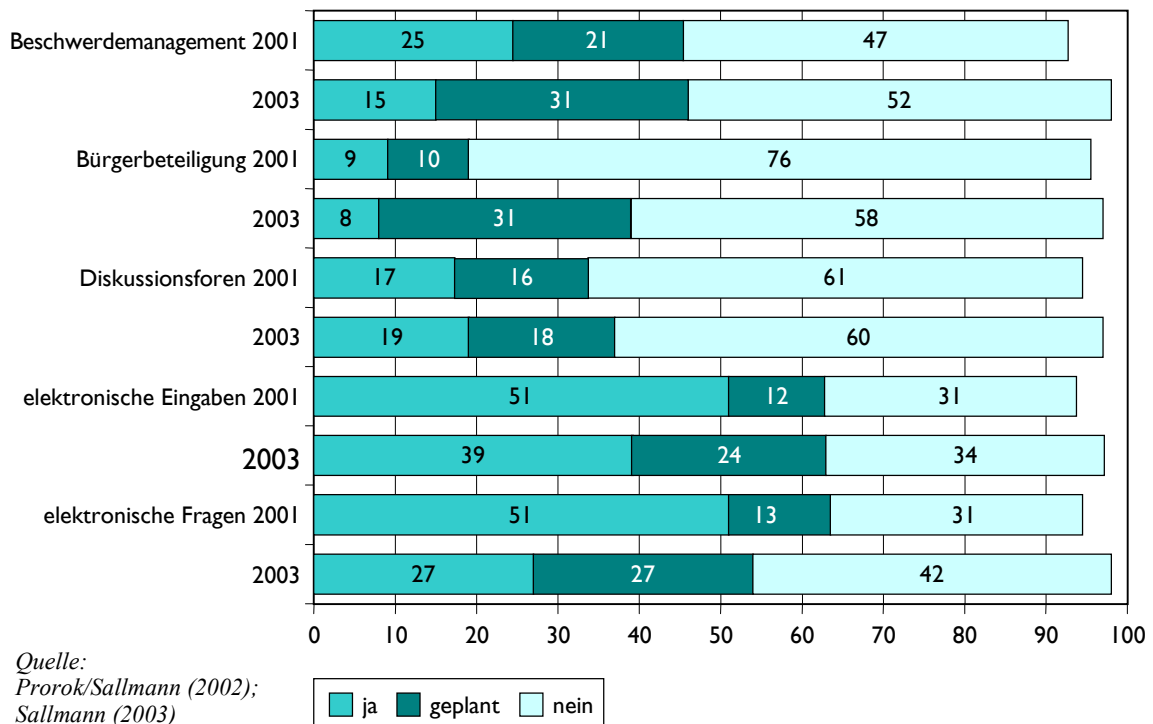


Abbildung 6.4-1: Entwicklung von Kommunikationsdiensten 2001–2003.

Andere mögliche Begründungen für den Rückgang unstrukturierter Kommunikation sind, dass diese Kommunikationsformen aufgrund des Bearbeitungsaufwandes für die Verwaltung reduziert wurden. Denkbar wäre auch, dass die reine E-Mailkommunikation vermehrt durch stärker strukturierte Formen, wie z. B. Online-Formulare, ersetzt wird.

6.4.2 Formulare und Transaktionen

Parycek und Seböck führten 2003 im Rahmen einer Studie der Donau-Universität Krems eine Befragung aller Gemeinden Österreichs zu deren Webauftritten durch. Gut drei Viertel der befragten Gemeinden sahen ihre Homepage als „interaktiv“ an. Bei der Hälfte der Gemeinden erschöpft sich diese angegebene Interaktivität darin, Bürgeranfragen per E-Mail zu beantworten. Bei etwa einem Drittel ist der Download von Formularen und bei 15 % sind transaktionsfähige Online-Formulare die höchste Interaktionsform. Demnach würden aus der Grundgesamtheit aller Gemeinden nur zwölf Prozent über Online-Formulare verfügen, was von den Ergebnissen von Sallmann, der sich in seinen Untersuchungen auf Städtebundmitglieder bezieht, deutlich abweicht (siehe Abbildung 6.4-2).

Offline-Formulare gehören inzwischen auf allen Verwaltungsebenen zum Standardangebot. Wie Abbildung 6.4-2 zeigt, stieg das Angebot an Offline-Formularen unter den Städtebundmitgliedern von 45 auf 77 %, das an Online-Formularen von 14 auf 45 %. Da 2003 bereits 88 % der Gemeinden Offline-Formulare anbieten oder zumindest planen, kann bei Formularen zum Herunterladen und Drucken eine weite Verbreitung angenommen werden. Zusätzlich zu den Online-Formularen geben elf Prozent der befragten Gemeinden 2003 an, Transaktionssysteme (die 2001 noch nicht abgefragt wurden) zu besitzen.

**Standard-Angebot
Offline-Formulare**

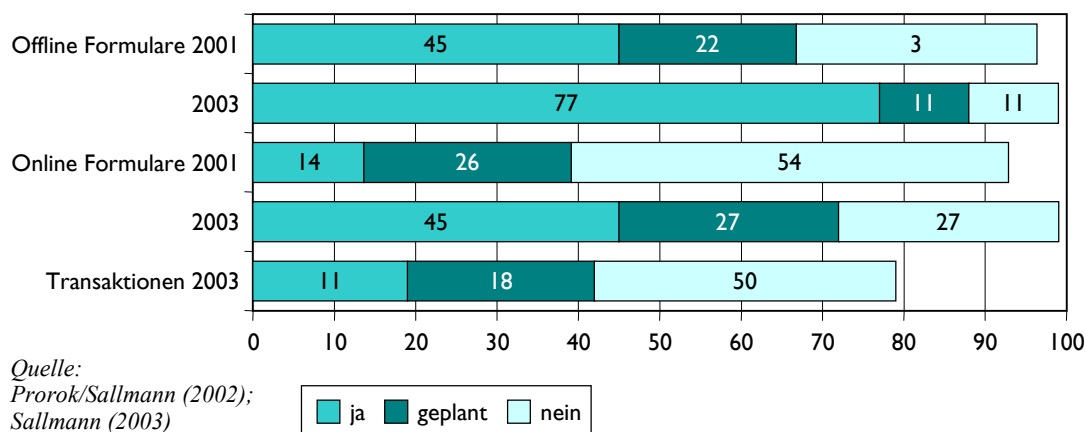


Abbildung 6.4-2: Formular- bzw. Transaktionsangebot in Städten und Gemeinden.

Für 15 % der befragten Städte und Gemeinden ist Authentifizierung zumindest für manche Verfahren verpflichtend, weitere 23 % planen Authentifizierung. Bei zehn Prozent der Gemeinden erfolgt die Authentifizierung durch Angabe der persönlichen Daten, bei sechs Prozent durch Name und Passwort. Die Befragung der Städtebundmitglieder ergab den Einsatz der digitalen Signatur in zwei Prozent der Städte und Gemeinden. Nur drei Prozent der befragten Gemeinden wollen das Konzept Bürgerkarte übernehmen.

**Bedarf an
Authentifizierung von
Anträgen gegeben**

Signatureinsatz	Für die Zukunft planen 33 % der Gemeinden den Einsatz digitaler Signatur (18 %) und der Bürgerkarte (15 %), während 19 % Authentifizierung durch persönliche Daten (8 %) oder Registrierung (11 %) planen. Die Bereitschaft zur Umsetzung digitaler Signaturen erscheint angesichts der zentralen Bedeutung der Bürgerkarte in der E-Government Strategie gering. Es scheint, dass „die Gemeinden eine abwartende Haltung einnehmen und erst dann umfassende Authentifizierungsmechanismen implementieren werden, wenn diese weiter verbreitet sind“ (Sallmann 2003, S. 62). Auch haben kaum die Hälfte (45 %) der befragten Gemeinden Bedarf an Informationen über die digitale Signatur. Hier scheint es, als wäre verstärkte Informationsarbeit und Bewusstseinsbildung auf Gemeindeebene notwendig. Auf das Vorhandensein eines gewissen Bedarfs deutet die jüngste Befragung der Statutarstädte hin (Sallmann 2004). Danach erfordern 67 % der Verwaltungsverfahren dieser Städte eine Identifizierung des Antragstellers, was mit Hilfe der Bürgerkarte ermöglicht wird. Außerdem stehen mehr als die Hälfte der Verfahren im Zusammenhang mit einem Bezahlvorgang.
digitale Signatur im Rahmen von Help	Die Partnergemeinden im Rahmen von <i>Help</i> haben jene sechs Online-Verfahren, die Bürgerkartenfunktionalität voraussetzen, in 170 Fällen im Einsatz. Damit verlangt etwa jedes zehnte umgesetzte Help-Verfahren den Besitz einer Bürgerkarte.

6.4.3 Umsetzungsstand

Mustergemeinden

Das vom Bundeskanzleramt zusammen mit dem Gemeindebund initiierte Projekt Mustergemeinden diente der Demonstration und dem Erfahrungsgewinn bei der Umsetzung der E-Government Strategie auf Gemeindeebene. Dazu wurden die vorhandenen E-Government Dienste zu strategiekonformen Online-Verfahren umgestaltet. Die verfügbaren Bausteine Styleguide-konforme Formulare, elektronische Signatur, e-Payment und elektronische Zustellung wurden ebenso umgesetzt wie die Anbindung der Verfahren an Back-Office Prozesse. Über das Portal Help, das als Zugangplattform diente, wurden folgende Verfahren angeboten:

Musterverfahren in vier Modellgemeinden

- Bauanzeige
- Mülltonnenwechsel
- Parkkarten
- Wasserzählerablesung
- Kommunikation der Eltern mit der Volksschule bzw. dem Kindergarten.

Teilnehmende Mustergemeinden waren Bregenz, Kufstein, Weikersdorf und Inzersdorf-Getzersdorf. Seit Abschluss des Projekts im März 2004 stehen die gewonnenen Erfahrungen allen an der strategiekonformen Umsetzung interessierten Gemeinden zur Verfügung.

Bürgerkartengemeinde

Zusätzlich zu den Mustergemeinden wird in der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf die Praxistauglichkeit der Bürgerkarte getestet. Dafür wurden interessierte Bürger zwei Jahre lang mit Bürgerkarten und Signaturgeräten sowie A1-Signaturen ausgerüstet um neben den verfügbaren E-Government Verfahren auch e-Banking mittels Bürgerkarte nutzen zu können²⁸.

Mustergemeinden und Bürgerkartengemeinde sind als wichtiges Instrument des Wissenstransfers zu sehen. Die Notwendigkeit dafür belegen Erkenntnisse einer Erhebung von Parycek und Seböck (2003), welche den niedrigen Informationsstand vieler Gemeinden darstellt. Für immerhin zehn Prozent aller Gemeinden stellen fehlende Informationen über Anwendungen oder fehlende Anlaufstellen Barrieren für die Umsetzung von E-Government dar. Bezeichnender jedoch ist, dass 75 Prozent aller Gemeinden nichts von E-Government Projekten anderer Gemeinden wissen. Demnach rangiert auch die Kommunikation von Erfahrungswerten beim Informationsbedarf an erster Stelle vor der digitalen Signatur. Auch die Erhebungen von Sallmann (2003) weisen in eine ähnliche Richtung: Unklare Vorstellungen über E-Government stellen für 37 % der Städtebundmitglieder ein großes bis sehr großes und für weitere 32 % ein mittleres Problem bei der Umsetzung dar. Nur eine Minderheit sieht darin kaum oder kein Problem.

Sonstige Gemeinden

Neben den Mustergemeinden und der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf haben eine Reihe von Städten und Gemeinden elektronische Verwaltung bereits in fortgeschrittener Form umgesetzt, z. B. die folgenden²⁹ (BKA – Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes 2004):

- *Steyr*: (Barrierenfreie) Umsetzung von 105 Formularen mit digitaler Signatur und Anbindung an einen ELAK.
- *Krems*: Seit November 2003 werden alle Verfahren über ELAK abgewickelt.
- *Neumarkt am Wallersee*: Umsetzung von 30 Online-Verfahren.
- *Kremsmünster*: Elektronische Gebührenvorschreibung.
- *Engerwitzdorf*: Einsatz eines Workflow Systems mit ELAK.
- *Grafenstein*: Mobiler Zugang zum GIS mittels PDA bei Bauverhandlungen vor Ort.
- *Graz*: Online-Formulare mittels Open Source-Umgebung umgesetzt.
- *Innsbruck*: Elektronische Steuer- und Abgabenverrechnung.
- *Salzburg*: Elektronische Einsichtnahme in den Aktenlauf möglich.

**Erprobung des Einsatzes
der Bürgerkarte**

**Kommunikation von
Erfahrungen gefragt**

²⁸ Eine detaillierte Beschreibung der Mustergemeinden sowie der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf findet sich im dritten Teil der vorliegenden Studie.

²⁹ Diese Auflistung ist beispielhaft und nicht abschließend zu verstehen. Eine Vollerhebung aller österreichischen Gemeinden wurde im Rahmen dieser Studie nicht durchgeführt.

6.5 Portale auf Gemeindeebene

unterschiedliche Arten von Portalen entstehen

Die österreichische E-Government Strategie erlaubt die Schaffung verschiedener, auch privatwirtschaftlich betriebener Portale. Dabei können aus Sicht der Verwaltung je nach Zielsetzung und Wirkung mehrere Typen unterschieden werden (Posch 2002):

- *Informationsportale ohne besondere Sicherheitsansprüche:* Derartige Portale werden auch von der Wirtschaft genutzt und bieten Links auf Informationen der Verwaltung.
- *Informationsportale mit Verbindlichkeitscharakter:* Rechtsinformationen etc., die durch ihre standardisierten Formate (XML) und die elektronische Signatur des Amtes der Anschlagtafel des Amtes gleichkommen können.
- *Portale für Verwaltungstransaktionen:* Diese Portale und die damit verbundenen Funktionen folgen klaren Strategien und Protokollen, die offen zugänglich sind und von jedem für den Zugang zur Verwaltung verwendet werden können.
- *Portale für Spezialanwendungen:* Diese Portale, wie z. B. e-Procurement, FinanzOnline oder Portale der Gesundheitsverwaltung, verwenden zwar die gleichen Strategien und Bausteine wie die allgemeinen Transaktionsportale, stellen aber auf klare Zielgruppen ab.
- *Portale zu anderen Verwaltungen:* Bei diesen Portalen sind andere Berechtigungssysteme möglich. In der Regel werden höhere Sicherheitsansprüche gestellt.

One-Stop Shop durch Bündelung von Verfahren

Portalstrategien beruhen auf der Bündelung einer Vielzahl von Verfahren auf einer Dienstplattform. Zum einen können Portale One-Stop-Shops bilden, die eine zentrale Anlaufstelle für verschiedene Behördenkontakte darstellen. Damit steht der Verwaltungskunde nicht einzelnen Dienststellen oder Ämtern gegenüber, sondern einem einzigen Zugang, hinter dem verschiedene verwaltungsinterne Prozesse der Behörden ablaufen. *Help* demonstriert die Bündelung einzelner Verfahren zu Lebenssituationen schon seit 1997 auf Ebene von Informationen und seit 2001 auch mit Online-Verfahren.

Portale mit Diensten für die Verwaltung

Andererseits stellen Portale auch eine intermediäre Infrastruktur für Anbieter dar. Ein zentraler Anbieter eines Portals kann einer Vielzahl von Diensteanbietern eine einheitliche Plattform für deren Dienste bereitstellen. Die Palette der möglichen Leistungen des Portalbetreibers reicht dabei von einem bloßen Zugang zu Diensten über Aufgaben der Authentifizierung und Benutzerverwaltung bis zu kompletten Verfahren, die den Teilnehmern eines Portals im Sinne von Application Service Providing (ASP) zur Verfügung gestellt werden. Beispiele auf Gemeindeebene sind dafür die Online-Verfahren von *Help* oder Anwendungen zur Registerwartung. Die Gemeinden, die E-Government Verfahren über solche Portale umsetzen wollen, sparen gegenüber der Eigenentwicklung erheblich an Zeit und Kosten, zumal diese mit der zunehmenden Komplexität von Transaktionsdiensten immer öfter am fehlenden Know-how scheitern muss. Portalbetreibern als im doppelten Sinne Dienstleistern für Gemeinden wird deshalb in Zukunft immer stärkere Bedeutung zukommen.

Wissenstransfer durch kommunales Kompetenzzentrum

Eine wichtige Funktion für den Wissensaustausch im Bereich E-Government auf der kommunalen Ebene erfüllen die Aktivitäten des Österreichischen Städtebundes und des Österreichischen Gemeindebundes. Insbesondere der Städtebund stellt ein „Kommunales Kompetenzzentrum E-Government“ im Rahmen seines Informationsportals bereit. Es beinhaltet einerseits umfassend beschriebene und verständlich aufbereitete Basisinformationen zu allen wesentlichen Themen und Aktivitäten betreffend E-Government. Die wichtigsten Dokumente (wie z. B. Empfehlungen des E-Government Arbeitskreises Bund-Länder-

Gemeinden) ebenso wie weiterführende Informationsquellen sind auf dieser Plattform verfügbar. Der Nutzen liegt somit vor allem in der Zusammenführung und Aufbereitung kommunal relevanter E-Government Themen.

Zur E-Government Initiative des Österreichischen Städtebundes gehören weiters eine jährlich veranstaltete Fachtagung zum Themenkreis E-Government und die Herausgabe begleitender Publikationen. Mindestens einmal jährlich wird eine Fragebogenerhebung in Auftrag gegeben, um das Wissen über die E-Government Entwicklung in den Mitgliedsgemeinden am letzten Stand zu halten. Schließlich übernimmt der Österreichische Städtebund eine wichtige Schnittstellenfunktion zwischen den Anforderungen der Gemeinden und der österreichweiten strategischen Ausrichtung von E-Government. Dies erfolgt durch die aktive Mitarbeit an allen relevanten E-Government-Foren, Arbeitskreisen und Entwicklungsgruppen auf Bundes- und Länderebene. Daraus werden immer wieder neue Themen bzw. Arbeitskreise angestoßen (wie z. B. zur Entwicklung standardisierter Schnittstellen zu kommunalen Fachanwendungen).

**weitere Aktivitäten
des Österreichischen
Städtebundes**

6.5.1 Help

Der virtuelle Amtshelfer stellt das derzeit umfangreichste E-Government Portal in Österreich dar. Im Jahre 1997 als Informationsplattform entwickelt, wird *Help* seit einem Neustart 2002 nunmehr mit verstärktem Augenmerk auf Transaktionsfähigkeit weiterentwickelt. *Help* soll als zentraler Einstiegspunkt ins E-Government in Österreich und als Sammlung von Verfahren für Bürger und Unternehmen dienen.

**von Informations- zur
Transaktionsplattform**

Seit 2001 werden von der Projektgruppe *Help* in Zusammenarbeit mit Gemeinden Musterverfahren entwickelt und den Gebietskörperschaften angeboten. Dabei kommt Anwendungen mit breitem Einsatzpotential und leichter Umsetzbarkeit (z. B. Wasserzählerablesung) Priorität zu. 2001 starteten 14 Städte mit fünf Verfahren. Mit Stand November 2004 stellt *Help* seinen rund 292 Partnern (Städte, Gemeinden, Bezirkshauptmannschaften) 40 verschiedene Verfahren zur Verfügung. 135 Partner setzen aktiv Online-Verfahren von *Help* ein. Insgesamt befinden sich die verfügbaren Amtswege in 1.639 Fällen im Einsatz. Im Durchschnitt bietet jeder Partner von Amtswege-Online zwölf *Help*-Verfahren an.

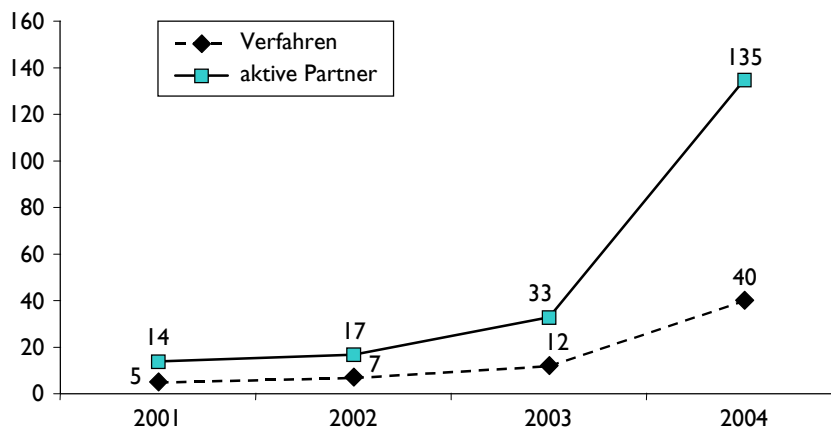
**40 Verfahren und
135 aktive Partner bei
raschem Wachstum**

Eine österreichische Gemeinde vollzieht durchschnittlich acht Bundes-, 23 Landes- und 32 Gemeindeverfahren (Dearing 2003). Über diesem Schnitt liegen unter anderem Wien mit etwa 76, Steyr und Villach mit über 100 Online-Verfahren. *Help* beinhaltet ebenfalls Verfahren aller Verwaltungsebenen, deckt mit 40 Verfahren jedoch erst einen sehr kleinen Teil der in Gemeinden anfallenden Verfahren ab. Dies zeigt auch der von Sallmann (2004) aufgestellte Leistungskatalog für Städte.

Neben der Entwicklung neuer Verfahren stellt die Verbreiterung des Angebots vordringlichste Aufgabe der weiteren Entwicklung dar. Abbildung 6.5-1 zeigt, dass im letzten Jahr die Anzahl der teilnehmenden Verwaltungsstellen stark zugenommen hat. Als Voraussetzung für den Ausbau von Verfahren auf breiter Basis ist die Standardisierung von Verfahrensabläufen in den Städten und Gemeindeverwaltungen nötig. Eine Teilnahme an *Help* ist deshalb stets mit einem gewissen Reorganisationsaufwand verbunden. Dieser ist möglicherweise mit Grund dafür, dass 2003 nur 37 % der befragten Gemeinden Bereitschaft zur Teilnahme an *Help*-Verfahren bekundet haben (Sallmann 2003).

**Verbreiterung des
Angebots vordringlichste
Aufgabe**

Dem gegenüber zeigen die Zuwächse an Help-Partnern im Jahr 2004 großes Interesse und Wachstumspotential bei den Gemeinden, das nicht zuletzt durch die laufende Partnerinitiative unterstützt wird³⁰.



Quelle: Archmann (2002); Dearing (2003); Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

Abbildung 6.5-1: Entwicklung der Teilnehmer und Verfahren in Help.

virtuelle Einlaufstelle für Partner-Gemeinden

Die Back-Offices der Gemeinden können mit dem Portal über zwei Schnittstellen kommunizieren. Grundsätzlich stellt Help für jede Partnergemeinde eine virtuelle Einlaufstelle, ähnlich einem elektronischen Postfach bereit. Von dort können Gemeinden eingegangene Anträge herunterladen. Diese werden entweder als Dokumente im HTML- oder XML-Format hinterlegt. Ersteres ist für Gemeinden ohne elektronisches Aktenverwaltungssystem vorgesehen und ermöglicht die Anzeige in einem Browserfenster sowie den Ausdruck. XML-Daten dagegen können direkt in ein Workflowsystem übernommen und als elektronischer Geschäftsfall angelegt werden.

Help beschränkt sich in der Regel auf die Entwicklung von Musterlösungen. Deren Umsetzung erfolgt von den Gemeinden selbst, oft mit Unterstützung von Softwaredienstleistern. Umgekehrt können auch selbst entwickelte Lösungen in Help eingebunden werden, wenn dabei die entsprechenden Schnittstellenstandards zu Help eingehalten werden. Als Musterlösungen werden bevorzugt solche Verfahren umgesetzt, die von mehreren Gemeinden benötigt werden. Derzeit ist ein Help-Verfahren durchschnittlich in 41 Partnergemeinden im Einsatz.

Eine Registrierung als Benutzer von Help ist nicht notwendig, weshalb jedoch auch eine Personalisierung des Dienstangebots nicht möglich ist. Eine Identifizierung und Authentifizierung ist im Rahmen von Help nur bei einzelnen Verfahren, wo es § 3 Abs. 2 E-GovG erfordert, nötig.

³⁰ <http://www.help.gv.at/partner>

6.5.2 Bürgerportal

Bürgerportal ist die gemeinsame Transaktionsplattform der oben genannten kommunalen Softwaredienstleister. Das Portal wurde als E-Government Front-End zur kommunalen Fachanwendungssuite K.I.M. (Kommunales Informations-Management) entwickelt. Die teilnehmenden Gemeinden können die Dienste dieser Plattform abonnieren und ihren Bürgern anbieten. Derzeit stellt das Portal Gemeinden drei Dienste, darunter zwei Transaktionen, welche auch Zustellung und Bezahlung mit einbeziehen, zur Verfügung. Darüber hinaus wird derzeit ein Formulargenerator für Gemeinden getestet, mit welchem Online-Formulare entwickelt werden. Die Formulare entsprechen dem Styleguide der Stabsstelle IKT und besitzen damit unabhängig vom Portal, auf dem sie umgesetzt sind, eine gleichartige Struktur. Zur Zeit existieren verschiedene Formulare zu Bauvorhaben und Wahlen. Die Formulare des Bürgerportals sind nicht über die Online-Amtswege von Help zugänglich. Umgekehrt werden diese jedoch am Bürgerportal angeboten, da von Seiten der Stabsstelle IKT der Entschluss besteht, dem Bürgerportal Hilfestellung für ein technisch koordiniertes Vorgehen zu leisten.

Durch die Integration der Help-Verfahren stellt das Portal einen alternativen Zugang zu diesen Online-Verfahren dar. Allerdings besteht bei der Nicht-Offenlegung von Schnittstellen die Gefahr einer zukünftigen Zersplitterung von Verfahren, die dem One-Stop-Shop-Gedanken widersprechen würde.

Mit *gem24.at* existiert in Vorarlberg ein weiteres Gemeindeportal, das auf der Software des Bürgerportals basiert, jedoch unter einem eigenen Erscheinungsbild auftritt. Services, die zurzeit angeboten werden, sind die Eingabe des Wasserzählerstandes und die Suche nach verlorenen Gegenständen.

Die Transaktionsdienste des Bürgerportals stellen Online-Erweiterungen zu den entsprechenden Standard-Fachanwendungen der kommunalen Softwareanbieter dar. Derzeit verfügbare Dienste sind:

- *Gemeindevorschreibungen*: Die in den kommunalen Basisanwendungen erhobenen Gebühren werden im PDF-Format ausgegeben und im Posteingang des Empfängers abgelegt.
- *Einsicht in Gemeindesteuerkonten*: Damit ist ein Einblick in die Salden der Vorschreibungen der Gemeinde möglich.
- *Wasserzählerablesung*: Dieser Dienst wird auch in den Help-Mustergemeinden und vom Softwarehersteller Comm-Unity Kärnten für seine Gemeindekunden angeboten.

Durch die weite Verbreitung des Kommunalen Informationsmanagements ergibt sich für die Gemdat-Gruppe eine privilegierte Position als Anbieter von E-Government Lösungen für Gemeinden. Bei der Web-Anbindung von Back-Officesystemen mit nicht-öffentlichen Schnittstellen ist die Hersteller-Gruppe Drittanbietern gegenüber im Vorteil. Städte und größere Gemeinden finden allerdings aufgrund stärker gegliederter Verwaltungsstruktur und komplexerer Verfahrensabläufe mit den marktgängigen kommunalen Fachanwendungen in der Regel nicht das Auslangen und greifen daher auf Speziallösungen (z. B. für Geschäftsprozessmanagement) zurück. In diesem Fall können an kommunale Standardsoftware gekoppelte E-Government Portale (wie z. B. Bürgerportal.at) nicht verwendet werden.

Die Dienste des Bürgerportals werden derzeit (mit Ausnahme der Wasserzählerablesung) in 74 Gemeinden angeboten. Die alternativen Lösungen für die Wasserzählerablesung von Help und Comm-Unity zeigt, dass Verfahren parallel von unterschiedlichen Anbietern umgesetzt werden. Die verteilte Entwick-

**Bürgerportal
gekoppelt mit
Fachanwendungen**

**derzeit drei Dienste
für Bürger**

**spezialisierte Software
für größere Gemeinden**

lung von Verfahren ebenso wie das Entstehen mehrerer Portale, die jeweils nur eine Schnittmenge der verfügbaren E-Government Dienste anbieten, könnte jedoch zu einer schlechteren Auffindbarkeit und damit zu einer geringeren Nutzung und Verbreitung von Diensten führen.

6.5.3 Kommunalnet

Informations- und Service-Portal für Gemeinden

Kommunalnet ist ein internes Verwaltungsportal, welches allen österreichischen Gemeinden offen steht und diese mit Informationen und Diensten in ihrer Verwaltungstätigkeit unterstützen soll. In einer Befragung der österreichischen Gemeinden (Parycek/Walter 2003) wurden die Anforderungen an ein kommunales Intranetportal erhoben, um das Dienstangebot auf *Kommunalnet* entsprechend zu gestalten. Die Planung und Umsetzung erfolgte in Kooperation mit dem Gemeindebund und Landesgemeindevverbänden. Durch die Einbeziehung von Inhalten dieser Organisationen konnte eine regionale Abstimmung der angebotenen Informationen erfolgen (Parycek/Seböck 2004). Zur Finanzierung werden Beiträge aus Werbeschaltungen am Portal und die Einnahmen der Premium-Pakete herangezogen (Brandstetter 2004).

Die Nutzung von *Kommunalnet* kann von allen Gemeinden zu gleichen Bedingungen erfolgen und gibt auch finanzschwächeren Gemeinden die Möglichkeit zur Umsetzung von E-Government. Zum Start des Echtbetriebs im September 2004 erhielt jede österreichische Gemeinde zwei kostenlose Zugangsberechtigungen. Diese erlauben die Nutzung eines Basispakets an Leistungen. Dazu gehören:

- Informationsangebote einer zentralen Redaktion,
- kommentierte Linksammlung,
- Online-Archiv,
- Gästebuch,
- Routenplaner,
- Elektronischer Behördenführer,
- Kommunales Adressbuch,
- gemeinsamer Veranstaltungskalender,
- Fach- und Expertenforen.

Nutzung von Bundesanwendungen

Durch die Kooperation mit *Help* können Gemeinden Online-Verfahren ausbauen und ihren Bürgern zur Verfügung stellen. Im gebührenpflichtigen Premiumpaket ist die Nutzung von ZMR, GWR sowie Firmen- und Grundbuch über das Gemeindeportal enthalten. Damit stehen den Gemeinden häufig zu nutzende Register zur Verfügung.

Weitere geplante Dienste sollen ein elektronischer Akt, der auch kommunale Fachanwendungen integrieren soll, sowie elektronische Zustellung und Bezahlung sein. Diese Services werden den Gemeinden als ASP-Lösungen bereitgestellt, die über das Portal genutzt werden können, wodurch für Gemeinden keine weiteren Investitionen anfallen.

6.6 Sonstige kommunale Dienste

Mit *m-parking* ermöglicht die Stadt Wien seit 1.10.2003 die Anmeldung zum Parken in Kurzparkzonen per Mobiltelefon. Mittels SMS können Benutzer eine gewünschte Parkdauer reservieren. Kontrollorgane sind mit tragbaren Endgeräten ausgerüstet und können online die erlaubte Parkdauer eines Fahrzeugs überprüfen. Das System ist neben Wien auch noch in Bregenz, Gleisdorf, Mödling und Stockerau im Einsatz. Während das Service in Wien als eigene Anwendung installiert wurde, können kleinere Gemeinden *m-parking* als ASP-Lösung nutzen, sodass keine zusätzliche Infrastruktur benötigt wird. *M-parking* zeigt beispielhaft die Notwendigkeit der Anpassung rechtlicher Regelungen an die elektronische Verwaltung: Während die Landesgesetzgebung keine äußerliche Sichtbarmachung der Parkdauer vorschreibt, ist dies im Bundesgesetz³¹ vorgesehen, was dazu führt, dass bei der Nutzung von *m-parking* für den Fall einer Kontrolle durch Bundesorgane eine Parkscheibe im Fahrzeug angebracht werden muss.

**Parkschein per SMS
in fünf Städten**

Die Gemdat-Gruppe bietet ihren Kunden weitere Plattformen für Online-Dienste an. Für Informationsdienste der Gemeinden steht das *regionale Informationssystem RIS-Kommunal* zur Verfügung, ein Content Management System (CMS), welches zurzeit bei ca. 800 Gemeinden im Einsatz ist. Das System dient in erster Linie zur Informationsbereitstellung zu regionalen Ereignissen und Veranstaltungen und erlaubt den beteiligten Gemeinden mittels CMS eine dezentrale Wartung der zentral in einer gemeinsamen Datenbank gehaltenen Datenbestände.

**regionales
Informationssystem**

Mit dem Fundwesen im Zusammenhang stehende Verwaltungsaufgaben können über den Dienst *Fundinfo*, den derzeit über 500 Gemeinden nutzen und der auch am Portal *gem24.at* eingebunden ist, erfüllt werden. Das Gegenstück zu *Fundinfo* stellt das *virtuelle Fundamt* dar. Dabei handelt es sich ebenfalls um einen Dienst zur Administration von Fundstücken und Verlustanzeigen, den das BRZ auf Initiative der österreichischen Städte und Gemeinden verwirklicht hat und nun den Fundbehörden sowie der Österreichischen Post über das Portal *Austria* bzw. den Bürgern über eine offizielle *.gv*-Domäne zur Verfügung stellt.

**zwei Portale für
Fundwesen**

Neben den Internet-Portalen bieten die kommunalen Dienstleister auch Anbindungen an Register wie das ZMR an. Gemdat Niederösterreich ist zusätzlich auch zugelassener Zertifizierungsdienstanbieter und kann Registration Officers (siehe auch S. 80f.) für die Herstellung und den Umgang mit digitalen Signaturen ausbilden.

³¹ Kurzparkzonen-Überwachungsverordnung BGBl.Nr. 857/1994.

7 Infrastruktur und Basisdienste

7.1 Barrierefreier Zugang

Im Rahmen der Web Accessibility Initiative (WAI) entwickelt das World Wide Web Consortium (W3C) Standards für die Gestaltung von Webseiten und -inhalten, welche die barrierefreie Zugänglichkeit und Anzeige sicherstellen soll. Die so genannten WAI-Leitlinien werden in drei verschiedene Prioritätsstufen unterteilt. WAI A muss, WAI AA sollte und WAI AAA kann befolgt werden. Die Umsetzung von WAI A stellt sicher, dass bestimmte Gruppen von Benutzern überhaupt Zugang zu Webinhalten bekommen können, WAI AA schafft Erschwernisse des Zugangs aus dem Weg und WAI AAA verbessert die allgemeine Zugänglichkeit zu Webinhalten.

Um speziell älteren und behinderten Menschen die elektronische Verwaltung besser zugänglich zu machen und einer digitalen Spaltung entgegenzuwirken, empfahl die EU im Aktionsplan eEurope 2002 den Mitgliedsstaaten die Annahme der WAI-Richtlinien für öffentliche Webinhalte. Seitdem bilden die Leitlinien einen festen Bestandteil der E-Government Strategie des Bundes. Die Einhaltung der WAI-Richtlinien verbessert jedoch auch die Zugänglichkeit von Inhalten allgemein, etwa durch die einheitliche Darstellung auf unterschiedlichen Softwareplattformen und Endgeräten oder durch besser strukturierte Navigationsmenüs.

Nach 2002 erstellte die Stabsstelle IKT 2004 den zweiten Bericht zum Umsetzungsstand der WAI-Leitlinien in Österreich³². Als Mindestniveau wird die Stufe A der Richtlinien angestrebt. Die Angebote der Bundesverwaltung entsprechen weitgehend dieser Stufe. Vereinzelt wird sogar schon AA und AAA erreicht. Tabelle 7.1-1 Stellt die Umsetzungsaktivitäten einiger Verwaltungsstellen dar.

WAI-Leitlinien als internationaler Standard

Stufe A weitgehend umgesetzt

³² http://www.cio.gv.at/egovernment/wai/2004_04_30_WAI-Umsetzungsbericht.pdf

Tabelle 7.1-1: Umsetzung der WAI-Leitlinien in Österreich

Stelle	Umsetzungswerkzeuge	Zeitplan
BMWA	Erstellung von neuen Webinhalten mit Eigenentwicklung (CMS)	Relaunch September 2003
BMBWK	XML basiertes Content Management System (CMS)	Relaunch 2001; Folgeauftrag zur weiteren Verbesserung des behindertengerechten Zugangs läuft.
BMF	CMS	Teilweise 31.12.2004
BMGF		Level AA zur Gänze erfüllt, AAA bis Ende 2005
BMI	Konformitätskontrolle mittels Lynx und A-Prompt	2004, nach Abschluss der Exekutivdienstreform
BMJ	Verwendung von CSS Style Sheets	Umgestaltung von PDF-Formularen in den nächsten Monaten
BMLFUW	Derzeitiges CMS: Gpol Portal Manager; ab 2. Q. 2004: EZ-Publish	Teilweise 1.7.2004, teilweise 1.1.2005
BMLV	CMS	2004–2005
BMSG	CMS und Styleguide	A umgesetzt, AA teilweise umgesetzt
BMVIT	Html-Code-Ausgabe aus dem CMS in Level A vollständig, in Level AA teilweise	Maßnahmen zur Umsetzung der AA- und AAA-Levels derzeit in Planung. Validierung des A-Levels abgeschlossen, Nachbesserung mit Ende Februar 2004 abgeschlossen.
Salzburg	Vollständige HTML-Code-Ausgabe aus dem CMS in Level AAA	März 2004: Level AAA umgesetzt
NÖ	CMS geplant	Veröffentlichung der ersten barrierefreien Webseiten Herbst 2002
Stadt Wien	An der Implementierung eines CMS wird gearbeitet.	Stadt Wien größtenteils 3. Q. 2004

Quelle: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

7.2 Authentifizierung und Identifizierung

7.2.1 Zertifizierungsinfrastruktur

Aufsichts- und Bestätigungsstellen für Zertifizierungsdienste

Gemäß der Signatur-Richtlinie der EU muss jeder Mitgliedsstaat im Rahmen seiner Zertifizierungsinfrastruktur mittels eines entsprechenden Aufsichtssystems die Überwachung der niedergelassenen Zertifizierungsdiensteanbieter sicherstellen. Mit dem Inkrafttreten des Signaturgesetzes im Jahr 2000 wurde der Telekom-Control-Kommission bzw. deren Geschäftsstelle, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, diese Funktion übertragen. Das Aufsichtssystem beinhaltet Verfahren und Sicherheitsmechanismen im organisatorischen, wirtschaftlichen und technischen Bereich. Für letztere steht die Bestätigungsstelle A-Sit beratend zur Verfügung.

zurzeit nur ein Anbieter für qualifizierte Zertifikate

Die Zertifizierungsinfrastruktur baut derzeit auf einem staatlich akkreditierten und beaufsichtigten Zertifizierungsdiensteanbieter für qualifizierte Zertifikate³³, der A-Trust GmbH (a.trust), und einem Netz von derzeit etwa 103 Registrie-

³³ Derzeit sind fünf Zertifizierungsdiensteanbieter aktiv, von welchen jedoch nur die A-Trust GmbH qualifizierte Zertifikate anbietet. Eine Aufstellung von Zertifizierungsdiensteanbietern findet sich unter <http://www.signatur.rtr.at/de/providers/providers.html>

rungsstellen in ganz Österreich auf³⁴. Darunter sind Unternehmen und Organisationen zu verstehen, die vom Zertifizierungsdienst a.trust zur Signaturausgabe (Registrierung) autorisiert wurden und über speziell ausgebildete Mitarbeiter (Registration Officers – RO) für diese Funktion verfügen. Registrierungsstellen besitzen zumeist ein Filialnetz, in dessen Geschäftsstellen ROs als Ansprechpersonen für Benutzer von Signaturen oder Interessierte auftreten. In Österreich wurden bisher rund 10.000 qualifizierte und 5.000 einfache Zertifikate ausgestellt (Dumortier et al. o.J., S. 128).

**rund 10.000 qualifizierte
Zertifikate ausgestellt**

Die Registrierung von Bürgerkarten ist derzeit hauptsächlich bei öffentlichen Notaren und Filialen verschiedener Banken in ganz Österreich möglich. Für den Erhalt einer sicheren Signatur bzw. einer Personenbindung ist die persönliche Authentifizierung notwendig. Das bedeutet, dass die Feststellung der Identität des Karteninhabers durch persönliche Vorsprache im Zuge der Kartenübergabe geschehen muss. Dafür ist die Vorlage eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises des Kunden notwendig. Die Erzeugung der Signatur wird vom RO veranlasst. Technisch erfolgt diese in der Signaturkarte selbst. Dabei werden die Anmeldedaten über eine spezielle Client-Software und eine gesicherte Internetverbindung an den Zertifizierungsdienst übermittelt. Bei einer Bürgerkarte erfolgt zusätzlich die Erstellung einer Personenbindung durch das ZMR bzw. Stammzahlenregister.

7.2.2 Implementierung

Derzeit wird die Technologie der digitalen Signatur in unterschiedlichen Varianten eingesetzt. Dabei ist das Konzept Bürgerkarte grundsätzlich auf verschiedenen Medien mit unterschiedlichen Arten der Signatur umsetzbar:

**Varianten der digitalen
Signatur**

- Einfache Signaturen sind als Zertifikate auf Chipkarten sowie als reine Softwarezertifikate erhältlich.
- Sichere Signaturen nach dem Signaturgesetz ohne zusätzliche Bürgerkartenfunktion stehen schon längere Zeit in Form von Chipkarten³⁵ zur Verfügung. Diese werden vom derzeit einzigen Anbieter qualifizierter Zertifikate a.trust unter dem Produktnamen trust | sign angeboten.
- Auf trust|sign basiert das Produkt a.sign premium. Es beinhaltet zusätzlich zur Signatur die Bürgerkartenfunktion, für welche im Zuge der Registrierung die ZMR-Daten abgefragt und in Form der Personenbindung auf der Karte abgelegt werden.
- Die Verwaltungssignatur, die zwar keine sichere Signatur ist, jedoch zusammen mit der Personenbindung auch die Bürgerkartenfunktionalität ermöglicht, ist derzeit in zwei Ausprägungen umgesetzt: Erstens in Form der A1-Signatur als einzige Lösung ohne Chipkarte bzw. Kartenleser und zweitens als Sozialversicherungssignatur auf der eCard.

Neben Umsetzungen der digitalen Signatur in Form von Chipkarten mit ausschließlicher Signatur- bzw. Bürgerkartenfunktion sind auch Multifunktionskarten verfügbar. So sind etwa die Studentenausweise der Wirtschaftsuniversität Wien und der Universität Linz schon seit längerem mit Signaturen ausgestattet. Nachdem der Studentenausweis der Wirtschaftsuniversität Wien (WU) zuerst als Signaturkarte mit qualifiziertem Zertifikat (a.sign uni) ausgegeben

³⁴ Unter dem Namen a-sign betrieb das Tochterunternehmen der Telekom Austria Datakom Austria einen Zertifizierungsdienst, der 2002 mit der A-Trust GmbH fusioniert wurde. Telekom Austria gehört zu den Gesellschaftern von a.trust.

³⁵ Einfache Zertifikate stehen auch softwaremäßig zur Verfügung.

wurde³⁶, bekam dieser mit Februar 2004 den vollen Funktionsumfang des Konzepts Bürgerkarte auf Basis des Produkts a.sign premium. Weitere Anwendungsbereiche und -formen von digitalen Signaturen neben dem Universitätssektor sind aus Tabelle 7.2-1 ersichtlich.

**Multifunktionskarten
mit integrierter
Bürgerkartenfunktion**

Generell erscheint das Konzept multifunktionaler Chipkarten, die u. a. über Bürgerkartenfunktionalität verfügen, eher zielführend zu sein als eine Karte, die alleine für E-Government verwendbar ist. Angesichts einer im Durchschnitt nur geringen Zahl von Behördenkontakten pro Person und Jahr lassen Multifunktionskarten mit Bank-, Studentenausweis- oder Krankenscheinfunktion durch eine höhere Zahl an Verwendungsanlässen einen größeren Nutzen und damit schnellere Diffusion erwarten.

Tabelle 7.2-1: Verfügbare Lösungen für Signatur- oder Bürgerkartenfunktionen

Bezeichnung	Ausgebende Stelle	Merkmale
Studentenausweis	Wirtschaftsuniversität Wien	Multifunktional, bürgerkartenfähig, sichere Signatur
KeplerCard (Studentenausweis)	Johannes Kepler Universität Linz	Multifunktional, einfache Signatur
trust sign	a.trust	sichere Signatur
a.sign premium	a.trust	Bürgerkartenfähig, sichere Signatur
Mitgliedskarte	Österreichische Computer Gesellschaft	Bürgerkartenfähig, sichere Signatur
Elektronische Dienstkarte	Ministerien, Pilotprojekt BMF	Multifunktional, bürgerkartenfähig, sichere Signatur
AI-Signatur	Mobikom	Serverbasierte Verwaltungssignatur, bürgerkartenfähig
eCard	Sozialversicherungen	Multifunktional, bürgerkartenfähig, Verwaltungssignatur aufgebracht, sichere Signatur möglich
Rechtsanwaltsausweis	Rechtsanwaltskammer	Bürgerkartenfähig, sichere Signatur
WKO Mitarbeiterkarte	Wirtschaftskammer Österreich	Bürgerkartenfähig, sichere Signatur
Bankkarten	Banken	Multifunktional, bürgerkartenfähig, sichere Signatur möglich

Quelle: Eigene Erhebung

**Impulse durch
Bankkarten und eCard
erwartet**

Maßgebliche Impulse für die Verbreitung von Bürgerkarten sind von jüngsten Entwicklungen und Initiativen in mehreren Sektoren zu erwarten. Mit der neuesten Generation der bürgerkartenfähigen Bankkarte erfolgt durch eine Kooperation mit dem Finanzministerium und Europay zugleich eine Subventionierung von rund 200.000 Kartenlesegeräten. Weiters verspricht die Sozialversicherungskarte eCard durch die bereits mit der Karte ausgelieferte, kostenlose Verwaltungssignatur ebenfalls breitere Nutzung für den Signatureinsatz zu finden. Nach den derzeitigen Plänen wird die eCard im Laufe des Jahres 2005 an alle sozialversicherten Österreicher ausgegeben.

**weitere sektorale
Impulse**

Weitere sektorale Maßnahmen betreffen etwa alle Beschäftigten des Finanzministeriums (ca. 14.000): Ab 2005 sollen elektronische Dienstkarten mit Bürgerkartenfunktion die bisherigen Dienstaussweise ersetzen und zugleich als Modell für die Bundesverwaltung insgesamt dienen. Die Multifunktionskarte (Ausweis, elektronische Signatur, elektronische Geldbörse, Zutrittsberechtigungen,

³⁶ <http://www.atrust.at/info.asp?node=263>

etc.) kann von den Bediensteten auch in ihrer Rolle als Bürger genützt werden. Ein ähnliches Projekt läuft bereits für die Angestellten der Wirtschaftskammer Österreich. Die Mitarbeiterkarte enthält eine sichere Signatur; die Bürgerkartenfähigkeit kann individuell aufgebracht werden. Schließlich ist an den Universitäten Graz, Linz, Salzburg und Innsbruck die Ausgabe von bürgerkartenfähigen Studentenausweisen in Vorbereitung. Dabei wird für die Verwaltungssignatur bis zu einer Zahl von 100.000 Zertifikaten bei einer exklusiven Bindung für 5 Jahre mit Jahreszertifikatspreisen von unter einem Euro gerechnet. Damit stünde der Kostenfaktor einer breiten Ausstattung im Studierendenbereich nicht mehr im Wege.

Von diesen Entwicklungen und den mit der Marktausweitung zu erwartenden Preisrückgängen versprechen sich die für den Ausbau von E-Government Verantwortlichen mittelfristig auch einen Durchbruch bei der Inanspruchnahme des Bürgerkartenangebots in der breiteren Bevölkerung. Bisher war die Verbreitung, bedingt durch Kosten- und Komplexitätsbarrieren, weitgehend auf professionell bedingte Sektoren (z. B. Rechtsvertreter) konzentriert geblieben. Die Kosten der Aktivierung und Registrierung einer sicheren Signatur, wie sie bei der auf dem Kartentyp *a.sign premium* basierenden Bankkarte anfallen, erwiesen sich in Relation zu den Nutzungsmöglichkeiten für den Breitereinsatz offensichtlich als zu hoch³⁷. Die notwendigen Sicherheits- und Infrastrukturmaßnahmen eines Zertifizierungsdienstes für qualifizierte Zertifikate begünstigen tendenziell die Erbringung durch einen Monopolanbieter. Es ist jedoch zu erwarten, dass durch verschiedene Ausprägungen der kostengünstigeren Verwaltungssignatur eine gewisse Konkurrenz von Produkten, auch mit Auswirkungen auf die Preisgestaltung sicherer Signaturen, entstehen wird. Verhandlungen mit dem ZDA für die bürgerkartenfähigen Studentenausweise haben bereits gezeigt, dass bei einem entsprechenden Volumen an Zertifikaten der Einzelpreis auf ein erschwingliches Niveau gesenkt werden kann.

Entsprechend den verfügbaren Signaturkarten existieren Verfahren mit digitaler Signatur in unterschiedlichen Varianten. Einzellösungen wie etwa in Steyr, wo schon frühzeitig eine Signaturlösung implementiert wurde, verwenden die elektronische Signatur zur Authentifizierung von Anbringen. Die Notwendigkeit zur Eingabe des Namens zur Identifizierung eines Antragstellers bleibt dabei erhalten. Neuere, strategiekonforme Verfahren nach dem Konzept Bürgerkarte unterstützen zusätzlich die Identifizierung des Antragstellers, wodurch der Name in ZMR-konformer Schreibweise am Antrag erscheint. Neben den in Tabelle 7.2-2 dargestellten Verfahren auf Bundesebene nutzen auf kommunaler Ebene derzeit folgende Verfahren die Funktionalitäten der Bürgerkarte:

- Allgemeines Anbringen
- Antrag auf Ausstellung eines Duplikats der Geburts- oder Heiratsurkunde
- Bauanzeige Innenausbau
- Baubeginnmeldung
- Geburtsurkunde-Ausstellung (Help-Verfahren)
- Gewerbebeanmeldung (Help-Verfahren)
- Gewerbe – Anmeldung von Betriebsstätten (Help-Verfahren)
- Gewerbe – Geschäftsführer (Help-Verfahren)
- Heurigenanmeldung
- Kindergarten – Anmeldung

erschwingliche Kosten im Studierendenbereich

mittelfristig Durchbruch auch bei der allgemeinen Verbreitung?

Authentifizierung unabhängig von Identifizierung

³⁷ Der Preis beim einzigen österreichischen Anbieter beträgt einmalig zwölf Euro für die Erstellung und Registrierung des Zertifikats sowie jährlich € 18 für Zertifikat und Personenbindung. Die Karte selbst kostet derzeit € 30, ein benötigtes Kartenlesegerät ab etwa € 30. (Siehe auch <http://www.atrust.at/html/preisinfo.asp>).

- Kindergarten – Mittagessenbestellung
- Kommunalsteuererklärung (Help-Verfahren)
- Umzugsmeldung
- Veranstaltungsmeldung (Help-Verfahren)
- Wasserzählerablesung.

Tabelle 7.2-2: *Online-Verfahren mit Signatur auf Bundesebene*

Anwendung	Anbieter	URL	Zielgruppe
Behördlicher Zustelldienst	BKA	www.zustellung.gv.at	Bürger, Unternehmen
Meldung von Kinderpornographie, Umweltkriminalität, Wiederbetätigung	BMI	www.help.gv.at	Bürger
Strafregisterbescheinigung	BMI	www.help.gv.at	Bürger
Kinderbetreuungsgeld	BMSG	www.help.gv.at	Bürger
E-Tendering	BBG	https://bbg.portal.at	Unternehmen
Meldebestätigung	Stadt Wien	www.help.gv.at	Bürger
Studienbeihilfe	Studienbeihilfenbehörde	www.help.gv.at	Bürger
Vertragsunterfertigung Auslandsstipendium	Sokrates-Erasmus, Nationalagentur Österreich	www.sokrates.at	Bürger
PAWA	BMWA	www.aussenwirtschaft.info	Unternehmen
Schulbuchbestellung	BMWK	www.schulbuchaktion.at	Schulen, Unternehmen
FinanzOnline	BMF	http://finanzonline.bmf.gv.at	Bürger, Unternehmen
ERV	BMJ	–	Gerichte, RA, Notare

Quelle: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

Während die Notwendigkeit der Identifizierung in § 3 Abs. 2 E-Government-Gesetz eindeutig geregelt ist, existieren für das Signieren von Anträgen keine konkreten Vorgaben. In Steyr etwa müssen alle Online-Anträge signiert sein, während nur zehn Prozent der *Help*-Verfahren elektronisch zu signieren sind. Auch bei der Gewerbeanmeldung, einem der am besten ausgebauten E-Government Dienste, wird das Verfahren je nach Bezirk mit oder ohne digitaler Signatur durchgeführt. Grundsätzlich wäre das Signieren eines Antrages, außer in jenen Fällen, in denen auch bisher keine Unterschriftsleistung erforderlich war, wegen der höheren Sicherheit ebenso im Interesse des Antragstellers wie der Behörde und deshalb anzustreben.

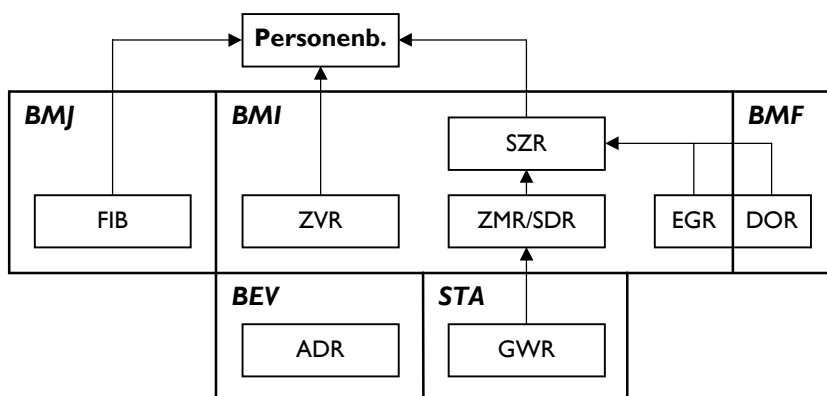
7.2.3 Registerinfrastruktur

Register erfüllen im Rahmen der österreichischen E-Government Strategie wichtige Schlüsselfunktionen. Zum einen dienen sie als Identitätsverzeichnisse für das Konzept Bürgerkarte. Jede Person soll zukünftig eine eindeutige Kennung besitzen, die auf einen Registereintrag verweist, der die eindeutigen und korrekten Identitätsdaten einer natürlichen oder juristischen Person enthält (siehe auch S. 10ff.). Eine derartige Kennung kann die Firmenbuchnummer, Vereinsregister- oder Stammzahl sein. Eine Stammzahl kann aus einer Kennzahl des ZMR oder des Ergänzungsregisters abgeleitet sein. Da Register mit natürlichen Personen nicht öffentlich sind, können deren Kennzahlen aus Datenschutzgründen nicht unverändert als Stammzahlen herangezogen werden. Deshalb wird die ZMR-Zahl einer mathematischen Einwegableitung unterzogen. Abbildung 7.2-1 stellt das Zusammenwirken der einzelnen Register und ihre Zugehörigkeit zu den Ressorts dar. Die eindeutige Kennung soll in Form der Personenbindung auf der Bürgerkarte einer Person gespeichert sein.

Über die Nutzung für die Identifizierung mit Bürgerkarte hinaus kommt dem Aufbau einer vernetzten Registerstruktur eine zentrale Rolle mit vielfältigen Potenzialen für eine rationellere Abwicklung von Verwaltungsprozessen zu. (Eine detaillierte Darstellung dazu findet sich in Bericht 3 des gegenständlichen Projekts).

**Identitätsregister
notwendig für sichere
Identifizierung**

**Basisfunktionen mit
vielfältigem Potenzial**



ADR.....Adressregister

DOR.....Dokumentationsregister

EGR.....Ergänzungsregister

FIBFirmenbuch

GWR.....Gebäude/Wohnungsregister

SDR.....Standarddokumentenregister

SZRStammzahlenregister

ZMR.....Zentrales Melderegister

ZVR.....Zentrales Vereinsregister

BEV..... Bundesamt f. Eich- und Vermessungswesen

BMF..... Bundesministerium für Finanzen

BMI..... Bundesministerium für Inneres

BMJ..... Bundesministerium für Justiz

STA..... Statistik Austria

Quelle: Eigene Darstellung

Abbildung 7.2-1: Register im Rahmen des Identitätsmanagements

7.3 Portal Austria Services und Portalverbund

Zugang zum Intranet der Bundesverwaltung mittels Portal Austria

Das Corporate Network Austria (CNA) ist das Intranet der Bundesverwaltung. Neben Host-Anwendungen wie etwa dem Personal Informationssystem, welches die BRZ GmbH der Bundesverwaltung seit den 70er Jahren zur Verfügung stellt, sind darüber auch die Intranetportale der Ministerien intern erreichbar. Mit dem Übergang zur Web-Technologie und der Schaffung des Portal Austria als Verbindung zum Internet wurde auch für Verwaltungsstellen ohne Anschluss an das Intranet die Nutzung von Anwendungen im Behördenintranet möglich.

über 60 Anwendungen für 35.000 Benutzer

Das seit dem Jahr 2000 in Betrieb befindliche Portal Austria stellt für 35.000 Benutzer in der Verwaltung eine interne Plattform für den Zugang zu über 60 Anwendungen (Portal Austria Services) verschiedener Verwaltungsstellen dar. Die BRZ GmbH hostet als Dienstleistungserbringer für Ministerien, Landesregierungen, Sozialversicherungen, ausgegliederte Behörden und einzelne Gemeinden, deren Anwendungen zu denen u. a. das Firmenbuch, die Grundstücksdatenbank und das zentrale Gewereregister gehören. Auch der ELAK wird auf den Servern des BRZ betrieben und der Zugang erfolgt ebenfalls über das Portal Austria.³⁸

Dank des einheitlichen Protokolls für die im Haus entwickelten und gehosteten Anwendungen kann das BRZ eine vereinheitlichte Benutzerschnittstelle mit Single-Sign-On bereitstellen. Das Portal Austria stellt ein von den Anwendungen unabhängiges Berechtigungssystem dar, mit dem selektiv Zugang zu verschiedenen Anwendungen ermöglicht werden kann. Entsprechend den jeweiligen Rechten eines Benutzers werden diese auf dem Portal über personalisierte Navigationsmenüs zur Verfügung gestellt.

Beim Portal Austria ergaben sich aufgrund der nicht strategiekonformen Konventionen des Portals Probleme in Bezug auf Kompatibilität der Verrechnungsinformationen und Zugangsberechtigungen. Außerdem sollte es möglich sein, Anwendungen in alternative Portale zu integrieren, ohne auf das Portal Austria als einzige, kostenpflichtige Zugangsmöglichkeit angewiesen zu sein. Dies sollte mit dem Portalverbundprotokoll erreicht werden.

Der Portalverbund ermöglicht, dass ein Benutzer auf eine Anwendung einer anderen Dienststelle nicht über das dazugehörige Anwenderportal, wo er sich erst registrieren müsste, zugreift, sondern über das eigene Stammportal. Dazu meldet sich der Benutzer an seinem Stammportal, wo für ihn bereits ein Benutzerkonto angelegt ist, an und überträgt seine Anmeldedaten an das Anwendungsportal. Entsprechend der dort vom Anwendungsbetreiber hinterlegten Berechtigungen wird Zugang zur Anwendung gewährt. Die Übermittlung von Anmelde- sowie Verrechnungsdaten erfolgt nach dem im Portalverbundprotokoll³⁹ festgelegten einheitlichen Standard. Damit ist die einfache verwaltungsweite Nutzung von Anwendungen möglich, ohne dass sich Benutzer bei allen Anwendungen betreibenden Dienststellen registrieren lassen müssten.

ZMR wichtigste Portalverbund-anwendung

Wie aus Tabelle 7.3-1 ersichtlich, betreiben derzeit elf Stellen unterschiedlicher Verwaltungsstufen Portale oder Anwendungen im Verbund. Verfügbare Anwendungen im Portalverbund sind als wichtigster und meistgenutzter Dienst der Zugang zum ZMR, weiters der Zugriff auf das Identitätsdokumentenregister, das Vereinsregister und die Datenbank der Ausnahmen vom Wochenend-

³⁸ Unter dem Titel Portal-to-Host ist die Nutzung von Diensten wie PIS mittels Web-Browser anstelle von Terminalemulation möglich.

³⁹ <http://reference.e-government.gv.at/Portalverbundprotokoll.326.0.html>

fahrverbot. Mit Ausnahme letzterer, welche vom Amt der Niederösterreichischen Landesregierung betrieben wird, ist für alle Anwendungen im Portalverbund das BMI zuständig. Die Portal Austria Services sind bisher noch nicht portalverbundfähig.

Tabelle 7.3-1: Teilnehmer, Portale und Anwendungen im Portalverbund

Angemeldete Teilnehmer	Portal	Anwendung
BMF IT-Sektion	http://portal.bmf.gv.at	–
BMI	https://portalv.bmi.gv.at	ZMR, IDR, ZVR
BMSG	http://www.portal.at	–
Land Niederösterreich, Abt. LAD, Informationstechnologie	ja	–
Land Oberösterreich, Präsidium/Rechenzentrum	https://e-gov.ooe.gv.at http://portal.ooe.intra.gv.at	Wochenendfahrverbot http://portal.ooe.intra.gv.at/wfv
Land Salzburg	ja	–
Land Steiermark, Fachabteilung IB, Informationstechnik	http://sterz.stlrg.gv.at https://sterz.stmk.gv.at	–
Land Tirol	ja	–
Magistrat der Stadt Wien, MA 14-ADV	ja	–
Marktgemeinde St. Andrä-Wördern	www.buergerportal.at	–
Stadtgemeinde Tulln an der Donau	www.buergerportal.at	–
BMLFUW	–	–
BMVIT	–	–

Quelle: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

7.4 Behördenübergreifender Verzeichnisdienst

Verwaltungsangehörigen müssen aus Datenschutzgründen im Rahmen der Bearbeitung ihrer Verfahren unterschiedliche Rollen und Rechte für den Zugang zu Informationsbeständen und Anwendungen zugewiesen werden. Zusätzlich müssen verschiedene Basisdaten wie die Organisationszugehörigkeit und Kontaktinformationen evident gehalten werden. Als weit verbreitete Lösungen für die elektronische Speicherung solcher Informationen gelten so genannte Verzeichnisdienste nach dem offenen LDAP-Standard (Lightweight Directory Access Protocol). Diese erlauben die Abbildung und Verwaltung von Rollen und Berechtigungen von Organisationsangehörigen sowie die Darstellung der kompletten Aufbaustruktur einer Organisationseinheit mitsamt ihren zugehörigen Mitarbeitern.

Mit LDAP kann ein Gesamtverzeichnis in mehrere Subsysteme gegliedert und auf mehreren Servern verteilt betrieben werden. So ist auch für den bundesweiten Verzeichnisdienst geplant, Verzeichnisse der Organisationseinheiten der gesamten österreichischen Verwaltung als Subsysteme in den Überbau eines Gesamtverzeichnisses einzubinden. Das Verzeichnis steht auch Ländern und Gemeinden für die Eintragung zur Verfügung. Die Wartung der Subverzeichnisse erledigen die jeweiligen Organisationseinheiten dezentral. Der Betrieb kann ebenfalls dezentral durch die jeweilige Verwaltungseinheit selbst erfolgen oder an das LFRZ ausgelagert werden. Durch die Einbindung der Subverzeich-

**Verzeichnis
der Mitglieder der
öffentlichen Verwaltung**

**Struktur für gesamte
Verwaltung vorgesehen**

nisse in eine Gesamtstruktur soll sich jedenfalls ein kohärentes Gesamtverzeichnis der Verwaltung ergeben, über das dann eine Suche über alle Organisationseinheiten und Verwaltungsebenen hinweg möglich wird.

Zu den im Verzeichnis gespeicherten Informationen zu einer Person sollen zukünftig auch deren Zugriffsrechte für Verwaltungsanwendungen sowie ihr öffentlicher Signaturschlüssel gehören. Im Rahmen der Public Key Kryptographie (siehe auch S. 10ff.) kommt einem Verzeichnisdienst die zentrale Rolle zu, dem Absender für die Verschlüsselung bzw. dem Empfänger für die Signaturprüfung die öffentlichen Signaturschlüssel des jeweiligen Kommunikationspartners bereitzustellen.

Ziel der dezentralen Rechteverwaltung im Verzeichnisdienst ist es, mit dem Eintragen bzw. dem Entfernen einer Person im Verzeichnis automatisch deren Berechtigungen für Anwendungen (z. B. den ELAK) und Portale an- bzw. stillzulegen. Benutzerberechtigungen, die noch lange nach Ausscheiden eines Mitarbeiters aktiv bleiben, können in der Verwaltung wie in der Wirtschaft ein Sicherheitsrisiko darstellen.

Verzögerung des Datenimports aus Altanwendung

Im Bund erfolgt die Verwaltung von Stammdaten der Mitarbeiter zurzeit mit der Anwendung „Personeninformation des Bundes“ (PIS). Aus dieser Quelle sollte der Verzeichnisdienst mit Daten erstbefüllt werden, später sollen alle notwendigen Stammdaten aus dem zukünftigen Personalverwaltungssystem PM-SAP kommen. Das Alter des PIS und die bevorstehende Ersetzung durch das Personalmanagementmodul von SAP führten jedoch zu einer teils mangelhaften Wartung der Daten und zum Fehlen von Programmschnittstellen für den Datenexport in LDAP-Verzeichnisse. Zusätzlich hat aufgrund der Verzögerung bei der Umsetzung von PM-SAP die Entwicklung einer Schnittstelle zum Verzeichnisdienst derzeit keine Priorität. Mangels effizienter Möglichkeiten zum Datenimport betreiben erst das BKA und das Lebensministerium derartige Verzeichnisse.

7.5 Elektronische Zustellung

elektronisches Äquivalent zur RSa-Zustellung

Neben applikationsintegrierten Zustellsystemen wie etwa bei FinanzOnline oder der burgenländischen Betriebsanlagengenehmigung steht als Basisdienst für alle Verfahren, die elektronische Bescheide hervorbringen, ein behördlicher Zustelldienst zur Verfügung. Zweck dieses Dienstes ist es, über ein offenes Netzwerk wie das Internet sicher und nachweislich Bescheide zustellen zu können. Dazu wird von der Behörde bei einer Hinterlegungsstelle, dem Zustellservice, ein Bescheid hinterlegt. Der Zustelldienst verständigt dann den Empfänger von dem eingegangenen Dokument und hält dieses bis zur Abholung bereit. Der Empfänger muss sich für die Abholung mit seiner Bürgerkarte identifizieren, was bei einem RSa-Brief dem Vorweisen eines Ausweises entspricht. Gleichzeitig mit seiner Identifizierung wird ein Nachweis an die Behörde übermittelt, der beweist, dass der Empfänger den Bescheid entgegengenommen hat. Die Beweiskraft ist durch die Authentifizierung des Empfängers im Moment des Einstiegs beim Zustelldienst gegeben. Seit der letzten Änderung des Zustellgesetzes im Rahmen des E-Government Gesetzes sind per Zustelldienst zugestellte elektronische Bescheide eigenhändig zugestellten Rückscheinbriefen (RSa) rechtlich gleichgestellt.

Nach einem einjährigen Probetrieb ging der behördliche Zustelldienst Mitte Mai 2004 in Betrieb. Die Funktionalitäten umfassen den Empfang und die Anzeige von Zustellstücken sowie die gesicherte Identifizierung des Empfängers mittels Signaturkarte. Ebenfalls möglich ist die Prüfung der Echtheit von Bescheiden durch deren Signatur. Da für die Rechtsgültigkeit der Zustellung die sichere Identifizierung und Authentifizierung mittels Bürgerkarte notwendig ist, kann der Zustelldienst nur von Personen genutzt werden, die im Besitz einer Bürgerkarte oder einer A1-Signatur sind. Die Zahl der angemeldeten Benutzer ist deshalb bisher verschwindend gering.

**behördlicher
Zustelldienst seit
Mai 2004 in Betrieb**

7.6 E-Payment

Bezahlungslösungen stellen einen notwendigen Bestandteil vieler zukünftiger Transaktionssysteme dar. Neben der Online-Bezahlungsmöglichkeit mit Kreditkarte und einigen in Planung befindlichen Zahlungssystemen kommen österreichweit derzeit die in Tabelle 7.6-1 angeführten Lösungen zum Einsatz⁴⁰.

Tabelle 7.6-1: E-Payment Systeme in der Verwaltung

System	Typ	Anbieter
bezahlen.at	Electronic Bill Presentation	21 Gemeinden, 4 weitere öffentliche Stellen
e-Rechnung	Electronic Bill Presentation	Stadt Klagenfurt, Stadt Wien, SVA der gewerblichen Wirtschaft
EPS	Online Überweisung	Bundespolizeidirektion, Land OÖ, Stadt Villach
Paybox	Überweisung per Mobiltelefon autorisiert	Bundespolizeidirektion, Land OÖ

Quelle: BMF

7.6.1 Elektronische Rechnungslegung

Bezahlen.at und *e-Rechnung* sind keine e-Payment-Systeme im engeren Sinn. Die Services bieten ihren Kunden Electronic Bill Presentation (EBP) an, was bedeutet, dass Rechnungssteller dem Empfänger einer Leistung keine Rechnung mehr zukommen lassen, sondern diese in elektronischer Form an einen Vermittler zur elektronischen Rechnungslegung übersenden. Der Rechnungsdienst hält die eingegangenen Rechnungen evident und listet sie dem Benutzer, sobald sich dieser einloggt, detailliert auf. Die verschiedenen Posten können dann online zur Bezahlung per Bankeinzug freigegeben werden. Voraussetzung für die Teilnahme an *bezahlen.at* oder *e-Rechnung* ist für Rechnungssteller eine Vereinbarung mit dem Bezahlendienst, damit Rechnungen an diesen übermittelt werden können und als Kunde die Registrierung mit Hinterlegung der Kontonummer und Erteilung der Einzugsermächtigung.

**Electronic Bill
Presentation**

Der Vorteil für Kunden ist die Einfachheit der Handhabung und eine Absicherung gegen Missbrauch dadurch, dass unautorisierte Abhebungen vom jeweiligen kontoführenden Bankinstitut binnen 42 Tagen beansprucht werden können. Für Rechnungssteller besteht der Vorteil vor allem in der vereinfachten

**EBP leicht zu realisieren
und einfach in der
Handhabung**

⁴⁰ http://www.bmf.gv.at/EGovernment/EZahlungsverkehrder2565/_start.htm

und günstigeren elektronischen Rechnungslegung anstelle des Postversands. Electronic Bill Presentation eignet sich besonders für öfter und regelmäßig wiederkehrende Zahlungsvorgänge an einen Rechnungssteller.

Stellen, die mit *bezahlen.at* kooperieren, sind neben 21 österreichischen Gemeinden das BMF, die Pensionsversicherungsanstalt öffentlicher Bediensteter, die Magistratsabteilung 6 der Stadt Wien sowie die Erzdiözese Wien. Außerdem können acht Unternehmen, hauptsächlich Versicherungen und Energieversorgungsunternehmen und 41 karitative Einrichtungen ihre Rechnungen per *bezahlen.at* legen. Der Dienst *e-Rechnung* kooperiert im Verwaltungsbereich mit Magistratsabteilungen von Wien und Klagenfurt sowie mit der Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft. Im privaten Bereich sind derzeit 20 Partner vertreten.

7.6.2 EPS

Überweisung in Verfahren integriert

Der Electronic Payment Standard bezeichnet eine Schnittstelle, die einem teilnehmenden Leistungsersteller bei erfolgter Zahlung durch den Kunden eine authentische, d. h. elektronisch signierte, Zahlungsbestätigung zukommen lässt. Damit ist es möglich, in Online-Verfahren einen Bezahlvorgang zu integrieren, der aus Sicht des Benutzers als Überweisung über seine gewohnte Online-Banking Oberfläche abläuft. Der Leistende erhält die Bestätigung der erfolgten Zahlung in Echtzeit, innerhalb einer Sitzung. Die Zahlungsbestätigung gleicht damit die bei Überweisungen auftretende Zeitverzögerung zwischen Abbuchung und Gutschrift aus, indem sie dem Dienstleister die erfolgte Zahlung versichert.

Online-Banking für Nutzung nötig

An den Leistenden stellt diese Art der Bezahlung die Anforderung, Rechnungsdaten gemäß einem standardisierten Format an das jeweilige Institut zu übertragen. Dies macht Eingriffe in existierende Online-Formulare nötig. Auf Benutzerseite ist die Nutzung des Online-Bankingsystems des kontoführenden Instituts notwendig. Anders als etwa bei Rechnungslegungsdiensten ist für die Nutzung dieser Zahlungsart, so man ein Benutzer von Online-Banking ist, keine erneute Registrierung nötig.

Voraussetzung für die Nutzung von EPS ist ein separater Vertrag mit jeder der vier Bankengruppen BA/CA, Bawag/P.S.K., Erste Bank und Raiffeisen. In der österreichischen Verwaltung wurden solche Vereinbarungen erst von der Bundespolizeidirektion Wien, dem Land Oberösterreich und der Stadt Villach getroffen. Benutzerseitig können nur Personen, die ein Konto bei einer der angeführten Bankengruppen besitzen, diese Zahlungsart nutzen.

7.6.3 Paybox

Bezahlösung mittels Mobiltelefon

Paybox stellt eine Möglichkeit dar, Zahlungen mittels Mobiltelefon zu autorisieren. Die Verrechnung erfolgt durch Abbuchung von dem bei der Anmeldung zu Paybox angegebenen Bankkonto. Dazu werden die Zahlungsinformationen aus einem Online-Formular an Paybox übermittelt. Der Paybox-Kunde erhält einen Anruf unter der ebenfalls bei der Anmeldung hinterlegten Telefonnummer. Mittels PIN-Eingaben wird die Zahlung vom Benutzer autorisiert und von Paybox durchgeführt. Auch hier ist ein Einziehungsauftrag nötig.

Bezahlmöglichkeit mittels Paybox bietet die Bundespolizeidirektion Wien und das Land Oberösterreich. Außerdem können im Rahmen des m-parking-Dienstes Parkgebühren über Paybox bezahlt werden.

8 Resümee: Stand und Entwicklungstrends

8.1 Allgemeine Entwicklungen

In Österreich haben die grundlegenden Technologien und Lösungen für E-Government einen relativ hohen Standardisierungsgrad erreicht. Während auf Bundesebene vor allem verwaltungsinterne Basisanwendungen webfähig werden und die Verwaltung der anderen Ebenen unterstützen, entstehen auf Bezirks- und Gemeindeebene Musterlösungen für Verfahren für Bürger und Unternehmen. Diese werden zumeist in Zusammenarbeit mit Bund und Ländern entwickelt. Der Fokus der weiteren Entwicklung muss wohl auf dem Transfer von Musterlösungen und damit auf der Diffusion von Anwendungen und der Verbreiterung des Angebots liegen. Die Reorganisation von Verfahrensabläufen, nicht so sehr die Entwicklung von technischen Lösungen und Anwendungen wird die Hauptaufgabe der Verwaltungseinheiten sein. Verfahren müssen zumindest so weit an Musterlösungen angepasst werden, als Back-Office-Prozesse eine gemeinsame Schnittstelle mit Online-Formularen aufweisen müssen. Damit scheint die zukünftige Entwicklung dem von Kubicek (2003, S. 19) dargestellten Pfad zu folgen, auf dem in der letzten Entwicklungsphase „die technischen Maßnahmen mit solchen der organisatorischen und rechtlichen Verwaltungsreform verbunden werden müssen [...]“. In dieser Phase tritt das ‚E-‘ zunehmend in den Hintergrund [...]“ (Kubicek/Wind 2003, S. 18f.). Vorerst bestimmen jedoch noch technische Themen wie Portale oder Formularserver die Diskussion und mittelfristigen Umsetzungspläne. Es ist jedoch zu beobachten, dass diese Überlegungen in vielen Fällen auf übergeordneter Ebene, z. B. beim Land für Gemeinden zusammengeführt werden.

**Musterlösungen
setzen Standards um**

Die Umsetzung neuer Verfahren, die sämtliche Elemente der E-Government Strategie des Bundes verwirklichen, erfolgt erst allmählich. Mit Ausnahme der Methoden zur Identifizierung von Interaktionspartnern im Verwaltungsverfahren zeigt sich dennoch eine in weiten Teilen unmittelbare Ausrichtung an den Elementen der E-Government Strategie. Der Umsetzung der Identifikation mit Bürgerkarte standen bisher auf Verwaltungs- wie auf Nutzerseite vor allem Komplexitäts- und Kostenbarrieren entgegen. Die Verbreitung konzentriert sich daher bislang weitgehend auf bestimmte professionelle Nutzerkreise wie etwa Rechtsanwälte und Notare. Soweit Verfahren mit Identifikation über Bürgerkarte verwirklicht sind, findet aufgrund geringer Verbreitung eine Nutzung durch die allgemeine Bevölkerung noch selten statt. Es werden auch stärker Dienste ausgebaut, welche keine Identifizierung erfordern, für welche Identifizierung mit Login und Passwort ausreicht oder bei denen aufgrund einer engen Zielgruppe die Identifizierung mit anderen Mitteln möglich ist. Jedoch läuft in mehreren Sektoren die Verbreitung multifunktionaler Karten mit digitalen Signaturen an (Sozialversicherungsträger, Banken, Universitäten, Finanzministerium, Wirtschaftskammer). Dies lässt deutliche Impulse in Richtung erschwinglicher Kosten für die Nutzer und steigenden Einsatz digitaler Signaturen in der allgemeinen Bevölkerung erwarten.

**bisher Hürden für
Verfahren mit
Bürgerkarte**

**anlaufende sektorale
Verbreitung digitaler
Signaturen**

Bei Strategiekomponenten, die alleine verwaltungsseitig ohne besondere nutzerseitige Voraussetzungen implementiert werden, geht die Umsetzung schneller voran. So ist etwa bei der Befolgung von WAI-Richtlinien mit dem Erreichen der Stufe A bundesweit der Zugang zu Inhalten der öffentlichen Verwaltung auch für behinderte Menschen sichergestellt. Auch auf Länderebene wird WAI-Konformität angestrebt.

**WAI Stufe A
weitgehend umgesetzt
...**

**... auch der
Formular-Styleguide**

Ebenfalls sehr weit verbreitet bei E-Government Angeboten aller Verwaltungsebenen ist der Formular-Styleguide. Dieser Strategiebestandteil ist sowohl technisch wie auch bezüglich Nutzeranforderungen weniger problematisch und findet deshalb entsprechend häufige Anwendung.

8.2 Bund

**Zentralisierung von
Datenbeständen**

Auf Bundesebene vollziehen sich zwei bedeutende Entwicklungen, zum einen die Ebene der Datenhaltung betreffend, zum anderen die der Geschäftsprozesse. Beide Entwicklungen bilden die Basis für den weiteren Ausbau von elektronischen Verfahren nach der E-Government Strategie.

Dezentrale Datenbestände auf unterschiedlichen Verwaltungsebenen werden durch zentrale Register der Bundesverwaltung abgelöst. Die Zentralisierung und Integration von Datenbeständen sollte für die Verwaltung in einem leichteren Zugang, besserer Datenqualität und einer niedrigeren Fehlerquote resultieren. Damit wird in weiterer Folge auch die Verbesserung der Qualität der Leistungen für Bürger angestrebt. Gleichzeitig mit der zentralen Datenhaltung bleibt die Wartung der Daten dezentral und erfolgt immer öfter über Online-Zugänge wie etwa im Fall der Meldeschiene GWR-Adress-Online. Die Integration von vorhandenen und Schaffung von neuen Registern wurde in den letzten Jahren intensiv verfolgt. Besonders die für das Identitätsmanagement erforderlichen Verzeichnisse als Basis für das Konzept Bürgerkarte wurden in Folge des E-Government-Gesetzes vorangetrieben.

**elektronische
Aktenverwaltung
Grundlage für
Online-Verfahren**

Die elektronische Aktenverwaltung wird in vielen Ministerien als Grundlage für den weiteren Ausbau externer E-Government Anwendungen betrachtet. An die erfolgreiche Implementierung des ELAK knüpfen sich Erwartungen der einfacheren und schnelleren Entwicklung neuer E-Government Verfahren. Vorerst muss jedoch erst die Einführung in den Ressorts abgeschlossen werden und der ELAK voll funktionierender Bestandteil des Verwaltungshandelns werden. Erst nach diesem Reorganisationsschritt beginnen sich die Ressorts systematisch mit der Umsetzung neuer E-Government Verfahren zu beschäftigen. Einzelne Ministerien haben in jüngster Zeit verstärkte Bemühungen zu einer systematischen Erarbeitung von Umsetzungsvorhaben unternommen. Im Sinne eines umfassenden Programm-Managements für E-Government sollten diese Steuerungsinstrumente zentral abgestimmt werden, um einen Transfer auf andere Ressorts und einen Abgleich mit dem E-Government Masterpool des Bundes zu ermöglichen.

8.3 Länder

**elektronische
Aktenverwaltung
vorhanden,
Web-Anbindung fehlt oft**

Status Quo in den Ländern ist derzeit ein breit ausgebautes Angebot an Informationen und Offline-Formularen. Ebenso ist in den Back-Offices weitgehend elektronische Aktenverwaltung verwirklicht. In beinahe allen Landesverwaltungen ist ein ELAK bzw. Workflowsystem im Einsatz. Es fehlt jedoch noch vielfach die Umsetzung von Online-Formularen als Front-End für Verfahren. Durchgängige Angebote an Online-Verfahren stellen eher die Ausnahme dar. Drei Bundesländer verfügen über ein sehr gut ausgebautes Angebot an Verfahren im WWW, ansonsten herrschen, wenn auch teilweise recht fortschrittliche, Inselösungen vor wie z. B. mit der Betriebsanlagengenehmigung im Burgenland.

In das *Help*-Portal integriert und in den Bundesländern gut ausgebaut ist die Gewerbeanmeldung. Dieses Verfahren auf Bezirksebene kann in sieben Bundesländern bereits online durchgeführt werden. Länder bieten auf ihren Portalen häufig Verfahren für Bezirkshauptmannschaften mit an oder verweisen zumindest darauf. Darüber hinaus stellen Länder den Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden mitunter Portale mit Zugang zu Landesverfahren oder Bundesanwendungen zur Verfügung (z. B. STERZ in der Steiermark).

Hindernis für ein umfangreicheres Dienstangebot für Bürger und Unternehmen scheint das Fehlen einer einheitlichen und automatisierten Erstellung von Formularen für Verfahren und die fehlende Verknüpfung der Webpräsenz mit den elektronischen Aktenverwaltungssystemen zu sein. Ein zugrunde liegendes Problem ist das Fehlen von Verfahrensdefinitionen und eines generellen Überblicks über den Bestand an Verfahren. Die vom Land Steiermark in Zusammenarbeit mit Tirol, Wien und dem Städtebund aufgebaute Leistungsdatenbank, die allen Ländern zur Verfügung steht, ist geeignet, dieses Manko zu beheben. In ihr können Verwaltungsstellen ihre Leistungen katalogisieren und deren E-Government Fähigkeit beurteilen. Generell definieren Bundesländer im Zuge der Verwaltungsreorganisation ihre Prozesse vermehrt aus Bürgersicht als Leistungen, die in Leistungskatalogen standardisiert zusammengefasst werden. Dabei handelt es sich vor allem um Leistungen die auf Bezirks- bzw. Gemeindeebene erbracht werden.

Überblick über Leistungen der Verwaltung ist verbesserungsfähig

8.4 Gemeinden

Während auf Bundesebene die interne Vernetzung und Bereitstellung von Register-Anwendungen (z. B. ZMR-Abfragen) im Vordergrund steht, wird auf Gemeindeebene der Ausbau von Offline- wie auch Online-Formularen für Bürger und Unternehmen vorangetrieben. In den letzten Jahren ist hier ein deutlicher Ausbau des Angebots zu beobachten.

Eine Entwicklung, die sich für Gemeinden abzeichnet und auf Länderebene teilweise schon vollzogen wurde, ist die Integration von Verfahren auf Portalen. Dabei werden standardmäßig in Gemeinden vorkommende Verfahren auf übergreifenden Portalen zusammengefasst. Die Kernverfahren der kommunalen Verwaltung werden bereits weitgehend durch kommunale Standardsoftware unterstützt, eine entsprechende Back-Office-Ausstattung für die Umsetzung von E-Government Anwendungen wäre in Form dieser Fachanwendungen, die in 85 % der größeren Gemeinden im Einsatz sind, vorhanden. Online-Verfahren als Front-End dazu stellen für Hersteller von kommunaler Software somit ein neues Geschäftsfeld dar. Verfahren geringeren Volumens, die nicht von Fachapplikationen unterstützt werden (z. B. Heurigenanmeldung), müssen dagegen – oft mit externer Unterstützung – erst als Prozesse definiert und elektronisch abgebildet werden.

IT-Unterstützung der Gemeinden gegeben

Neben dem Portal *Help* hat sich für den kommunalen Bereich das *Bürgerportal* als ein weiteres etabliert. Die beiden zeigen bei den bisher umgesetzten Verfahren unterschiedliche Herangehensweisen. *Bürgerportal* bietet Online-Anwendungen, die an spezifische kommunale Fachapplikationen gekoppelt sind, sowie eine Personalisierung durch Benutzerkonten, aber keinen Zugang nach Lebenssituationen oder Zielgruppen wie dies bei *Help* der Fall ist. Darüber hinaus stellt *Help* für Gemeinden unabhängig von der Ausstattung ihrer Back-Offices praktisch einen Formularserver dar, für dessen Nutzung weder Fachanwendungen noch ein elektronisches Aktenverwaltungssystem, sondern

private Portale für Verwaltungsdienste entstehen

lediglich E-Mail- bzw. WWW-Zugang benötigt werden. *Help* selbst stellt den Gemeinden keine durchgängigen Verfahren zu Verfügung. Die Lücke schließen könnte das verwaltungsinterne Portal *Kommunalnet*, auf dem neben den jetzigen Informations- und Kommunikationsdiensten als eine zukünftige Anwendung auch eine elektronische Aktenverwaltung auf ASP-Basis geplant ist.

Informationsaustausch und Kooperation wichtig

Der Informationsaustausch und die verwaltungsübergreifende Kooperation stellen einen wichtigen Punkt in der Entwicklung von E-Government auf der kommunalen Ebene dar. Mit der Erarbeitung entsprechender technischer Musterlösungen und Standards wurde in den letzten Jahren zwar die Basis für die Verbreiterung des bestehenden Angebots gelegt, dennoch haben insbesondere kleinere Gemeinden mitunter noch unklare Vorstellungen von E-Government bzw. befinden sich hinsichtlich der Gestaltungsentscheidungen erst in einer Abklärungsphase. Teilweise vorhandene Informationsdefizite und die (technische) Komplexität strategiekonformer Lösungen lassen deshalb auch erwarten, dass kleinere Gemeinden Online-Verfahren seltener in Eigenentwicklung, sondern eher in Kooperation mit Portalen umsetzen oder deren fertige Lösungen übernehmen werden.

8.5 Schlussfolgerungen

- wichtiger werden:**
 - Eine stärker in den Vordergrund tretende Aufgabe bei Umsetzungsentscheidungen ist die Auseinandersetzung mit dem Spektrum an Leistungen der Verwaltungen und deren „E-Government-Tauglichkeit“. Die systematische Erhebung bedeutet eine Verbesserung der Entscheidungsgrundlagen und ist die Basis einer effektiven und effizienten Entwicklung von Verfahren. Auch Mehrfachentwicklungen können damit vermieden werden.
- ... systematische Durchleuchtung des Leistungsangebots und ...**
 - Ebenfalls an Bedeutung gewonnen hat die intensivere Befassung mit der Nachfrageseite bzw. Nutzereinbindung. Die systematische Einbeziehung von Nutzerpräferenzen und Leistungsprofilen hilft, Fehlentwicklungen zu vermeiden und Prioritäten zu setzen.
- ... stärkere Berücksichtigung der Nachfrageseite**
 - Einzelne Ministerien haben verstärkte Bemühungen zu einer systematischen Erarbeitung von Umsetzungsvorhaben unternommen. Im Sinne eines umfassenden Programm-Managements sollten diese Steuerungsinstrumente zentral abgestimmt werden, um einen Transfer auf andere Ressorts und einen Abgleich mit dem E-Government Masterpool des Bundes zu ermöglichen.
- Steuerungsinstrumente bedürfen zentraler Abstimmung**
 - Zur Vermeidung von redundanten Entwicklungen ist der horizontale Wissensaustausch und Transfer von Best Practices zu unterstützen. Neben der vertikalen Bereitstellung von Wissen sollte der Erfahrungsaustausch von Verwaltungseinheiten derselben Ebene forciert werden. Dies gilt besonders für den Einsatz von Bausteinen und generischen Modulen der E-Government Strategie.
- Forcierung von horizontalem Wissensaustausch**
 - Mehrere Portale, auch von privater Seite, sind im Entstehen. Portale ermöglichen u. a. eine ökonomischere Bereitstellung von Anwendungen. Neben den grundsätzlich positiven Effekten eines entstehenden Wettbewerbs erhöht dies allerdings die Unübersichtlichkeit für die Nutzer. An die Informationsarbeit werden dadurch gesteigerte Anforderungen gestellt.
- Vermehrung von Portalen: positive und negative Effekte**
 - Privaten Anbietern ist es wie der Verwaltung möglich, Zugang zu Behördendiensten anzubieten. Durch das Setzen offener Standards können Aktivitäten abgestimmt werden. Die Einhaltung von Standards kann als Qualitätskriterium für Behördeninformationen und Online-Verfahren gesehen werden, dem auch private Erbringer entsprechen müssen.
- Wichtigkeit von Standards**
 - Privaten Anbietern ist es wie der Verwaltung möglich, Zugang zu Behördendiensten anzubieten. Durch das Setzen offener Standards können Aktivitäten abgestimmt werden. Die Einhaltung von Standards kann als Qualitätskriterium für Behördeninformationen und Online-Verfahren gesehen werden, dem auch private Erbringer entsprechen müssen.

- Die verwaltungsübergreifende Verknüpfung von Datenbeständen im Sinne des Ziels „Seamless Government“ ermöglicht Effizienzgewinne für die Verwaltung und Verfahrensbeschleunigung für die Nutzer. Voraussetzung ist einerseits eine Verbesserung der Datenqualität; andererseits sind über die Existenz datenschutzrechtlicher Normen hinaus geeignete Vorkehrungen und strengere Kontrollen geboten, um deren Einhaltung, insbesondere den Schutz der Privatsphäre zu gewährleisten.
- Die Datenhaltung wird von der Datenbereitstellung getrennt. Vermehrt Web-fähig werdende Systeme erleichtern eine zentrale Datenhaltung und dezentrale Zugänge mittels Web-Browser, wie z. B. bei ZMR und Adress-GWR-Online.
- Der Einsatz elektronischer Signaturen, insbesondere sicherer Signaturen, steht vor Kosten-, Komplexitäts- und Kenntnisbarrieren. Die Umsetzung von Verwaltungssignaturen als Übergangslösung erscheint für die Verringerung dieser Hürden Erfolg versprechend. Vertrauen und Nutzungsbereitschaft herzustellen verbleibt allerdings eine Anforderung, die über die technische Lösung deutlich hinausgeht. Ebenso müssen Benutzerfreundlichkeit und ökonomische Aspekte Berücksichtigung finden. Die in mehreren Sektoren anlaufende Verbreitung von digitalen Signaturen lässt positive Ausstrahleffekte erwarten.

**„Seamless Government“:
erhöhte Anforderungen
an Kontrollen**

**Datenhaltung von
Datenbereitstellung
getrennt**

**Abbau von Barrieren für
elektronische Signaturen**

9 Literatur

- Aichholzer, G. und Schmutzer, R., 1999, *E-Government: Elektronische Informationsdienste auf Bundesebene in Österreich*, im Auftrag von: Bundeskanzleramt, Juli 1999, Wien: Institut für Technikfolgen-Abschätzung der Österreichischen Akademie der Wissenschaften;
<<http://www.oeaw.ac.at/ita/ebene5/d2-2a18.pdf>>.
- Archmann, S., 2002, *www.help.gv.at. Die Bürgerservice-Plattform im Internet*, Präsentation.
- BGBL (Bundesgesetzblatt), 2000, *Bundesgesetz über elektronische Signaturen (Signaturgesetz – SigG), Stammfassung: BGBl. I Nr. 1999/190*.
- BKA (Bundeskanzleramt – Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes), 2003a, *e-Government in Österreich. Information für Wirtschaft und Verwaltung*, Wien; <http://www.cio.gv.at/service/conferences/graz_2003/e-Gov_Broschuere.pdf>.
- BKA (Bundeskanzleramt – Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes), 2003b, *E-Government Offensive*;
<<http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPEGovOffensive.pdf>>.
- BKA (Bundeskanzleramt – Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes), 2004, *Behörden im Netz – Das österreichische E-Government ABC*;
<http://www.cio.gv.at/egovernment/umbrella/BEHOERDEN_ABC_final.pdf>.
- BKA (Bundeskanzleramt), 1997, *Informationsgesellschaft: Bericht der Arbeitsgruppe der österreichischen Bundesregierung*, Wien: Bundespresse-dienst.
- Brandstetter, E., 2004, Da ist mehr für die Gemeinden drin, *Kommunal* (7/8, August), 14-17.
- CGEY (CAP GEMINI ERNST & YOUNG), 2003, *Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der Öffentlichen Hand. Ergebnisse der dritten Erhebung: Oktober 2002*; <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm>.
- CGEY (CAP GEMINI ERNST & YOUNG), 2004, *Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der Öffentlichen Hand. Ergebnisse der vierten Erhebung: Oktober 2003*; <http://www.ch.capgemini.com/servlet/PB/show/1265588_11/eEurope_2004_01_27_rz.pdf>.
- Cimander, R. und Taimanova, V., 2003, *Evaluationsmethoden im e-Government und e-Commerce*, EMISA 2003, 17.10.2003, Münster: Arbeitsberichte des Instituts für Wirtschaftsinformatik an der Universität Münster.
- Connert, W., 2002, *Die Rechtsgrundlagen für E-Government, Österreichische Gemeindezeitung* (9).
- Dearing, E., 2003, *Help.gv & Amtsweg Online. Geplante Entwicklungen und Beteiligungsmöglichkeiten für Städte*; Präsentation zur Fachtagung E-Government des Österreichischen Städtebundes.
- Drüke, H., 2003, *Strategien und Anwendungen des kommunalen E-Government. Ergebnisse einer international vergleichenden Studie*, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *Quo Vadis e-Government: State-of-the-art 2003*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 193-203.

- Dumortier, J., 2004, Electronic Signatures Regulation in the European Union, *Roundtable on Electronic Documents and Electronic Signatures*, 7 April, Sophia; <<http://www.csd.bg/fileSrc.php?id=479>>.
- Dumortier, J., Kelm, S., Nilsson, H., Skouma, G. und Eecke, P. v., o.J., *The Legal and Market Aspects of Electronic Signatures*, im Auftrag von: European Commission – DG Information Society, Leuven: Katholieke Universiteit.
- Engeljehringer, W., 2004, Das Projekt e-Recht – eine Erfolgsstory, *Forum Parlament 2(2)*, 52-57.
- Europäische Kommission, 2000, *eEurope 2002: Eine Informationsgesellschaft für alle*. Aktionsplan vorbereitet von Rat und Europäischer Kommission zur Vorlage auf der Tagung des Europäischen Rates am 19./20. Juni 2000 in Feira (4.6.2000).
- Europäische Kommission, 2002, *eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle*. Aktionsplan zur Vorlage im Hinblick auf den Europäischen Rat von Sevilla am 21./22. Juni 2002, KOM(2002) 263 endg. (28.5.2002); <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_de.pdf>.
- Färberböck, H., Hausenblas, R., Janner, U., Lendl, A., Mittendorfer, P., Pröll, H., Zeller-Lukashort, H.C., 2002, E-Government – schneller, einfacher, direkter, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *Impulse für e-Government: Internationale Entwicklungen, Organisation, Recht, Technik, Best Practice*; Wien: Österreichische Computergesellschaft (OCG), 192-204.
- Grandits, F. und Behrendt, P. M., 2004, Formulargenerator für intelligente Formulare im E-Government, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *e|Gov Days: State-of-the-art 2004*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 289-303.
- Greek Ministry of Interior, 2003, *PKI Services in the Public Sector of the EU Member States*.
- Henner-Fehr, C., 2004, Die Personalverwaltung des Bundes wird schneller und effizienter, *Monitor Kommunal (6)*.
- Holzer, M. und Seang-Tae, K., 2003, *Digital Governance in Municipalities Worldwide. An Assessment of Municipal Web Sites Throughout the World*: The E-Governance Institute/National Center for Public Productivity, Rutgers, State University of New Jersey, Campus at Newark and Global e-Policy e-Government Institute, Sungkyunkwan University, Korea; <<http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/Report%20-%20Egov.pdf>>.
- Hörmann, B., 2002, Die Ediktsdatei im Internet, in: Schweighofer, E., Menzel, T. und Kreuzbauer, G. (Hg.): *IT in Recht und Staat. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik 2002*, Wien: Verlag Österreich, 111-120.
- Hörtenhuber, H. und Steiner, W., 2004, e-Recht im Oberösterreichischen Landtag, *Forum Parlament 2(2)*, 57-62.
- Kubicek, H. und Wind, M., 2003, *E-Government in Kommunen. Studie für die Enquetekommission „Zukunft der Städte in NRW“ des Landtags Nordrhein Westfalen*, Bremen: Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib); <<http://www.ifib.de/dokumente/2003-11-21-NRW-Studie-EGovernment-final.pdf>>.
- Lenk, K., 2004, *Der Staat am Draht*, Der Staat am Draht. Electronic Government und die Zukunft der öffentlichen Verwaltung – eine Einführung, Berlin: edition sigma.

- Makolm, J., 2004, Elektronische Zustellung – Anforderungen aus applikatorischer und Benutzer-Sicht, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *e|Gov Days: State-of-the-art 2004*, Wien: Österreichische Computer (OCG), 314-323.
- Millard, J., Iversen, J. S., Kubicek, H., Westholm, H. und Cimander, R., 2004, *Reorganisation of government back-offices for better electronic public services – European good practices (back-office reorganisation), Volume 3: European good practice case studies*, January, Brussels: European Commission.
- Müller, J., Lindermayr, J., Leissing, U., Weiss, J., Pollirer, H.-J., Janko, W. und Taudes, A., 2004, *Näher beim Bürger, schneller zur Sache – E-Government am Beispiel Vorarlbergs und im internationalen Vergleich*; <http://www.wi.wu-wien.ac.at/Publikationen/Janko/e_gov-latest.doc>.
- Parycek, P. und Seböck, W., 2004, Kommunalnet.at – Intranetlösung für die Gemeinden Österreichs, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *e|Gov Days: State-of-the-art 2004*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 80-89.
- Parycek, P. und Walter, S., 2003, Österreichische Gemeinden und e-Government, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *Quo Vadis e-Government State-of-the-art 2003*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 363-374.
- PLS Ramboll/eWorx, 2003, Top of the Web. Survey on quality and usage of public e-services; <http://www.topoftheweb.net/docs/Final_report_2003_quality_and_usage.pdf>.
- Posch, R., 2002, *e-Government Strategien (Online Verfahren)*; <http://www.cio.gv.at/egovernment/strategy/Teil_1.pdf>.
- Posch, R., Leiningen, A., Menzel, T., Schamberger, R. und Wilder, B., 2003, Zielsetzungen und Aufgaben der IKT-Stabsstelle, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *Quo vadis e-Government: State-of-the-art 2003*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 111-122.
- Promberger, K., Schlager-Weidinger, N. und Traxl, M., 2003, *Verwaltungsmodernisierung durch Enterprise Resource Planning Software. Steigerung der Leistungsfähigkeit öffentlicher Verwaltung durch den Einsatz betriebswirtschaftlicher Standardsoftware*, Wien: Neuer Wiss. Verl.
- Prorok, T. und Sallmann, R., 2002, *e-Government – Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden*; in: Arbeitshilfen für Gemeinden, Bd. 37, Wien: Kommunalwissenschaftliches Dokumentationszentrum.
- Ramboll Management, 2004, Top of the Web. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment Services, Prepared for the eGovernment Unit, DG Information Society, European Commission, December; <http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf>.
- Ronaghan, S. A., 2002, *Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States*; Report, May, New York: United Nations Division for Public Economics and Public Administration/American Society for Public Administration; <<http://www.unpan.org/egovernment2.asp#survey>>.
- Rupp, C., 2004a, The Austrian E-Government Initiative – Good Practice in E-Europe, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *e|Gov Days: State-of-the-art 2004*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 24-31.
- Rupp, C., 2004b, E-Government in Österreich – Bürger @ Service – Heute und Morgen, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *e|Gov Days: State-of-the-art 2004*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 3-11.

- Sallmann, R., 2003, *E-Government – Chance für Österreichs Städte und Gemeinden*, Wien: Österreichischer Städtebund.
- Sallmann, R., 2004, E-Government-Tauglichkeit kommunaler Verfahren, *Österreichische Gemeindezeitung* (10), 6-9.
- Saurugger, E., 2004, Genese des elektronischen Gesetzgebungsverfahrens im Parlament, *Forum Parlament – Bürgernähe und Transparenz 2/2004*, 48-52.
- Schefbeck, G., 2004, Das Projekt „E-Recht“ und rechtlich verbindliches Publizieren von Rechtsdaten in Österreich, 4. *Magglinger Rechtsinformatikseminar*, 14. Juni, Maggling.
- Schindler, J., Rammer, A., Ohler, F. und Polt, W., 2004, *Governance in der österreichischen Politik im Politikfeld Informationsgesellschaft*, Wien: Technopolis Forschungs- und Beratungsgesellschaft mbH, Institut für Technologie- und Regionalpolitik (InTeReg) Joanneum Research.
- Skacel, H., 2003, Elektronischer Zahlungsverkehr in der Verwaltung der Stadt Wien, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *Quo Vadis e-Government: State-of-the-art 2003*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 225-227.
- Souhrada, J., 2004, *Sozialversicherungsdaten in der staatlichen Verwaltung*. (Manuskript), Wien: Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger.
- Steiner, W., 2004, E-Government-Gesetz – Änderung der Rechtsgrundlagen für die elektronische Verfahrensführung nach dem AVG, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *e|Gov Days: State-of-the-art 2004*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 159-168.
- TNS (Taylor Nelson Sofres), 2003, *Government Online: An international perspective 2003 – Global summary*;
<http://www.tns-global.com/corporate/Doc/0/JF206RCSIND4H7QIOVKUGST011/21451_Global+Report_Final.ppt>.
- von Lucke, J. und Reineremann, H., 2002, Speyerer Definition von Electronic Government, in: Reineremann, H. und von Lucke, J. (Hg.): *Electronic Government in Deutschland. Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung*, Speyer: Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung.
- Went, K., 2002, Österreichisches e-government 2002 an Beispielen, in: Schweighofer, E., Menzel, T. und Kreuzbauer, G. (Hg.): *IT in Recht und Staat. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik 2002*, Wien: Verlag Österreich, 105-109.
- West, D. M., 2004, E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, *Public Administration Review* 64(1).
- Wiederin, E., 2004, Kundmachung im Internet, *Forum Parlament – Bürgernähe und Transparenz 2/2004*, 43-48.
- Winter, A., 2003a, E-Government Anwendungen des Bundesministeriums für Finanzen, in: Wimmer, M. A. (Hg.), *Quo vadis e-Government: State-of-the-art 2003*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), 23-33.
- Winter, A., 2003b, E-Government in der Finanzverwaltung, in: Geyer-Schulz, A. und Taudes, A. (Hg.): *Informationswirtschaft: Ein Sektor mit Zukunft*, Bonn: Gesellschaft für Informatik, 245-259.
- World Markets Research Centre (World Markets Research Centre and Brown University), 2001, *Global e-Government Survey*;
<<http://www.worldmarketsonline.com/pdf/e-govreport.pdf>>.

Anhang A

Table A-1: E-Government taugliche kommunale Verfahren
(Erhebung des Österreichischen Städtebundes 2004)

Verfahren	Anzahl		Verfahrens- verlauf	Anzahl beteiligter Dienststellen		Erwartungs- haltung
	Geschäfts- fälle/Jahr	Kunden- kontakte		Organisations- intern	externe Dienststellen	
Staatsbürgerschaftsnachweis	1.170–1.600	1	linear	0,5	0,5	sehr hoch
Behördliche Anmeldung (Meldezettel)	6.060–30.000	1	linear	1	0	sehr hoch
Religionsaustritt	640–1.700	1	linear	1	1,5	sehr hoch
Förderung von Schulveranstaltungen	250–700	1	linear	1	1	sehr hoch
Auskünfte über das Geburtsdatum	300–500	1	linear	1	0	sehr hoch
Kommunalsteuererklärung	420–1.600	1	linear	k.A.	k.A.	sehr hoch
Schulwechsel, Umsprengelung, Weiterverbleib, Umschulung	250–400	1	linear	1,5	1,5	sehr hoch
Ganztägige Schulform: Einkommensbestätigung bzw. Ermittlungsbogen für Beitragsermäßigung	400	1	linear	1	0	sehr hoch
Behördliche Abmeldung	400–1.710	1-2	linear	1	0	sehr hoch
Namensänderung	400	1-2	linear	1	0	sehr hoch
Verfügung einer Auskunftssperre (gem. MeldeG)	250–1.300	1-3	linear	1	0	sehr hoch
Ansuchen um eine neue Steuernummer	1.200	1	linear	k.A.	k.A.	sehr hoch
Hauptwohnsitzbestätigung	577–800	1	linear	1	0	hoch
Seniorenpass	544–4.320	1-2	linear	1,5	0	hoch
Ansuchen um Turnsaalbenützung	264	1	linear	1,5	0,5	hoch
Gewerbeanmeldung (natürliche Person)	350–2.358	1-3	linear	3	4	hoch
Erteilung einer Bewohnerparkberechtigung	4.000	1	linear	1	0	gering
Zurückstellen von Abfallbehältern	10.965	1	linear	2	0	gering
Reinigung und Tausch von Abfallbehältern	5.496	1	linear	2	0	gering
An- und Abmeldung von Abfallbehältern	428	1	linear	3	0	gering
Feststellung der individuellen Befähigung (des Geschäftsführers)	300	1-2	linear	1	0	gering
Standortverlegung natürliche Person	300	1	linear	3	4	gering
Gewerbeanmeldung: weitere Betriebsstätte-Einstellung der Gewerbeausübung	250–272	1	linear	1	0	gering
Gewerbeanmeldung: Zurück- legung der Gewerbeberechtigung	1.496	1	linear	3	4	gering
Niederlassung-Verlängerungsantrag	2.600	2	linear	1	1	sehr gering
Niederlassungsnachweis	1.900	2	linear	1	1	sehr gering
Säuglingsartikelgutschein	600	1	linear	2	0	sehr gering

Verfahren	Anzahl		Verfahrens- verlauf	Anzahl beteiligter Dienststellen		Erwartungs- haltung
	Geschäfts- fälle/Jahr	Kunden- kontakte		Organisations- intern	externe Dienststellen	
Taxigutscheine für Menschen mit Behinderung	932	3	linear	3	1	sehr gering
Veranstaltungswesen	1.000	1	linear	5	1	sehr gering
Seniorenalausweis	319–4.320	1	linear	k.A.	k.A.	sehr gering
Ausstellung einer Fischerkarte	300	1	linear	1	0	sehr gering
Wohnungssuche	2.000	2	linear	k.A.	k.A.	sehr gering
Erneuerungs- bzw. Reservierungsantrag einer Grabstelle	600	1	linear	1	0	-
Feuerpolizeiliche Mängelmeldung	550	1-2	linear	1	0	-
Kanalanschlussverpflichtung	2.000	5	linear	2	0	-
Eröffnung einer Grabstelle/ Beisetzung der Urne	535	1	linear	3	0	-
Gebührenvorschreibungen Leistungsverwaltung	16.000–42.000	1	linear	k.A.	k.A.	-
Kontenauskunft	2.400	1	linear	k.A.	k.A.	-
Ermäßigung des Kindergarten- bzw. Hortbeitrages gem. sozialer Betragsstaffelung	1.500	7	linear	k.A.	k.A.	-
Umsatzsteuererklärung; Höchstbeitragserklärung	1.300	1	linear	k.A.	k.A.	-
(Floh)marktanmeldung	1.200	1	linear	k.A.	k.A.	-
Theaterabonnement-Anmeldung	800	1	linear	k.A.	k.A.	-
Schulbeginnunterstützung	600	1	linear	k.A.	k.A.	-
Hausnummern (Vormerkung)	331	1	linear	k.A.	k.A.	-
Sportsubventionsansuchen	300	1-3	linear	1	2	-
Ansuchen um Sportsaalbenützung	300	1-3	linear	1	1	-
Benützung öffentlicher Verkehrsflächen (Ansuchen)	270	2	linear	2	0	-
Voranmeldung für Kindergärten, Horte und Krabbelstuben	500	2	linear	k.A.	k.A.	-

Quelle: Sallmann (2004, S. 9)

Tabelle A-3: Intranetportale der Bundesverwaltung

Anwendung	Anbieter	URL
Rechtsinformationssystem/Rechtsdatenbank	BKA	ris.bka.intra.gv.at
Behördenintranet	BKA	www.bmols.intra.gv.at
Behördenintranet BMF	BMF	www.bmf.intra.gv.at
Elektronische Steuererlass Dokumentation	BMF	esed.bmf.intra.gv.at
Elektronische Zoll Dokumentation	BMF	
Personal Informationssystem des Bundes	BMF	pis.brz.intra.gv.at
Haushaltsverrechnung des Bundes HV-SAP	BMF	Querschnittsanwendung
Personalmanagement des Bundes PM-SAP	BMF	Querschnittsanwendung
Bundesbesoldung (PAV)	BMF	Querschnittsanwendung
BMI – Portal	BMI	portal.bmi.intra.gv.at
Zentrales Melderegister	BMI	zmr.bmi.intra.gv.at
Zentrales Waffenregister	BMI	zwr.bmi.intra.gv.at
Zentrales Passregister (Identitätsregister)	BMI	idr.bmi.intra.gv.at
Österreichisches Führerscheinregister	BMI	fsr.brz.intra.gv.at
Recherche ausländischer KFZ Kennzeichen	BMI	rakk.bmi.intra.gv.at
Unterhaltungsvorschüsse	BMJ	
Firmenbuch Datenbank	BMJ	fdb.brz.intra.gv.at
Projekt Datenbank	BMOLS (urspr.)	www.vip.intra.gv.at
Quickplace – Diskussionsforum	BMOLS (urspr.)	qp.bmols.intra.gv.at
Jobbörse des Bundes	BMOLS (urspr.)	www.jobboerse.intra.gv.at
Grundstücksdatenbank/Digitale Katastralmappe	BMWA	gdb.bmwa.intra.gv.at
Studien Beitragsregister	BMWK (urspr.)	stubei.brz.intra.gv.at

Quelle: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

Tabelle A-4: Register der Bundesverwaltung

Register	Start	URL	Zugang über PV für:
Adressregister	1.1.2005		Verfügbarkeit im PV geplant
GWR Gebäude- und Wohnungsregister	1.7.2004	http://www.statistik.at	Verfügbarkeit im PV geplant
Standarddokumentenregister lt. § 17 eGovG	1.8.2004	https://portal.bmi.gv.at	
Zentrales Vereinsregister	1.10.2004	https://portal.bmi.gv.at	Vereinsbebörden Meldebehörden, Sicherheitsbehörden, Grenzkontrollstellen, Gerichte, Erg. Abt. Milko., Fremdenbehörden, HV SV-Träger, Statistik Austria
Zentrales Melderegister	1.3.2002	https://portal.bmi.gv.at	nicht PV-fähig
Waffenregister	3Q 04	https://portal.bmi.gv.at	Passbehörden, Behörden i.S.d § 22b Abs. 3 PassG
Identitätsdokumentenregister		https://portal.bmi.gv.at	
Zentrales Gewerberegister	07/08.2004	https://www.portal.at/	nicht PV-fähig
Firmenbuch	07/08.2004	https://www.portal.at/	nicht PV-fähig
Führerscheinregister	4Q 04	https://www.portal.at/	nicht PV-fähig
Stammzahlenregister			
Organisationsregister			
Urkundenarchiv zu Grund- und Firmenbuch			
HV Sozialversicherung			
Strafregister			
Grundbuch, DKM: BMJ			
Rinder-DB	3Q 04		
Schweine-DB	1.1.2005	http://www.statistik.at	
Fundwesen			
DVR			

Quelle: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

Anhang B

Liste der Internetadressen

Ministerien

BKA	http://www.bka.gv.at
Rechtsinformationssystem (RIS)	http://ris.bka.gv.at
Elektronischer Akt (ELAK).....	http://www.elakimbund.at
Stabsstelle IKT	http://www.cio.gv.at
BMaA	http://www.bmaa.gv.at
BMBWK	http://www.bmbwk.gv.at
Schulbuch Online (SBA)	http://www.schulbuchaktion.at
Schulbuch-Extra (SBX).....	http://www.sbx.at
Bildungsportal	http://www.bildung.at
Förderdatenbank.....	http://www.foerderportal.at
BMF	http://www.bmf.gv.at
FinanzOnline	https://finanzonline.bmf.gv.at
BMGF.....	http://www.bmgf.gv.at
BMI	http://www.bmi.gv.at
Zentrales Melderegister (ZMR).....	http://zmr.bmi.gv.at
BMJ	http://www.bmj.gv.at
Elektronischer Rechtsverkehr (ERV)	http://www.erv.at
Sachverständigen- und Dolmetscherliste	http://www.sdgliste.justiz.gv.at
Ediktdatei	http://www.edikte.justiz.gv.at
BMLV	http://www.bmlv.gv.at
BMLFUW	http://www.bmlfuw.gv.at http://www.lebensministerium.at
Zentrale Weindatenbank.....	http://wein-online.lebensministerium.at
CITES Online-Antragstellung	http://www.artenschutz.at
Datenbank für Forschung zur nachhaltigen Entwicklung.....	http://www.dafne.at
Forschungsförderungs-Datenbank	http://www.dafne.at
BMSG.....	http://www.bmsg.gv.at
Sozialrechtsdokumentation (SOZDOK)	http://www.sozdok.at
Handynet	http://handynet-oesterreich.bmsg.gv.at
BMVIT	http://www.bmvit.gv.at
BMWA	http://www.bmwa.gv.at
Papierlose Außenwirtschafts- administration (PAWA).....	http://www.aussenwirtschaft.info
Austrian Map Online	http://www.austrianmap.at

Sozialversicherung

Hauptverband	http://www.sozialversicherung.at
eCard	http://www.chipkarte.at
Rechtsverbindliche Kundmachung	http://www.avsv.at
ELDA	http://www.elda.at

Nachgeordnete Verwaltungseinheiten

Österreichisches Patentamt	http://www.patent.bmwa.gv.at
Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen (BEV)	http://www.bev.gv.at
Bundesamt für Soziales und Behinderungswesen (BASB)	http://www.basb.bmsg.gv.at

Ausgeliederte Verwaltungseinheiten und sonstige Organisationen

Agrarmarkt Austria GmbH (AMA)	http://www.ama.at
eAMA	http://www.eama.at
Bundesbeschaffung GmbH (BBG)	https://www.bbg.gv.at
E-shop	http://www.e-shop.gv.at
Lieferanzeiger	http://www.lieferanzeiger.at
Auftrag.at	http://www.auftrag.at
Arbeitsmarkt Service (AMS)	http://www.ams.or.at
Statistik Austria	http://www.statistik.at
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)	http://www.rtr.at
A-Sit	http://www.a-sit.at
A-Trust	http://www.atrust.at
Web Accessibility Initiative (WAI)	http://www.w3.org/WAI

Parlament, Gerichte und Rechnungshof

Parlament	http://www.parlament.gv.at
Verwaltungsgerichtshof (VwGH)	http://www.vwgh.gv.at
Verfassungsgerichtshof (VfGH)	http://www.vfgh.gv.at
Rechnungshof (RH)	http://www.rechnungshof.gv.at

Bundesländer

Burgenland	http://www.e-government.bglfd.gv.at
Kärnten	http://www.ktn.gv.at
Niederösterreich	http://www.noel.gv.at
Oberösterreich	http://www.ooel.gv.at
Salzburg	http://www.salzburg.gv.at
Steiermark	http://www.verwaltung.steiermark.at
Tirol	http://www.tirol.gv.at
Vorarlberg	http://www.vorarlberg.gv.at
Wien	http://www.wien.gv.at

Basisdienste

Bürgerkarte	http://www.buergerkarte.at
Behördlicher Zustelldienst	http://www.zustellung.gv.at
Verzeichnisdienst des Bundes	http://www.ldap.gv.at

e-Payment

Bezahlen.at	www.bezahlen.at
e-Rechnung	www.e-rechnung.at
Paybox	http://www.paybox.at

Portale

Help	http://www.help.gv.at
Bürgerportal	http://www.buergerportal.at
gemdat24	http://www.gemdat24.at
Kommunalnet	http://www.kommunalnet.at
Portal Austria	http://www.portal.at

Sonstige Services

m-parking	http://www.m-parking.at
Fundinfo	http://www.fundinfo.at
Fundamt	http://www.fundamt.gv.at

Anhang C

Interviewpartner Ministerien

BMBWK	MinRat Dr. Rudolf Apflauer, Leiter IT-Gesamtkoordination
BMWA	Mag. Dieter Böhm, Informationsmanagement
BMGF	Dr. Peter Brosch, Leiter Abteilung IV/A/2 E-Government und neue Medien
BMVIT	Dipl. Ing. Dr. Franz Häder, Leiter Abteilung CS4 Informationsmanagement
BMJ	OStA. Dr. Peter Hubalek, Referent Präsidialsektion
BMLFUW	Ing. Markus Krickl, Abteilungsleiter IKT- Angelegenheiten Präsidialabteilung 6
BKA	Ing. Roland Ledinger, Leiter Abteilung I/9: Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)- Zentrum
BMLV	Brigadier Hermann Loidolt, CIO BMLV
BMaA	MinRat Mag. Gerhard Milletich, Leiter Abteilung VI.7 - Informationstechnologie (IT)
BMF	Dipl. Ing. Ludwig Moser, Stableiter der ADV-Koordination, IT-Sektion
BMWA	BL IK Dr. Ingrid Nemeč, Leiterin Bereich IT und Kommunikation
BMGF	Dipl. Ing. Manfred Pregartbauer, Leiter Abteilung Informationstechnologie und -management
BMSG	MinRat Dr. Herbert Ranner, CIO BMSG
BMF	SC Dr. Arthur Winter, Leiter Sektion VI: IT
BMI	VB/SV Robert Wirgler, Leiter Referat IV/2/e nationale und internationale IT-Koordination

Informationsbereitsteller Länder und Gemeinden

Tirol	Dr. Wilfried Connert
Steiermark	Dipl. Ing. Franz Grandits
Oberösterreich	Dipl. Ing. Mario Klier
Kärnten	Dipl. Ing. Rudolf Köller
Vorarlberg	Dipl. Ing. Josef Lindermayer
Wien	Dipl. Ing. Johann Mittheisz
Steiermark	Dr. Ronald Rödl
Städtebund	Andreas Spahlholz
Burgenland	Dipl. Ing. Franz Tschögl
Salzburg	Dr. Gerhard Walcher
Niederösterreich	Dipl. Ing. Wolfgang Weber
