



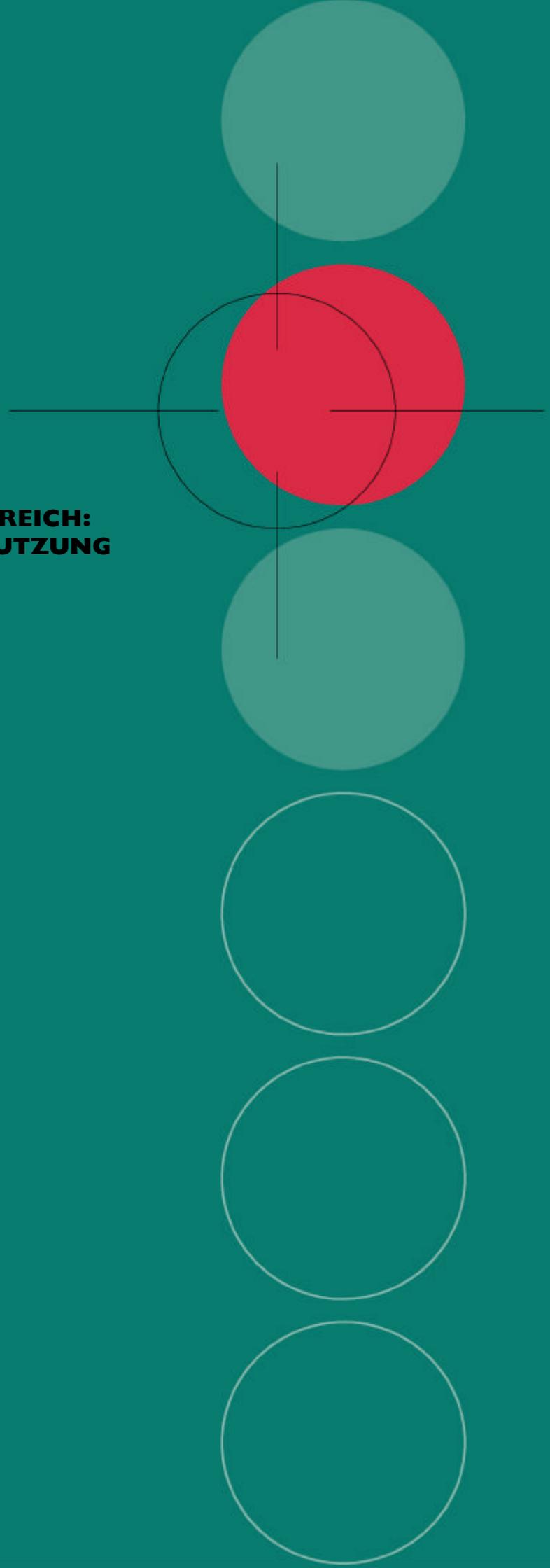
ÖSTERREICHISCHE
AKADEMIE DER
WISSENSCHAFTEN

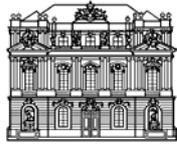


INSTITUT FÜR
TECHNIKFOLGEN-
ABSCHÄTZUNG

E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH: ENTWICKLUNGSSTAND, NUTZUNG UND MODELLPROJEKTE

**BERICHT 3:
MODELLPROJEKTE**





E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH: ENTWICKLUNGSSTAND, NUTZUNG UND MODELLPROJEKTE

BERICHT 3: MODELLPROJEKTE

INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG
DER ÖSTERREICHISCHEN AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN

Georg Aichholzer
Martin Spitzenberger (Projektmitarbeiter bis 10.Dezember 2004)

STUDIE IM AUFTRAG DES BUNDESKANZLERAMTES

WIEN, JULI 2005

Inhalt

Zusammenfassung	I
1 Zielsetzung und Vorgehen	1
2 Projekte auf Bundesebene	3
2.1 FinanzOnline	3
2.1.1 Ausgangslage	3
2.1.2 Umsetzung	4
2.1.3 Funktionen	4
2.1.4 Nutzung	6
2.1.5 Effekte	9
2.1.6 Zusammenfassung	10
2.2 ELAK im Bund	11
2.2.1 Ausgangslage	11
2.2.2 Ziele	11
2.2.3 Umsetzung	12
2.2.4 Funktionen	13
2.2.5 Nutzung	15
2.2.6 Effekte	16
2.2.7 Zusammenfassung	17
2.3 E-Recht und elektronische Kundmachung im RIS	18
2.3.1 Ausgangslage	18
2.3.2 Ziele	18
2.3.3 Umsetzung	19
2.3.4 Funktionen	20
2.3.5 Nutzung	22
2.3.6 Effekte	24
2.3.7 Zusammenfassung	24
2.4 PAWA	25
2.4.1 Ausgangslage	25
2.4.2 Ziele	25
2.4.3 Umsetzung	26
2.4.4 Funktionen	27
2.4.5 Nutzung	28
2.4.6 Effekte	28
2.4.7 Zusammenfassung	28
2.5 Help.gv.at	29
2.5.1 Ausgangslage	29
2.5.2 Ziele	29
2.5.3 Umsetzung	30
2.5.4 Funktionen	30
2.5.5 Nutzung	33
2.5.6 Effekte	34
2.5.7 Zusammenfassung	34
2.6 Zentrales Melderegister ZMR	35
2.6.1 Ausgangslage	35
2.6.2 Ziele	36
2.6.3 Umsetzung	36
2.6.4 Funktionen	39
2.6.5 Nutzung	40
2.6.6 Effekte	41
2.6.7 Zusammenfassung	42

3	Projekte auf Landesebene	45
3.1	Wien	45
3.1.1	Ausgangslage	45
3.1.2	Ziele	45
3.1.3	Umsetzung und Funktionen	46
3.1.4	„Ausländergrunderwerb“	47
3.1.5	Gewerbeangelegenheiten	49
3.1.6	Online Bezahlen und elektronische Rechnungslegung	50
3.1.7	Nutzung	51
3.1.8	Effekte	54
3.1.9	Zusammenfassung	56
4	Projekte auf Gemeindeebene	57
4.1	Kremsmünster	57
4.1.1	Ausgangslage	57
4.1.2	Ziele	57
4.1.3	Umsetzung	58
4.1.4	Funktionen	59
4.1.5	Nutzung	61
4.1.6	Effekte	61
4.1.7	Zusammenfassung	61
4.2	Mustergemeinden und Bürgerkartengemeinde	62
4.2.1	Ausgangslage	62
4.2.2	Ziele	62
4.2.3	Umsetzung	63
4.2.4	Funktionen	64
4.2.5	Nutzung	65
4.2.6	Effekte	65
4.2.7	Zusammenfassung	66
5	Literatur	67

Tabellenverzeichnis

Tabelle 2.1-1:	Teilnehmer an FinanzOnline zum 31.1.2005	6
Tabelle 2.1-2:	Interaktionen in FinanzOnline zum 1.10.04	7
Tabelle 2.1-3:	Verhältnis Online-Erklärungen zu Online-Bescheiden bei FinanzOnline, Stand Jänner 2005	8
Tabelle 2.1-4:	System-Antwortzeiten und tageszeitbedingte Nutzung von FinanzOnline, 2003 und 2005 im Vergleich	9
Tabelle 2.5-1:	Echt-Anträge über Help nach Zeitraum und Städten	34
Tabelle 2.6-1:	Nutzungszahlen des ZMR (2003)	41
Tabelle 3.1-1:	Nutzungsstatistik des Portals www.wien.at	52
Tabelle 3.1-2:	Nutzungsstatistik zu E-Government-Anwendungen Wiens: Online-Anteile am Gesamtaufkommen (November, Dezember 2004)	53
Tabelle 3.1-3:	Nutzungsstatistik zu weiteren elektronischen Services der Stadt Wien	54
Tabelle 4.1-1:	Online Verfahren der Gemeinde Kremsmünster	60

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1-1: Verfahren zur Bearbeitung eines Antrags zur Arbeitnehmerveranlagung	3
Abbildung 2.1-2: Umstieg auf elektronische Umsatzsteuervoranmeldungen.....	8
Abbildung 2.2-1: Projektorganisation von ELAK im Bund.....	12
Abbildung 2.2-2: Im Rahmen der aktenmäßigen Erledigung mögliche Aktivitäten im ELAK.....	14
Abbildung 2.3-1: Formatierungen zur Bearbeitung von Rechtstexten in E-Recht.....	21
Abbildung 2.3-2: Regierungsvorlagen des BKA 2003	23
Abbildung 2.3-3: Beschlüsse Nationalrat (Gesetze und Staatsverträge) 2003	23
Abbildung 2.5-1: Schema des Help Formular-Frontends	31
Abbildung 2.5-2: Echtanträge in Help (Einführung des jeweiligen Verfahrens bis Dezember 2004).....	32
Abbildung 2.5-3: Amtswege-Online Formularauswahl von Help.....	33
Abbildung 2.6-1: Adressqualität im ZMR 2001-2004	37
Abbildung 2.6-2: Funktionen des Multiregisterkonzepts.....	39
Abbildung 3.1-1: Grundstruktur einer Amtssignatur der Stadt Wien.....	48
Abbildung 4.1-1: Webseite von Kremsmünster	58
Abbildung 4.1-2: Formularsammlung der Gemeinde Kremsmünster	59
Abbildung 4.2-1: Online Formular-Angebot der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf	64

Zusammenfassung

Im vorliegenden Bericht wird der aktuelle Stand von E-Government in Österreich durch exemplarische Modellprojekte illustriert und in wichtigen Teilbereichen vertieft. Stellvertretend für die E-Government Aktivitäten auf den verschiedenen Stufen der österreichischen Verwaltung wurden sechs Fallbeispiele auf Bundesebene, weitere auf Landes- und auf Gemeindeebene sowie die Initiative der Mustergemeinden ausgewählt.

FinanzOnline ist das zentrale Portal der österreichischen Finanzverwaltung und stellt mit seinen Möglichkeiten für elektronische Abfragen, Anträge, Abgabenerklärungen und Zustellungen die meistgenutzten E-Government Verfahren Österreichs bereit. Grundlage für den erfolgreichen Betrieb von FinanzOnline bildet ein enges Zusammenwirken technischer mit organisatorischen Neuerungen: zum einen die Reorganisation von Bearbeitungs- und Prüfprozessen als Voraussetzung vollelektronischer Transaktionsverfahren, zum anderen die Unterstützung der Organisationsreform durch FinanzOnline.

Die positiven Effekte von FinanzOnline bestehen für die Verwaltung und Unternehmen vor allem in einem reduzierten Aufwand für die Bearbeitung und Übermittlung von Erklärungen. Das Einsparungspotenzial für die Finanzverwaltung wird für die ersten beiden Jahre auf ein Ausmaß in der Größenordnung von 381 bis 762 Personenjahren geschätzt. Bürger profitieren hauptsächlich von leichter verfügbaren Informationen, der Möglichkeit, online Anfragen zu stellen und einer Serviceverbesserung durch größere zeitliche und örtliche Flexibilität.

Mit dem Projekt Elektronischer Akt – ELAK im Bund – wurden die Zentralstellen der Bundesverwaltung beinahe vollständig auf elektronische Aktenhaltung und -bearbeitung mit einem gemeinsamen System umgestellt. Die vollen Konsequenzen und Wirkungen dieser weitreichenden Neuerung werden erst allmählich hervortreten. Erste positive Effekte sind jedoch bereits beobachtbar: Neben verkürzten Durchlaufzeiten und vermindertem Materialaufwand bewirkte die Einführung eine Entlastung von Routineaufgaben und die Schaffung neuer Aufgabenprofile.

Einen regelrechten Paradigmenwechsel stellt die Einführung des elektronischen Verfahrensablaufs im Gesetzgebungsprozess (E-Recht) dar. Die bisherige Erstellung von Gesetzestexten wurde vom Entwurf über die Begutachtung bis zur Kundmachung in einen durchgängig elektronischen Produktionsweg übergeführt. E-Recht verbindet seit Jahresbeginn 2002 das BKA, Ministerien und das Parlament und mündet in die rechtsverbindliche Kundmachung im Internet. Die angestrebten Verfahrensverbesserungen und Einsparungen lassen bereits Erfolge erkennen, obwohl die Ausschöpfung der neuen Möglichkeiten und Synergieeffekte noch im Ausbau begriffen ist.

Als zentrale Effekte sind vor allem eine erhebliche Beschleunigung des Verfahrensablaufs und die Einsparung von Druckkosten feststellbar. Etwa können alleine durch die elektronische Kundmachung der Bundesgesetzblätter jährlich über € 1 Million netto an Druckkosten eingespart werden. Zudem ist einem wesentlich größeren Personenkreis ein komfortablerer Zugang zu authentischen Gesetzestexten möglich. Durch die Möglichkeit der Verständigung über Kundmachungen via E-Mail lässt sich dieser trotz prinzipieller Holschuld ohne wesentlichen Aufwand bewerkstelligen.

**ausgewählte
Fallstudien zu allen
Verwaltungsebenen**

**FinanzOnline:
meistgenutztes
E-Government Verfahren**

**bis zu 762
Personenjahren
Zeitersparnis**

**ELAK:
wichtiger Fortschritt im
Back-Office-Bereich**

**E-Recht:
effizienteres
Gesetzgebungsverfahren
auf elektronischer Basis**

**Kundmachung im
Internet**

**Zugang breiter und
komfortabler**

<p>PAWA: Service für die Wirtschaft und Nutzen für den Staat</p>	<p>Das Projekt PAWA (Papierlose Außenwirtschaftsadministration) wurde als Service für die Wirtschaft geschaffen, um die Einfuhr kontingentierter Waren zu beschleunigen und die Wettbewerbsfähigkeit der betroffenen Unternehmen zu unterstützen. Die Anwendung kann auf eine sehr positive Kosten-Nutzenbetrachtung mit teils beträchtlichen Einnahmen für den österreichischen Staat verweisen.</p>
<p>System integriert mehrere Stellen</p>	<p>Die Prozesse im Rahmen der PAWA integrieren mehrere Anwendungen in- und ausländischer Verwaltungsstellen. Das System verfügt ebenso über eine Schnittstelle zur Kontingentverwaltung der EU wie zum Zollsystem des BMF.</p>
<p>deutliche Verfahrensverkürzung</p>	<p>Der durch digitale Signatur gesicherte Datenverkehr zu letzterem ersetzt den Papierbescheid in seiner rechtsverbindlichen Wirkung und stellt eine Verwaltungsvereinfachung für Importeure dar.</p>
<p>Help.gv.at: zentrales E-Government Portal</p>	<p>Help.gv.at ermöglicht den zentralen Zugang zum österreichischen E-Government. Das Portal bietet neben umfangreichen Informationen eine rasch wachsende Zahl an Online-Formularen, vor allem auf Gemeindeebene, an. Mit dem Angebot von Help vergrößert sich laufend die Flächendeckung mit den wichtigsten elektronischen Verfahren.</p>
<p>ZMR: Grunddaten für E-Government</p>	<p>Help stellt ein Front End mit offenen Schnittstellen zu im kommunalen Bereich weit verbreiteten Fachanwendungen dar. Offene Standards machen das Verwaltungsportal weiter ausbaufähig, was für das Wachstum des E-Government Angebots auf kommunaler Ebene wichtig ist.</p>
<p>effizienteres Informationsmanagement</p>	<p>Das ZMR (Zentrales Melderegister) erfüllt als zentrales Personendatenregister eine Schlüsselfunktion im E-Government. Seine neueste Version erlaubt die einfachere Einbindung in elektronische Verfahren und Anwendungen. Damit wird eine deutliche Reduktion redundanter Datenbestände angestrebt und ein effizienteres Informationsmanagement möglich. Eine bedeutende Funktion kommt dem ZMR bei der Bereitstellung von Personendaten für die Identifizierung und Authentifizierung im Rahmen des Konzepts Bürgerkarte zu.</p>
<p>Einnahmen aus Online-Abfragen</p>	<p>Das ZMR wird im BMI von einer Projektorganisation nach privatwirtschaftlichen Grundsätzen einschließlich Kosten- und Leistungsrechnung betrieben. Neben den Gemeinden, die ihr Meldewesen mit Hilfe des ZMR abwickeln, steht das Register in eingeschränktem Rahmen auch privaten Unternehmen für kostenpflichtige Abfragen zur Verfügung. Grundvoraussetzung für diese Nutzung zur Generierung von Einnahmen für den Staat ist die Gewährleistung eines wirksamen Datenschutzes.</p>
<p>Datenschutz wichtig</p>	<p>Das „Virtuelle Amt“ der Stadt Wien umfasst rund 280 Amtswege für Bürger und Unternehmen, davon etwa 100 Offline-Formulare und 50 Online-Verfahren. Vor allem das Informationsangebot erfreut sich einer regen Nutzung, aber zunehmend auch verschiedene Online-Verfahren. Knapp die Hälfte aller WienerInnen hat die Webseite der Stadt schon einmal besucht; der durchschnittliche Online-Nutzungsgrad liegt bei 22 %. Zu den meistgenutzten Online-Services zählen diverse Reservierungsdienste (Bibliotheken, Trautertermine), Gewerbebeanmeldungen, Wohnungsansuchen und Gräberverwaltung.</p>
<p>„Virtuelles Amt“ Wien</p>	<p>Das „Virtuelle Amt“ der Stadt Wien umfasst rund 280 Amtswege für Bürger und Unternehmen, davon etwa 100 Offline-Formulare und 50 Online-Verfahren. Vor allem das Informationsangebot erfreut sich einer regen Nutzung, aber zunehmend auch verschiedene Online-Verfahren. Knapp die Hälfte aller WienerInnen hat die Webseite der Stadt schon einmal besucht; der durchschnittliche Online-Nutzungsgrad liegt bei 22 %. Zu den meistgenutzten Online-Services zählen diverse Reservierungsdienste (Bibliotheken, Trautertermine), Gewerbebeanmeldungen, Wohnungsansuchen und Gräberverwaltung.</p>
<p>steigender Online-Nutzungsgrad</p>	<p>Als erste Gebietskörperschaft in Österreich verfügt die Wiener Landesverwaltung seit Mai 2005 im Bereich des Wiener Ausländergrunderwerbsgesetzes über ein komplett elektronisch abwickelbares Verfahren einschließlich einsatzfähiger Amtssignatur. Weit ausgebauten Online-Dienste gibt es auch im Wirtschaftsbereich für das Gewerbe. Es ist zugleich ein Beispiel für fortgeschrittene Integration im Back-Office-Bereich und umfasst ein ganzes Bündel von elektronisch abwickelbaren Diensten mit der stark genutzten Gewerbebeanmeldung im Zentrum. Weiters bietet die Verwaltung Wiens seit Februar 2005 ein neues Bezahlssystem, das die jeweiligen Telebankingsysteme der Banken nützt und auf einer allgemein gültigen Schnittstelle nach dem E-Payment Stan-</p>
<p>„Ausländergrunderwerb“ mit Amtssignatur</p>	<p>Als erste Gebietskörperschaft in Österreich verfügt die Wiener Landesverwaltung seit Mai 2005 im Bereich des Wiener Ausländergrunderwerbsgesetzes über ein komplett elektronisch abwickelbares Verfahren einschließlich einsatzfähiger Amtssignatur. Weit ausgebauten Online-Dienste gibt es auch im Wirtschaftsbereich für das Gewerbe. Es ist zugleich ein Beispiel für fortgeschrittene Integration im Back-Office-Bereich und umfasst ein ganzes Bündel von elektronisch abwickelbaren Diensten mit der stark genutzten Gewerbebeanmeldung im Zentrum. Weiters bietet die Verwaltung Wiens seit Februar 2005 ein neues Bezahlssystem, das die jeweiligen Telebankingsysteme der Banken nützt und auf einer allgemein gültigen Schnittstelle nach dem E-Payment Stan-</p>
<p>Gewerbebeanmeldung</p>	<p>Als erste Gebietskörperschaft in Österreich verfügt die Wiener Landesverwaltung seit Mai 2005 im Bereich des Wiener Ausländergrunderwerbsgesetzes über ein komplett elektronisch abwickelbares Verfahren einschließlich einsatzfähiger Amtssignatur. Weit ausgebauten Online-Dienste gibt es auch im Wirtschaftsbereich für das Gewerbe. Es ist zugleich ein Beispiel für fortgeschrittene Integration im Back-Office-Bereich und umfasst ein ganzes Bündel von elektronisch abwickelbaren Diensten mit der stark genutzten Gewerbebeanmeldung im Zentrum. Weiters bietet die Verwaltung Wiens seit Februar 2005 ein neues Bezahlssystem, das die jeweiligen Telebankingsysteme der Banken nützt und auf einer allgemein gültigen Schnittstelle nach dem E-Payment Stan-</p>
<p>neuer Bezahlservice</p>	<p>Als erste Gebietskörperschaft in Österreich verfügt die Wiener Landesverwaltung seit Mai 2005 im Bereich des Wiener Ausländergrunderwerbsgesetzes über ein komplett elektronisch abwickelbares Verfahren einschließlich einsatzfähiger Amtssignatur. Weit ausgebauten Online-Dienste gibt es auch im Wirtschaftsbereich für das Gewerbe. Es ist zugleich ein Beispiel für fortgeschrittene Integration im Back-Office-Bereich und umfasst ein ganzes Bündel von elektronisch abwickelbaren Diensten mit der stark genutzten Gewerbebeanmeldung im Zentrum. Weiters bietet die Verwaltung Wiens seit Februar 2005 ein neues Bezahlssystem, das die jeweiligen Telebankingsysteme der Banken nützt und auf einer allgemein gültigen Schnittstelle nach dem E-Payment Stan-</p>

ard (eps) basiert. Dieser neue Dienst gilt als sicherer und einfacher als die bisherigen Plattformen und ermöglicht nun auch das Bezahlen kostenpflichtiger Leistungen der Magistratischen Bezirksämter.

Für die BürgerInnen stellt das Online-Angebot der Stadt Wien einen erweiterten Zugang zu den Leistungen der Verwaltung dar, der rund um die Uhr erreichbar ist und mehr Bequemlichkeit bietet. Auf Seiten der Verwaltung zählen u. a. weniger Dateneingaben, verbunden mit Fehlervermeidung sowie weniger Anfragen durch besser informierte Verwaltungskunden zu den positiven Effekten der angebotenen Online-Dienste.

Auf Gemeindeebene kann Kremsmünster bei der Gestaltung seiner Verwaltung als eine der fortschrittlichsten Gemeinden Österreichs bezeichnet werden. Ohne etwa E-Government Mustergemeinde zu sein, setzte die Gemeindeverwaltung in Zusammenarbeit mit kommunalen Softwareanbietern und Help schon früh eine Reihe von Diensten für Bürger um.

Die Projekte der Mustergemeinden und der Bürgerkartengemeinde wiederum konnten die Anwendbarkeit der Bausteine der österreichischen E-Government Strategie auf Gemeindeebene testen und demonstrieren. In Fokusgruppen und Feldversuchen konnten Schwachstellen behoben und Verbesserungen der Abläufe etwa im Umgang mit der Bürgerkarte erzielt werden. Darüber hinaus wurde ein erster Anstoß zur Vereinheitlichung von kommunalen Verfahren gegeben.

Dieser Bericht hat ausgewählte Projekte von E-Government auf verschiedenen Verwaltungsebenen nach einem gemeinsamen Set von Kriterien (Ausgangslage, Ziele, Umsetzung, Funktionen, Nutzung, Effekte) näher beleuchtet. Die angepeilte Illustration und Vertiefung des aktuellen Standes von E-Government in Österreich anhand wichtiger Beispiele liefert zugleich Aufschlüsse über Grundlagen, Funktionsweise und bestimmte Stärken ebenso wie verbesserungsfähige Elemente einzelner Projekte. Die erforderlichen Informationen dazu waren in unterschiedlichem Maße verfügbar. Während es relativ gut gelang, die eher angebotseitigen Aspekte abzudecken, gestaltete sich die Informationslage zu nachfrageseitigen Daten (Nutzung, Effekte) schwieriger. Dies verweist sowohl auf einen vermehrten zukünftigen Forschungsbedarf zu diesen Aspekten als auch auf die Notwendigkeit, auch im verwaltungsinternen Bereich auf die Schaffung von Grundlagen zum Vorliegen entsprechender Informationen hinzuwirken.

Nutzen für BürgerInnen und Verwaltung

Kremsmünster: fortschrittliche E-Government Gemeinde

positive Test- und Lernergebnisse in Muster- und Bürgerkartengemeinden

Aufschlüsse über Profile von Modellprojekten

Hinweise auf weiteren Informationsbedarf

I Zielsetzung und Vorgehen

Der vorliegende Bericht hat zum Ziel, den aktuellen Stand von E-Government und das Spektrum unterschiedlicher Entwicklungen in Österreich durch exemplarische Modellprojekte zu illustrieren. Die Auseinandersetzung mit der Umsetzung und bisherigen Resultaten ausgewählter Projekte soll zugleich den in Bericht 1 dargestellten Überblick über den Stand des Dienstangebots (Aichholzer/Spitzenberger 2004) in wichtigen Teilbereichen vertiefen.

Zu diesem Zweck wurden stellvertretend für E-Government Aktivitäten auf den verschiedenen Stufen der österreichischen Verwaltung sechs Fallbeispiele auf Bundesebene, eines auf Landes- und eines auf Gemeindeebene sowie die Initiative der Mustergemeinden ausgewählt. Maßgeblich für die Auswahl waren in erster Linie ein fortgeschrittenes Entwicklungsstadium einschließlich laufender Nutzung sowie die strategische Bedeutung im Rahmen der Gesamtstrategie für E-Government. Aus der Vielzahl bereits realisierter E-Government Projekte wären durchaus eine ganze Reihe weiterer in Frage gekommen; insofern ist die Auswahl nicht zwingend sondern aus pragmatischen Gründen als begrenzte Zahl von Fallstudien angelegt.

Die Analyse erfolgt jeweils nach einer einheitlichen Struktur, die soweit wie möglich einen gemeinsamen Betrachtungsrahmen für Projekte mit zum Teil sehr unterschiedlichen Inhalten und Zielsetzungen gewährleisten soll. Die Modellprojekte kommen in folgende Abschnitte gegliedert zur Darstellung:

- Ausgangslage,
- Ziele,
- Umsetzung,
- Funktionen,
- Nutzung,
- Effekte.

Die Erhebung der Informationen für die vorliegende Studie erfolgte in Form von Sekundäranalysen verfügbarer Literatur und amtlicher Dokumente, durch Recherche auf den Websites zu einzelnen Anwendungen sowie durch ergänzende Interviews mit Projektverantwortlichen bzw. an der Entwicklung und Umsetzung beteiligten Personen. Eine ausführliche Beleuchtung aus der Perspektive der NutzerInnen erfolgt gesondert auf Basis verschiedener Umfragen im Bericht 2 „Nutzung und Auswirkungen“.

Der Erhebungszeitraum für die einzelnen Projekte erstreckte sich von Dezember 2004 bis Juni 2005. Die Darstellung ist grundsätzlich bestrebt, geschlechtsneutrale Formulierungen zu verwenden. Auch wenn dies aus Gründen der Lesbarkeit nicht durchgehend der Fall ist, sind die jeweiligen Aussagen sinngemäß als geschlechtsneutral zu verstehen.

Ziel:
Umsetzung und
Resultate ausgewählter
Projekte

alle
Verwaltungsebenen

einheitliche Darstellung

6 Aspekte

Informationsbasis

2 Projekte auf Bundesebene

2.1 FinanzOnline

2.1.1 Ausgangslage

Die Grundlagen für diese E-Government Großanwendung des Bundesministeriums für Finanzen wurden bereits 1994 gelegt, als ein umfassendes Datenmodell für die gesamte Finanzverwaltung entwickelt und eine Reorganisation der internen Verwaltungsverfahren in Angriff genommen wurde. Dadurch entstand ein einheitliches Informations- und Datenbanksystem, auf das alle MitarbeiterInnen der Finanzverwaltung Zugriff hatten. Durch die Einführung eines elektronischen Aktenverwaltungssystems 1999 und eine damit einhergehende Neugestaltung der Arbeitsprozesse kann heute die Bearbeitung von Geschäftsfällen unabhängig davon erfolgen, auf welche Weise ein Antrag eingebracht wird – ob auf Papier, über die Einlaufstelle eines Finanzamtes, oder online. Für letzteres wurde im Rahmen der Finanzverwaltungsreform als Web Front-End das Portal FinanzOnline geschaffen. Geht bei einem Mitarbeiter bzw. einer Mitarbeiterin in einem lokalen Finanzamt heute eine ausgefüllte Steuererklärung auf Papier ein, gibt diese Person die Daten in dasselbe Informationssystem ein, auf welches auch die BenutzerInnen von FinanzOnline zugreifen, wenn sie ihre Erklärung über ein Online-Formular erstellen. Abbildung 2.1-1 stellt die Abarbeitung einer Steuererklärung schematisch dar.

Datenmodell für die Finanzverwaltung ...

... und elektronische Bearbeitung

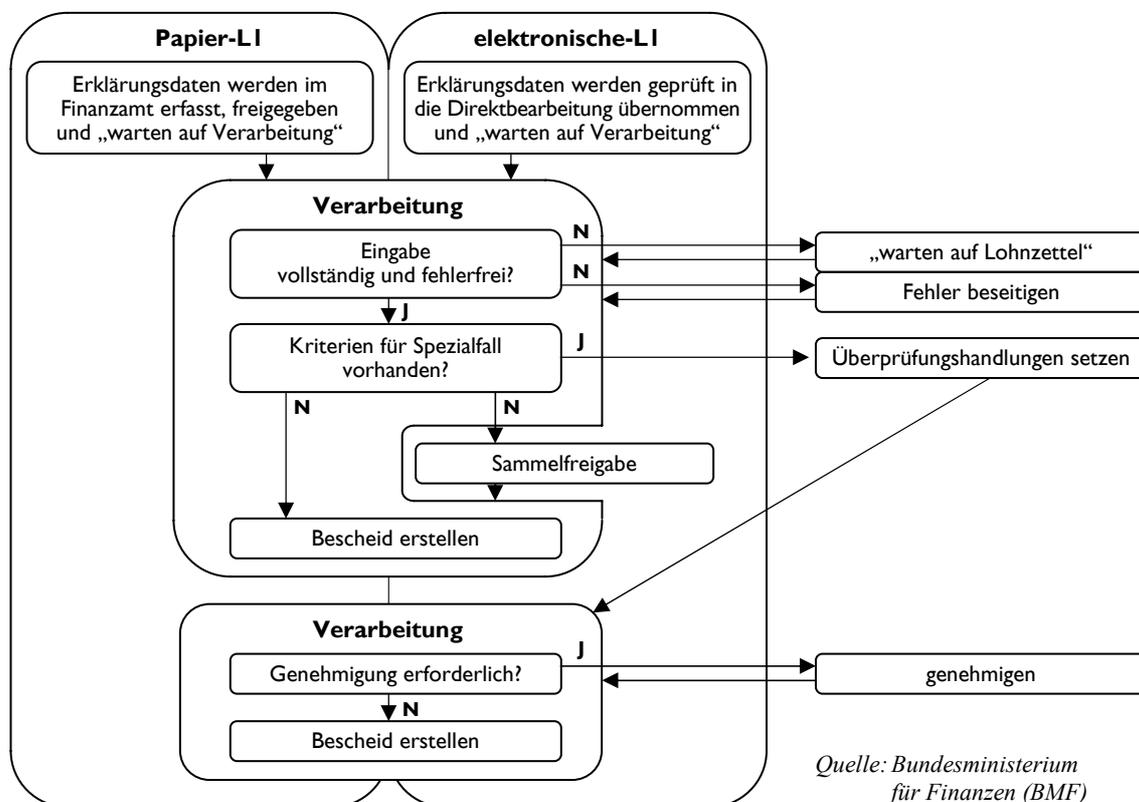


Abbildung 2.1-1: Verfahren zur Bearbeitung eines Antrags zur Arbeitnehmerveranlagung

2.1.2 Umsetzung

**für Parteienvertreter
schon seit 1998
elektronischer Verkehr**

Für die Projektentwicklung entstand bereits 1995 ein Arbeitskreis mit Vertretern des Bundesministeriums für Finanzen (BMF), des Bundesrechenzentrums (BRZ) und der Kammer der Wirtschaftstreuhänder. FinanzOnline wurde zunächst als Anwendung für professionelle Nutzergruppen umgesetzt. Nach einem einjährigen Testbetrieb konnten die berufsmäßigen Parteienvertreter (Wirtschaftstreuhänder, Notare, Rechtsanwälte) ab 1998 FinanzOnline für ihre Klienten elektronisch Akteneinsicht nehmen und Anträge einbringen. Im Jahr 2002 wurde für professionelle Mittler auch die Selbstberechnung, Anmeldung und Erklärung der Grunderwerbs-, Schenkungs- und Gesellschaftssteuer online möglich (Winter 2003). Mit Jänner 2003 wurde FinanzOnline über das World Wide Web und damit auch für Bürger und Unternehmen zugänglich.

seit 2003 im WWW

**zwei Serverstandorte
zur Ausfallssicherheit**

FinanzOnline ist als Massenanwendung für eine große Zahl gleichzeitiger BenutzerInnen und Transaktionen ausgelegt und wird von der BRZ GmbH auf Großrechnern vom Typ IBM z900 an zwei Standorten mit jeweils eigener Internetverbindung betrieben. Anfragen an die beiden parallel laufenden Server werden je nach Auslastung verteilt, was der Leistungssteigerung und der Ausfallssicherheit dient. Sollte eines der Systeme ausfallen, übernimmt das andere die volle Last.

Die Java-Anwendung läuft auf WebSphere Application Server Software und benutzt als Datenbanksoftware DB2 7.1 und CICS TM 1.2. Aufgrund der Implementierung in einer Großrechner-Umgebung kann FinanzOnline lastabhängig rasch und nahezu beliebig skaliert werden. Die derzeitige Obergrenze der Rechenleistung beträgt etwa 50 Millionen Service Units.

**sichere
SSL-Verbindung**

Die Kommunikation zwischen BenutzerInnen und FinanzOnline ist standardmäßig mittels Secure Socket Layer (SSL 3.0, 168 Bit) verschlüsselt. Auf dem Webserver ist ausschließlich der Port 443 für die Kommunikation geöffnet. Nach 30 Minuten ohne Benutzerinteraktion erfolgt ein Timeout, durch welches die Serververbindung zurückgesetzt wird und der User sich erneut anmelden muss.

Entwicklungskosten

Die vom BRZ angegebenen Personalkosten der Entwicklung dieser Großanwendung betragen im Jahr 2002/2003 rund € 1,6 Millionen und im darauf folgenden Jahr € 1,3 Millionen. Von den jährlichen Betriebskosten in der Höhe von € 3,5 Millionen machen die gemietete Rechnerleistung etwa € 2,7 Millionen und Personalkosten etwa € 770.000 aus.

2.1.3 Funktionen

**vielfältige Informations-
und Transaktionsdienste**

FinanzOnline stellt eine Vielzahl an Dienstleistungen für steuerpflichtige Personen bereit. Seit der Inbetriebnahme am 20. Jänner 2003 ist die Anwendung das am häufigsten genutzte Transaktionssystem der österreichischen Verwaltung. Die angebotenen Dienste umfassen:

- Für alle Teilnehmer:
 - Abfrage des Steuerkontos,
 - Anträge zum Steuerkonto, z. B. auf Rückzahlung oder Umbuchung,
 - Änderung von Stammdaten (seit 17. Februar 2003).
- Für Bürger:
 - Online-Registrierung,
 - Identifizierung und Authentifizierung mittels Bürgerkarte,

- anonyme Steuerberechnung,
- Übermittlung der Arbeitnehmerveranlagung (ANV, seit 17. Februar 2003),
- Zustellung von ANV- und Freibetragsbescheiden (seit 17. Februar 2003),
- vollständige Online-Abwicklung der Familienbeihilfe (seit 3.1.2005).
- Für Unternehmen:
 - Übermittlung der Umsatzsteuervoranmeldung (UVA, seit Jänner 2003),
 - Benutzerverwaltung (seit 20. Jänner 2003),
 - Übermittlung der Kommunalsteuer-Bemessungsgrundlagen (seit 30. April 2003),
 - Zustellung Kommunalsteuer-Prüfungsergebnisse (seit 30. April 2003),
 - Auskunftssystem für Kommunalsteuer (seit 19. Oktober 2003),
 - Übermittlung der Jahreserklärung der Körperschafts-, Umsatz- und Einkommenssteuer (seit 4. Mai 2004).

Der Zugang zum Portal FinanzOnline ist seit Juni 2004 für BürgerInnen und seit Juli 2005 für UnternehmerInnen mittels Bürgerkarte oder A1 Signatur möglich. Weiterhin verfügbar ist auch die herkömmliche Anmeldung mit Teilnehmer- und Benutzeridentifikation. Die Identifizierung erfolgt dabei mittels einer Kombination aus Teilnehmeridentifikation (TID), Benutzeridentifikation (BENID) und persönlicher Identifikationsnummer (PIN). Zur Authentifizierung der Identität wird die Steuernummer einer Person herangezogen. Diese dient innerhalb der Finanzverwaltung zur eindeutigen Identifizierung von Steuersubjekten und ist neben den Personendaten bei der Online-Registrierung anzugeben. Für Unternehmen ist diese nicht online möglich, da NutzerInnen mit Unternehmerstatus weiterreichende Möglichkeiten im System haben und daher einer strengeren Authentifizierung unterliegen. Darum müssen UnternehmerInnen oder bevollmächtigte VertreterInnen vorher beim zuständigen Finanzamt vorsprechen.

FinanzOnline unterscheidet zwischen TeilnehmerInnen und BenutzerInnen. Dadurch können für juristische Personen mehrere BenutzerInnen definiert werden, welche die Steuerangelegenheiten des Unternehmens bearbeiten. Für den Zugang werden dann die jeweiligen Kennungen bzw. das Zertifikat der Person benutzt. Die Teilnehmerkennung des Steuersubjekts bleibt die gleiche. Durch eine automatische Protokollierung können Aktivitäten einzelnen BenutzerInnen zugeordnet werden.

Die Kommunikation zwischen TeilnehmerInnen und FinanzOnline erfolgt im Normalfall im so genannten Dialog-Verfahren mittels Online-Formular. Für Unternehmen und die mit Juli 2003 in das Web-System übergewechselten Wirtschaftstreuhänder, Rechtsanwälte und Notare steht das so genannte Datenstromverfahren zur Verfügung. Für solche BenutzerInnen, die mit Steuerangelegenheiten mehrerer Klienten betraut sind und häufig eine größere Zahl von Anträgen mittels Steuerverwaltungssoftware generieren und einreichen, existiert eine XML-Schnittstelle. Diese erlaubt ein Upload von Paketen von Erklärungen im XML-Format, die mit der internen Finanzsoftware des Teilnehmers erstellt wurden. Das BMF stellt auf seiner Homepage die nötigen Schnittstellenbeschreibungen und technischen Hinweise für Softwareentwickler zur Verfügung, um die Anpassung von Finanzprogrammen an die Schnittstelle mit FinanzOnline zu ermöglichen.¹

**Authentifizierung mittels
Benutzerkennung oder
digitaler Signatur**

**XML-Schnittstelle für
Massen-Anträge von
Parteienvertretern**

¹ https://www.bmf.gv.at/EGovernment/FINANZOnline/InformationenfrSoft_3165/_start.htm

**elektronische Zustellung
mit Zustimmung des
Benutzers**

Da die Verfahren der Finanzverwaltung durch die Bundesabgabenordnung geregelt sind und FinanzOnline vor dem Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes in Betrieb ging, gelten für FinanzOnline nicht die Bestimmungen des Zustellgesetzes, die eine nachweisliche elektronische Zustellung einzig per Zustelldienst vorsehen. Die Zustellung von FinanzOnline erfolgt durch Speicherung eines Bescheids als Datei im PDF-Format im elektronischen Postkorb des Teilnehmers, der so genannten Databox. Trifft ein Zustellstück dort ein, wird der Besitzer mittels E-Mail vom Eingang verständigt, woraufhin er sich bei FinanzOnline einloggen und sein Zustellstück lesen oder herunterladen sollte. Für die elektronische Form der Zustellung von Bescheiden ist die Zustimmung des Abgabepflichtigen notwendig, welche jederzeit online erteilt und widerrufen werden kann. Alle Transaktionen werden jedenfalls in einem Post-Ein- und -Ausgangsbuch protokolliert.

Nach § 40 Abs. 5 Zustellgesetz (Zustellgesetz 2004) kann bis 31. Dezember 2007 das bestehende Zustellsystem per Databox noch weiter betrieben werden. Angesichts eines funktionierenden und erprobten Systems bleibt eine Umstellung auf die elektronische Zustellung nach den Standards der Stabsstelle IKT-Strategie noch abzuwarten. Die Unterstützung von Zustelldiensten durch FinanzOnline wäre jedoch eine wesentliche Triebfeder für die Verbreitung des Modells elektronischer Zustellung.

2.1.4 Nutzung

**532.507 FinanzOnline-
TeilnehmerInnen**

Per 31. Jänner 2005 waren 532.507 TeilnehmerInnen bei FinanzOnline registriert. Davon waren 402.126 natürliche Personen, 119.546 Unternehmen, 2.334 Gemeinden und rund 7.700 Wirtschaftstreuhand, selbstständige Buchhalter, Rechtsanwälte, Notare oder andere Mittler, die insgesamt 997.310 Klienten vertreten (Tabelle 2.1-1). Von den angemeldeten Teilnehmern nutzten Anfang 2005 178 den Zugang mittels Bürgerkarte bzw. A1-Signatur.

Tabelle 2.1-1: Teilnehmer an FinanzOnline zum 31.1.2005

Teilnehmer	Anzahl	Klienten
Bürger	402.126	
Unternehmer	119.546	
Gemeinden	2.334	
Wirtschaftstreuhand	3.939	909.098
Selbstständige Buchhalter	743	8.114
Notare	445	33.738
Rechtsanwälte	1.860	14.887
Immobilienverwalter	654	20.885
Gemeinnützige Bauvereinigungen	118	8.882
Revisionsverbände	11	1.706
Kreditunternehmungen	731	
Summe	532.507	997.310

Quelle: BMF

Das System verzeichnet zurzeit bis zu 700.000 Transaktionen pro Tag und bis zu 7,5 Millionen pro Monat, wobei dazu nicht nur Anbringen oder Zustellungen gezählt werden, sondern etwa auch Abfragen an Steuerkonten. Bis 1.10.2004 erfolgten 4,3 Millionen Anbringen durch Teilnehmer, davon 327.669 Arbeitnehmerveranlagungen und – allein seit Mai 2004 – 137.831 Umsatz-, Einkommens- oder Körperschaftssteuererklärungen. Daraus resultierten 275.999 an Bürger oder Unternehmen zugestellte Bescheide (Tabelle 2.1-2).

**700.000
Transaktionen pro Tag**

Ein deutlicher Impuls ging Anfang 2003 von der Erweiterung des elektronischen Zugangs für Unternehmen und BürgerInnen aus. Abbildung 2.1-2 verdeutlicht das rasche Wachstum der Nutzung von FinanzOnline für Umsatzsteuervoranmeldungen in der Startphase: Lag der Anteil der online abgegebenen Meldungen im Jänner 2003 mit rund 24.000 Stück noch um die 10 %, so stieg er binnen eines Jahres auf etwa 70 % im Dezember 2003. Im Jahr 2004 dagegen lag schon der Durchschnitt der online abgegebenen Voranmeldungen bei 70 %. Im letzten Monat desselben Jahres belief sich der Online-Anteil auf 80 %, was vom BMF als erreichbare Obergrenze betrachtet wird. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass nach § 21 Abs. 1 Umsatzsteuergesetz die Übermittlung der Umsatzsteuervoranmeldung seit dem 26. Februar 2003 mit wenigen Ausnahmen verpflichtend ist.²

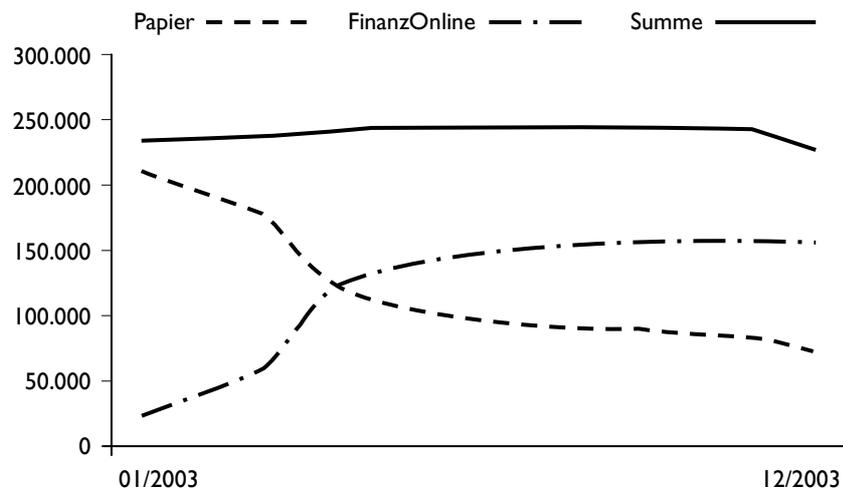
**80 % der
Umsatzsteuer-
voranmeldungen online**

Tabelle 2.1-2: Interaktionen in FinanzOnline zum 1.10.04

Interaktionen	Anzahl
Erklärungen und Anträge	
• Umsatzsteuervoranmeldungen	2,750.255
• Kommunalsteuerbemessungsgrundlagen	1,256.695
• Arbeitnehmerveranlagungen	327.669
• Einkommenssteuererklärungen	67.795
• Körperschaftssteuererklärungen	11.984
• Umsatzsteuererklärungen	58.052
• Zusammenfassende Meldung	29.003
• Grunddatenänderungen	212.018
• Anträge zum Steuerkonto (Rückzahlung, Umbuchung, Selbstberechnung)	797.146
Summe	5,510.617
Zustellungen	
• Bescheide	275.999
• Kommunalsteuerergebnisse	143.107
• Übermittlungsprotokolle	1,178.339
Summe	1,597.445
Transaktionen	
• pro Tag bis zu	700.000
• pro Monat bis zu	7,500.000

Quelle: BMF

² Nur wenn der Vorjahresumsatz unter € 100.000 liegt oder die technischen Voraussetzungen fehlen, ist ein Unternehmen von der verpflichtenden Online-Übermittlung ausgenommen.



Quelle: BMF

Abbildung 2.1-2: Umstieg auf elektronische Umsatzsteuervoranmeldungen

Familienbeihilfe Online

Seit Anfang des Jahres 2005 wird von FinanzOnline auch die Beantragung sowie Abmeldung der Familienbeihilfe angeboten. Die Nutzung des Dienstes durch Privatpersonen ist bereits angelaufen und im BMF wird im Laufe des Jahres mit einer starken Steigerung gerechnet.

Was die Zustellung von Bescheiden in den Verfahren der Finanzverwaltung anbelangt, so wird die Papierform offensichtlich noch deutlich bevorzugt. Wie aus Tabelle 2.1-3 ersichtlich, mündet erst ein relativ kleiner Teil der auf elektronischem Wege erfolgten Anbringen auch in einen elektronischen Bescheid.

Tabelle 2.1-3: Verhältnis Online-Erklärungen zu Online-Bescheiden bei FinanzOnline, Stand Jänner 2005

Art der Erklärung, Jahr	Online-Erklärungen	Online-Bescheide	Anteil Online-Bescheide
Arbeitnehmerveranlagung 2002	144.733	35.988	24,9 %
Arbeitnehmerveranlagung 2003	251.488	54.325	21,6 %
Arbeitnehmerveranlagung 2004*	25.953	1.663	6,4 %
Einkommenssteuer 2003	210.582	5.653	2,7 %
Körperschaftssteuer 2003	40.473	703	1,7 %
Umsatzsteuer 2003	185.592	3.696	2 %

Quelle: BMF

* Teilergebnis für die bis Jänner 2005 eingegangenen Arbeitnehmerveranlagungen für 2004.

Statistiken des laufenden Betriebs im Vergleich der Jahre 2005 und 2003 geben Einblick in einige Leistungs- und Nutzungsaspekte von FinanzOnline. Tabelle 2.1-4 verdeutlicht die anteiligen Antwortzeiten und die zeitabhängigen Nutzungszahlen. Sie zeigen etwa, dass 98 % (2005) bzw. 97 % (2003) aller Transaktionen innerhalb einer Sekunde abgearbeitet werden. Der Großteil der Nutzung erfolgt tagsüber, wobei vormittags und nachmittags eine etwa gleich hohe Zahl von Transaktionen anfällt.

Tabelle 2.1-4: System-Antwortzeiten und tageszeitbedingte Nutzung von FinanzOnline, 2003 und 2005 im Vergleich

Antwortzeit (Sekunden)	Transaktionen		Tageszeit	Transaktionen	
	2003	2005		2003	2005
< 0,2	6.111.991	7.581.774	00:00-06:00	70.318	124.058
0,2-1,0	1.210.813	1.497.491	06:00-12:00	2.794.411	3.521.301
1,0-2,0	143.644	95.906	12:00-18:00	2.942.528	3.724.212
2,0-9,0	74.869	62.715	18:00-24:00	1.753.474	1.888.237
> 9,0	19.414	19.922			
Summe	7.560.731	9.257.808		7.560.731	9.257.808

Quelle: BMF

2.1.5 Effekte

Zunächst lässt sich bei FinanzOnline ein Zusammenwirken von Organisation und Technik in doppelter Weise beobachten: Zum einen bildet die Reorganisation von Bearbeitungs- und Prüfprozessen hin zu systematisch automatisierten Kontrollroutinen und zum Verzicht auf Beilagen eine wesentliche Voraussetzung für die vollelektronische Verfahrensabwicklung. Zugleich unterstützt FinanzOnline eine grundlegende Reform der Aufbauorganisation der Finanzverwaltung. Per 1.5.2004 erfolgte neben anderen Maßnahmen die Zusammenlegung von sieben Finanzlandesdirektionen auf fünf Regionalmanagements und anstelle von 80 Finanzämtern entstanden 43 Wirtschaftsräume. Diese Reduktion von Verwaltungsstellen wird nicht zuletzt durch das virtuelle Finanzamt FinanzOnline begünstigt. Sowohl bei der Informationsbereitstellung als auch als Einlaufstelle für Erklärungen ersetzt FinanzOnline in vielen Fällen den persönlichen Kontakt mit einem Finanzamt. Das Abgehen von örtlichen Bindungen und die Verbesserung der Servicequalität machen sich in der Finanzverwaltung etwa auch dadurch bemerkbar, dass es nun in jedem Finanzamt möglich ist, sich für FinanzOnline anzumelden, nicht nur bei dem für den jeweiligen Wohnsitz zuständigen. Weiters macht das Portal Online-Antragsteller von den Öffnungszeiten der Finanzämter unabhängig.

**enges Zusammenwirken
von Organisation und
Technik**

**Serviceverbesserung
durch größere Flexibilität**

Der Eingang von Erklärungen über FinanzOnline bzw. die Online-Eingabe durch einen Mitarbeiter eines Finanzamtes bedeuten auch eine Verbesserung der Qualität der eingehenden Daten. Aufgrund der in die Anwendung integrierten Prüfroutinen und Plausibilitätskontrollen können fehlerhaft ausgefüllte Steuererklärungen vorab automatisch ausgefiltert werden und benötigen so weniger Nachbearbeitung. Dank der strukturierten Erklärungsdaten ist zudem eine automatisierte und effizientere Kontrollauswahl möglich. Darüber hinaus entfällt bei der Online-Eingabe durch den Steuerpflichtigen oder seinen Vertreter die Abschrift der Formulare als mögliche Fehlerquelle.

**Fehlervermeidung durch
automatische Kontrollen**

Als quantitativer Effekt lässt sich die kürzere Bearbeitungsdauer durch den Wegfall von Postwegen und geringeren Manipulationsaufwand nennen. Eine vom Finanzministerium vorgenommene quantitative Abschätzung des Nutzens von FinanzOnline für die Zweijahres-Periode 02/2003 bis 01/2005 ergab unter Annahme einer pro Erklärung bzw. Antrag um drei Minuten reduzierten Bearbeitungszeit einen Einsparungseffekt von 257 Personenjahren. Weiters wird das Einsparungspotenzial aufgrund von Onlineabfragen anstelle von Telefonanrufen zu Steuerakt und Steuerkonto auf Basis einer angenommenen Reduktion von durchschnittlich zwei Minuten Bearbeitungszeit mit 124 Personen-

**geschätztes
Einsparungspotenzial in
Personenjahren**

jahren veranschlagt. Daraus ergibt sich als Gesamtnutzen für den zweijährigen Betrachtungszeitraum eine Einsparung von 381 Personenjahren³. Insgesamt wird es dadurch möglich, die Aufgabenerfüllung auch bei steigendem Arbeitsvolumen trotz eines stagnierenden, wenn nicht sogar sinkenden Personalstandes zu wahren.

**Vorbildwirkung im
E-Government**

Dem Portal FinanzOnline kommt aufgrund seiner Transaktionsfähigkeit und seines hohen Nutzungsgrades besondere Bedeutung unter den österreichischen E-Government Anwendungen zu. Selbstständige, Unternehmen und Rechtsvertreter benötigen im Regelfall wesentlich häufiger Interaktionen mit der Verwaltung als Privatpersonen und sorgen für eine kritische Masse an AnwenderInnen. Als führende Anwendung ist FinanzOnline in der Lage, auch für andere E-Government Projekte Beispiel- und Motivationswirkung zu entfalten. So vermag FinanzOnline für E-Government in Österreich insofern einen Extranutzen zu erbringen, als es hinsichtlich der Umsetzung strategischer Bausteine wie Bürgerkarte, Bezahlung oder Zustellung als beispielgebend wirken kann.

2.1.6 Zusammenfassung

zentrales Finanzportal

FinanzOnline ist das zentrale Portal für elektronische Datenübertragungsverfahren der österreichischen Finanzverwaltung. Aufgrund des Besitzes der relevanten Daten aller steuerpflichtigen Personen in Österreich können identifizierungspflichtige Verfahren für Privatpersonen auch ohne vorherige Identitätsprüfung durchgeführt werden. Auch stellen die angebotenen Verfahren Massen Anwendungen dar, die für ein entsprechendes Nutzungsaufkommen prädestiniert sind. Nicht zuletzt reichen professionelle Mittler wie Notare und Wirtschaftstreuhänder für eine Vielzahl von Klienten Erklärungen online ein und wirken somit als Multiplikatoren. FinanzOnline stellt mit seinen Möglichkeiten für Online-Abfragen, -Anträge, -Abgabenerklärungen und -Zustellungen die meistgenutzten E-Government Verfahren Österreichs bereit.

**meistgenutzte
E-Government Verfahren
Österreichs**

Speziell im Unternehmensbereich erfolgt bereits eine relativ hohe Nutzung des Finanzportals. Der Großteil der Voranmeldungen und Jahreserklärungen wird bereits online abgegeben. Dafür ist die rechtliche Verpflichtung zur elektronischen Abgabe als maßgeblich anzusehen. Im privaten Bereich weist die seit Februar 2003 mögliche Arbeitnehmerveranlagung eine stark ansteigende Nutzung auf. Dagegen erfolgt die Zustellung von Bescheiden erst in relativ bescheidenem Umfang auf elektronischem Wege.

**Zusammenwirken
technischer und
organisatorischer
Innovation**

Für die bisher beobachtbaren Effekte von FinanzOnline bildet ein enges Zusammenwirken organisatorischer und technischer Neuerungen die Grundlage: zum einen die Reorganisation von Bearbeitungs- und Prüfprozessen als Voraussetzung vollelektronischer Transaktionsverfahren, zum anderen die Unterstützung der Organisationsreform durch FinanzOnline. Die Wirkungen von FinanzOnline bestehen für die Verwaltung und Unternehmen vor allem in einem reduzierten Aufwand für Bearbeitung und Übermittlung von Erklärungen. Schätzungen des erzielten Einsparungspotenzials auf Seiten der Finanzverwaltung liegen für die ersten beiden Jahre in einer Bandbreite von 381 bis 762 Personenjahren. Bürger profitieren hauptsächlich von leichter verfügbaren Informationen, der Möglichkeit, online Anfragen zu stellen und einer Serviceverbesserung durch größere zeitliche und örtliche Flexibilität.

**Einsparungseffekte und
Serviceverbesserung**

³ Setzt man die reduzierte Bearbeitungszeit pro Fall mit sechs bzw. vier Minuten an, so beträgt die entsprechende Ersparnis insgesamt sogar 762 Personenjahre.

2.2 ELAK im Bund

2.2.1 Ausgangslage

Im Jahr 2001, dem Auftakt zur Einführung des Elektronischen Aktes („ELAK im Bund“), bot sich an Aktenverwaltungssystemen in der österreichischen Bundesverwaltung ein sehr heterogenes Bild. Sowohl Standardsoftware als auch verschiedene Individualprogrammierungen waren in den einzelnen Ministerien in Verwendung. Von zwölf Ressorts hatten das Bundesministerium für Auswärtige Angelegenheiten (BMAA) und das Bundeskanzleramt (BKA) den ELAK bereits im Einsatz, zwei weitere Ministerien waren gerade bei der Einführung. Alle übrigen Ressorts standen vor Produktentscheidungen.

**heterogene
Anwendungslandschaft**

Die Studie einer zur Entscheidungsvorbereitung beauftragten Unternehmensberatungsfirma empfahl aus wirtschaftlichen Gründen den Einsatz eines einheitlichen Produkts in allen Zentralstellen der Verwaltung. Aufgrund dieser Expertise wurde schließlich eine bundesweite Ein-Produkt-Strategie beschlossen. Wegen der großen Zahl an Arbeitsplätzen wurde der Einsatz von Web-Technologie als beste Lösung erachtet. Um alle Aktenbestände der gesamten Bundesverwaltung in einen gemeinsamen Bestand zusammenführen zu können, sollte die Betriebsführung, d. h. die Haltung der Daten und der Betrieb der Anwendungen für deren Verarbeitung zentral bei einem einzelnen Rechenzentrumsbetreiber liegen.

2.2.2 Ziele

Mit der Einführung des Projekts ELAK im Bund sollte die Geschäftsfallbearbeitung in den Zentralstellen der Bundesverwaltung auf einem gemeinsamen Niveau modernisiert werden. Zugleich war die Orientierung an der österreichischen E-Government Strategie, das bedeutet die Integration von Basisdiensten wie der Amtssignatur oder der elektronischen Zustellung, gefordert. Im Einzelnen wurden folgende Ziele angestrebt (Ledinger 2004):

**Modernisierung der
Geschäftsfallbearbeitung
...**

- Vereinfachung und Beschleunigung der Geschäftsfallbearbeitung,
- einheitliche Geschäftsfalldokumentation und bessere Nachvollziehbarkeit,
- Modernisierung der Geschäftsfallbearbeitung und -archivierung,
- Vermeidung von Medienbrüchen zwischen den Ressorts,
- Vereinfachung von Organisationsanpassungen bei Ressortumbildungen,
- einfache und rasche Implementierung von E-Government Verfahren,
- Schaffung einer Basis für Wissensmanagement und One-Stop-Government.

Besonders für die Verwirklichung neuer E-Government Verfahren wird der ELAK als Motor gesehen, der elektronischen Amtswegen den entscheidenden Auftrieb versetzen soll. Auf Basis durchgängiger Back-Office-Prozesse sollen medienbruchfreie Transaktionen leichter umzusetzen sein und die Geschwindigkeit und Qualität der internen Bearbeitung gesteigert werden.

**... und Motor für
E-Government**

Mit einer zentral zur Verfügung gestellten Lösung für alle Ministerien sollen weitere Ressortumbildungen leichter fallen, weil organisatorische Zugehörigkeiten und Zuständigkeiten von Dienststellen sowie die Aktenleitwege zwischen Organisationseinheiten durch wenige Eingriffe in die Software an einer zentralen Stelle angepasst werden können.

Im zum ELAK gehörenden Dokumentenmanagementsystem soll die automatische Versionsverwaltung die Nachvollziehbarkeit eines Geschäftsfalles gewährleisten. Bei der Abzeichnung und Weiterleitung, d. h. bei Änderung des Bearbeiters oder Status eines Geschäftsfalles, muss dessen Stand in einer unveränderbaren Version gespeichert werden. Dadurch kann die Entstehung einer Entscheidung über den gesamten Prozess hinweg rückverfolgt werden.

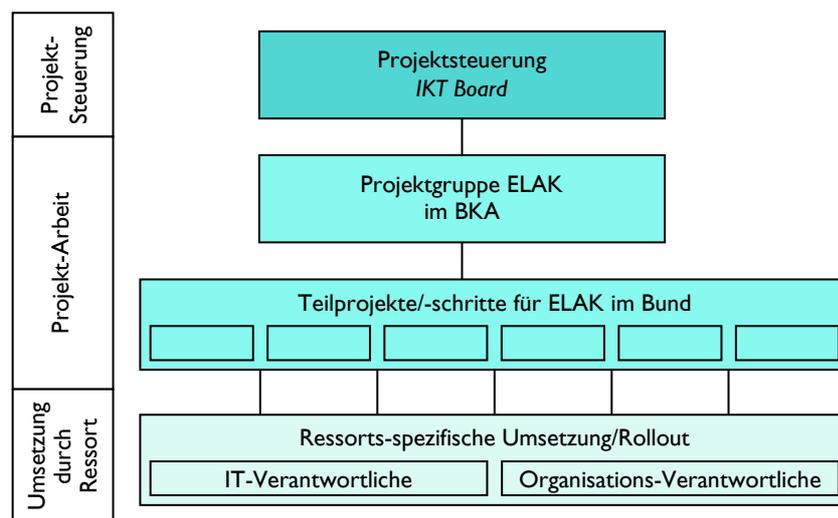
2.2.3 Umsetzung

zentrale Vorbereitung und Planung durch BKA

Das Projekt ELAK wurde am 10. Juli 2001 als Reorganisationsaufgabe der Bundesverwaltung per Ministerratsvortrag beschlossen. Über das IKT-Board, in dem alle Bundesministerien vertreten sind, sollte das Gesamtprojekt gesteuert werden. Dem Bundeskanzleramt wurde die Aufgabe zuteil, das Projekt federführend zu organisieren. Das BKA hatte die Aufgabe, die vertretenen Ressorts zu koordinieren sowie den Vorsitz des Lenkungsausschusses zu übernehmen. Während die Vorbereitung und Planung für den ELAK zentral vom BKA durchgeführt wurde, lag die Umsetzung in der Verantwortung der einzelnen Ressorts. Dem BKA und im Besonderen der Abteilung I/9: Informations- und Kommunikationszentrum oblag als zentrale Kompetenzstelle für die Konzeption des ELAK auch die Begleitung von dessen Umsetzung in den Bereichen der Bundesverwaltung.

Einbindung aller Ministerien in die Projektorganisation

Im Rahmen der Projektorganisation wurden alle Bundesministerien in den Projektablauf und die Entscheidungsfindungen eingebunden. Als zentrale Plattform zur Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer fungierte der eingerichtete ELAK-Lenkungsausschuss. Die Auftragnehmerseite bestand aus der ARGE ELAK, einem Konsortium aus den Unternehmen BRZ, Fabasoft und IBM. Entscheidungsgrundlagen für den ELAK-Lenkungsausschuss wurden in verschiedenen Expertengruppen, in welchen ebenfalls Repräsentanten der Ressorts und des Bieterkonsortiums vertreten waren, ausgearbeitet.



Quelle: BKA

Abbildung 2.2-1: Projektorganisation von ELAK im Bund

Nach der Festlegung eines Referenzsystems für alle Ressorts erfolgte die Umsetzung in den Ministerien nach einem vom BKA vorgegebenen Stufenplan, der diesem die Bewältigung der Einführungsbetreuung ermöglichen sollte. Der in den einzelnen Ressorts jeweils phasenverschoben vollzogene Rollout erstreckte sich von Februar 2004 bis Jänner 2005. Mit dem Bundesministerium für Inneres als letztes Ressort wurde die Einführung Anfang Jänner 2005 abgeschlossen.

**stufenweise Einführung
in den einzelnen Ressorts**

Auch nach Abschluss der Einführung wird das System ELAK im Bund laufend weiterentwickelt. Änderungswünsche der Bundesverwaltung fließen in Updates und Erweiterungen ein, welche in regelmäßigen Abständen vom Hersteller bereitgestellt werden. Für die nächste Version der ELAK Software wird die ARGE ELAK eine Expertengruppe mit der Zielsetzung „Vereinfachung und Bedienerfreundlichkeit“ einsetzen. Zusätzlich wird derzeit an der weiteren Integration des ELAK mit der Infrastruktur für E-Government gearbeitet. Dafür sind derzeit ein Formularserver zur Erstellung von Webformularen sowie eine Applikation zur Generierung und Zustellung von Bescheiden im Test. Auch die weitere Integration mit Fachanwendungen wird vorangetrieben (Schieb 2005).

**weitere Integration
mit E-Government
Anwendungen**

Zugleich mit der technischen Einführung kam der Schulung der zukünftigen NutzerInnen große Bedeutung zu. Das Schulungskonzept für den ELAK sieht eine Kombination aus konventionellen Schulungen und E-Learning vor. Zum Umfang des klassischen Schulungsprogramms gehören das Arbeiten am Computer generell (ECDL-Computerführerschein), Organisationswissen und die konkrete Anwendung des ELAK. In den Ministerien werden als Zielgruppen Benutzer, Leit-User und Administratoren ausgebildet, für welche sich die Lehrinhalte jeweils nach Umfang und Detailtiefe unterscheiden. Leit-User sind etwa in der Lage, intern wiederum Benutzerschulungen durchzuführen.

**Schulungen begleiteten
die Einführung**

Im Rahmen von Web Based Training (WBT) werden Lehrinhalte von den BenutzerInnen mittels interaktiver Beispiele und Tests erarbeitet. Lerninhalte können unabhängig von der Verfügbarkeit von Vortragenden oder Schulungsräumlichkeiten mittels Webbrowser abgerufen werden; das Lerntempo bestimmt der Lernende selbst. Die Lerninhalte sind in Form von Anwendungsszenarien des täglichen Arbeitslebens gestaltet. Lernmodule bündeln Anwendungsszenarien und sind bestimmten Rollen (Sachbearbeiter, Leiter, Management etc.) zugeordnet. Zu den Vorteilen des WBT werden geringere Ausbildungskosten, weniger Planungsaufwand, geringere Fehlerhäufigkeit, der „spielerische“ Umgang mit dem Echtssystem und die individuelle Anpassbarkeit gezählt.

2.2.4 Funktionen

Das Aktenverwaltungssystem ELAK im Bund besteht aus zwei Komponenten: Es umfasst zum einen das *Dokumentenmanagementsystem*, über welches der Zugriff und die Ablage von elektronischen Dokumenten erfolgt. Eine Organisationseinheit kann ihre Daten damit auf gemeinsamer Basis, für alle Mitglieder zugänglich und strukturiert speichern. Zum anderen steuert und unterstützt die *Workflow-Komponente* den Ablauf der Bearbeitungsschritte, die an einem Akt vorzunehmen sind. Das Dokumentenverwaltungssystem unterstützt somit die Datenhaltung, das Workflow-System die Arbeitsprozesse.

**zwei
Grundkomponenten**

In der Konzeption des ELAK ist die Geschäftsfallbearbeitung in mehrere Einzelschritte unterteilt, welche in unterschiedlicher Reihenfolge, mehrfach und

**flexible Kombination von
Bearbeitungsschritten**

in Kombination auftreten oder aber auch entfallen können.⁴ Neben den Kernprozessen können in verschiedenen Ressorts abweichende Sonderfälle vorkommen, z. B. Ministerpost (Kabinettsbrief), Disziplinarangelegenheiten oder spezielle Verfahren (Verschlussverfahren, besondere Sicherheit, Rechteschema, verschlossener Aktenlauf etc.). Dies erfordert von einem elektronischen Aktenverwaltungssystem hohe Flexibilität bei der Definition von Geschäftsfällen und Leitwegen. Die Varianten zur Erstellung eines Leitweges sollen dabei möglichst unbeschränkt sein.

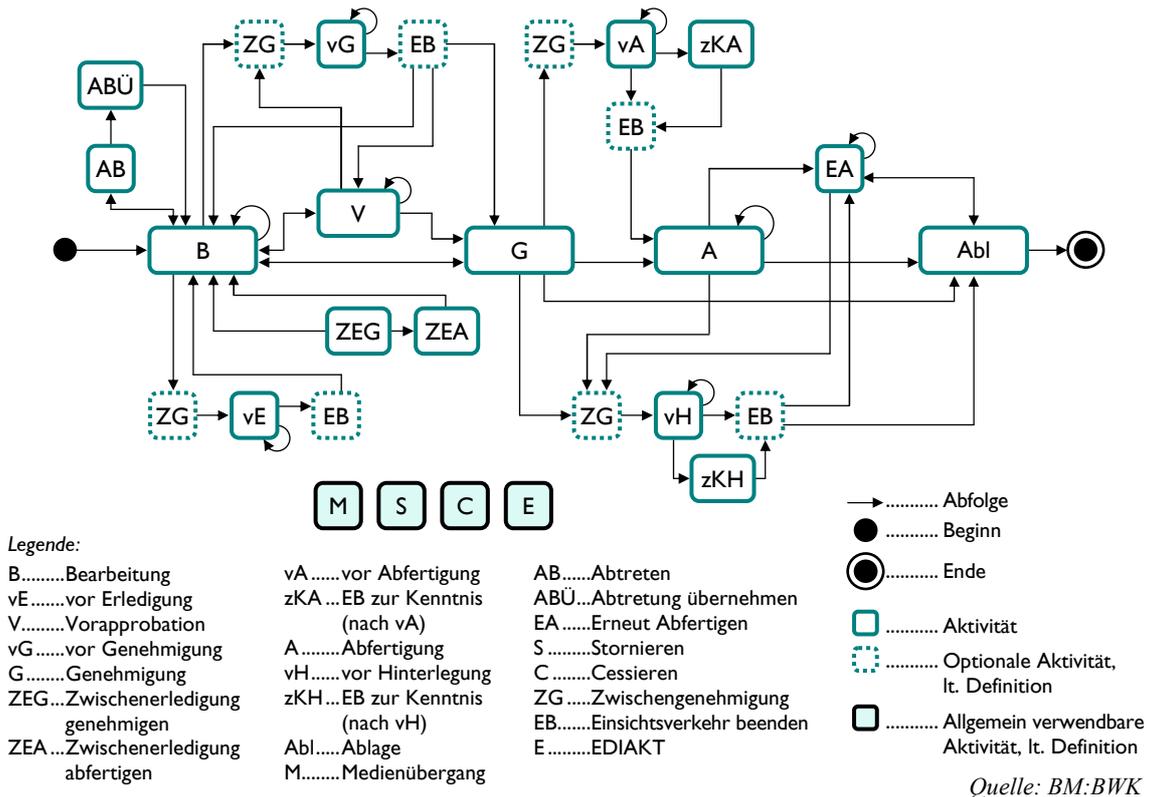


Abbildung 2.2-2: Im Rahmen der aktenmäßigen Erledigung mögliche Aktivitäten im ELAK

Ein Geschäftsfall wird oft durch die *Entgegennahme des Eingangsstücks* (in physikalischer, elektronischer oder gemischter Form) angestoßen. Aufgabe des Aktenleitsystems ist es, einen Eingangsvermerk anzubringen und das Stück der gemäß Geschäftseinteilung zuständigen Organisationseinheit zu übermitteln. Dazu ist die Zuständigkeit der Dienststelle zu prüfen und ein Anbringen bei Fehleinbringung der tatsächlich zuständigen Behörde oder dem Absender zuzustellen. Wird der Eingang akzeptiert, müssen mitunter Vermerke, etwa bei Dringlichkeit, Vertraulichkeit oder Unvollständigkeit, angebracht werden.

Sicherheitsprüfung von Eingängen

Elektronische Eingänge werden einer Sicherheitsüberprüfung (z. B. Virencheck) unterzogen. Etwaige angebrachte digitale Signaturen müssen verifiziert und verschlüsselte Eingangsstücke entschlüsselt werden können. Abhängig vom eingesetzten öffentlichen Schlüssel erfolgt die Entschlüsselung auf Ebene der Organisationseinheit oder des Sachbearbeiters.

⁴ Die Büroordnung der Bundesverwaltung wurde im Organisationshandbuch ELAK auf das elektronische System umgelegt. Siehe auch EGRU4 (2004).

Zur *Protokollierung* muss ein Geschäftsfall einem Sachgebiet zugeordnet und mit einer Geschäftszahl versehen werden. Sachgebiete können für einzelne Organisationseinheiten spezifisch oder für die gesamte Dienststelle definiert sein. Geschäftszahlen werden in verschiedenen Dienststellen unterschiedlich gehandhabt und müssen deswegen konfigurierbar sein, zugleich jedoch eindeutig bleiben.

Die *Bearbeitung* erfolgt durch den zuständigen Sachbearbeiter, der mittels Standardwerkzeugen (z. B. Textverarbeitungssoftware) einen Vorschlag zur Behandlung des Geschäftsfalles sowie dazugehörige Dokumente (z. B. Sachverhaltsdarstellungen) erstellt. Die Recherche von Geschäftsfällen oder Dokumenten, die zum bearbeiteten Gegenstand in Bezug stehen, wird durch das Dokumentenmanagement des ELAK unterstützt. Außerdem ist für die Bearbeitung oft die Einbindung von Fachanwendungen (z. B. SAP) oder Registern (z. B. Zentrales Melderegister) erforderlich, zu welchen jeweils Schnittstellen bestehen.

Im Rahmen der verwaltungsübergreifenden Bearbeitung von Geschäftsfällen werden relevante Stellen mittels so genannter *Einsichtsvorschreibungen* über ihr Mitwirken an einem Geschäftsfall informiert. Einsichtsvorschreibungen werden vom Sachbearbeiter im Rahmen seiner vom Prozess abhängigen Berechtigungen erstellt und übermittelt. Beteiligte Stellen bzw. Personen können zu einem Geschäftsfall Stellung nehmen oder etwa Beilagen ergänzen. Etwa können ausständige Vorschreibungen, per Einsichtsbemerkung begründet, unterbunden und der Akt wieder zum Bearbeiter zurückgeleitet werden. Dieser kann den Einsichtsverkehr abkürzen und das Verfahren damit beschleunigen.

Der Vorschlag des Sachbearbeiters wird an den für die *Genehmigung* zuständigen Mitarbeiter, welcher meist Leitungsfunktion hat, weitergeleitet. Dieser kann einen Akt genehmigen, ändern oder an den Bearbeiter zurückweisen. Jedenfalls wird bei allen Änderungen eine neue Version angelegt. Für die Genehmigung ist die elektronische Abzeichnung durch die Eingabe des Passworts des Genehmigenden erforderlich.

Bei der *Abfertigung* wird eine Erledigung in Reinschrift erstellt, mit etwaigen Beilagen versehen, beglaubigt und elektronisch oder physisch weitergeleitet. Unabhängig von der Versandart erfolgt die Dokumentation des Postausganges. Der Geschäftsfall wird dann als unveränderliche Version gespeichert.

Im letzten Schritt erfolgt die *Ablage* und nach Ablauf einer definierten Frist bzw. zu einem bestimmten Zeitpunkt die Archivierung oder Wiedervorlage.

Bearbeitung mit Standardprogrammen

elektronische Abzeichnung mittels Passwort

2.2.5 Nutzung

Mit Abschluss der Einführung nutzen den ELAK in den Zentralstellen der Bundesverwaltung rund 8.500 Personen. Die schrittweise Ausweitung auf ausgewählte nachgeordnete Dienststellen der Bundesverwaltung ist ab 2005 vorgesehen. Wie bei ähnlichen IT- bzw. Reorganisationsprojekten dieser Größenordnung bedeutet auch die Einführung des ELAK einen gravierenden Kulturbruch und bedingt in den ersten Monaten bei vielen BenutzerInnen einen gewissen „Kulturschock“. Innerhalb dieser Anfangsphase treten Schwierigkeiten in der Benutzung, aber auch technische Probleme und Fehler gehäuft auf. Erfahrungsgemäß lässt sich die Arbeit mit dem System erst nach dieser Einführungszeit so optimieren, dass schließlich die erhofften Effizienzgewinne realisiert werden können. Die zwiespältigen Einstellungen der BenutzerInnen zur Neuerung zeigen, dass diese gemeinhin beobachtbaren Muster auch für den ELAK zutreffen. Zum einen wird die bessere Effizienz der elektronischen Ge-

Nutzung in II Zentralstellen der Bundesverwaltung

schäftsfallbearbeitung wahrgenommen und begrüßt. Organisationseinheiten, die bisher keinen elektronischen Workflow einsetzten, sparen an Bearbeitungszeit und -aufwand. Hingegen befürchten Dienststellen, welche bereits ein ähnliches System in Verwendung hatten, Effizienzeinbußen gegenüber dem Altsystem. Der Grund dafür wird hauptsächlich im breiten Funktionsumfang der Lösung, wie er für den Einsatz für die gesamte Bundesverwaltung benötigt wird, gesehen. Dadurch kann das System weniger individuell an ressortspezifische Gegebenheiten angepasst werden.

2.2.6 Effekte

verkürzte Durchlaufzeiten durch direktere Leitwege

Im Bundeskanzleramt wurde alleine durch die Umgestaltung von sternförmigen, von Kanzleien ausgehenden Leitwegen zu einer direkten Weiterleitung mit Hilfe des ELAK eine Verkürzung der Durchlaufzeit eines Aktes um durchschnittlich 15 % gemessen. Durch Reorganisation der Prozesse selbst könnten darüber hinaus noch weitere Effizienzgewinne ermöglicht werden. So sollten etwa Ablauforganisationen ohne zentrale Kanzleistellen flexibler gestaltet werden können. Die erste Version des ELAK, die 1996 im BMA eingeleitet wurde, brachte durch begleitende Reorganisationsmaßnahmen eine Prozessbeschleunigung zwischen 20 und 40 %. Mit Übernahme des Bundes-ELAK können im BMA jedoch aufgrund der langen Erfahrung mit dem ressortspezifischen elektronischen Aktenverwaltungssystem auch stellenweise Effizienzeinbußen auftreten, da das neue, allgemeinere System für die Bundesverwaltung erst anzupassen und frisch auf den Betrieb im Ressort abzustimmen ist.

Team-Assistenz: Neues Funktionsprofil durch ELAK

Mit der Einführung des ELAK wurde in der Bundesverwaltung ein neues Berufsbild geschaffen. Anstelle der klassischen Funktion der KanzlistInnen treten die so genannten Team-AssistentInnen. Die Entgegennahme, Vorbereitung und Weiterleitung physischer Akten als Tätigkeit eines Kanzlisten entfällt, da sie nunmehr vom Sachbearbeiter mit Hilfe des elektronischen Systems automatisch erledigt wird. Der Team-Assistenz kommen damit vermehrt unterstützende und organisierende Aufgaben für die Fachabteilungen, wie etwa Besprechungsvorbereitung, zu.

Zeitersparnis bei Aktenhaltung und -bearbeitung

Unbestritten bedeutet der ELAK eine erhebliche Verringerung von Transport-, Such-, Ablage- und Ausbebezeiten. Außerdem ersetzt die elektronische Ablage die Haltung oft umfangreicher Archive. Anstatt der nacheinander erfolgenden Bearbeitung eines Papierakts können elektronische Akten parallel von mehreren Personen gleichzeitig bearbeitet werden. Von den VerwaltungsmitarbeiterInnen selbst fordert der ELAK eine höhere Bereitschaft zur Zusammenarbeit, da Informationen verschiedener Dienststellen nun zeit- und ortsunabhängig zur Verfügung gestellt und angefordert werden können. Tendenziell werden damit mehr Informationen angefragt sowie bereitgestellt. Auch erhöht die Protokollierung der Aktivitäten von SachbearbeiterInnen im ELAK die Transparenz der Bearbeitung von Geschäftsfällen.

Basis für Online-Verfahren

Elektronische Geschäftsfallbearbeitung im Back-Office ist zugleich als notwendige Voraussetzung für E-Government Verfahren anzusehen. Mit der elektronischen Abbildung der Bearbeitungsprozesse wird eine medienbruchfreie Verknüpfung von Back-Office Prozessen mit Online-Verfahren erst möglich und die großflächige Umsetzung letzterer sinnvoll. Mit der erfolgten Einführung des ELAK beginnen Ministerien (z. B. BMSG, BMLFUW) nun E-Government-taugliche Verfahren in ihren Ressorts zu identifizieren. Auch verschiedene Bundesämter und nachgeordnete Dienststellen wollen auf Grundlage des ELAK verstärkt Online-Verfahren anbieten.

Das Papier kann der ELAK vorerst nicht vollständig ersetzen. Sowohl die Verwaltung digitaler Akten als auch von Papierakten ist, sofern dies erforderlich oder wirtschaftlich erscheint, vorgesehen. Medienbrüche bleiben somit teilweise erhalten, sollen aber die Ausnahme darstellen. Für die Umwandlung von Papierdokumenten in digitale Formate, z. B. beim Eingang von Papieranträgen, müssen Scanner beschafft und eingesetzt werden, was überdies auch zusätzlichen Arbeitsaufwand z. B. für das Einscannen bedeutet. Andererseits werden etwa auch Akten auf Ministerebene in vielen Fällen ausgedruckt und gemeinsam mit umfangreichen Kopien angelegt, was erneut zu Medienbrüchen führt. Dennoch bleibt der elektronische Akt das Original. Grundsätzlich ist nach der Einführungsphase mit einer starken Reduktion an Papier zu rechnen. So kann im BKA, als eine der Stellen mit der längsten Erfahrung im Umgang mit dem ELAK, eine Einsparung des Papierbedarfes von bis zu 20 % nachgewiesen werden.

Dem stehen mancherorts geäußerte kritische Stimmen gegenüber, die das System als zu komplex und für die umsetzenden Ressorts als sehr kostenintensiv bemängeln. Die webfähige zentralisierte Architektur verursacht eine hohe Netzbelastung beim Datenzugriff und macht entsprechende Übertragungs-Bandbreiten notwendig, die aber im Rahmen der Umsetzung vom Auftragnehmer bereitzustellen waren. Diese Notwendigkeiten gingen mit dem gewählten Modell der zentralen Betriebsführung einher, führten jedoch auch teilweise zu einer Modernisierung von Infrastruktur und IT-Ausstattung in den Ressorts.

2.2.7 Zusammenfassung

Seit 9.1.2005 verfügen alle Bundesministerien (mit Ausnahme des BMLV) über das System ELAK im Bund als gemeinsames Aktenverwaltungs- und Workflowsystem. Nachdem bereits 2001 erste Versionen der Software implementiert wurden, begann mit Februar 2004 die Einführung eines bundesweiten Systems, welches auf Webtechnologie basiert. Damit wird der gesamte Bestand an elektronischen Akten der Zentralstellen der Bundesverwaltung in einem Rechenzentrum sowie einem Ersatzsystem gemeinsam geführt.

Die Einführung des ELAK stellt einen bedeutenden Einschnitt in die Gestaltung des Verwaltungshandelns dar, dessen volle Konsequenzen und Potenziale noch schwer abzuschätzen sind und dessen Wirkungen erst allmählich hervortreten werden. Die Bewertung des in vielen Ressorts noch jungen Systems fällt widersprüchlich aus und hängt stark vom Einführungszeitpunkt ab. Dabei kann beobachtet werden, dass die Akzeptanz unter den NutzerInnen mit zunehmender Nutzungsdauer zunimmt. In einzelnen Ministerien kam es zu Spezialisierungseinbußen gegenüber früheren ressorteigenen Systemen.

Erste positive Effekte des ELAK sind bereits in der noch frühen Phase des Einsatzes beobachtbar: Die oft langwierigen Durchlaufzeiten eines Aktes konnten gesteigert, der Aufwand an Papier trotz noch verbleibender Medienbrüche reduziert werden. Die Einführung bewirkte auch einen Wandel der Rolle und Aufgaben von Sachbearbeitern und Kanzlisten und eine Entlastung von Routineaufgaben.

Medienbrüche teilweise unvermeidbar

hohe Netzbelastung

gemeinsamer elektronischer Aktenbestand der Ressorts

Zäsur im Verwaltungshandeln

Nutzen durch beschleunigten Aktenlauf

Aufgabenwandel

2.3 E-Recht und elektronische Kundmachung im RIS

2.3.1 Ausgangslage

Die Entstehung von Gesetzesbeschlüssen verlief in Österreich praktisch im gesamten 20. Jahrhundert in nahezu unveränderter, gewissermaßen „handwerklicher“ Form (Engeljehringer 2004, S. 53). Regierungsvorlagen, die zur Begutachtung und Beschlussfassung an das Parlament gingen, wurden im weiteren Verlauf des Prozesses händisch am Papier bearbeitet. Bei Abänderungsanträgen wurden Textstellen in Gesetzestexte eingefügt oder mit geänderten Textstellen überklebt. Danach erfolgte die Vervielfältigung und Verteilung an alle Abgeordneten. Bei bis zu 500 Änderungen zu einem Gesetzesentwurf führte dies neben den Kopierkosten auch zu einem erheblichen Zeitaufwand für die Bearbeitung und den Transport der Dokumente.

Nach der Beschlussfassung im Parlament und der Gegenzeichnung eines Gesetzes erfolgte die Kundmachung durch Veröffentlichung gedruckter Ausgaben der Bundesgesetzblätter in einer Auflage von 6.000 Stück. Das traditionelle optische Erscheinungsbild eines Gesetzblattes wurde am Ende des Rechtssetzungsprozesses beim Druck durch die Österreichische Staatsdruckerei hergestellt.

Paradigmenwechsel in der Erstellung von Gesetzesbeschlüssen

Im Unterschied dazu erfolgt die Erstellung von Gesetzestexten durch die Umstellung auf das Verfahren „E-Recht“ bereits von Beginn an digital mit Textverarbeitungssoftware und vorgefertigten Formatvorlagen. Auch die Übermittlung von Texten zwischen Regierung und Parlament ist ohne Medien- und Formatbruch möglich.

Auch in seiner elektronischen Form sollte das traditionelle Erscheinungsbild des Bundesgesetzblattes beibehalten werden. Dies sollte zu einer höheren Akzeptanz der elektronischen Kundmachung und auch des elektronischen Rechtssetzungsprozesses beitragen. Die ehemalige Staatsdruckerei⁵ stellt heute zwar noch Drucke von Gesetzesblättern her, z. B. für Bürger ohne Internetzugang, jedoch gelten nur die online kundgemachten Texte als authentisch.

2.3.2 Ziele

Verbesserung der Verfahrens- und Outputqualität, Einsparungen

Unmittelbares Ziel des Projekts E-Recht war es, „die Texterstellung des Rechtssetzungsprozesses auf eine konsequent elektronische Grundlage zu stellen“ (Bundeskanzleramt 2001). Dazu sollte angefangen vom Entwurf über die Begutachtung bis zur Kundmachung einer Rechtsvorschrift ein durchgängig elektronischer Produktionsweg eingerichtet werden. Ein wesentliches Motiv für die Digitalisierung des Gesetzwerdungsprozesses lag in der Verbesserung der Qualität des Verfahrens und seines Ergebnisses sowie damit verbundenen Ressourceneinsparungen. Dies sollte durch elektronische Produktion und Übermittlung (process re-engineering) aller Dokumente (document re-engineering) des Gesetzgebungsprozesses erreicht werden.

Die Parlamentsdirektion formulierte für die Reform des Rechtserzeugungsprozesses folgende Zielvorgaben (Saurugger 2004, S. 49):

- Nutzung der Datenbank „Parlamentarische Materialien“ als Basis. Diese ist über das Intranet des Parlaments zugänglich und enthält als Kern des Do-

⁵ Heute privatisiert als Wiener Zeitung Digitale Publikationen GmbH.

kumentenmanagementsystems die vollständige Entstehungsgeschichte von Gesetzen mitsamt dazugehöriger Versionen und anderer Materialien.

- Sicherung des Qualitätsanspruches parlamentarischer Materialien,
- Berücksichtigung der Gewaltentrennung Regierung – Parlament,
- keine Kostenüberwälzung von der Regierung auf das Parlament,
- Einsparungen bei parlamentarischen Materialien durch Verringerung der Druckkosten,
- Berücksichtigung der besonderen Arbeitsbedingungen der Parlamentsdirektion.

Ziel der authentischen Kundmachung im Internet war die Einsparung der Druckkosten für das Bundesgesetzblatt bei gleichzeitiger Steigerung der Zugänglichkeit sowie die Entwicklung einer Möglichkeit, das World Wide Web als Medium zur rechtsgültigen Veröffentlichung zu nutzen.

Kundmachung im Internet

2.3.3 Umsetzung

Die Grundlage für die Realisierung des Projekts E-Recht bildet der formelle Beschluss der Bundesregierung vom 6.6.2001. Diesem gingen eine Reihe von vorbereitenden Aktivitäten, unter anderem ein Diskussionspapier des Bundeskanzleramts, voraus. Die Präsidialkonferenz des Nationalrats sprach sich im Jahr 2001 ebenfalls für die Verwirklichung des Projekts aus und forderte zugleich eine verbesserte EDV-Ausstattung der Abgeordneten. Als Projektträger fungierten schließlich das BKA und die Parlamentsdirektion.

Entwicklung auf Beschluss der Bundesregierung

Zur Umsetzung wurden in der Parlamentsdirektion das Projekt „Implementierung E-Recht“ sowie ein zweites zur Versorgung der MandatarInnen mit Laptops eingesetzt. Eine für die Entwicklung von E-Recht wichtige organisatorische Änderung in der Parlamentsdirektion betraf die Schaffung eines eigenen Kompetenzzentrums. Dessen Aufgaben umfassten (Engeljehringer 2004, S. 54):

Kompetenzzentrum E-Recht im Parlament

- Zusammenarbeit mit dem BKA bei der Projektumsetzung,
- Wissenstransfer von der Wiener Zeitung (ehemals Staatsdruckerei) zur Parlamentsdirektion für die Entwicklung zusätzlicher Formatvorlagen,
- Unterstützung parlamentarischer Arbeiten und Controlling,
- Konvertierung von Anträgen von Mandataren zu E-Recht-konformen Dokumenten,
- Einscannen und Textinterpretation von Dokumenten für das Internetangebot des Parlaments.

Es wurde ein elektronischer Workflow für den Gesetzgebungsprozess in all seinen Stadien entwickelt, der aus einem eigenständigen Teil für das Verfahren im Nationalrat und Bundesrat besteht und über eine Schnittstelle mit dem Workflow der Bundesverwaltung verbunden ist. Im BKA läuft der Prozess der Gesetzeserstellung (Regierungsvorlagen) mit Hilfe des bereits im Jahr 2000 eingeführten ELAK ab. Zwischen Bundeskanzleramt und Parlamentsdirektion besteht eine XML-Schnittstelle zur Übermittlung eines Dokuments ohne Medienbruch und Formatwechsel. Die Parlamentsdirektion konnte ihren hausinternen Workflow auf einer bestehenden Datenbanklösung aufbauen. Dazu wurde die Datenbank der parlamentarischen Materialien ausgebaut, welche die von der Geschäftsordnung vorgesehenen Abläufe der verschiedenen Verhandlungsgegenstände bereits entsprechend abbildete. Das Datenmodell musste allerdings noch um die im Workflow vorgesehenen Rollen der Mandatare und Mitarbeiter der Parlamentsdirektion ergänzt werden.

durchgängig elektronischer Produktionsweg für Ministerien und Parlament

Erfahrungs- und Softwaretransfer	Bei der Entwicklung von E-Recht und der authentischen Kundmachung wurde auf die Erfahrungen des Bundeskanzleramtes und des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger sowie auf Lösungen der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes zurückgegriffen. E-Recht basiert auf Workflow- und Dokumentenmanagement Software, die auch beim Aktenverwaltungssystem ELAK im Bund zum Einsatz kommt. Die Sozialrechtsdokumentation (SOZDOK) des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger (Aichholzer/Spitzenberger 2004, S. 37) verwendet ebenfalls Standard-Textverarbeitungssoftware und XML zur Bearbeitung und zum Austausch von Rechtstexten. Die authentische Veröffentlichung im Rechtsinformationssystem (RIS) des BKA wiederum wird durch Online-Module (MOA) der Stabsstelle IKT ermöglicht.
E-Learning-Programm	Die Parlamentsdirektion erarbeitete für die NutzerInnen ein E-Learning-Programm und sorgte in dem eigens eingerichteten Kompetenzzentrum für die Unterstützung der AusschussreferentInnen im Zuge der Umsetzung des Projekts.
Ausstattung der Mandatare mit Notebooks	Die Umgestaltung des Rechtssetzungsprozesses im Parlament wurde von Schulungen für Mitarbeiter und der Ausrüstung der Mandatare mit Notebook-PCs begleitet. Mit der Reorganisation ging so zugleich eine Infrastrukturverbesserung einher. Jedem Mandatar steht nunmehr ein tragbarer Computer zur Verfügung. Darauf befinden sich eine zentral von der Parlamentsdirektion gewartete sowie eine private, nur dem Benutzer zugängliche Partition. Über Funk-LAN ist mit diesen Geräten im Haus der Zugriff auf das Netzwerk des Parlaments möglich. Von Abgeordneten erstellte Anträge können so direkt in die Datenbank der parlamentarischen Materialien eingespielt werden. Die Anwendung übernimmt auch die weitere Formatierung und Konvertierung gemäß den Vorgaben von E-Recht.
rasche Umsetzung, mit Auszeichnung	Bereits mit 1.1.2002 konnte die gemeinsame Nutzung des Systems durch BKA, Ministerien und Parlament aufgenommen werden. Seit Dezember 2003 werden Beschlüsse des Nationalrates und des Bundesrates zu Gesetzen und Staatsverträgen vollständig mittels E-Recht erarbeitet. E-Recht im Parlament wurde als Sieger in der Kategorie E-Government mit dem Amtsmanager-Preis 2005 der Wirtschaftskammer Österreich ⁶ ausgezeichnet.

2.3.4 Funktionen

Der Prozess der Rechtserstellung gliedert sich in mehrere Schritte, die komplett elektronisch unterstützt werden. Nur an zwei Stellen wird die Durchgängigkeit dieses Verfahrens noch unterbrochen: Zum einen wechselt ein Entwurf bei der Übermittlung vom BKA an das Parlament und zurück das Datenverwaltungssystem. Zum anderen verbleibt ein Medienbruch bei der Beurkundung durch den Bundespräsidenten und Gegenzeichnung durch den Bundeskanzler auf Papier. Im Einzelnen umfasst der Gesamtprozess folgende Schritte:

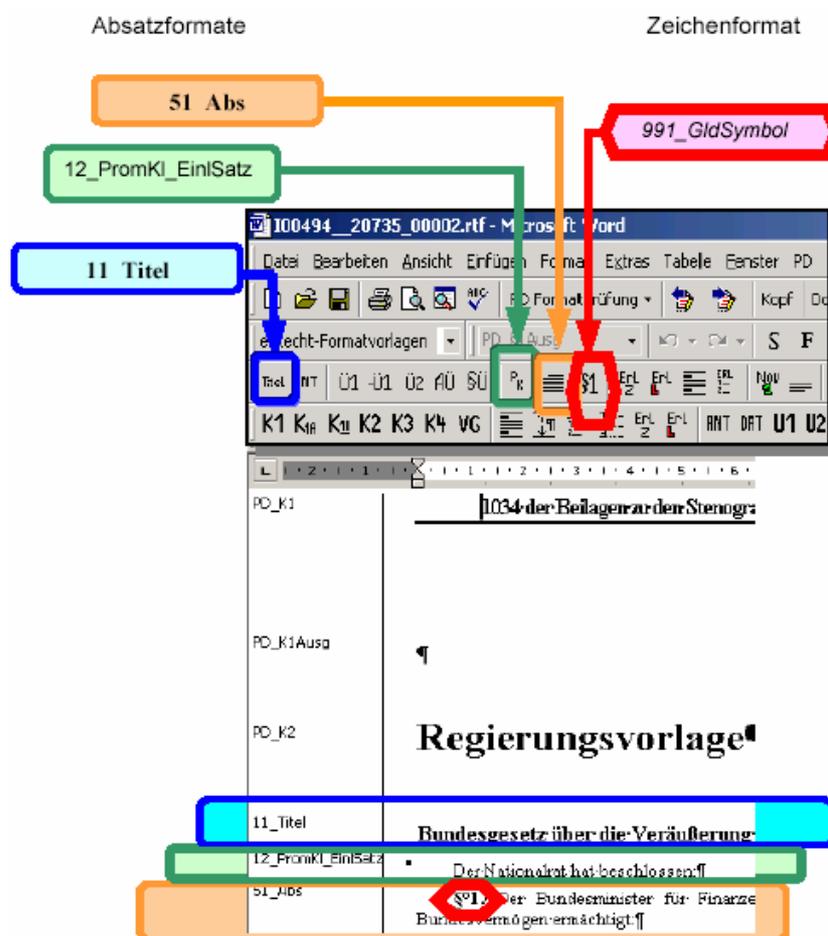
1. Anlegen des Vorhabens,
2. Begutachtung,
3. Ministerratsvortrag,
4. Regierungsvorlage,
5. Parlamentsbeschluss,

⁶ <http://wko.at/up/enet/amtsman2005/home.htm>

6. Beurkundung,
7. Gegenzeichnung,
8. Kundmachung und Übermittlung an das RIS zur Konsolidierung.

Für die Bearbeitung der Gesetzesentwürfe wurde aufgrund der bekannt hohen Vertrautheit eine herkömmliche Textverarbeitungssoftware gewählt. Gesetzestexte werden mit Hilfe von rund 90 Formatvorlagen erstellt und bearbeitet. Dabei existieren eigene Formatvorlagen für ministerielle Entwürfe des BKA und Gesetzestexte der Parlementsdirection. Für die Einarbeitung von Abänderungsanträgen in Ausschüssen bzw. im Plenum in Texte des BKA werden im Parlament die Vorlagen des BKA benutzt.

**Erstellung von
Rechtstexten mit
herkömmlicher
Textverarbeitung**



Quelle: Engeljehring (2005)

Abbildung 2.3-1: Formatierungen zur Bearbeitung von Rechtstexten in E-Recht

Bei der Speicherung werden die Dokumente in das Format XML konvertiert, welches als Speicher- und Austauschformat dient. Durch die erforderliche mehrfache Übermittlung und verteilte Bearbeitung von Dokumenten musste ein gemeinsames Standardformat gewählt werden. Mehrere Änderungen des Dateiformats während des Bearbeitungsprozesses könnten die Authentizität von Entwürfen beeinträchtigen und würden einen Mehraufwand bei der Bearbeitung, z. B. für Konvertierungen oder Korrekturen bedeuten.

**authentische
Veröffentlichung durch
digitale Signatur**

Mit der Anbindung des Rechtsinformationssystems des Bundes (RIS) können fertig gestellte und beschlossene Gesetzestexte am Ende des elektronischen Erstellungsprozesses auch als digitale Dokumente veröffentlicht werden. Seit 1.1.2004 erfolgt mit dem Inkrafttreten des Bundesgesetzblattgesetzes 2004 (Kundmachungsreformgesetz 2004) die authentische und damit rechtsverbindliche Kundmachung von Gesetzen und Staatsverträgen ausschließlich online.

Um die Authentizität elektronisch kundgemachter Rechtsvorschriften nachweisen zu können, werden diese seit 1.1.2004 mit digitaler Signatur versehen im RIS veröffentlicht. Für das elektronische Signieren der XML-Dokumente kommt das Online-Modul MOA-SS (Serversignatur) der Stabsstelle IKT zum Einsatz. Dieses erlaubt das Anbringen von elektronischen Signaturen an XML-Dokumenten nach dem internationalen Standard XMLDSIG⁷. Als Gegenstück zum Modul für die Signaturerstellung erlaubt das Online-Modul MOA-SP (Signaturprüfung) die Überprüfung der elektronischen Signaturen auf den Bundesgesetzblättern. Damit wird vor der Anzeige des Gesetzestextes die Authentizität des angezeigten Textes anhand einer Amtssignatur bestätigt. Als elektronisches Dokument authentisch ist alleine das XML-Dokument, welches im Browser im HTML-Format dargestellt wird. Andere Versionen im HTML-, Word- oder PDF-Format gelten, da eine digitale Signatur fehlt, nicht als authentisch.

**automatisierte
E-Mail-Verständigungen
der Mandatare**

Seit Juni 2003 erhalten Abgeordnete zum Nationalrat und Mitglieder des Bundesrates täglich automatisierte E-Mail-Verständigungen mit den aktuellen Verhandlungsgegenständen. Über darin enthaltene Links können Regierungsvorlagen, Anträge, Ausschussberichte, Anfragen und Anfragebeantwortungen im Volltext aus der Datenbank der parlamentarischen Materialien abgerufen werden. Jedoch gelten derzeit Regierungsvorlagen, Ausschussberichte und Parlamentsbeschlüsse alleine in Form der handschriftlich unterzeichneten Papierdokumente als authentisch. Eine gesetzliche Grundlage, um auch diese Materialien durch elektronische Dokumente zu ersetzen, fehlt derzeit noch.

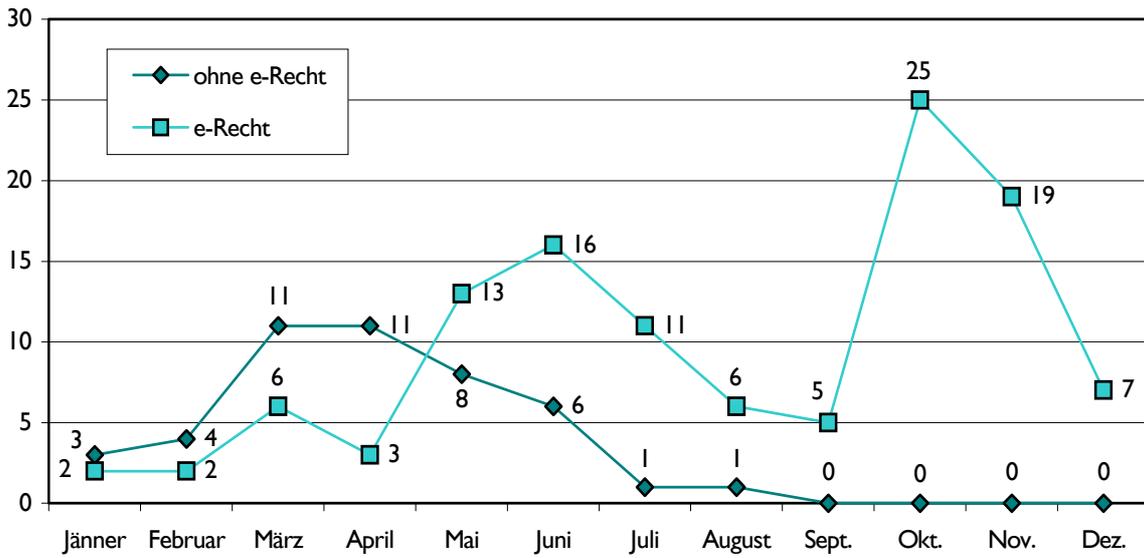
2.3.5 Nutzung

**alle Gesetzesbeschlüsse
der Parlamentsdirektion
mit E-Recht**

Im Jahr 2003 wurden 70 % aller Regierungsvorlagen mit E-Recht an die Parlamentsdirektion übermittelt. Beschlüsse des National- und Bundesrates zu Gesetzen und Staatsverträgen wurden zu 82 % mit E-Recht bearbeitet. Beschlüsse aufgrund von Anträgen Abgeordneter oder Initiativen von Ausschüssen wurden von der Parlamentsdirektion vollständig in E-Recht eingebracht. Seit Dezember 2003 erledigte die Parlamentsdirektion alle Gesetzesbeschlüsse mittels E-Recht. Insgesamt belief sich im Jahr 2004 die nun bereits zur Gänze in E-Recht behandelte Zahl an Gesetzgebungsverfahren auf 162 Regierungsvorlagen und 191 Beschlüsse des Nationalrats (Gesetze, Staatsverträge).

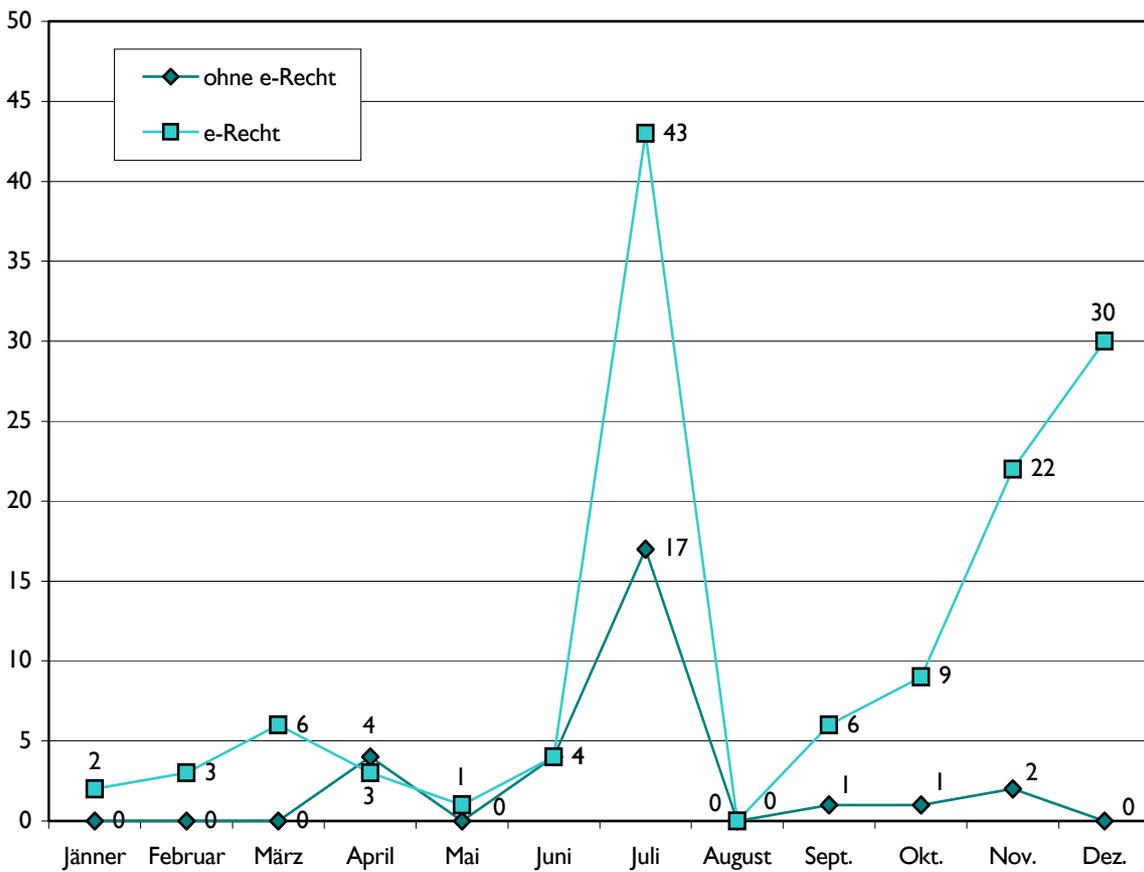
Die Einbindung der Mandatare in die elektronische Erstellung und das E-Learning Angebot der Parlamentsdirektion hat sich positiv auf die Nutzung ausgewirkt. Mit der dezentralen Erstellung elektronischer Dokumente durch die Mandatare selbst konnte die Parlamentsdirektion bei der Aufgabe des Einscannens von Papierdokumenten und beim Einlesen mit Texterkennung entlastet werden. Die Zahl der Papieranträge, welche eingescannt und einer Textinterpretation unterzogen werden müssen, ist rückläufig.

⁷ <http://www.w3.org/TR/xmlsig-core/>



Quelle: Schefbeck (2004)

Abbildung 2.3-2: Regierungsvorlagen des BKA 2003



Quelle: Schefbeck (2004)

Abbildung 2.3-3: Beschlüsse Nationalrat (Gesetze und Staatsverträge) 2003

2.3.6 Effekte

erhebliche Beschleunigung ...

Die Effekte der Digitalisierung des Rechtserstellungsprozesses sind besonders deutlich in Form der Beschleunigung des Ablaufes und der Einsparung von Druckkosten ersichtlich. Besonders die Übermittlung zur Bearbeitung an das Parlament und die dortigen Mandatäre funktioniert durch den Wegfall gedruckter Vorlagen wesentlich schneller. Würden zuvor für die Aufbereitung und den Druck von Regierungsvorlagen Wochen benötigt, ist die elektronische Verteilung heute innerhalb von wenigen Tagen möglich. Auch die Zeitspanne vom Beschluss bis zur Verlautbarung neuer Gesetze konnte mit der Kundmachung im Internet erheblich verkürzt werden.

... und Einsparung von mehr als € 1 Million Druckkosten

Im Parlament selbst haben sich die Papier-Auflagen durch E-Recht stark reduziert. Die verbleibenden Materialien werden in der Hausdruckerei produziert. Durch den Entfall externer Druckaufträge konnten abzüglich des Mehraufwands in der Hausdruckerei jährlich mehr als € 1 Million an Druckkosten eingespart werden (Engeljehringer 2004, S. 56).

Für die Parlamentsdirektion bedeutete die Einführung von E-Recht einen Anstieg zu betreuender PC-Arbeitsplätze von rund 450 auf 700 und zugleich einen deutlich höheren Support-Aufwand durch die Laptop-Arbeitsplätze.

Die Umstellung der Kundmachung des Bundesgesetzblatts auf das Internet erforderte auch gesetzliche Anpassungen: sie machte ein eigenes Gesetz in Gestalt des „Kundmachungsreformgesetzes“ (Kundmachungsreformgesetz 2004) notwendig.

breiterer und einfacherer Informationszugang

Mit der elektronischen Kundmachung wurde ein leichter Zugang zu authentischen Gesetzestexten für einen größeren Personenkreis möglich. Während das Bundesgesetzblatt eine Auflage von etwa 6.000 Stück hatte, ist eine Kundmachung im Internet für rund vier Millionen Menschen in Österreich zugänglich; mit der steigenden Verbreitung von Internetzugängen erweitert sich auch dieser Kreis entsprechend.

Eine Kundmachung ist heute nicht mehr mit Versendung der gedruckten Gesetzestexte beendet: Für die Regierung ergibt sich die Verpflichtung, Gesetze authentisch und dauerhaft in einem Informationssystem bereitzustellen. Die Bereithaltung im Internet „macht die Information über Rechtsnormen endgültig zu einer Holschuld“ (Wiederin 2004, S. 44); jedoch wird diese Aufgabe durch die Eigenschaften und Möglichkeiten des neuen Mediums wesentlich erleichtert (z. B. zeit- und ortsunabhängiger Informationszugang, persönliche Verständigung über erfolgte Kundmachungen per Newsletter).

2.3.7 Zusammenfassung

internationale Vorreiterrolle bei elektronischer Gesetzgebung

Die Einführung von E-Recht stellt einen Paradigmenwechsel gegenüber dem traditionellen Ablauf von Gesetzgebungsverfahren dar, mit dem sich Österreich international eine Spitzenposition an vollzogener Modernisierung gesichert hat. Die über Jahrzehnte weitgehend handwerkliche Basis der Texterstellung im Rechtssetzungsprozess wurde vom Entwurf über die Begutachtung bis zur Kundmachung in einen durchgängig elektronischen Produktionsweg übergeführt. Das Verfahren E-Recht wird seit Jahresbeginn 2002 durch das BKA, Ministerien und das Parlament genutzt. Seit Dezember 2003 erfolgen die Gesetzgebungsverfahren auf Bundesebene zur Gänze in E-Recht, die rechtsver-

bindliche Kundmachung der Gesetze im Internet.⁸ Die angestrebten Verfahrensverbesserungen und Einsparungen lassen bereits deutlich sichtbare Erfolge erkennen, obwohl die Ausschöpfung der neuen Möglichkeiten und Synergieeffekte noch im Ausbau begriffen ist.

Als zentrale Effekte sind eine erhebliche Beschleunigung des Verfahrensablaufs, die Einsparung von Druckkosten und die veränderte Art der Information über neue Gesetze feststellbar. Der Prozess der Übermittlung und Verteilung von Regierungsvorlagen reduzierte sich durch die elektronische Form von Wochen auf wenige Tage. Im Parlament selbst ließen sich die Papier-Auflagen stark reduzieren. Mit der Umstellung auf elektronische Kundmachung der Bundesgesetzblätter konnte jährlich mehr als € 1 Million netto an Druckkosten eingespart werden. Die Kundmachung im Internet ermöglicht einem wesentlich größeren Personenkreis einen zugleich komfortableren Zugang zu authentischen Gesetzestexten, erfordert allerdings das aktive Bemühen um Abruf der Rechtsinformation durch Bürgerinnen und Bürger.

**Verfahrens-
beschleunigung und
Einsparungen**

**Kundmachung über
Internet**

2.4 PAWA

2.4.1 Ausgangslage

Die Einfuhr bestimmter Waren wie Textilien⁹, Schuhe und Stahlprodukte aus bestimmten Ursprungsländern in die EU ist aufgrund der Handelspolitik der Union beschränkt, weshalb Importeure solcher Waren die Zuteilung von Kontingenten beantragen müssen. Dies kann grundsätzlich von jedem Mitgliedsland aus erfolgen, es findet dabei jedoch das Prinzip „first come – first serve“ Anwendung. In Österreich beanspruchte dieser Vorgang ursprünglich mindestens fünf Tage. Aufgrund dieser langen Verfahrensdauer kündigten große Importeure an, ab 1.1.2002 ihre EU-Importabfertigung aus Österreich in benachbarte EU-Mitgliedsstaaten zu verlegen. Diese Unternehmen fürchteten, aufgrund der entstehenden längeren Lager- und Wartezeiten gegenüber Importeuren aus anderen EU-Ländern nicht mehr konkurrenzfähig zu sein. Zur Sicherung des österreichischen Standorts und um den drohenden Abgabenverlust für die Republik Österreich abzuwehren, veranlasste der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit im September 2001 die Schaffung eines elektronischen Verwaltungsverfahrens für die Außenwirtschaftsadministration.

**lizenzpflichtige
Importkontingente**

lange Verfahrensdauer

2.4.2 Ziele

Die angestrebte papierlose Außenwirtschaftsadministration (PAWA) sollte einen Transaktionsdienst für die durchgehend elektronische Beantragung und Erteilung einer Bewilligung für lizenzpflichtige Einfuhren beim Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit schaffen, mit welchem Importeure kontin-

**vereinfachte
Beantragung und
Erteilung von Lizenzen**

⁸ Auch auf Landesebene schreitet die Umstellung auf elektronische Gesetzgebungsprozesse voran. Siehe z. B. Hörtenhuber (2004) zum Stand des IT-Einsatzes im Oberösterreichischen Landtag. Analog zum Bundesgesetzblatt wird ab 1. April 2005 auch das Salzburger Landesgesetzblatt rechtlich verbindlich im Internet kundgemacht, <http://www.ris.bka.gv.at/rechtsinformation/index.htm>

⁹ Die Einfuhrbeschränkungen auf Textilien sollen mit Ende 2005 auslaufen.

gienterter Waren Einfuhrlizenzen für Importe in die Europäische Union online beantragen können und auch elektronisch ausgestellt bekommen.

Ziel der Umsetzung des Projekts PAWA war die Ablöse des papierbasierten Prozesses, der mehrere Tage erforderte, durch ein deutlich schnelleres elektronisches System. Die Zeit zwischen Antragstellung und Bescheiderteilung sollte so kurz wie möglich sein. Mit dieser Zielsetzung wollte man dem dringenden Bedarf der Importeure entgegen kommen, für die sich die lange Verfahrensdauer für die Ausstellung von Lizenzen in Kosten und Konkurrenznachteilen niederschlagen. Vor allem sollte damit die drohende Verlegung der Einfuhrabwicklung in andere EU-Länder abgewendet werden.

2.4.3 Umsetzung

**erste Stufen Anfang 2002
umgesetzt**

Das System wurde nach einer Entwicklungszeit von nur drei Monaten mit Jahresbeginn 2002 in einer ersten Ausbaustufe in Betrieb genommen. Möglich war vorerst nur das Stellen eines Antrages über ein Online-Formular, wodurch die Ausstellung eines Avis angestoßen wurde. Dieses Avis, das dem Importeur als Papierdokument ausgehändigt wurde und das am Ort der Einfuhr vorzulegen war, galt als vorläufige Erlaubnis zum Import von Gütern. Die tatsächliche Lizenz musste später beigebracht werden. Erst in der zweiten Stufe, ab Jänner 2003, wurde das System des BMWA für die Außenwirtschaftsadministration mit dem Zollsystem des Bundesministeriums für Finanzen zusammengeschlossen. Dies ermöglichte es, Einfuhrlizenzen direkt in das System der Zollverwaltung einzuspeisen. Damit entfiel die Notwendigkeit eines physisch vorzuweisenden Bescheids oder des Avis.

**Integration mit Zoll
Beginn 2003**

Die PAWA kann aus mehreren Gründen als positives Beispiel einer E-Government Anwendung gelten. Zum einen erzielte das Projekt aufgrund seines wirtschaftspolitischen Kontextes belegbare ökonomische Vorteile für den österreichischen Staat. Zum anderen bedeutet es eine unmittelbare Ausrichtung an einem von Teilen der Wirtschaft reklamierten Bedarf. Außerdem war die PAWA die erste Anwendung in Österreich, bei der die sichere elektronische Signatur nach dem Signaturgesetz für die Ausfertigung von Bescheiden zum Einsatz kam. Diese Anwendung der elektronischen Signatur nahm die Amtssignatur vorweg, welche erst später definiert und im E-Government-Gesetz geregelt wurde.

**Anerkennung der
Verwaltungsvereinfachung,
jedoch Kritik
am Projektmanagement**

Allerdings wurden auch Fehler bei der Umsetzung kritisiert. Der Rechnungshof bestätigte in einem Bericht für das Jahr 2003 zwar eine Verwaltungsvereinfachung durch die PAWA, gleichzeitig bemängelte er jedoch „das Fehlen einer projektmäßigen Planung bzw. eines technischen Gesamtkonzepts sowie die Nichteinhaltung haushaltstechnischer Bestimmungen“ (Rechnungshof 2003, 137ff.). Letzterer Kritikpunkt bezieht sich auf die mangelnde Abstimmung und Kooperation zwischen den zuständigen Abteilungen für IT bzw. Außenwirtschaftsadministration im BMWA. Diese wird mit der Dynamik der Entwicklung und Zeitdruck begründet, führte jedoch u. a. dazu, dass Hardwarebestellungen direkt, ohne Einbindung in das IT-Konzept des Ressorts durchgeführt und Parallelstrukturen geschaffen wurden. Teilweise wurden für Sachbearbeiter zwei getrennte Computerarbeitsplätze eingerichtet, weil auf den bestehenden das neue System nicht integriert werden konnte.

**Daten- und
Ausfallsicherheit im
Wettbewerb wichtig**

Die technische Infrastruktur der PAWA ist auf bestmöglichen Datenschutz und höchste Ausfallsicherheit ausgelegt. So wird eine Verfügbarkeit von 99,7 % erreicht. Die Anwendungslogik und die Datenhaltung sind auf getrennten Systemen untergebracht. Damit kann ein direkter illegaler Zugriff auf Daten der Importeure verhindert werden. Diese Daten sind insofern sensibel, als etwa

bewilligte Quoten im Wettbewerb der importierenden Unternehmen wertvolle Ressourcen darstellen. Die Serverplattformen der Anwendung sind deshalb durch zweifache Firewalls geschützt, die jeweils auf unterschiedlichen Hardwareplattformen und Betriebssystemen basieren. Physische Sicherheit ist durch die Unterbringung der Server an zwei räumlich getrennten, jedoch mittels Lichtwellenleiter verbundenen Standorten und durch Internet-Anbindung über zwei von einander unabhängige Internet-Provider gewährleistet. Für den Umgang mit der eingesetzten Datenbanksoftware erhielten Mitarbeiter der Abteilung entsprechende Schulungen durch den Softwarehersteller.

2.4.4 Funktionen

Die Antragstellung über das System PAWA erfolgt mittels Online-Formular. Alternativ steht, ähnlich wie bei FinanzOnline, für Sammelanträge eine XML-Schnittstelle zur Verfügung. Damit wird es Speditionen ermöglicht, aus ihren internen Datenverarbeitungssystemen heraus Anträge automatisiert zu erstellen und einzureichen.

Die Identifizierung des Benutzers erfolgt offline durch Download eines Formulars, welches unterfertigt an das BMWA gefaxt oder per Post gesendet werden muss. Das Ministerium übermittelt daraufhin die Zugangsdaten des Benutzers mittels Rückscheinbrief. Die Authentifizierung des Benutzers erfolgt damit durch Ausweis- und Unterschriftleistung bei der Abholung des Briefes. Nach Vergleich der Unterschriften auf Anmeldeformular und Rückschein wird der Zugang für den Benutzer freigeschaltet.

Für die Ausstellung elektronisch signierter Einfuhrlizenzen wurde jeder Mitarbeiter der zuständigen Abteilung mit einem qualifizierten Zertifikat des Zertifizierungsdiensteanbieters A-Trust ausgestattet. Abgesehen von der einmalig erfolgenden Identifizierung stellt die Autorisierung des Signaturvorganges die einzig notwendige Handlung eines menschlichen Akteurs im Ablauf des Routineverfahrens dar. Würde das Signaturgesetz nicht eine bewusste Auslösung der Signatur verlangen, wäre eine durchgehend automatisierte Transaktion vom Antrag bis zur Zustellung der Importlizenz möglich. Derzeit muss noch jeder einzelne Bescheid vom zuständigen Sachbearbeiter signiert werden. In Zukunft soll auch das gesammelte Signieren mehrerer Bescheide möglich sein.

Der im Verfahren generierte Bescheid, von welchem konstitutive Wirkung ausgeht, existiert in Form einer XML-Datenstruktur, welche vom BMWA an das BMF übermittelt wird. Das elektronische Dokument, das der Benutzer zugestellt bekommt, hat daneben lediglich deklarativen Charakter. Dieses Dokument ist auch zum Ausdruck geeignet. Da es auch die verschlüsselte Prüfsumme des Dokuments als digitale Signatur enthält, ist auf dem Ausdruck die Unversehrtheit des Inhalts nachprüfbar.

Der Benutzer kann allerdings wählen, ob die Zustellung der ausgestellten Lizenz elektronisch, durch Übertragung an das BMF, oder physikalisch, als Papierbescheid zur Vorlage vor Ort bei der Abfertigung bzw. Verzollung der Güter, erfolgen soll. Im ersten Fall hat der Papierbescheid deklarative Wirkung, im zweiten konstitutive, da eine Datenübermittlung an das BMF ausbleibt. Durch den gegenseitigen Ausschluss der Zustellvarianten soll die Möglichkeit des Missbrauchs durch Manipulation von Lizenzen verhindert werden, welche entstehen könnte, wenn zwei Ausfertigungen eines rechtswirksamen Bescheids erzeugt würden.

**Antrag per
Online-Formular oder
XML-Schnittstelle**

**Ausfertigung mit
Signaturkarte**

**Rechtsgültiger
elektronischer Bescheid
...**

**... oder ausschließlich
auf Papier**

2.4.5 Nutzung

Mit Stichtag 1.1.2005 verfügen 290 Mitarbeiter von 287 Import-Firmen und 118 Personen in 49 Speditionen über einen Zugang zur PAWA. Mittels User-ID und Passwort können sie die Abwicklung von Einfuhren nach Österreich und in die EU vollelektronisch abwickeln.

Im Jahr 2004 wurden für Textilien bzw. Schuhe aus Vietnam insgesamt 17.800 Anträge gestellt, davon 13.300 (75 %) per Internet. Bei den Stahlanträgen erfolgten lediglich 450 von 2.600 (17 %) online.

2.4.6 Effekte

positive Einnahmeneffekte

Der wirtschaftliche Erfolg der PAWA ist im spezifischen Kontext des Projekts zu sehen. In die Kosten-Nutzenrechnung ist die Tatsache mit einzubeziehen, dass ohne ein elektronisches System zur Vergabe der Importlizenzen große Importeure ihre Importabwicklung ins Ausland verlegt hätten. Dies hätte einen Verlust an Zolleinnahmen sowie von Einfuhrumsatzsteuer bedeutet. Die seit dem Start der PAWA durch den österreichischen Staat von diesen Importeuren lukrierten Einnahmen werden in der vom Ministerium aufgestellten Kosten-Nutzenrechnung den Implementierungs- und Betriebskosten gegenübergestellt.

deutliche Verfahrensverkürzung

Allgemein liegt der ökonomische Vorteil der PAWA für die importierenden Unternehmen in der bedeutend rascheren Abwicklung von Anträgen für Einfuhrlizenzen. Anstelle einer Dauer von fünf Tagen benötigt die Ausstellung einer Einfuhrlizenz jetzt höchstens drei Stunden. Dies führt nicht nur zu kürzeren Lagerzeiten und damit zu Einsparungen. Auch die Verkürzung der „time to market“ stellt angesichts immer schnellerer Produktlebenszyklen einen wesentlichen Wettbewerbsfaktor für Unternehmen dar.

höherer Arbeitsanfall von weniger Personal bewältigt

Für die Behörde liegt der Vorteil ebenfalls in der kürzeren Bearbeitungszeit, was Personaleinsparungen möglich macht. So ist seit der Einführung der PAWA die Zahl der Anträge stark gestiegen, trotzdem mussten in der für Importlizenzen zuständigen Abteilung zwei Hilfsposten nicht mehr nachbesetzt werden. Auch Umbesetzungen wurden dadurch möglich, sodass mehr Beamte für andere Aufgaben wie etwa die weitaus arbeitsintensivere Exportkontrolle herangezogen werden konnten.

Investition zur Sicherung von Zolleinnahmen

Bei der Entwicklung der PAWA fielen für Software Kosten von etwa € 1,4 Millionen, für Hardware € 520.589 und für nötige Infrastruktur € 52.529 an. Nach Beachtung der nicht der PAWA zurechenbaren Kosten und der gesetzlichen jährlichen Abschreibung sowie unter der maximalen Annahme, dass die Zolleinnahmen großer Importeure ohne PAWA zur Gänze verloren gegangen wären, ergab sich bereits im ersten Halbjahr 2003 ein Netto-Nutzen von rund € 3,5 Millionen.

2.4.7 Zusammenfassung

Projektanstoß aus der Wirtschaft

Das Projekt PAWA wurde auf Betreiben der Wirtschaft mit dem Ziel geschaffen, die Einfuhr bestimmter Waren zu beschleunigen und die importierenden Unternehmen wettbewerbsfähiger zu machen. Aufgrund der Annahme, dass ohne ein derartiges System Unternehmen ihre Importabwicklung ins Ausland verlegt hätten, ergibt sich eine sehr positive Kosten-Nutzenbetrachtung, bei der dem österreichischen Staat beträchtliche Einnahmen gesichert werden konnten.

Das Verfahren der PAWA stellt eine innovative Anwendung dar, deren Geschäftsprozess mehrere Anwendungen in- und ausländischer Verwaltungsstellen verbindet. Das System verfügt ebenso über eine Schnittstelle zur Kontingentverwaltung der EU wie zum Zollsystem des BMF. Der Datenverkehr zu letzterem erfolgt durch digitale Signatur gesichert und ersetzt dadurch den Papierbescheid in seiner rechtsverbindlichen Wirkung.

**innovative,
verwaltungs-übergreifende
Anwendung**

Das System erlaubt eine wesentliche Verkürzung der Verfahrensdauer und erbrachte eine erhebliche Verwaltungsvereinfachung. Trotz der Anerkennung dieser Erfolge wurden in einer Stellungnahme des Rechnungshofes auch einige Unzulänglichkeiten bei der Planung, Koordination und Umsetzung des Projekts moniert.

**Verwaltungs-
vereinfachung und
Beschleunigung**

2.5 Help.gv.at

2.5.1 Ausgangslage

Help.gv.at startete 1997 als Behördenwegweiser, über welchen Informationen zu Verfahren und Formulare zum Download angeboten wurden. Von Beginn an waren die Inhalte des Portals entsprechend real auftretenden Lebenssituationen aufbereitet. Das Informationsangebot umfasste beim Start von Help 15 solcher Situationen.

**Start 1997 mit
15 Lebenssituationen**

Trotz des Gewinns des Speyerer Verwaltungspreises 1998 war das damals vom Finanzministerium geleitete Portal Help in der Bevölkerung weitgehend unbekannt. Aufgrund dessen wurde im selben Jahr eine Informationskampagne gestartet, welche die Bevölkerung mittels Werbe- und PR-Maßnahmen auf das Portal aufmerksam machen sollte. Heute gehört Help zu den bekanntesten Behördenseiten im World Wide Web (siehe FESSEL-GfK 2004).

Seit März 2001 bietet Help auch Online-Verfahren an. Mit dem Neustart 2002 trat die Entwicklung von Online-Verfahren in den Vordergrund. Diese Richtung wurde durch den Ministerratsvortrag von 2003 (Bundeskanzleramt 2003a) noch bestärkt. Darin wurde Help als das zentrale Transaktionsportal definiert, über welches zukünftig alle Online-Verfahren in Österreich erreichbar sein sollen.

**zum zentralen
Verwaltungsportal
bestimmt**

2.5.2 Ziele

Mit der Weiterentwicklung der Vorstellungen von E-Government änderten sich auch die Ziele von Help. Diese können wie folgt umschrieben werden:

- *Umsetzung eines One-Stop-Shops:* Help.gv.at soll das One-Stop-Shop Prinzip verwirklichen und einen zentralen Zugang zu Informationen von Behörden und E-Government Dienstleistungen bieten.
- *Bereitstellung aktueller und korrekter Information:* Ursprüngliches Ziel war die Schaffung eines Behördenwegweisers, der Informationen zu Behörden und Amtswegen bereitstellt. Diese Informationen sollten verständlich und benutzerfreundlich aufbereitet sein, was zur Umsetzung des Lebenslagenprinzips führte.
- *Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern:* FAQs bieten eine Möglichkeit, mit der Redaktion von Help in Verbindung zu treten und Anfragen zu stellen.

- *Online-Verfahren für Bürger und Unternehmen:* Neben den Möglichkeiten der Information und Kommunikation konzentriert sich die Entwicklung derzeit auf den großflächigen Ausbau von Antragsverfahren. Help leitet dabei Anträge oder Anliegen von Bürgern an die zuständige Behörde oder Abteilung weiter.
- *Freier Zugang zu Behördeninformation für alle:* Help bietet seine Informationen in sechs Sprachen an.

2.5.3 Umsetzung

BKA verantwortlich für Help

Mit der Umsetzung des Portals, welches 2004 in der Kategorie „A better life for European citizens“ mit dem eEurope Award¹⁰ für E-Government ausgezeichnet wurde, ist die Abteilung III/5 des Bundeskanzleramtes betraut. Aufgrund der Funktion als zentrales Transaktionsportal erfolgt besonders bei Online-Verfahren eine enge Kooperation mit der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes.

fachliche Unterstützung aus der Verwaltung

Für den Informationsteil verfügt Help über ein fünfköpfiges Redaktionsteam. Dessen Aufgabe ist die Aufbereitung und Aktualisierung von Inhalten. Unter anderem werden Änderungen aufgrund von Vorschlägen durch NutzerInnen oder wegen Gesetzesänderungen eingearbeitet. Fachliche Unterstützung erhält Help von Kontaktpersonen aus der Verwaltung. Für die Zukunft ist die Dezentralisierung der Informationen in Help geplant. Jede Verwaltungseinheit soll dann über ein Content Management System (CMS) die Informationen zu einem Verfahren selbst pflegen können.

Mit 28.10.2004 wurde vom BKA eine Initiative zur Gewinnung neuer Partnergemeinden für Help und die Amtsweg Online gestartet. Bürgermeister und Amtsleiter in ganz Österreich sollen für eine Teilnahme an Help.gv.at gewonnen werden, um so strategiekonformes E-Government auch auf kommunaler Ebene vermehrt zu verbreiten. Anfang 2005 waren über 370 Gemeinden als Teilnehmer am Portal registriert. Davon nutzen rund 200 die Online-Amtsweg aktiv. Die übrigen nehmen zumindest die Informationsdienste von Help in Anspruch. Das stetige Wachstum der Zahl der Gemeinden welche die Online-Verfahren von Help nutzen, belegt die zunehmende Bedeutung von Help für das kommunale E-Government. Diese erklärt sich aus der Funktion, die Help mit den Amtswegen Online für Gemeinden erfüllt.

2.5.4 Funktionen

zentrales Portal mit Sub-Portalen

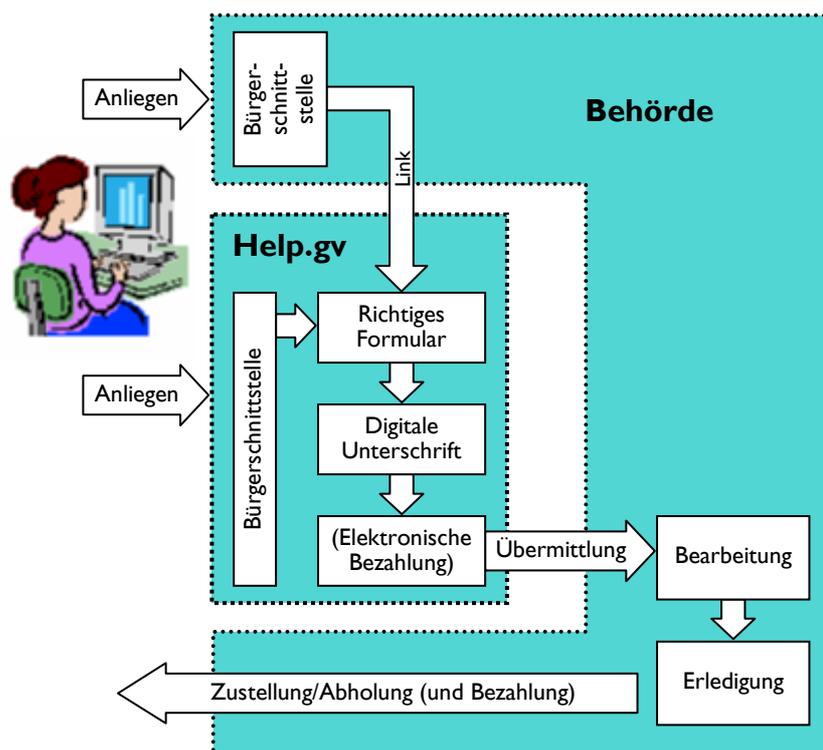
Help fungiert als zentrales Portal für BürgerInnen zur österreichischen Verwaltung und ist nach größeren Nutzergruppen in eigene Subportale für Unternehmen, Personen mit Behinderung und ausländische BürgerInnen gegliedert. Innerhalb dieser Zugänge erleichtert jeweils die Strukturierung nach wichtigen Lebens- bzw. Unternehmenssituationen die Interaktion mit den einzelnen Verwaltungsstellen.

Help bildet Front Office für Verwaltungsstellen

Help stellt keine durchgängigen Transaktionen bereit, sondern Online-Formulare als Schnittstelle zwischen Bürgern und Behörden. In die Organisation der internen Verfahren von Gemeinden und Bezirkshauptmannschaften kann Help nicht eingreifen. Die Bearbeitung eines von Help übermittelten Antrags kann entweder herkömmlich auf Papier oder auch elektronisch, etwa durch eine Fach-

¹⁰ <http://www.e-europeawards.org/>

anwendung, erfolgen. Eine Partnerschaft mit Help beeinflusst Back-Office-Prozesse nur in der Form, dass der Input eines Verfahrens, d. h. die Antragsdaten, die im Formular aufgenommen werden, teilweise vereinheitlicht werden müssen. Die Art und Weise der Bearbeitung bleibt der jeweiligen Behörde überlassen. Die Umsetzung von Behördenverfahren als Online-Amtswege fördert damit eine gewisse Vereinheitlichung der für Verfahren benötigten Antragsdaten. Diese wird im Rahmen des Kooperationsprozesses zwischen Bund, Ländern und Gemeinden erarbeitet.



Quelle: BKA

Abbildung 2.5-1: Schema des Help Formular-Frontends

Für die kostenlose Nutzung von Help benötigen Gemeinden außer einem PC mit Internetzugang keine weitere Hard- oder Software. Die Antragsdaten werden entweder als HTML- oder als XML-Seiten im elektronischen Postfach des jeweiligen Partners hinterlegt, je nachdem, ob die weitere Verarbeitung durch einen Mitarbeiter oder maschinell, etwa mit einer Fachanwendung, passiert. Existiert eine solche, besteht bei der Bestellung eines Verfahrens die Möglichkeit, die Anwendung so zu integrieren, dass diese die Antragsdaten automatisch übernimmt, anstatt dass diese im Postfach hinterlegt werden.

Das Help-Postfach entspricht der elektronischen Eingangsstelle einer Behörde im Sinne von § 13 Abs. 1 AVG, d. h. einer Internetadresse, unter der Anbringen mittels Online-Formular rechtswirksam eingebracht werden können. Help stellt damit den „verlängerten Arm“ der Gemeinden dar. Mit dem Einlangen in der Eingangsstelle erreicht der Antrag den Verfügungsbereich der Verwaltung. Er gilt somit als bei der Empfängergemeinde eingebracht, womit auch der gesetzliche Fristenlauf beginnt. Bei jedem Eingang wird eine für ein Verfahren zuständige und am Portal definierte Ansprechperson per Email darüber verständ-

Antragsdaten an Postfächer der Partner übermittelt

**bundesweites
Leistungsverzeichnis
im Entstehen**

digt, dass ein Antrag im Postfach der Gemeinde abgerufen werden kann. Zur Dokumentation wird ein Antrag bei der Übermittlung mit einem Zeitstempel versehen¹¹.

Die in Help geführten Online- und Offline-Verfahren werden zukünftig in einem strukturierten Leistungsverzeichnis gespeichert. Darin sind die in Help angebotenen Verfahren und Leistungen aller Verwaltungsebenen enthalten.¹² Zu den Leistungen werden etwa die notwendigen Inputdaten der benötigten Verfahrensbestandteile (Identifizierung, Bezahlung, Zustellung) sowie dazugehörige Informationsinhalte gespeichert. Bisher wurden die Spezifikationen für Antragsverfahren an die BRZ GmbH übermittelt, welche entsprechende Web-Formulare für Help umsetzte. Zukünftig sollen mithilfe des Leistungsverzeichnisses und eines Formularservers Online-Formulare für standardisierte Antragsverfahren schneller und zielgerichteter umgesetzt werden.

Help setzt für seine Verfahren die von der Stabsstelle IKT des Bundes entwickelten Komponenten ein. Die Funktionen dieser Bausteine, wie etwa Identifizierung, Authentifizierung oder Signaturprüfungen können so potentiell allen Gemeinden Österreichs zentral bereitgestellt werden, ohne dass diese die technischen Voraussetzungen für den eigenen Betrieb dieser Module erbringen müssen. So wird etwa bereits bei der Einbringung elektronisch signierter Anträge am Help-Portal eine Signaturprüfung durchgeführt. Signaturwert, Zertifikatsdaten und das Ergebnis der Prüfung werden am Ende des eingegangenen Antrags eingefügt und für die Sachbearbeiter der anschließend den Antrag empfangenden Behörde lesbar dargestellt.

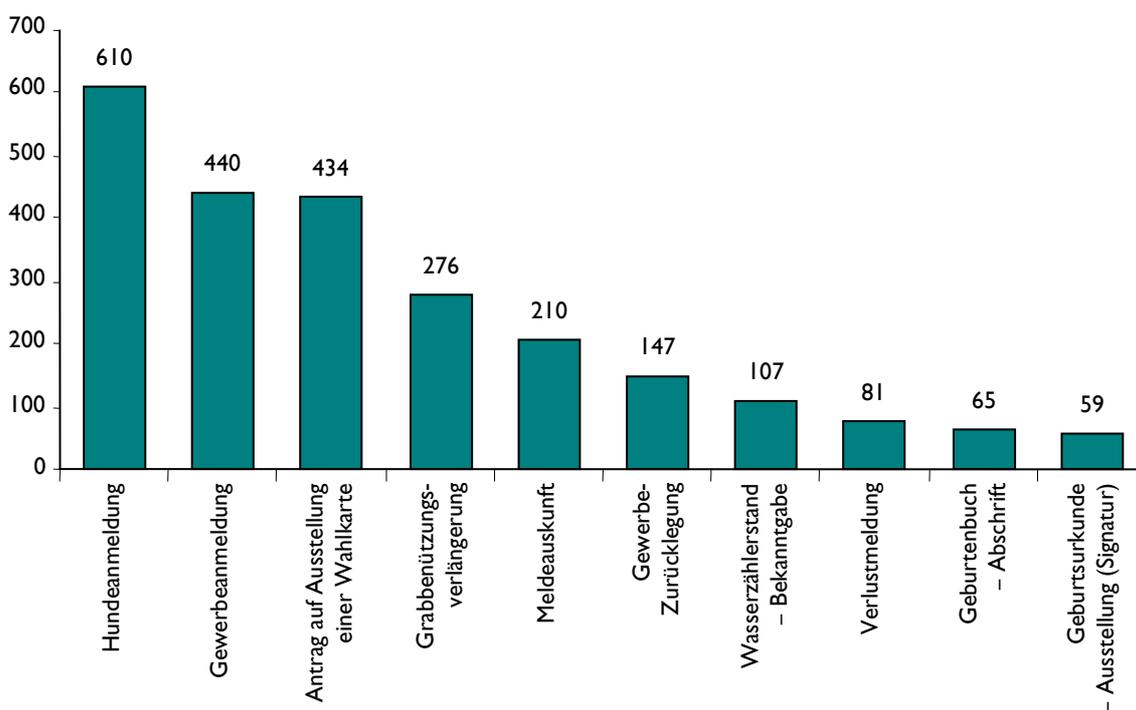


Abbildung 2.5-2: Echantträge in Help (Einführung des jeweiligen Verfahrens bis Dezember 2004)

¹¹ Für Empfehlungen eines standardisierten Eingangsprotokolls und Abschlussdialogs siehe <http://reference.e-government.gv.at/Empfehlungen.278.0.html>

¹² Ähnliche Leistungsdatenbanken gibt es bereits für Wien und das Land Steiermark, mit welchen die Datenbank von Help kompatibel sein soll.

2.5.5 Nutzung

Die stärkste Nutzung verzeichnen die Informationsinhalte von Help. Dazu gehören auch Offline-Formulare, welche monatlich etwa 20.000-mal nachgefragt werden. Die Nutzung von Online-Amtswegen, welche sichere Identifikation mittels Bürgerkarte verwenden, ist derzeit noch gering. Dienste ohne Identifikation dagegen werden zunehmend, wie in Abbildung 2.5-2 darstellt, nachgefragt.

Von 1999 bis Jänner 2005 steigerte sich die Nutzung von Help von 19.778 Besuchen monatlich auf 320.000. Die Formulare von Amtswegen Online (online und offline) sind mit 22 % der Zugriffe der am häufigsten besuchte Teil des Portals. Dahinter folgten Behördeninformationen (16 %) und die Arbeitnehmerveranlagung (13 %), für welche Help auf FinanzOnline verlinkt. Unter den Amtswegen Online rangiert die Gewerbeanmeldung auf den vordersten Plätzen.

Information am stärksten genutzt

HELP-Amtshelfer

- für UnternehmerInnen
- für Behinderung
- for foreign citizens

Adoption
Adressen
Alleinerziehung
An-/Abmeldung
Arbeit
Arbeitnehmerveranlagung
Aufenthalt
AuslandsösterreicherInnen
Auto
Begriffe
Behörden
Beihilfen
Einreise
Erben
Euro
E-Signatur
Fachhochschulen
Firmenbuch
Führerschein
Geburt
Gesetze
Gewalt
Grundbuch
Grundstückskauf
Haustiere
Heirat
Identitätsausweis
Jugendrechte
Katastrophenhilfe
Kfz
Kinderbetreuung

Amtsweg-Online / Formulare - Formularauswahl

Derzeit bieten wir Ihnen über **500** Formulare zum Download (pdf, rtf) oder zur elektronischen Bearbeitung online an. Sollten Sie Fragen zur [Vorgehensweise](#) haben, so können Sie diese auch in [Fragen und Antworten](#) zu Amtsweg-Online stellen.

Wenn Sie im Besitz einer [Bürgerkarte](#) (Signaturkarte, Handy-Signatur) sind, können Sie unser Testformular "[Geburtsurkunde - Ausstellung](#)" mit [E-Signatur](#) ohne Folgen ausprobieren. Zur Unterstützung beim Signieren bieten wir Ihnen eine [Anleitung](#).

Sie können über die **Gesamtauswahlliste** der Formularbezeichnungen auswählen:
Die Formularbezeichnung beginnt mit dem Kernthema des Formulars (z.B. **Hunde**anmeldung, Gewerbeanmeldung, **Staatsbürgerschaftsnachweis** - Antrag auf Ausstellung). Die Bezeichnung der gewünschten Erledigung (z.B. Antrag, Bewilligung, Formular) wird nachgestellt.

▶ A B C D E F G **H** I J K L M
N O P Q R S T U V W X Y Z

Häckseldienst - Anforderung
Hausstandsgründungsförderung - Ansuchen auf ein Darlehen
Heimatsrechtsbescheinigung
Heiratsurkunde - Ausstellung
Heiratsurkunde - Duplikat - Antrag auf Ausstellung
Heiratsurkunde (international)
Hilfe zur Sicherung des Lebensbedarfes - Antrag
Höherversicherung - Antrag

▶ Weiter

oder

▶ Formularsuche: ▶ Weiter

Abbildung 2.5-3: Amtswegen-Online Formularauswahl von Help

Wie in Abbildung 2.5-3 dargestellt, erfolgt die Auswahl eines Verfahrens in Help zuerst über eine alphabetische Liste von Lebenssituationen und Verfahren. Danach muss das Bundesland gewählt werden, in welchem die Leistung in Anspruch genommen werden soll. Ist das gewünschte Verfahren im Bundesland umgesetzt, erscheint eine Liste der Gemeinden, in welchen es durchgeführt werden kann. Wird ein Verfahren in einem Bundesland noch gar nicht angeboten, erhält der Benutzer eine Feedbackmöglichkeit. Damit kann der Bedarf an bestimmten Verfahren an das Entwicklungsteam von Help rückgemeldet werden. Im Anschluss daran werden Informationen wie der etwaige Besitz einer Bürgerkarte, die Registrierung bei einem Zustelldienst und die Häufigkeit des Bedarfs an einem Verfahren abgefragt. Tabelle 2.5-1 zeigt die Help-Partner mit den meisten durchgeführten Online-Verfahren.

Tabelle 2.5-1: *Echt-Anträge über Help nach Zeitraum und Städten*

2004	2003-2004	03.2001-12.2004	03.2001-01.2005
Feldkirch: 315	Linz: 406	Linz: 432	Linz: 474
Linz: 309	Feldkirch: 346	Feldkirch: 373	Feldkirch: 387
Innsbruck: 147	Innsbruck: 194	Wien: 264	Wien: 264

Quelle: BKA

2.5.6 Effekte

Verbreitung von E-Government in Gemeinden gefördert

Eine der intendierten Wirkungen, die Ankurbelung des Wachstums und der Verbreitung von E-Government, konnte mit Help durchaus erreicht werden. Die zentrale Bereitstellung von standardisierten Verfahren über das Portal reduziert für Gemeinden die Notwendigkeit aufwendiger Eigenentwicklungen, die zumeist großen Gemeinden und Städten vorbehalten ist. Angesichts der aus Sicht kleiner Gemeinden oft noch klärungsbedürftigen Materie E-Government bewirkt die Auslagerung des Angebots auf Portale eine einfache Lösung, welche auch ökonomische Vorteile mit sich bringt (Ferro 2004). Auf Portalen wie Help können entwickelte Lösungen vielfach repliziert und von allen auf dem Portal vertretenen Anbietern verwendet werden. Aufgrund der für digitale Güter typischen degressiven Durchschnittskosten ist die möglichst häufige Wiederverwendung von Verfahren die effizienteste „Produktionsmethode“ elektronischer Behördenwege.

wechselseitige Ergänzung öffentlicher und privater Angebote

Die Erstellung von IT-Dienstleistungen für Körperschaften wird von privaten IT-Dienstleistern mitunter als Konkurrenz oder Marktverzerrung kritisiert.¹³ Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Entwicklung und Verbreitung von E-Government durch am Markt zugekaufte Einzellösungen für Gemeinden aufgrund von Ressourcenbeschränkungen nicht im selben Maße realisierbar ist wie durch eine Zusammenarbeit mit Help. Da auf Online-Verfahren auch Eigenschaften von öffentlichen Gütern zutreffen und ein gewisses Marktversagen zu beobachten ist, erscheint die öffentliche und kostenlose Bereitstellung von Verfahren für das politische Ziel eines flächendeckenden E-Government Angebots notwendig.

Jedenfalls bildet Help keine Konkurrenz zu Lösungsanbietern, die interne Fachanwendungen für Gemeinden entwickeln. Help ersetzt diese Anwendungen nicht, sondern stellt vielmehr eine Benutzerschnittstelle als Erweiterung zu diesen dar. Aus Sicht der Entwickler von Help wäre deshalb auch eine Applikation, welche die Datenübernahme in den Back-Office-Bereich ermöglicht, im Angebotsportfolio kommunaler Softwareunternehmen zu begrüßen.

2.5.7 Zusammenfassung

Help heute wichtigste E-Government-Plattform

Help stellt für Bürger und Unternehmen den zentralen Zugang zum österreichischen E-Government dar. Das Portal besteht seit 1997 und bietet heute neben umfangreichen Informationen eine rasch wachsende Zahl an Online-Formularen, vor allem auf Gemeindeebene, an. Mit der Zahl der Partnergemeinden von Help vergrößert sich auch laufend die Flächendeckung mit den wichtigsten elektronischen Verfahren.

¹³ <http://www.report.at/artikel.asp?mid=1&kid=1&aid=6786>

Help stellt ein Front End, eine Zugangsplattform zu Diensten der Gemeinden dar. Dabei werden den Gemeinden die jeweiligen Antragsdaten für die Bearbeitung im Back-Office zur Verfügung gestellt. Das dabei eingesetzte XML-Format erlaubt offene Schnittstellen zu den im kommunalen Bereich weit verbreiteten Fachanwendungen der unterschiedlichen Hersteller. Auf diese Weise bleibt Help als zentrales Verwaltungsportal weiter ausbaufähig und erweiterbar.

**Zugang zu
Online-Diensten
von Gemeinden**

Help ist für den Ausbau von E-Government in Österreich sehr wichtig, da ohne eine zentral koordinierte Weiterentwicklung von elektronischen Amtswegen ein vergleichbares Wachstum auf kommunaler Ebene nicht möglich wäre. Dazu tragen auch Bemühungen bei, Gemeinden verstärkt für die Teilnahme an Help zu gewinnen. Seit dem Start dieser Partnerinitiative stieg die Zahl der Help-Partnergemeinden stark an.

2.6 Zentrales Melderegister ZMR

2.6.1 Ausgangslage

Die Grundlage für die Schaffung einer zentralen Einwohnerevidenz in Form des Zentralen Melderegisters (ZMR) wurde im Regierungsprogramm des Jahres 2000 gelegt (Bundeskanzleramt 2000). Mit dem Register sollte die Verwaltung der Meldedaten der Gemeinden, welche teils auf Papier, teils in elektronischen Systemen unterschiedlicher Art erfolgte, auf eine einheitliche IT-gestützte Lösung zusammengeführt werden. Mit 28.8.2000 wurde mit der Programmierung des Systems begonnen. Nach neun Monaten Entwicklungszeit konnte die Datenbank bis zum 17.5.2001 mit bei der Volkszählung erhobenen Daten befüllt werden. Damit war es erstmals möglich, online und österreichweit die Meldedaten von Personen zu erheben. Zuvor konnte nur die jeweilige lokale Meldebehörde Auskunft geben.

**Schaffung
einer zentralen
Einwohnerevidenz**

Im Regierungsprogramm 2003 (Bundeskanzleramt 2003b) wurde E-Government zur Priorität erklärt und ein gesetzlicher Rahmen für E-Government in Aussicht gestellt, in welchem die Personenevidenz im ZMR als wichtige Drehscheibe definiert werden sollte. Für die Umsetzung, Weiterentwicklung und Vermarktung des ZMR und seiner Dienste wurde am 1.1.2003 die Support Unit ZMR ins Leben gerufen. Auf die Organisationseinheit wurde dabei die Flexibilisierungsklausel nach § 17a Bundeshaushaltsgesetz (BHG) angewandt.

**ZMR als
E-Government-
Drehscheibe**

Mit dem E-Government-Gesetz traten am 1.1.2004 die gesetzlichen Bestimmungen in Kraft, welche die Nutzung des ZMR als Basisidentitätsregister für E-Government regeln.

2.6.2 Ziele

Bürgerorientierung und One-Stop-Shop	Die strategischen Ziele für ein einheitliches, zentrales Melderegister sind im Regierungsprogramm 2000 unter dem Titel „Bürgerorientierung“ beschrieben. So ist etwa die „Qualität der Leistungserbringung“ durch die Verwirklichung des One-Stop-Shop-Prinzips zu erhöhen. Erreicht werden soll dies durch die „Vernetzung von Datenregistern (unter Beachtung des Datenschutzes), um die wohnortsungebundene Erledigung von Behördenwegen zu ermöglichen“ (Bundeskanzleramt 2000).
rationelles Informationsmanagement	Mit der Weiterentwicklung des ZMR sollen diese grundsätzlichen Ziele im Jahr 2005 vertieft werden. Im Rahmen des Meldewesens sollen alle vom Gesetz vorgegebenen Verfahren weitestgehend optimiert und den Meldebehörden als Online-Prozesse zur Verfügung gestellt werden. Dies soll die Anlässe für Datenausgabe bzw. -erfassung ebenso wie den Manipulationsaufwand reduzieren. Anstelle von Mehrfacherfassungen und Neueingaben anhand einer Meldebescheinigung tritt zukünftig die Abfrage und Bearbeitung der zentralen Evidenz durch die jeweilige Institution selbst. Neben Behörden sollen – unter bestimmten Auflagen – auch private Unternehmen (z. B. Versicherungen) in die Lage versetzt werden, Abfragen durchführen zu können. Ziel ist es, das Self-Service Prinzip auf möglichst viele Behörden und private Organisationen zu erweitern und den Wohnsitz einer Person möglichst online ohne schriftlichen Meldenachweis ermitteln zu lassen.
Self-Service Prinzip	
Grunddaten für E-Government	Das BMI soll mit dem ZMR „neben allen Funktionen nach dem Meldegesetz die Grunddaten für eine IT-Gesellschaft und E-Government zur Verfügung stellen. Weiters wird angestrebt, Contentprovider für alle Bedarfsträger der öffentlichen Verwaltung zu sein. Das ZMR soll neue Standards in Abstimmung mit allen Partnern rasch umsetzen, um so technisch immer höchste Kompatibilität zu haben“. Weiters sollen „mit dem ZMR [...] allen Bürger/innen, der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung die Kerndaten der Österreicher/innen sowie von allen in Österreich lebenden Menschen zur Verfügung gestellt werden, was durch <ul style="list-style-type: none"> • Kostenrechnung und nachvollziehbare Umsetzung der Ergebnisse mit innovativen Ansätzen, • Flexibilisierung des Personalbedarfes durch Kooperation mit anderen Organisationen innerhalb des BMI und privaten Leistungsanbietern und durch • laufende Erhöhung der Abfragen durch Bereitstellung userorientierter Produkte und Dienstleistungen basierend auf der gültigen Gesetzeslage anzustreben ist“ (Verordnung ZMR 2003).

2.6.3 Umsetzung

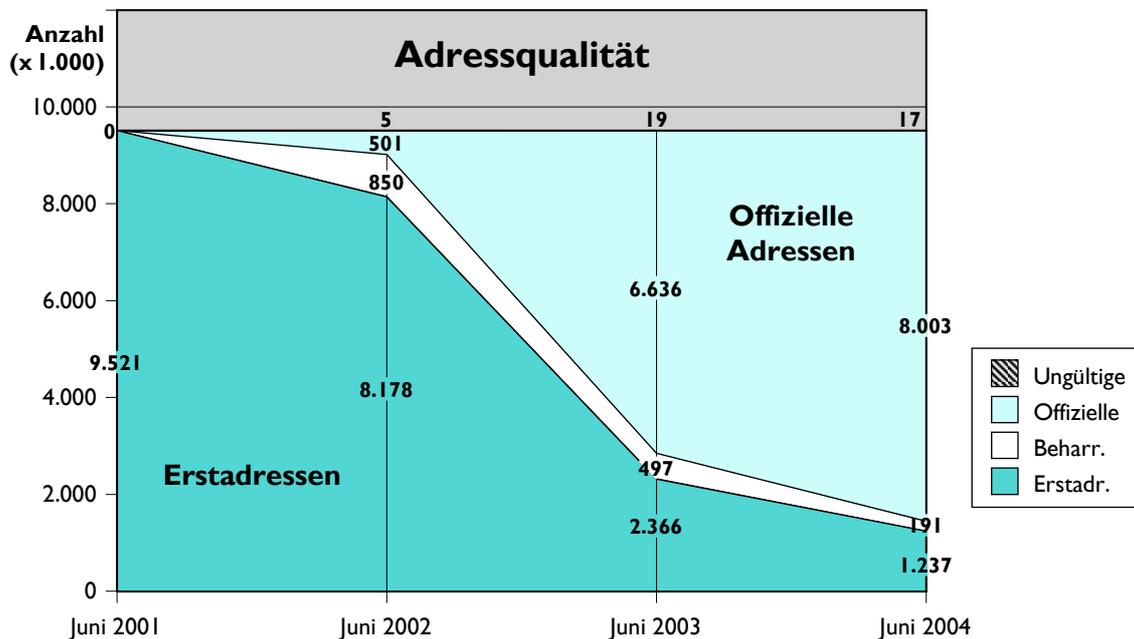
Support Unit ZMR	Die Umsetzung und Weiterentwicklung des ZMR erfolgt durch die Support Unit ZMR im BMI. Deren Aufgabe ist es, „allen gesetzlich definierten Bedarfsträgern das System sieben mal 24 Stunden zur Verfügung zu stellen. Gemeinsam mit den Gemeinden ist dafür zu sorgen, dass die Identitätsdaten und Wohnsitzdaten richtig und korrekt sind“ (Verordnung ZMR 2003). Fachliche Aufgaben der Support Unit sind: <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der erforderlichen Infrastruktur für den Zugang, • kostengünstiger Betrieb und Weiterentwicklung der Applikation, • Hilfestellung aller Anfrageberechtigten bei Problemen im Rahmen des ZMR.
-------------------------	---

Die Umsetzung des ZMR erfolgte zwischen August 2000 und Mai 2001. Nach einem anschließenden Probebetrieb startete der Echtbetrieb am 1.3.2002. Ab diesem Zeitpunkt war der Zugriff für alle Behörden sowie private „Business Partner“ wie Banken oder Versicherungen möglich.

**Start des ZMR-Betriebs
März 2002**

In dieser ersten Phase des ZMR mussten die Meldeadressen, welche aus der Erstbefüllung in Folge der Volkszählung stammten, eindeutig den Adressen im Gebäude- und Wohnungsregister zugeordnet werden. Dies passierte weitestgehend automatisiert, so dass die Meldedaten nun zu einem großen Teil auf „offiziellen“ Adressen beruhen. Wie aus Abbildung 2.6-1 ersichtlich, konnte bis Juli 2004 die Zahl der Adressen, die nicht offiziellen Adressen entsprachen, auf etwa 1,3 Millionen (gegenüber acht Millionen offiziellen Adressen) reduziert werden. Ziel war es, die Melde- von den Gebäudeadressen zu trennen, um die Datenqualität zu verbessern und die Wartung zu erleichtern. Beim Großteil der Meldungen werden heute nur mehr Adressen verwendet, die im Gebäude- und Wohnungsregister gespeichert sind.

Auch mit dem ZMR bleiben die örtlichen Meldevidenzen in Funktion und die Gemeinden die Besitzer der Meldedaten. Die lokalen Melderegister werden weiterhin für diverse Aufgaben der Gemeindeverwaltung benutzt, jedoch nicht mehr zur Abwicklung des Meldewesens und Wartung der Meldedaten. Die Wartung der Meldedaten durch die Behörden erfolgt im ZMR entweder direkt über die Benutzerschnittstelle oder über XML-Schnittstelle mittels Gemeindeverwaltungssoftware. ZMR und örtliche Melderegister werden täglich abgeglichen, letztere stellen jedoch nicht mehr die öffentlich gültigen Meldebestände dar.



Quelle: BMI

Abbildung 2.6-1: Adressqualität im ZMR 2001-2004

Neuprogrammierung des ZMR2	Um die zukünftigen Aufgaben des E-Governments besser erfüllen zu können, erfolgte eine Neuprogrammierung der Anwendung ZMR und die Umstrukturierung des zugrunde liegenden Datenbankschemas (ZMR2). In der Programmierung wird nunmehr vollständig auf standardisierte SOAP-Schnittstellen gesetzt. Dies gilt sowohl für die Datenanlieferung, etwa die Kommunikation mit den lokalen Melderegisteranwendungen, als auch für die Bereitstellung von Diensten als Web Services. Letzteres ermöglicht die leichtere Integration von Funktionalitäten des ZMR in Behördenanwendungen.
SOAP-Schnittstellen, Web Services, ...	
... Trennung von Personen- und Meldedaten, ...	Weiters geht mit dem ZMR2 die technische Trennung von Personen- und Meldedaten einher. Da Personendaten für die Identifizierung mittels Bürgerkarte benötigt werden, erhöht die Abkoppelung („Kapselung“) von den Meldedaten die Effizienz von Operationen in der Personendatenbank, etwa durch das Stammzahlenregister.
... Einbindung des Adress-GWR, ...	Das Personenregister bildet damit den Kern des ZMR. Es enthält alle identifizierten natürlichen Personen (auch Fremde) in Österreich und wird von Standesbeamten (z. B. bei Namensänderung wegen Heirat) aktualisiert. Im Gegensatz dazu befinden sich im Melderegister die Wohnsitzdaten, welche von den Meldebehörden gewartet werden. ¹⁴
... und Workflowbearbeitung	Mit dem Start des Echtbetriebs des ZMR2 im April 2005 und der Einbindung des GWR erfolgte ein weiterer Schritt zur Verbesserung der Qualität der Meldedaten: Bei (Um-)Meldungen werden als Meldeadressen jetzt nur mehr im Gebäude- und Wohnungsregister bzw. im Adressregister vorhandene Adressen verwendet. Dabei verweisen die Meldedaten nur auf die Gebäudeadressen. Anstelle der täglichen Aktualisierung der Meldeadressen mit dem Gebäuderegister erfolgt nun alle 30 Sekunden eine Überprüfung der den Meldungen zugrunde liegenden Adressen auf etwaige Änderungen ¹⁵ . Die Adressen werden mit der Meldeschiene Adress-GWR-Online, welche die Statistik Austria bereitstellt, von den Gemeinden selbst gewartet.
	Wichtigste Änderung des ZMR2 für die AnwenderInnen in der Verwaltung ist, dass Eingaben ins ZMR nicht mehr als eine Folge von Einzelschritten ausgeführt werden, sondern dass synchrone und asynchrone Prozessschritte mittels Workflowsoftware zu einem durchgehenden Prozess verknüpft werden. Die einzelnen Teilprozesse sind jeweils mit automatischen, für den Benutzer unsichtbaren Fehlerkontrollen und Prüfroutinen gesichert. Erst am Ende eines Prozesses werden die geprüften Änderungen in die verschiedenen Datenbanken eingetragen.
	Das ZMR war die erste E-Government Anwendung in Österreich, die für den Austausch mit anderen Verwaltungseinheiten eine XML-Schnittstelle verwirklichte. Diese musste mit allen, durch eine Vielzahl verschiedener Software-Anbieter implementierten lokalen Melderegistern, kompatibel sein. Mit dem ZMR2 wird diese Schnittstelle auf den SOAP-Standard gebracht. Das neue ZMR-System basiert auf Servern vom Typ IBM RS/6000, DB2 Datenbank- und WebSphere Application Serversoftware, wodurch die Skalierbarkeit für zukünftige Anwendungen im E-Government gegeben ist. Derzeit liegt die Antwortzeit bei 1,1 Sekunden bei bis zu 360.000 Abfragen pro Tag. Der Datenbestand beträgt etwa acht Millionen Haupt- sowie eine Million weitere Wohnsitz.

¹⁴ Für das Konzept Bürgerkarte müssen darüber hinaus Auslandsösterreicher sowie Fremde, die keinen Wohnsitz in Österreich haben, jedoch elektronische Verfahren in Anspruch nehmen wollen, im Ergänzungsregister eingetragen werden.

¹⁵ Bei Änderung eines Straßennamens oder auch nur der Adress-Schreibweise wird die alte Meldeadresse historisiert, d. h. im ZMR als Eintrag gespeichert. Die jeweils aktuelle Meldeadresse ist im ZMR nur als Verweis auf das GWR enthalten.

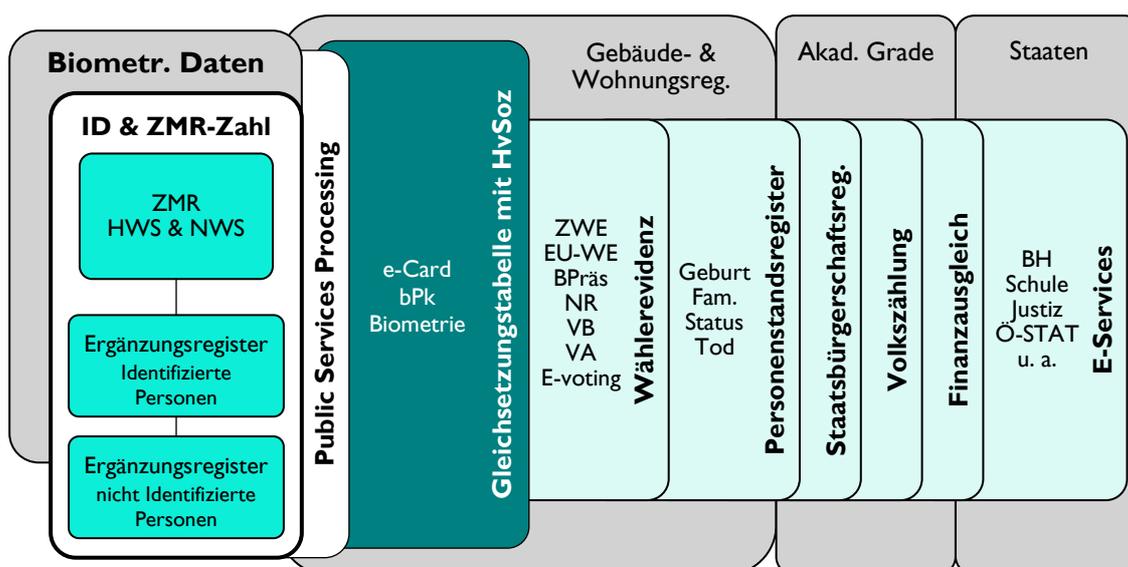
2.6.4 Funktionen

Im Rahmen des Meldewesens bietet das Melderegister der Verwaltung, Bürgern und Unternehmen eine Reihe elektronischer Dienste an. So wird es im Melderegister zukünftig möglich sein, als Bürger eine Ummeldung online selbst durchzuführen. Dem BMLV stehen im ZMR die Daten aller männlichen Personen im Wehrpflichtigenalter zur Verfügung. Der Verwaltung sowie der Wirtschaft stehen Dienste wie Adressensuche, Hauseigentümer-Auskunft, Meldeauskunft und Avisos¹⁶ zur Verfügung. Alle Funktionen sind in ihren Abläufen dokumentiert und für abfrageberechtigte Benutzer in so genannten „Use-Cases“ Schritt für Schritt beschrieben.

Rund um das ZMR wird ein Multiregisterkonzept für die elektronische Verwaltung entwickelt. Kern dieses Konzepts sind die ursprünglich als Meldedaten vorhandenen Personendaten aller österreichischen Einwohner. Rund um diese wird vom BMI eine Reihe von weiteren Registern für die Verwaltung umgesetzt. Die verschiedenen Register sind untereinander verknüpft, sodass Daten nicht mehrfach gehalten werden, sondern jeweils als Verweise auf andere Registerinhalte. Auf diese Weise können Redundanzen im Datenbestand vermieden werden.

Dienste des ZMR für Private und die Verwaltung

Multiregisterkonzept



Quelle: BMI

Abbildung 2.6-2: Funktionen des Multiregisterkonzepts

Zum Multiregisterkonzept zählt eine Reihe bereits existierender Verzeichnisse. Darüber hinaus bestehen für weitere, z. B. das Personenstandsregister oder die zentrale Wählererevidenz die technischen Grundlagen, während der gesetzliche Auftrag zur Umsetzung noch fehlt. Bestandteile und Funktionen des Multiregisterkonzepts sind:

- Das *Personenregister* enthält den Kern der Personendaten (Namen und Geburtsdatum) zur sicheren Identifizierung von natürlichen Personen.

Teile des Multiregisterkonzepts

¹⁶ Fortdauernde Suchaufträge, die Personen ausgeben, sobald sich diese behördlich melden.

- Staatsbürgerschaftsbehörden wird das *Staatsbürgerschaftsregister*, etwa für Einbürgerungen, zur Verfügung gestellt.
- Für Einträge im *Kraftfahrzeugregister* können Versicherungen direkt im Melderegister den Hauptwohnsitz abfragen. Dies bedeutet für die BürgerInnen, dass sie für eine KFZ-Anmeldung keine aktuelle Meldebestätigung mehr benötigen; für die Versicherungen verringert sich das Betrugsrisiko, etwa durch eine falsche Wohnsitzangabe.
- Bei der Ausstellung von Reisepässen erfolgt die Eintragung des ausgestellten Dokuments im *Identitätsregister*. Die im Pass abgedruckten Identitätsdaten werden dabei in ZMR-konformer Schreibweise aus dem Personen-, Staatsbürgerschafts- und Melderegister übernommen. Der Workflow des ZMR fasst die notwendigen Abfragen der unterschiedlichen Register zusammen und leitet den Bearbeiter durch den Prozess.
- Im *Stammzahlenregister* erfolgt auf Basis des Personen- bzw. das Ergänzungsregisters die Berechnung der Stammzahlen sowie der bereichsspezifischen Kennungen für natürliche Personen.
- Für den Hauptverband der Sozialversicherungsträger erfolgt anhand einer *Gleichsetzungstabelle* die Umrechnung von Stammzahlen in Sozialversicherungsnummern, unter welchen im Sozialversicherungswesen die Daten von Versicherten geführt werden. Damit kann mit der Personenbindung auch eine Identifizierung im Sozialversicherungsbereich stattfinden. Dadurch kann die Bürgerkarte als Ersatz für die eCard verwendet werden.
- Für die Schaffung einer zentralen *Wählerevidenz* für Wahlbehörden existieren bereits die technischen und rechtlichen Voraussetzungen. Lokale Wählerevidenzen könnten damit aus einer aktuellen Quelle gespeist werden. Für die Umsetzung fehlt jedoch noch ein entsprechender politischer Auftrag.
- Für Standesämter wird zukünftig das *Personenstandsregister* als eigenes Register geführt. Es soll die zentrale Verwaltung von Einträgen im Ehe-, Geburten- oder Sterbebuch erlauben. Die Möglichkeit der nachträglichen Beurkundung von elektronischen Einträgen anhand von Papierurkunden ist auch vorgesehen.
- Im *Urkundenregister* sollen Standesurkunden in elektronischer Form hinterlegt und verwaltet werden können.

2.6.5 Nutzung

Abfragen durch öffentliche und private Berechtigte

Im Jahr 2002 erfolgten ab dem Start des Echtbetriebs im März 253.950 kostenpflichtige Abfragen durch Behörden und so genannte Business Partner (davon 43.050 Abfragen zu € 1 und 210.900 Abfragen zu € 3), was zu Gesamteinnahmen in Höhe von € 675.750 führte (Verordnung ZMR 2003, S. 83). Die Höhe der Sätze für Abfragen bestimmt die Meldegesetz-Durchführungsverordnung (MeldeV 2002). Nach § 15 MeldeV haben „abfrageberechtigte Stellen“ € 1 und „sonstige Abfrageberechtigte“ € 3 als Verwaltungsabgabe zu leisten.¹⁷ Die Steigerung kostenpflichtiger Abfragen durch private Partner ist ein wichtiger Bestandteil des Geschäftsmodells des Melderegisters.

Gemeinden von Gebühren freigestellt

Gemeinden müssen als Bereitsteller der Daten im ZMR keine Abfragegebühren bezahlen. Ebenso besteht für Sozialversicherungsträger sowie für einige

¹⁷ Organe der Länder können ihre Abfragen als Pauschale von 2 Cent pro Einwohner bezahlen. § 16a Abs. 8 MeldeG sieht für Organe der Sicherheitsbehörden und Gemeinden die Befreiung von der Entrichtung der Verwaltungsabgabe vor (Meldegesetz 1991).

private Business Partner, deren Handeln im öffentlichen Auftrag erfolgt, wie etwa den Gebühreninkassoservice (GIS) des ORF, eine gesetzliche Befreiung.

Aufgrund der Organisationsform ist es der Support-Unit ZMR erlaubt, Einnahmen aus den erbrachten Leistungen „zur Bedeckung ihres Ausgabenbedarfes in Umsetzung ihres Projektprogramms zu verwenden“ (BMI 2003, S. 79, § 5). Die Support Unit ist deshalb bestrebt, die Zahl der gebührenpflichtigen Abfragen möglichst zu erhöhen. Der Grossteil der Abfragen betrifft jedoch die kostenbefreiten Gemeinden, welche von den Einsparungen durch die nun zentrale Registerführung durch das BMI gleichzeitig am meisten profitieren.

Tabelle 2.6-1: Nutzungszahlen des ZMR (2003)

Transaktionen (Abfragen und Auskünfte)	ca. 46 Millionen
Änderungen	ca. 2,25 Millionen
AVISO	ca. 104.000
Business Partner	ca. 800
Meldebestätigungen und Meldeabfragen	ca. 2,5 Millionen
Verfügbarkeit des Systems in der vereinbarten Betriebszeit	ca. 99,6 %
Durchschnittliche Antwortzeit	ca. 1,1 Sekunden
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Meldefalles durch einen Meldebeamten	ca. 4-5 Minuten

Quelle: BMI

Insgesamt entstanden im Finanzjahr 2003 durch Abfragen des ZMR etwa € 12,8 Millionen an Einnahmen, die zwischen dem BMI, dem BMF und den Gemeinden aufgeteilt wurden. Der Großteil entfällt dabei auf die Gemeinden als Besitzer der Meldedaten (€ 7,3 Millionen). Dem BMF kommen € 3 Millionen und dem BMI € 2,5 Millionen zu. Demgegenüber fielen bis Ende 2003 beim BMI für Entwicklung, Anschaffungen und Wartung Kosten in der Höhe von etwa € 16 Millionen an. Zur Deckung dieser Ausgaben hat die Support-Unit ZMR für die Projektdauer gemäß Projektbeschreibung ihre Einnahmen heranzuziehen.

2.6.6 Effekte

Grundvoraussetzung für die Umstellung des Meldewesens auf IT-unterstützte Prozesse war die Ausstattung aller Gemeinden mit der nötigen Infrastruktur. Bis zur Einführung des ZMR hatten 200 Gemeinden keinerlei EDV-Ausrüstung. Durch Einführung des Online-Meldewesens verfügt heute jede österreichische Gemeinde über entsprechende Computerarbeitsplätze mit Internetanbindung. Damit wurde eine wesentliche Voraussetzung für die Verbreitung der elektronischen Verwaltung in den österreichischen Gemeinden erbracht.

Die positiven Effekte des ZMR sind nicht nur auf das Meldewesen beschränkt zu sehen, obwohl in diesem Bereich derzeit die meisten Abfragen und Einträge getätigt werden. Vielmehr besteht auch im Zusammenhang mit anderen Registern die Möglichkeit, Personen online und ohne ihr Zutun eindeutig zu identifizieren. So kann etwa im Rahmen der KFZ-Anmeldung die Identifizierung und Eintragung eines Fahrzeughalters von der Versicherung selbstständig ohne Meldenachweis des Antragstellers durchgeführt werden. Weiters sind Anwendungen wie Registerzählungen denkbar, welche Einsparungspotenziale erwarten lassen. Die Organisation der Support-Unit ZMR nach betriebswirt-

**Identifizierung durch
Verwaltung und
Wirtschaft ohne
Meldenachweis ...**

**... und vielfältiges
Potenzial für weitere
Anwendungen**

schaftlichen Grundsätzen erscheint aus dieser Sicht insofern als zukunftsweisend, als damit die detaillierte Berechnung der Kosten der Leistungserstellung möglich wird. Dies ist für die Leistungsverrechnung von Bedeutung, wenn Dienste des ZMR von verschiedensten Verwaltungseinheiten in Anspruch genommen werden. Anhand des Melderegisters wird deutlich, dass bei E-Government Projekten Kosten und Nutzen vielfach an unterschiedlichen Stellen in der Verwaltung anfallen. Es ist deshalb zu erwarten, dass in Zukunft die Bedeutung von Kosten-Nutzenbetrachtung und Leistungsverrechnung innerhalb der Verwaltung zunehmen wird.

Schutz von Registerdaten

von Datenschutzkommission kritisierte Abfragepraxis umgestellt

Neben ökonomischen Effekten kommt auch den datenschutzrechtlichen Auswirkungen online zugänglicher Register große Bedeutung zu. Die Notwendigkeit funktionsfähiger und effektiver Kontrollinstanzen wird durch die Intervention der Datenschutzkommission (DSK) im Fall der privaten ZMR-Abfragen¹⁸ belegt. Nach kritischen Medienberichten wurde eine Einschränkung der Abfragemöglichkeiten notwendig, da die ursprüngliche Abfragelogik des ZMR Abfragen ohne Angabe von Geburtsdaten ermöglichte¹⁹. Dadurch konnten private Business Partner Meldedaten alleine mit den Namen und einem weiteren Merkmal einer Person abfragen. Bei mehreren Suchtreffern konnte in einem zweiten Schritt anhand der ausgegebenen Geburtsdaten die eigentliche Suchperson ausgewählt werden. Diese zweistufige Abfrage entsprach nach Ansicht der DSK nicht dem Meldegesetz, weil es damit möglich wurde, auch die Meldedaten von Personen abzufragen, die mit dem Suchenden in keinem rechtlichen Zusammenhang im Sinne des Meldegesetzes standen. Die DSK vertrat die Ansicht, es habe sich bei einigen Business Partnern „die rechtswidrige Vorgangsweise eingeschlichen, übermittelte ZMR-Daten gegen Entgelt an Dritte weiter zu übermitteln“ (DSK 2003). Abfragen dienten damit nicht mehr ausschließlich der „erwerbsmäßigen Geltendmachung oder Durchsetzung von Ansprüchen“, wie in § 16a Abs 5 MeldeG vorgesehen (Meldegesetz 1991). Die DSK warnte vor dem Hintergrund des für E-Government nötigen Vertrauens davor, „Aspekte des Grundrechtsschutzes gegenüber kaufmännischen Erwägungen hintanzustellen“ (DSK 2003), da sowohl die ungeprüfte Vergabe von Zugriffsberechtigungen als auch die Aufweichung der Abfrageeinschränkungen geeignet wäre, die kostenpflichtigen Abfragen zu maximieren.

2.6.7 Zusammenfassung

Schlüsselfunktion für E-Government

ZMR-Abfragen verstärkt in Verfahren integrieren

Die Entwicklung des ZMR erfüllt eine Schlüsselfunktion für den Ausbau von E-Government mit vielfältigen Potenzialen für ein rationelles Informationsmanagement und effiziente elektronische Dienstleistungen. Mit dem ZMR wird seit 2001 an einer Personendaten evidenz gearbeitet, die Kern einer Registerinfrastruktur für E-Government ist. Mit dem im April 2005 in Echtbetrieb gegangenen ZMR2 bekam das Melderegister eine moderne technische Basis, die eine einfachere Einbindung in elektronische Verfahren und eine Vernetzung mit einer Reihe bestehender und geplanter Register und Anwendungen erlaubt. Eine verwirklichte Funktion ist etwa die Bereitstellung von Personendaten für

¹⁸ Siehe Empfehlung K213.002/008-DSK/2003 vom 9.5.2003 (DSK 2003).

¹⁹ Da es sich beim Melderegister um ein (teilweise) öffentliches Verzeichnis handelt, ist ein Zugang für private Personen oder Unternehmen gesetzlich vorgesehen. Allerdings ist die Öffentlichkeit des Melderegisters eingeschränkt: Nur Personen, die in einem rechtlichen Zusammenhang mit dem Abfragenden stehen, dürfen abgerufen werden. Aus diesem geforderten Bezug zur gesuchten Person ergibt sich die Voraussetzung, dass ein Abfragender gewisse Grundinformationen über die zu identifizierende Person besitzt.

das Stammzahlenregister zur Erstellung der Personenbindung der Bürgerkarte. Damit steht das ZMR als Identitätsregister für natürliche Personen im Mittelpunkt von E-Government in Österreich.

Die für das ZMR verantwortliche Organisationseinheit im BMI wird im Rahmen eines Pilotprojekts als so genannte „Flexi-Einheit“ nach privatwirtschaftlichen Grundsätzen einschließlich Kosten- und Leistungsrechnung geführt. Aufgrund des großen Bedarfs an kostenpflichtigen Meldeabfragen durch private Unternehmen konnten die Einnahmen der Support Unit-ZMR die getätigten Investitionen bereits abdecken.

Die Verwendung des ZMR für das Meldewesen der Gemeinden führt auch die Problematik von zentralen Diensten in Bezug auf eine gemeinsame Finanzierung vor Augen. Dabei entstehen den Gemeinden substantielle Einsparungen durch das ZMR, dessen Kosten jedoch derzeit noch das BMI trägt.

Auch zeigt das Beispiel des ZMR die Notwendigkeit funktionierender Datenschutzmechanismen im Spannungsfeld wirtschaftlicher Interessen. In diesem Bereich ist es besonders wichtig, dass im Hinblick auf die zukünftige Entwicklung und Akzeptanz von E-Government vorausschauend rechtzeitig wirksame Maßnahmen ergriffen werden.

**Finanzierung durch
kostenpflichtige
Abfragen**

**wirksamer Datenschutz
als Grunderfordernis**

3 Projekte auf Landesebene

3.1 Wien

Wien nimmt im Rahmen von E-Government insofern eine Sonderrolle ein, als es sowohl den Status eines eigenständigen Bundeslandes als auch den einer Stadt bzw. Landeshauptstadt hat. Die Stadtverwaltung agiert daher sowohl auf Landes-, Gemeinde- und teilweise (mittelbar) auf Bundesebene.

**Landes- und
Gemeindeebene**

3.1.1 Ausgangslage

Erste Schritte in Richtung E-Government unternahm die Verwaltung von Wien bereits im Mai 1995: Unter der Adresse www.magwien.gv.at begann die Bereitstellung der täglichen Rathauskorrespondenz (die Presseaussendungen des Tages), eines Pressespiegels sowie einiger Broschüren via Internet. Bald darauf kamen zahlreiche Umweltinformationen, zum Beispiel die täglichen Luftmesswerte hinzu. Die Stadtplan-Suche – bis heute eines der beliebtesten Services – folgte 1996. Im Jahr 1998 setzte schließlich die Entwicklung des über Informationsdienste hinausgehenden E-Government-Angebots ein. Der Webservice der Stadt Wien – zunächst bekannt unter dem Logo „Wien Online“, heute unter „wien.at“ – feiert somit im Jahr 2005 bereits sein zehnjähriges Jubiläum.

Start 1995

3.1.2 Ziele

Die Anfänge der Internetnutzung durch die Wiener Stadtverwaltung standen, ähnlich anderen europäischen Städten wie etwa Amsterdam und Berlin, im Zeichen der Vision der „Digitalen Stadt“. Mit der Verbreitung von E-Government als Leitbild für eine umfassende Modernisierung des Serviceangebots für BürgerInnen, Unternehmen und sonstige Organisationen erweiterte sich auch für Wien die Zielsetzung. Die strategischen Verwaltungsziele Kundenorientierung, Effizienzsteigerung und Beschleunigung von Verwaltungsabläufen wurden als primäre Ziele des Reformkurses formuliert (Magistratsdirektion Wien 2003). Vereinfacht lässt sich dies mit der Formel „Amtswege erklären, erleichtern oder ersparen“ umschreiben. Großen Stellenwert nehmen dabei die Grundsätze von Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit ein sowie das „One Stop Prinzip“. Es sollte eine virtuelle Anlaufstelle (One-stop Government) für BürgerInnen und Unternehmen geschaffen werden, die sie zu den Dienstleistungen über das Behördenportal „wien.at“ heranführt und dadurch unnötige Behördenwege und Zeit erspart. Ein weiteres wesentliches Anliegen blieb dabei stets die allgemeine, barrierefreie Zugänglichkeit sämtlicher elektronischer Dienstangebote. Diese müssen von allen Menschen genutzt werden können, unabhängig von technischer Ausstattung, Sicherheitseinstellungen oder persönlichen Handicaps. Zu diesem Zwecke wird grundsätzlich auf standardkonforme technische Lösungen und die Einhaltung der WAI-Richtlinien für ein barrierefreies Webdesign (Level AA) große Betonung gelegt (vgl. Mittheisz 2003).

**vom Leitbild „Digitale
Stadt“ ...**

... zu E-Government

One-stop Government

Datenschutz

Barrierefreiheit

3.1.3 Umsetzung und Funktionen

anfangs Informationsangebote	Beginnend mit Informationsdiensten wurde das E-Government-Angebot seit seinem Start im Jahr 1995 in der Folge ständig erweitert. Bereits nach zwei Jahren im Netz war der Webservice der Stadt Wien Ende 1997 schon auf über 4.500 Webseiten, rund 13.000 Meldungen der täglichen Rathauskorrespondenz und fast zwei Dutzend Datenbanken gewachsen. Dynamisches Wachstum und Fortschritte der Internetnutzung erforderten mehrmalige Redesigns betreffend Navigationsgrundsätze und grafische Gestaltung (davon das jüngste im Mai 2005). Dabei wurde auch die englischsprachige Version völlig überarbeitet. „Usability tests“ gehören zum Standardrepertoire der Entwicklung einzelner Online-Dienste. Weiters wurde mit der Einführung von Richtlinien für das Design der Inhalte ein einheitliches Erscheinungsbild gewährleistet.
mehrere Redesigns	
Usability tests	
„Virtuelles Amt“	Wesentliche Etappen des Ausbaus des „Virtuellen Amtes“ fanden im Zuge von Projekten wie „eVienna“ (2001 bis 2003) statt. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum etwa 70 Projekte realisiert. Dem hohen Stellenwert des Ziels allgemeiner Zugänglichkeit wurde auch durch die forcierte Schaffung öffentlicher Zugangsmöglichkeiten zum Internetangebot Rechnung getragen. Dies geschah durch mehrere Generationen von „Public Access Points“ bzw. „Public Terminals“; seit 2001 auch durch „Höhenverstellbare Vienna Access Points“, die den Zugang behindertenfreundlich machen sollten.
Public Access Points	
Portal www.wien.at	Im Jahr 2001 wurde das Portal www.wien.at als zentraler Zugang zum E-Government-Leistungsangebot der Stadt Wien geschaffen, über welches auch das Virtuelle Amt abrufbar ist. Insgesamt sind fast 280 Amtswege für BürgerInnen und Unternehmen darüber zugänglich. Sie sind mit entsprechenden Erläuterungen und Links versehen, die die Abwicklung erleichtern sollen. Der Aufbau einer Amtshelferseite ist jeweils einheitlich und informiert über Voraussetzungen, notwendige Unterlagen, Online-Formulare, Zuständigkeit, Kosten, Termine bzw. Fristen und sonst zu Beachtendes. 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.
100 Offline-Formulare, 50 Online-Formulare	Neben über 100 Offline-Formularen für verschiedene Verwaltungsverfahren bietet Wien seinen BürgerInnen mittlerweile für etwa 50 Verfahren Online-Formulare an (z. B. Grunderwerb durch Ausländer, Gewerbeanmeldung). Etwa 10 % davon verlangen eine Registrierung der BenutzerInnen, der Großteil ist frei zugänglich. Unternehmen können über 20 Online-Dienste nutzen. Davon am besten ausgebaut sind Anträge im Rahmen der Gewerbeanmeldung, 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 Gewerbebeakt 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. Einer der Arbeitsschwerpunkte liegt derzeit auf der Umsetzung des E-Government-Gesetzes. Dies betrifft besonders die technischen Basisdienste wie etwa die Authentifizierung elektronisch eingebrachter Anträge (Stichwort Bürgerkarte) oder die Amtssignatur.
Arbeitsschwerpunkte 2005	Im Jahr 2005 bedeutet dies weiters folgende Vorhaben: <ul style="list-style-type: none"> • weiterer Ausbau des Virtuellen Amtes auf wien.at, • schrittweise Integration der „elektronischen Bezahlfunktion“ in weitere E-Government-Anwendungen, • Unterstützung der Verwendung der Bürgerkarte zur Authentifizierung und Identifikation gemäß E-Government-Gesetz beim Bürgerzugang,

- Unterzeichnung elektronischer Bescheide durch die ausstellende Behörde mittels „Amtssignatur“ (Pilotanwendung „Ausländergrunderwerb“),
- Ausbau und funktionale Erweiterung bei Bauakt, Gewerbeakt, § 90-Verfahren etc.,
- Umsetzung der Anwendungsform „elektronische Zustellung“.

Die Zielformel „Amtswege erklären, erleichtern oder ersparen“ bestimmt auch weitgehend das Angebot und dessen Funktionalität. „Das Internet-Angebot der Stadt Wien versteht sich als Service-Portal für alle Wienerinnen und Wiener sowie für all jene, die etwas von der Stadtverwaltung benötigen oder mehr über die Bundeshauptstadt erfahren möchten“.²⁰ Die Inhalte werden von über 150 Fachleuten aus den jeweils zuständigen Magistratsabteilungen bereitgestellt und allgemein verständlich aufbereitet. Seit Anfang 2005 ist zur Unterstützung der Arbeit der AutorInnen ein spezielles, auf einer Open Source-Lösung basierendes Content Management System im Einsatz.

**Amtswege erklären,
erleichtern oder ersparen**

Von den 280 Amtshelferseiten, die das Virtuelle Amt auf wien.at im Jahr 2005 umfasst, erlauben mittlerweile rund 50 Amtswege eine Online-Erledigung. Anerkennung für das geschaffene E-Government-Angebot drückt sich unter anderem in öffentlichen Auszeichnungen aus. Wien errang für seine E-Government-Entwicklungen mehrere internationale und nationale Preise. Als jüngste Auszeichnung wurde der Stadt Wien (Presse- und Informationsdienst) für die Website <http://www.wien.gv.at/amtshelfer/> der „Justitia Award 2005“ in der Kategorie „Öffentliche Hand, Interessenvertretungen und Ausbildung“ zuerkannt.

Als Beispiele für fortgeschrittene Online-Verfahren seien drei hervorgehoben und etwas näher beleuchtet.

3.1.4 „Ausländergrunderwerb“

Im Bereich des Wiener „Ausländergrunderwerbsgesetzes“ (Genehmigungsverfahren und Verfahren zur Ausstellung einer Negativbestätigung) besteht die Möglichkeit, die Behördeninteraktion durchgängig elektronisch über Internet abzuwickeln. Das unter dem Kürzel „Ausländergrunderwerb“ bekannte Verfahren betrifft Genehmigungen zum Erwerb von Eigentumswohnungen und Grundstücken durch Nicht-EU-BürgerInnen. Die komplett elektronische Verfahrensabwicklung umfasst folgende Komponenten:

**vollelektronisches
Verfahren ...**

- Authentifizierung und Einbringung eines Antrags,
- Eingangsbestätigung,
- Einfügung und Übersendung erforderlicher Dokumente,
- elektronische Akteneinsicht über den Verfahrensstand,
- Einsichtnahme in Stellungnahmen der Gutachterbehörden,
- Datenübermittlung über eine gesicherte Verbindung,
- Online-Bezahlservice für anfallende Gebühren,
- elektronischen Zustellung des Bescheides, sowie
- Bestätigung der Rechtskraft mit elektronischer Amtssignatur nach dem E-Government-Gesetz (E-GovG).

²⁰ <http://www.wien.gv.at/pid/aktuell/zehnjahresjubilaeum/wie-wien-at-funktioniert.html>

**... inklusive
Amtssignatur**

Der Magistrat der Stadt Wien verfügt als erste Gebietskörperschaft in Österreich seit Mai 2005 im Bereich des Wiener Ausländergrunderwerbsgesetzes über eine einsatzfähige Amtssignatur (Abbildung 3.1-1).

	Signiert von	Max Mustermann, Magistratsabteilung 99
	Datum	2005-03-17T12:22:56
	Zertifikat	CN=a-sign-corporate-light-02,OU=a-sign-corporate-light-02,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Seriennummer	67704
	Verfahren	urn:publicid:wien.gv.at:ZP+bescheid+agg-1.0
Signaturwert	LC0I3UYNmTUPsSkwRBl iYLCxMjJEZvba0LaZOIXjDCYbsqu l dgtPFY32dh+TMHly 56poW+KUFQjMMFSfpLJUyfv23MRMgZMTQM2ZqiTIGR75Dj7P79DZx+zn6lEHQabT S+K+uWvOGj4eRxBOlia9JRF8u3EAV9uEA+rWJU8hlls=	
Hinweis	Informationen über die Rückführbarkeit der Amtssignatur in die elektronische Form und die dabei verwendeten Prüfmechanismen betreffend sind unter http://www.wien.gv.at/amtssignatur/verfügbar .	

Abbildung 3.1-1: Grundstruktur einer Amtssignatur der Stadt Wien

Pionierrolle Wiens

Die zuständige Magistratsabteilung (MA 20) kann jetzt als Pilotdienststelle erstmals eine völlig durchgängige, interaktive elektronische Verfahrensabwicklung gewährleisten. Alle behördlichen Erledigungen (Bescheide und Bestätigungen) werden der Behörde mittels Amtssignatur zugerechnet; eine handschriftliche Unterfertigung entfällt. Mit der im § 20 E-Government-Gesetz vorgesehenen Beweiskraft elektronischer Dokumente mit Amtssignatur vermag die Magistratsabteilung in ihrem Kundenverkehr den ersten völlig papierlosen Akt anzubieten. Zuvor war die Rechtskraft der Bescheide ohne elektronisches Amtssiegel nicht gegeben, sofern nicht ein so genannter Originalrechtskraftstempel der MA 20 am Ausdruck angebracht wurde. Nunmehr werden die Bescheide nicht nur mit der elektronischen Amtssignatur unterfertigt, auch das Anbringen der Rechtskraftklausel ist auf diesen Bescheiden möglich. Bei der Vorlage des Bescheides beim Grundbuchgericht ist diese Bestätigung erforderlich. Falls die Echtheit eines solchen ausgedruckten Dokumentes angezweifelt wird, besteht die Möglichkeit der elektronischen Rückführbarkeit und Verifizierbarkeit einer Ausstellung durch die Ausländergrunderwerbsbehörde.

erster Anwendungsfall

Der erste mit Rechtskraftbestätigung und Amtssignatur versehene Bescheid wurde von der MA 20 am 10. Mai 2005 einem mit dem Erwerb einer Eigentumswohnung durch einen ausländischen Klienten befassten Rechtsanwalt zugestellt. Dieser nutzte außerdem das ebenfalls neu angebotene System „E-Bzahlen“ für die Entrichtung der Gebühren.

3.1.5 Gewerbeangelegenheiten

Ein ebenfalls weit ausgebauten Verfahrensbeispiel des Wiener E-Government-Angebots im Wirtschaftsbereich betrifft das Gewerbewesen. Die Gewerbebehörde in Wien umfasst die MA 63 und die Magistratischen Bezirksämter. Der Gewerbeakt ist zugleich ein Beispiel für fortgeschrittene Integration im Back-Office-Bereich. Die elektronische Abwicklung von Gewerbeangelegenheiten ist seit August 2001 möglich und enthält ein ganzes Bündel von Diensten:²¹

- Gewerbeanmeldung/-ansuchen,
- Antrag auf Feststellung der individuellen Befähigung,
- Ansuchen um Nachsicht vom Befähigungsnachweis,
- Geschäftsführer/in-Bestellung/-abmeldung,
- Standortverlegung des Gewerbes innerhalb Wiens,
- Anmeldung weiterer Betriebsstätte innerhalb Wiens,
- Namens-/Firmenwortlautänderung,
- Zurücklegung eines Gewerbes in Wien,
- Zurücklegung einer weiteren Betriebsstätte in Wien.

Eingabemasken und Erläuterungen zu sämtlichen Vorgängen werden außer in Deutsch auch in Englisch, Französisch, Kroatisch, Serbisch und Türkisch angeboten. Der Vorgang Gewerbeanmeldung/-ansuchen bildet ein Basiselement. Nach Eingabe der erforderlichen Grunddaten durch die NutzerInnen, unterstützt durch die Auswahl aus Listenangeboten, werden die Daten automatisch an das zuständige Bezirksamt weitergeleitet. Unmittelbar darauf ergeht eine Eingangsbestätigung mit Angabe der zuständigen Stelle und einer ID-Nummer, die in Kombination mit einem zweiten individuellen Code in der nachfolgenden personalisierten Kommunikation zur Authentifizierung dient.

Erforderliche Beilagen können eingescannt und per E-Mail, aber auch per Fax oder Brief übermittelt werden. Bestimmte Dokumente müssen nicht mehr eingereicht werden, sondern es genügt die Erklärung der NutzerInnen als Grundlage für ein selbständiges Überprüfen bei den relevanten öffentlichen Stellen wie Gewerberegister, Strafregister und Insolvenzregister durch die Gewerbebehörde. Was die Änderungen bestehender Gewerbe betrifft, so können nach erfolgter Authentifizierung die bei der Behörde gespeicherten relevanten Daten am Bildschirm angezeigt und ausgedruckt werden. Dies erlaubt es, Änderungen dieser Daten (Namensänderung, Standortverlegung, ...) ohne weitere Behördenwege zu erledigen, wobei die Stammdaten bei späteren Kontakten nicht mehr eingegeben werden müssen.

Bei ihrer Preisverleihung zum „Amtsmanager 2002“ hat die Wirtschaftskammer Österreich das Projekt „Gewerbe Online“ der Stadt Wien mit dem 2. Hauptpreis ausgezeichnet. Diese Anerkennung fand eine Fortsetzung auf europäischer Ebene: Im Auftrag der Europäischen Kommission wurde Ende 2003 eine Umfrage über die Qualität und die Nutzung elektronischer Behördendienste unter den EU-Mitgliedsstaaten und in drei weiteren europäischen Nationen durchgeführt (PLS Ramboll/eWorx 2003). Dabei wurden auch die zehn besten Webseiten für E-Services der Öffentlichen Verwaltungen gereiht. Im Rahmen dieses EU-weiten Rankings wurde das Wiener Gewerberegister unter den besten drei der europäischen elektronischen Behördendienste eingestuft. In den Begründungen wurde auf die Zeitersparnis und die Erhöhung der Flexibilität für die Unternehmen hingewiesen sowie die leichte Benutzbarkeit, die Sprachenvielfalt und die leichte Auffindbarkeit hervorgehoben, was sich auch in steigenden Nutzungsraten niederschlägt (siehe 3.1.7).

**Integration im
Back-Office**

Bündel von Diensten

**Angebot in sechs
Sprachen**

**Erleichterungen für
die NutzerInnen**

Auszeichnungen

²¹ <https://www.wien.gv.at/wgrweb/>

3.1.6 Online Bezahlen und elektronische Rechnungslegung

neuer Bezahlservice nach E-Payment Standard

Die Verwaltung Wiens bietet die Möglichkeit des elektronischen Bezahls bereits seit einigen Jahren. Seither erfreut es sich steigender Beliebtheit, sodass zum Beispiel im Jahr 2004 etwa 1.000 KundInnen ihr Parkpickerl via Internet beglichen. Seit Februar 2005 ist ein neuer Online-Bezahlservice in Betrieb, der als noch sicherer und einfacher gilt und nun auch das Bezahlen kostenpflichtiger Leistungen der Magistratischen Bezirksämter ermöglicht. Das neue Bezahlssystem nützt die jeweiligen Telebankingsysteme der Banken und basiert auf einer allgemein gültigen Schnittstelle nach dem E-Payment Standard (eps).²²

Ablauf

Der über www.wien.gv.at/bezahlen/zugängliche Bezahlservice funktioniert folgendermaßen: Nach Aufruf des Dienstes ist für die jeweilige Rechnung eine 12-stellige Identifikationsnummer einzugeben, die sich entweder direkt auf dem Erlagschein oder der dazugehörigen Rechnung findet. Danach wählt man im Menü jenes Kreditinstitut aus, bei dem man sein Konto hat und über welches die Zahlung abgewickelt werden soll. Durch Verbindung zum Online-Banking System der Bank erscheint auf dem Bildschirm der vorausgefüllte virtuelle Zahlschein. Nach Kontrolle der Daten kann der Zahlungsvorgang mit Eingabe eines gültigen TAN-Codes oder Authorisierung mittels Signaturkarte abgeschlossen werden. Dabei ergeht gleichzeitig eine signierte, elektronische Zahlungsbestätigung an die Stadt Wien.

elektronische Rechnungslegung gänzlich papierlos

Auch die Rechnungslegung in elektronischer Form wird der Wirtschaft bereits seit längerer Zeit angeboten. LiegenschaftsbesitzerInnen 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 standardisierte XML-Schnittstelle elektronisch Rechnungen legen. Die Bezahlung wird vom Rechnungswesen der Stadt Wien dann vollkommen papierlos veranlasst (Skacel 2003). Aus umsatzsteuerrechtlichen Gründen (Vorsteuerabzug) war bisher jedoch zusätzlich eine monatliche Sammelrechnung zu erstellen. Nach Einführung der elektronischen Signatur im Umsatzsteuergesetz²³ bzw. durch eine darauf Bezug nehmende Verordnung des Bundesministers für Finanzen²⁴ sind zusätzliche Papierrechnungen nicht mehr erforderlich. Vorteile der elektronischen Rechnungslegung ergeben sich für Unternehmen vor allem durch die vollautomatisierbare Abwicklung und den dadurch ermöglichten schnelleren Durchlauf der Fakturen durch die erforderlichen Kontrollstellen der Wiener Verwaltung. Von Seiten Wiens ist weiters geplant, bei der Übermittlung der elektronischen Rechnung externe Clearingstellen einzuschalten, die den Geschäftspartnern in der Wirtschaft ein breiteres Angebot an Beratung, Betreuung und Datenschnittstellen sowie zusätzliche Dienstleistungsangebote bieten.

weitere Online-Dienste

Die stellvertretend hervorgehobenen drei E-Government-Dienste ließen sich um eine beträchtliche Zahl weiterer Beispiele für Online-Dienste erweitern. Erwähnt sei abschließend etwa „Bürgeranliegen Online“, ein Dienst zur abteilungsübergreifenden Erfassung von Anliegen, Beschwerden und Anregungen aus der Bevölkerung. Er erlaubt es, dass auch ohne Kenntnis der Kompetenzen und Zuständigkeiten in der Verwaltung Anliegen von BürgerInnen an die

²² <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=020050316009&DATUM=20050316&S0>

²³ § 11 Abs. 2 UStG 1994, BGBl. Nr. 663/1994 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 27/2004.

²⁴ https://www.bmf.gv.at/Steuer/Umsatzsteuer/Verordnungen/VO_Elektronische_Rechnung.pdf, § 11 Abs. 2 UStG 1994, BGBl. Nr. 663/1994 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 27/2004.

entsprechende Stelle geleitet werden und über einen individuellen Code die Nachverfolgung eines Anliegens sowie Online-Einsicht in den aktuellen Bearbeitungsstand möglich ist. Zu erwähnen sind weiters interaktive Informationen zur Staatsbürgerschaft: Die Wiener Staatsbürgerschaftsinformation (WISTI) hilft BürgerInnen 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 Anfragenden 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 nicht stattgegeben werden kann. Schließlich bietet „Terminvereinbarung Online“ die Möglichkeit, Terminfixierungen mit der Stadtverwaltung online anstatt durch ein Telefonat zu treffen. Diese Möglichkeit besteht sowohl für persönliche Vorsprachen bei MitarbeiterInnen der Stadt Wien als auch für die Buchung von Ressourcen. Möglichkeit zur Online-Buchung von Terminen besteht zum Beispiel für Behördenkontakte betreffend Personalausweis, Reisepass, Vorsorgeuntersuchung und Gesundheitsberatung.

3.1.7 Nutzung

Reges Interesse fand von Anfang an das Online-Informationsangebot der Stadt Wien. Von zunächst etwa 700 Seitenzugriffen pro Woche stiegen diese mit wachsendem Inhalt und zunehmender Bekanntheit sehr bald auf mehrere Zehntausend an. Nach nur zwei Jahren im Netz war der Webservice schon Ende 1997 auf beachtliche 4.500 Seiten angewachsen und zählte mehr als 45.000 Seitenzugriffe pro Woche, rund 13.000 Meldungen der täglichen Rathauskorrespondenz sowie fast zwei Dutzend Datenbanken. Im Jahr 2005 verzeichnet www.wien.at bereits bis zu 23 Millionen Seitenaufrufe pro Monat und gehört mit rund 650.000 „Stammgästen“ zu einer der größten Informationsplattformen in Österreich.

Eine im Mai 2005 vor der Umstellung auf das neue Design durchgeführte Bürgerbefragung unter volljährigen WienerInnen über die „Nutzung und Beurteilung des Online-Auftritts der Stadt Wien“ bietet ein genaueres Bild über die aktuelle Situation und Einschätzung durch die NutzerInnen (Triconsult 2005). Das Webangebot der Stadt Wien hat mittlerweile einen sehr hohen Bekanntheitsgrad erreicht: Das Portal www.wien.at ist 83 % der InternetnutzerInnen in Wien ein Begriff, zumindest 54 % der allgemeinen Bevölkerung kennt jedenfalls den Namen. Bereits 46 % aller WienerInnen haben das Portal mindestens einmal besucht, von den Wiener InternetnutzerInnen sogar 71 %. Fast die Hälfte der BesucherInnen von [wien.at](http://www.wien.at) hat bereits vor einem persönlichen Amtsweg im Virtuellen Amt Informationen dazu eingeholt. Die Zahl derjenigen, die einen Amtsweg bereits online erledigt haben, beläuft sich auf rund ein Viertel der InternetnutzerInnen.

Die Ausrichtung auf allgemein zugängliche Dienste und einfache praktische Anwendbarkeit wird weitgehend bestätigt: Fast zwei Drittel der NutzerInnen sprechen der barrierefreien Gestaltung der Web-Services positive Anerkennung aus. Besonders positiv wird die Verständlichkeit beurteilt. Sehr gut bis gut werden Aktualität und Vollständigkeit bewertet, etwas kritischer die Navigation und grafische Gestaltung. In der Gesamtbeurteilung erhielt [wien.at](http://www.wien.at) die Schulnote 2 (Mittelwert). Auch über die Erwartungen finden sich nähere Aufschlüsse: Die Hälfte der [wien.at](http://www.wien.at)-UserInnen erwartet sich Informationen und Download-Formulare, 25 % eine komplette Online-Abwicklung ohne Bezahlungsmöglichkeit, und 14 % eine solche inklusive Bezahlungsmöglichkeit.

**monatlich Millionen
Seitenaufrufe bei
wien.at**

**hoher
Bekanntheitsgrad**

**Nutzung von
Online-Amtswegen**

**gute Noten seitens
der NutzerInnen**

meistgenutzter Service: Wiener Stadtplan	Einer der am häufigsten verwendeten Services ist mit durchschnittlich 2.100 Anfragen pro Stunde (Stand: April 2005) der Wiener Stadtplan. Die Stadtplan-Suche kann seit drei Jahren auch über mobile Endgeräte wie etwa Handys oder PDAs vollzogen werden. Dabei erfolgt die Suche nach einer Adresse über die gleiche Datenbank wie bei der herkömmlichen Stadtplan-Suche.
steigende Nutzungszahlen	Die Nutzungsstatistik in Tabelle 3.1-1 zeigt bei deutlichen monatlichen Schwankungen insgesamt nach mehreren Kriterien einen Wachstumstrend. Pro Monat treten NutzerInnen von über einer halben Million Rechnern aus mit dem Portal der Stadt Wien in Kontakt und sorgen für jeweils bis zu 2,6 Millionen einzelne Besuche. Zugleich wird deutlich, dass sich das Gros auf Services und Inhalte bezieht, die über den engeren Bereich „Virtuelles Amt“ hinausgehen.
Online-Nutzungsanteil von 22 %	Der Online-Nutzungsgrad bei den als E-Government-Dienste verfügbaren Verfahren Wiens erreicht in einigen Fällen bereits ein durchaus beachtliches Ausmaß, weist aber im Großen und Ganzen noch ein eher bescheidenes Niveau auf. Im Durchschnitt erzielten Wiens E-Government-Anwendungen im dritten Quartal 2004 einen Nutzungsgrad von 22 %. Diese Maßzahl wird bei jenen Diensten erhoben, wo sowohl eine konventionelle als auch eine elektronische Abwicklung angeboten wird. ²⁵

Tabelle 3.1-1: Nutzungsstatistik des Portals www.wien.at²⁶

Monat	Monats-Summe					
	Rechner	kb	Besuche	Seiten	Dateien	Anfragen
Jun. 2005	578.082	837,460.723	2,394.462	22,005.961	66,280.435	93,550.840
Mai 2005	608.617	869,726.368	2,610.615	24,462.542	65,361.861	90,222.456
Apr. 2005	583.774	812,944.565	2,268.623	22,332.858	61,220.919	84,791.112
Mrz. 2005	587.358	843,684.335	2,338.005	22,608.389	61,123.761	85,118.356
Feb. 2005	582.191	762,971.419	2,178.893	21,286.688	55,565.034	78,324.971
Jan. 2005	687.853	784,152.243	2,177.366	20,426.422	55,005.010	79,921.011
Dez. 2004	530.779	671,570.753	1,996.293	17,931.572	47,152.377	69,113.899
Nov. 2004	522.547	725,949.430	1,969.907	19,554.286	51,343.871	74,795.727
Okt. 2004	506.925	704,612.687	1,885.394	18,970.608	50,584.883	72,454.260
Sep. 2004	500.484	780,246.938	2,043.113	19,850.134	54,041.970	76,241.286
Aug. 2004	462.373	641,922.056	1,864.952	17,132.545	46,887.763	65,828.471

Quelle: Magistratsdirektion Wien, Geschäftsbereich Organisation, Gruppe Informations- und Kommunikationstechnologie (MDO-IKT Wien)

²⁵ Quelle: MDO-IKT Wien. Der Wert errechnet sich durch die Gegenüberstellung der elektronisch abgewickelten Geschäftsfälle zur Gesamtzahl der erfolgten Geschäftsfälle. Aus den Werten der einzelnen Anwendungen wird ein Durchschnittswert für alle E-Government-Anwendungen ermittelt.

²⁶ Legende: *Anfragen* sind Zugriffe (Hits) jeder Art; sie beinhalten alle Elemente (z. B. auch Bilder), die aufgerufen werden. *Seiten* sind Zugriffe, die HTML-Seiten liefern. *Dateien* ist ein technischer Begriff für Zugriffe, die wirklich Daten transportieren. Das sind alle Anfragen, deren Ergebnis sich nicht im Browsercache befindet (alle neuen Elemente, die vom Server geladen werden). *Besuche* sind zusammenhängende Folgen von Seitenabfragen von einem Rechner aus.

In Tabelle 3.1-2 sind Daten aus November und Dezember 2004 für eine Auswahl von Diensten zusammengefasst, bei denen mindestens 100 Verfahren pro Monat anfielen und der Nutzungsgrad einen Anteil von 10 % am monatlichen Gesamtaufkommen übersteigt. Ungeachtet zu erwartender monatlicher Schwankungen sticht in den beiden Beobachtungsmonaten die Online-Nutzung von Bibliotheksdiensten, zur Anforderung von Broschüren, Reservierung von Trauermitteln, Anmeldung von Veranstaltungen sowie für Wohnungsansuchen mit Nutzungsgraden über 30 % hervor. Als echte Massenapplikation erreicht der Bereich der Gräberverwaltung einen Online-Anteil von immerhin fast einem Fünftel. Im dritten Quartal 2004 verliefen auch die Kontakte in Sachen Gewerbeangelegenheiten bereits zu einem Anteil von 28 % elektronisch, die reinen Gewerbebeanmeldungen sogar zu 48 %.

**meistgenutzte
Online-Verfahren**

**Gewerbebeanmeldungen
zur Hälfte elektronisch**

Tabelle 3.1-2: Nutzungsstatistik zu E-Government-Anwendungen Wiens:
Online-Anteile am Gesamtaufkommen (November, Dezember 2004)

Verfahren	November 2004			Dezember 2004		
	Anzahl elektronisch	Gesamtzahl	Nutzungsgrad in %	Anzahl elektronisch	Gesamtzahl	Nutzungsgrad in %
Ausländergründerwerb-Antrag, Statusabfrage	30	180	17	25	167	15
Bankomat-/Kreditkarten-Zahlung	7.600	46.265	16	7.519	45.584	16
Bibliothekreservierungen			50*			50*
Broschürenanforderung	97	156	62	56	82	68
Dienstgeber-Abgabenerklärung	1	310	0	19	190	10
Gewerberegister – An-, Ab- und Ummeldung	818	4.645	18	844	4.463	19
Gräberverwaltung (Grab-Verlängerungsanträge)	15.749	77.749	20	14.779	69.568	21
Hundeabmeldung	57	319	18	54	465	12
Hundeabmeldung	92	429	21	19	190	10
Kindertagesheim-Anmeldung	58	570	10	51	439	12
Kommunalsteuer-Erklärungen	1	237	0	19	195	10
Pauschale Parkometerabgabe	118	660	18	98	499	20
Rechnungslegung	8.216	85.576	10	16.908	99.367	17
Trauerterminreservierung	129	306	42			
Veranstaltungsanmeldung	53	140	38	30	156	19
Veranstaltungsdatenbank (Eventmeldung)	3.769	42.773	9	3.835	26.509	14
Wohnungsansuchen	573	1.813	32	521	1.623	32

Quelle: MDO-IKT Wien

*¹⁾ Schätzung

Aus Tabelle 3.1-3 geht die Bedeutung weiterer E-Government-Dienste Wiens hervor, die entweder ausschließlich elektronisch angeboten werden oder zu denen es keine Daten über das Ausmaß auch in konventioneller Form abgewickelter Behördenkontakte gibt: Die mit Abstand höchste Nutzungsfrequenz erzielen Grafik-Informationen, wobei dies in erster Linie Abfragen zum Wiener Stadtplan betrifft. Am nächsten kommt dieser Anwendung noch die Inanspruchnahme der Veranstaltungsdatenbank. Auf den weiteren Rängen, wenngleich mit be-

**Volumen weiterer
Online-Dienste**

reits deutlich niedrigerem Nutzungsumfang folgen das Diskussionsforum „forum.wien.at“ und der Online-Dienst für Landesdarlehen zur Wohnraumfinanzierung (Eigenmittlersatzdarlehen).

Tabelle 3.1-3: Nutzungsstatistik zu weiteren elektronischen Services der Stadt Wien

Dienst	Anzahl elektronisch		
	Okt. 04	Nov. 04	Dez. 04
Eigenmittlersatzdarlehen	8.975	8.975	8.975
forum.wien.at (Besuche)	16.034	20.470	26.021
Frauenstadtplan	955	918	858
Impfrecall	229	283	256
Jugendberatung, "Talk Box"	11	16	10
Meldezettel am Babypoint/AKH	114	114	122
Passterminvereinbarung	16	13	16
Schuldnerberatung	132	154	146
Veranstaltungsdatenbank (Zugriffe)	36.7676	39.6676	43.1810
Vorsorgeuntersuchung	17	21	19
Bürgeranliegen-Online	205	219	137
Ausschreibungsankündigung (Downloads)	897	543	1077
Ausschreibungsankündigung (Internetzugriffe)	2.403	2.301	2.233
Grafik-Informationen	265.168	274.952	255.248
Wien-Service-Shop	4.606	4.504	3.846
Gemeinderat/Landtag-Live-Übertragung	1.548	5.707	1.613

Quelle: MDO-IKT Wien

3.1.8 Effekte

qualitative Serviceverbesserungen

Mit Fortschritt des Ausbaus von E-Government-Services wird es auch zunehmend möglich, verschiedenen Auswirkungen innerhalb der öffentlichen Verwaltung wie auch für die einzelnen Anspruchsgruppen nachzugehen, mögen dies nun erwünschte und angestrebte oder aber auch nicht beabsichtigte bzw. unerwünschte Wirkungen sein. Bisher gibt es erst vereinzelt Ansätze, Veränderungen zu erfassen, die mit dem Ausbau des Wiener E-Government-Angebots einhergehen. Dazu wird zunächst eine Reihe von qualitativen Verbesserungen durch das Online-Serviceangebot für die KundInnen der Verwaltung angeführt (Skerlan-Schuhböck 2005):

- Vermehrte Wahlmöglichkeit durch eine zusätzliche Kommunikationsschiene neben den bewährten traditionellen Wegen (persönlicher, schriftlicher und telefonischer Kontakt),
- Kommunikationsmöglichkeit rund um die Uhr, 7 Tage in der Woche,
- bequem und komfortabel von zu Hause oder vom Arbeitsplatz aus und damit aufwandschonend kommunizieren zu können,
- Wissen über Zuständigkeiten als Grundvoraussetzung entfällt, das Internet übermittelt an die richtige Stelle.

In den Rückmeldungen durch die TeilnehmerInnen der Online-Umfrage von Triconsult (2005) kommt dies in einer sehr positiven Einschätzung zum Ausdruck: Ein Viertel der Befragten bewertet das Online-Angebot mit „sehr gut“, rund 80 % finden es zumindest „eher gut“ und nur 4 % äußern explizite Kritik.

**hohe Anerkennung
seitens der NutzerInnen**

Auf Verwaltungsseite bzw. für die MitarbeiterInnen der Stadt Wien lassen sich ebenso eine Reihe positiver Wirkungen nennen (Skerlan-Schuhböck 2005):

**Nutzen für die
Verwaltung**

- Entfall von Dateneingaben, verbunden mit Fehlerverminderung und -vermeidung bei der Eingabe;
- Beantwortung häufig gestellter Fragen via Internet bringt Zeitersparnis für die MitarbeiterInnen bzw. mehr Zeit für kompliziertere Anfragen;
- Mehr Spielraum für die Wahl des Zeitpunkts der Bearbeitung elektronischer eingebrachter Eingaben;
- längere Servicezeiten der öffentlichen Verwaltung bei gleich bleibender Arbeitszeit der MitarbeiterInnen.

Eine Reihe von Serviceverbesserungen für die KundInnen ebenso wie für die Verwaltung lassen sich auch durch die Einführung des neuen Online-Bezahlservice ins Treffen führen:

**Vorteile durch
Online-Bezahlservice**

KundInnen der Stadt Wien, die den neuen Bezahlservice nutzen, bringt er eine Vereinfachung und Zeitersparnis: Sie brauchen sich nicht extra registrieren zu lassen, da das Bezahlssystem über das jeweilige Internet Banking-System der Bank der KundInnen abgewickelt wird. Das Eintippen von Daten entfällt, da bereits alle relevanten Daten für den Bezahlvorgang vorausgefüllt auf dem virtuellen Erlagschein am Bildschirm erscheinen. Auf die Durchführung der Zahlung folgt sofort die Zusendung der Zahlungsbestätigung und Leistungen wie zum Beispiel die Zustellung eines Parkpickerls gehen damit wesentlich schneller vonstatten.

Entscheidende Vorteile für die Stadtverwaltung sind damit genauso verbunden: Die schnellere Verrechnung erlaubt eine raschere und kostengünstigere Abwicklung der einzelnen Geschäftsfälle. Für andere Behörden eingehobene Beträge lassen sich einfacher weiterleiten. Schließlich erlaubt die Automatisierung auch eine effizientere Terminkontrolle und Betreuung von Zahlungsrückständen.

Für die Online-Gewerbebeanmeldung versuchte die Wiener Stadtverwaltung im Jahr 2003, Auswirkungen bzw. den „Nutzen für die Allgemeinheit“ auch quantitativ abzuschätzen:²⁷

**Nutzenabschätzung
zur elektronischen
Gewerbebeanmeldung**

Demnach ergeben sich, eher konservativ bewertet, pro Gewerbebeanmeldung über GewerbeOnline folgende Einsparungen:

- mindestens 1 Stunde auf Seiten der AntragstellerInnen: Entfall der Klärung von Zuständigkeiten (MBA-Geschäftssitz, MBA 1/8, MA 63), keine Wegzeit, keine Wartezeit;
- mindestens 0,5 Stunden auf Behördenseite (für Beratung, Befragung, Antragsausfüllung);
- mindestens ein Manipulationsvorgang durch elektronische Weiterleitung weniger.

Im Jahr 2004 wurden 9.634 Gewerbebeanmeldungen online eingebracht. Die Anzahl aller Gewerbebeanmeldungen insgesamt betrug 19.921. Der Anteil der Online-Einreichungen beläuft sich somit bereits auf fast die Hälfte aller Gewerbebeanmeldungen (48 %). Legt man die obigen Annahmen betreffend Zeitersparnis

**Verwaltung ersparte 2004
120 Personentage**

²⁷ Quelle: MDO-IKT Wien.

zugrunde, so bedeutet dies eine Ersparnis von rund 240 Personentagen auf KundInnenseite und rund 120 Personentagen auf Verwaltungsseite. Auch wenn derartige Schätzversuche für eine endgültige Beurteilung sicherlich einer verfeinerten und umfassenderen Einbeziehung von Effekten bedürfen, erlaubt dieses einfache Modell zumindest einige Aufschlüsse über einzelne davon bzw. mögliche Größenordnungen.

3.1.9 Zusammenfassung

primäre Ziele	Über das Portal der Stadt Wien wird mit dem im Jahr 2001 geschaffenen Virtuellen Amt das Prinzip des One-Stop Governments umgesetzt. Dabei sind Kundenorientierung, Effizienzsteigerung und Beschleunigung von Verwaltungsabläufen die primären Ziele. Besonderes Augenmerk wird von der Landes- bzw. Stadtverwaltung auch auf die allgemeine und barrierefreie Zugänglichkeit des Dienstangebotes gelegt.
Virtuelles Amt:	Das Virtuelle Amt umfasst rund 280 Amtswege für Bürger und Unternehmen, davon etwa 100 in Form von Offline-Formularen und 50 als Online-Formulare. Das Angebot der Stadt Wien wurde erst 2005 erneut mit einer Auszeichnung prämiert. Besonders hervorzuheben sind daraus die Online-Services im Rahmen des Ausländergrunderwerbs, der Gewerbeangelegenheiten und der Bezahlung bzw. Rechnungslegung. Im Bereich des Erwerbs von Immobilien durch Nicht-EU-Bürger verfügt Wien seit Mai 2005 als erste Gebietskörperschaft über ein komplett papierlos durchführbares Verfahren, dessen elektronische Abwicklung auch den Einsatz einer Amtssignatur einschließt.
Auszeichnung für fortgeschrittene Online-Services	
hohe Bekanntheit von wien.at	Wien.at erfreute sich von Beginn an einer regen Nutzung. Knapp die Hälfte aller Wienerinnen und Wiener hat die Webseite der Stadt schon einmal besucht. Unter den Diensten, die sowohl online als auch offline verfügbar sind, wurde im dritten Quartal 2004 ein durchschnittlicher Online-Nutzungsgrad von 22 % erreicht. Die meistgenutzten Online-Services betreffen diverse Reservierungsdienste (Bibliotheken, Trauermine), Veranstaltungsanmeldungen, Gewerbeanmeldungen, Wohnungsansuchen und die Gräberverwaltung als echte Massen-anwendung.
wachsende Nutzung von Online-Verfahren	
Nutzen für BürgerInnen und Verwaltung	Für die Bürgerinnen und Bürger stellt das Online-Angebot der Stadt Wien einen weiteren Zugang zu den Leistungen der Verwaltung dar, der rund um die Uhr erreichbar ist und mehr Bequemlichkeit bietet. Auf Seiten der Verwaltung zählen u. a. weniger Dateneingaben verbunden mit Fehlervermeidung sowie weniger Anfragen durch besser informierte Verwaltungskunden zu den positiven Effekten der Online-Dienste.

4 Projekte auf Gemeindeebene

4.1 Kremsmünster

4.1.1 Ausgangslage

Die oberösterreichische Stadtgemeinde Kremsmünster gehört zu den Pionieren des kommunalen E-Governments. Bereits 1997/98 war die Gemeinde in die Entwicklung des Content Management Systems RiS-Kommunal eingebunden. Seit dem Jahr 2000 ist Kremsmünster Entwicklungspartner und Teilnehmer an mehreren Pilotprojekten des BMF (z. B. Bezahlung der Gemeindeabgaben per Internet) sowie Partner von Help und kommunaler Softwarehäuser. Darüber hinaus nahm die Gemeinde an der Entwicklung des Intranet des Landes Oberösterreich und der Gemeinden GemNet teil.

Pionier des kommunalen E-Government

2003 war Kremsmünster die erste Gemeinde in Österreich, die ihren BürgerInnen eine papierlose Gebührenvorschreibung via Bürgerportal im Internet anbieten konnte. Zusätzlich ging die Gemeinde eine Content-Partnerschaft mit der Telekom Austria ein, im Zuge deren eine öffentliche Multi-Media-Station installiert wurde. Darüber können neben diversen kostenpflichtigen Multimediale Diensten auch Informationen und Services der Gemeindeverwaltung kostenfrei in Anspruch genommen werden. Damit sind Informationen und Dienste der Verwaltung auch für Gemeindebürger ohne eigenen Internetzugang nutzbar.

Kremsmünster wurde bereits im Jahr 2001 für sein kommunales Management und das E-Government Angebot ausgezeichnet. Damals wurden die Möglichkeit des Online-Bezahlens, die Online-Amtswege sowie der virtuelle Marktplatz für die Betriebe der Gemeinde hervorgehoben. 2002 erhielt die Marktgemeinde erneut eine Auszeichnung bei einem kommunalen und 2004 bei einem österreichweiten Wettbewerb. Bei der vom Gemeindebund organisierten Initiative „Innovativste Gemeinde Österreichs“ wurde Kremsmünster unter die besten zehn der 130 teilnehmenden Gemeinden gereiht.

mehrfach ausgezeichnet

4.1.2 Ziele

Aufgrund der schon früh entwickelten Aktivitäten auf dem Gebiet E-Government entstand in der Marktgemeinde Kremsmünster eine Reihe von Pilotanwendungen, die in erster Linie dem Erfahrungsgewinn im Umgang mit elektronischen Kommunikationsmitteln in der Verwaltung dienen sollten. Eine strategische Ausrichtung oder festgeschriebene Zielvorgaben existierten nicht. Dennoch besteht auf Seiten der Amtsleitung großes Interesse und Bereitschaft zum Einsatz neuer Werkzeuge und Methoden in der Verwaltung. Wie so oft im E-Government ist auch in Kremsmünster persönliches Engagement die treibende Kraft für Innovationen.



Abbildung 4.1-1: Webseite von Kremsmünster

4.1.3 Umsetzung

Angebotsausbau durch Kooperation mit mehreren Anbietern

Kremsmünster kooperierte schon früh mit mehreren Anbietern für kommunales E-Government, so etwa bei der Entwicklung des Bürgerportals der kommunalen Softwarehäuser. Damit war Kremsmünster eine der ersten Gemeinden, welche seinen BürgerInnen die Dienste dieses E-Government Portals anbieten konnte. Daneben wurden mit Unterstützung der Stabsstelle IKT des Bundes auch Verfahren für das Portal Help entwickelt, darunter die Beantragung eines Staatsbürgerschaftsnachweises oder die Ausstellung von Wahlkarten. Die im Zuge dessen entstandenen Verfahren wurden danach über Help allen interessierten Gemeinden zur Verfügung gestellt. Kremsmünster konnte durch Kombination der unterschiedlichen Ansätze verschiedener Anbieter sein Angebot an elektronischen Verfahren stark ausbauen.

Sämtliche Formulare sind über die Webseite der Gemeinde zugänglich und entweder aus dem Formular-Pool des Content Management Systems RiS Kommunal erstellt oder zu externen Anbietern wie Help und buergerportal.at verlinkt. Alle Dienste der Gemeinde finden sich in einer übersichtlichen Auflistung der Formulare der unterschiedlichen Anbieter. Allerdings konnte zu den Formularen des Bürgerportals bisher nicht direkt verlinkt werden. So musste auf der Startseite erneut die Gemeinde und danach das Verfahren ausgewählt werden. Um die Benutzerfreundlichkeit weiter zu erhöhen, wurde kürzlich der direkte Zugang von der Gemeindegseite ohne Zwischenschritte ermöglicht.

The screenshot shows the website of the municipality of Kremsmünster. The header includes navigation links for Bürgeranfragen, Bürgerportal, Diskussion, News, Ortsplan, Sitemap, and Home. A weather widget for 23.02.2005 shows light snow with temperatures between -6°C and 2°C. The main content area is titled 'Gemeindeverwaltung' and lists various services. A search bar is located at the bottom left.

Formulare - Bauen		
» Wasserzähler-Ableseformular Hinweis: Jeweils nach Aufforderung der Gemeinde (April und Oktober jeden Jahres) kann der Zählerstand des Wasserzählers schriftlich, per Fax oder Online (hier) bekanntgegeben werden.		HTML
» Wohnsitzerklärung		HTML
» Wohnungswerber - Fragebogen		HTML
» www.help.gv.at - Ihr Amtshelfer Hinweis: @mtnsweg online - große Sammlung an Online-Formularen sowie Informationen zu diversen Themen		HTML
» Zeitliche Grundsteuerbefreiung - Antrag		HTML
Formulare - Bauen		
» Arbeiten auf oder neben der Straße		HTML
» Baubewilligung - Allgemeine Bedingungen und Auflagen Hinweis: Downloadformular		DOWNL
» Baubewilligung - Ansuchen Hinweis: Onlineformular		HTML
» Baubewilligung - Ansuchen Hinweis: Downloadformular		DOWNL
» Baubewilligung - Baubeschreibung Hinweis: Downloadformular		DOWNL
» Baufertigstellung - Anzeige (Kleinhaus, Nebengebäude) Hinweis: Downloadformular		DOWNL

Abbildung 4.1-2: Formularsammlung der Gemeinde Kremsmünster

4.1.4 Funktionen

Neben den Online-Formularen befinden sich die E-Government Anwendungen von Kremsmünster teilweise auf der Stufe von durchgängigen Transaktionen. So ist etwa die Datenbank des Bürgerportals mit der gemeindeeigenen Finanzverwaltung verbunden, sodass die Daten des Online-Formulars für die Wasserzählerablesung direkt und medienbruchfrei in die Gemeinde-Buchhaltung einfließen. Die Gemeindevorschreibungen werden damit automatisch berechnet und zu den Zahlungsterminen entsprechende Abrechnungen übermittelt. Die GemeindebürgerInnen haben online auch jederzeit die Möglichkeit, Einsicht in ihr Steuerkonto zu nehmen. Dienste, welche sich auf personenbezogene Daten beziehen und solche ausgeben, verlangen eine Registrierung und sind mit Benutzerkennung und Passwort geschützt. Dagegen ist die Eingabe des Wasserzählerstandes auch ohne Registrierung möglich. Die korrekte Identifizierung und Zuordnung erfolgt durch Eingabe der Steuerkonto- und Wasserzählernummer. Weitere Formulare und Verfahren finden sich in Tabelle 4.1-1.

über 30 Online-Formulare und auch Transaktionen

Tabelle 4.1-1: Online Verfahren der Gemeinde Kremsmünster

Verfahren	Bereitsteller
Bauwesen	
Ansuchen Baubewilligung § 28 O.ö. BauO	Bürgerportal
Antrag baubehördliche Bewilligung von Bauplätzen bzw. Änderung von Bauplätzen und bebauten Grundstücken	Bürgerportal
Anzeige der Baufertigstellung gemäß § 42 O.ö. BauO 1994	Bürgerportal
Anzeige der Baufertigstellung gemäß § 43 O.ö. BauO 1994	Bürgerportal
Arbeiten auf oder neben der Straße	Help
Bürgerservice	
Abstellen eines KFZ ohne Kennzeichen	Help
Anregung zur Straßenverkehrsordnung	Help
Antrag auf Ausstellung einer Wahlkarte	Bürgerportal
Antrag auf Eintragung in die (Verbleib in der) Wählerevidenz/Europa-Wählerevidenz	Help
Antrag auf Einzelumschulung	Bürgerportal
Antrag auf zeitliche Grundsteuerbefreiung	Help
Ausnahmen aus der Straßenverkehrsordnung in Einzelfällen	Help
Benützung der Straße zu verkehrsfremden Zwecken	Help
Einspruch bezüglich Eintragungen in das Wählerverzeichnis	Help
Fischerkarte – Antrag auf Ausstellung	RiS
Sperrstundenverlängerung	Help
Strafregisterbescheinigung – Ausstellung	Help
Wasserzähler-Ableseformular	RiS
Wohnsitzerklärung	Help
Standesamt	
Ehebuch – Abschrift	Help
Geburtenbuch – Abschrift	Help
Geburtsurkunde – Ausstellung	Help
Heiratsurkunde – Ausstellung	Help
Staatsbürgerschaftsnachweis – Ausstellung	Help
Sterbebuch – Abschrift	Help
Sterbeurkunde – Ausstellung	Help
Veranstaltungen	
Bezirkssporthalle Kremsmünster – Ansuchen um Benützung	Bürgerportal
Kulturzentrum Kino – Ansuchen um Benützung	Bürgerportal
Veranstaltungsmeldung	extern

Quelle: Gemeinde Kremsmünster

4.1.5 Nutzung

Über 100 Gemeindebürger aus Kremsmünster nutzen über das Bürgerportal bereits die papierlose Kommunikation mit der Gemeinde im Bereich der Abgabenvorschreibungen, Kontoführung und Wasserzählerablesung. Bei der letzten Nationalratswahl wurden von etwa 200 Anträgen auf Wahlkarten rund 50 % per Webformular bzw. Mail gestellt. Die Website der Gemeinde und deren Antragsformulare zum Herunterladen und Ausfüllen verzeichnen etwa 5.000 Zugriffe monatlich. Über die Online-Services des Standesamtes wurden bereits mehrere Anträge auf Urkunden gestellt und auch schon Anmeldungen zur Trauung vorgenommen.

**100 Bürger nutzen
Online-Vorschreibung**

4.1.6 Effekte

Durch die Umsetzung von E-Government in Kremsmünster bewirkte Veränderungen lassen sich in drei Gruppen unterteilen: Erstens können Verbesserungen in der Leistungsqualität festgestellt werden, etwa wenn mit der Anbindung an Fachanwendungen auch menschliche Fehlerquellen ausgeschaltet werden. Dazu kommen weiters interne Einsparungen beim Sortieren, Eintippen und Ablegen von Schriftstücken und Daten sowie eine Reduktion von Portogebühren. Schließlich wirkt der Imagegewinn für die Verwaltung in der Bevölkerung sowie in Fachkreisen als nicht unwesentlicher Motivationsfaktor. Als positive Effekte wurden von der Gemeinde zusammenfassend folgende Aspekte erkannt:

**Imagegewinn als
Motivation für
Verwaltungsmitarbeiter**

- *Zeitliche Einsparungen:* Durch die Reduktion des Zeitaufwandes wird ein effektiverer Personaleinsatz möglich.
- *Monetäre Einsparungen:* Durch die elektronische Versendung von Vorschreibungen können Sachkosten (z. B. Porto, Material) reduziert werden.
- *Imagegewinn:* Kremsmünster erfreut sich eines steigenden Bekanntheitsgrades als innovative Gemeinde und Zentrum für Ideen und neue Medien.
- *Medieninteresse und Motivation der MitarbeiterInnen:* Das positive Image einer innovativen Gemeindeverwaltung motiviert und spornt die MitarbeiterInnen an.
- *Modernisierung des Verwaltungshandelns:* Der Einsatz von Informationstechnologie erlaubt qualifiziertes Arbeiten mit modernen Mitteln.

4.1.7 Zusammenfassung

Kremsmünster kann in der Gestaltung seiner Verwaltung als eine der fortschrittlichsten Gemeinden Österreichs bezeichnet werden. Ohne etwa E-Government Mustergemeinde zu sein, setzte die Gemeindeverwaltung in Zusammenarbeit mit kommunalen Softwareanbietern schon früh eine Reihe von Diensten für die BürgerInnen um.

Derzeit bietet Kremsmünster seinen BürgerInnen eine Reihe von Offline- und Online-Formularen sowie Steuervorschreibungen als Transaktionsdienste an. Als leichter Zugang zu den elektronischen Leistungen wurde ein öffentlicher Multimedia-Terminal installiert.

4.2 Mustergemeinden und Bürgerkartengemeinde

4.2.1 Ausgangslage

Mehrzahl der Behördenkontakte auf Gemeindeebene

Aufgrund der föderalen Struktur der österreichischen Verwaltung kommt kommunalen Behörden große Bedeutung im direkten Kontakt mit BürgerInnen und Unternehmen zu. Für eine flächendeckende Umsetzung von Online-Verfahren ist damit die Einbeziehung der Gemeinden in die Entwicklung von Strategien und Anwendungen notwendig. Dem wird durch die Kooperation zwischen Bund, Ländern und Gemeinden im Rahmen diverser Arbeitsgruppen der E-Government Initiative Rechnung getragen.

Während Formulare für den Download bereits weit verbreitet sind, stellen die Umsetzung von Online-Verfahren sowie die Anbindung und Reorganisation von Back-Office-Prozessen eine deutlich anspruchsvollere Aufgabe dar, die von der Vielzahl kleiner Gemeinden in der Regel nicht alleine zu bewerkstelligen ist. Zur Vereinfachung stellt die Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes fertige Bausteine und Lösungen für Online-Verfahren zur Verfügung. Wurden diese auf Bundesebene rasch in Musterverfahren wie etwa der Meldebestätigung demonstriert, werden sie auf kommunaler Ebene lediglich im Rahmen der Amtswege Online von Help verwendet.

Das Projekt Mustergemeinden wurde im Laufe des Jahres 2003 in den Gemeinden Weikersdorf und Inzersdorf-Getzersdorf sowie in den Städten Kufstein und Bregenz durchgeführt. Zusätzlich wurden in der Gemeinde Hitzendorf einzelne BürgerInnen mit Bürgerkarten und A1-Signaturen ausgestattet. Im Laufe des Jahres 2005 sollen alle GemeindebürgerInnen von Hitzendorf für einen Feldversuch mit Bürgerkarten und A1-Signaturen ausgestattet werden.

4.2.2 Ziele

Praxistauglichkeit der E-Government Bausteine

Das Ziel des Projektes Mustergemeinden war die Demonstration der Umsetzbarkeit technischer Module wie Styleguide, elektronische Signatur, Bezahlung und Zustellung. Als Schnittstellen zu den Bürgern wurde eine Reihe von elektronischen Antragsformularen geschaffen. Dagegen gehörte es nicht zur Zielsetzung des Projekts Mustergemeinden, auch Reorganisationsmaßnahmen im Back-Office durchzuführen.

Die Bereitstellung von Verfahren für BürgerInnen und Unternehmen wird durch deren modularen Aufbau erheblich vereinfacht. Wie das Beispiel des Portals Help zeigt, erleichtert die zentrale Verfügbarkeit zudem die Verbreitung und „Vermarktung“ von Online-Diensten unter Gemeinden. Damit wird jedoch in erster Linie die Bereitstellung von Front Ends verbessert. Auf die interne Bearbeitung hat die Antragstellung mittels Online-Formularen die Auswirkung, dass Antragsdaten elektronisch einlangen und damit die Möglichkeit besteht, diese medienbruchfrei zu übernehmen und Fachanwendungen zuzuführen. Zielsetzung von Modellprojekten ist es deshalb, Möglichkeiten aufzuzeigen sowie den Einsatz der verfügbaren Instrumente und Lösungen zu erleichtern und anzuregen. Darüber hinaus soll nicht zuletzt auch Motivation für Eigeninitiativen zur Modernisierung von Verwaltungsabläufen geschaffen werden.

Bürgerkarte auf Gemeindeebene getestet

Während in den Mustergemeinden eher die Entwicklung neuer Online-Angebote im Vordergrund stand, ist es Ziel der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf die Infrastruktur für E-Government auf Bürgerseite zu testen. Dazu stehen derzeit 32 Online-Verfahren für Gemeindebürger bereit. Viele davon, etwa kommunale Förderanträge, benötigen dabei eine Authentifizierung mit elektroni-

scher Signatur. Hitzendorf verweist darüber hinaus auf Verfahren von Help, des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger (Kindergeld), des Innenministeriums (Strafregisterbescheinigung mit Signatur) und des Landes Steiermark (Gewerbeanmeldung). Ein weiteres Ziel ist es, die Verwendbarkeit der Bürgerkarte im privaten Bereich zu demonstrieren. Dazu wird allen BürgerInnen für ein Jahr ein gebührenfreies Girokonto angeboten. Die Bürgerkarte kann dafür als sicherer Zugang zum Online-Banking genutzt werden.

Die Fokusgruppe in der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf sollte der Vorbereitung des gemeindeweiten Testbetriebs dienen. Mit ihrer Hilfe sollten bis zum Start des Feldversuchs etwaige dem alltäglichen Betrieb noch im Wege stehende Fehlfunktionen identifiziert und beseitigt werden, um einen Probebetrieb ohne größere technische Hürden gewährleisten zu können.

4.2.3 Umsetzung

Die Verfahren wurden von den Gemeinden in Zusammenarbeit mit der Stabsstelle IKT des Bundes, kommunalen Softwaredienstleistern, Beratungsunternehmen oder dem Entwicklungsteam von *Help.gv.at* entwickelt. Kommunale Softwarehäuser sind zumeist für Fachanwendungen im Back-Office-Bereich verantwortlich. Auch Beratungsunternehmen unterstützen Gemeinden bei der Analyse und elektronischen Umsetzung von Geschäftsprozessen. Help stellt mit „Amtswege-Online“ vielfach das Front End mit Online-Formularen bereit. Im Fall der Mustergemeinden kamen vollständige Verfahren mit Online-Formularen für die Antragstellung, elektronischer Signatur mittels Bürgerkarte oder A1-Signatur, Sachbearbeitung unter Einbindung von Fachanwendungen und elektronischer Zustellung zur Umsetzung.

In der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf wurde im Mai 2004 eine Fokusgruppe mit 38 Teilnehmern gegründet (vgl. zum folgenden Leiningen-Westerburg 2005). Die Gruppe, in der 25 Teilnehmer aktiv sind, setzt sich aus Personen mit sehr unterschiedlichem Wissensstand und technischem Hintergrundwissen zusammen. Die Teilnehmer der Gruppe mussten sich ihre bürgerkartenfähigen Maestro-Karten bei der Grazer Filiale eines Geldinstituts selbst abholen. Die Kosten für die Einrichtung und für die notwendigen Zertifikate wurden für die Teilnehmer allerdings übernommen und Lesegeräte kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Installation der Lesegeräte und der Bürgerkartenumgebung erfolgte ebenfalls selbständig durch die Testpersonen, unterstützt vom jeweiligen Kunden-Support des Zertifizierungsdiensteanbieters und des Herstellers der Kartenlesegeräte. Ab Mitte 2005 sollen in einem großflächigen Feldversuch alle Hitzendorfer GemeindebürgerInnen mit einer Bürgerkarte und dem dazugehörigen Lesegerät sowie einer A1 Signatur ausgestattet werden.

In Hitzendorf kommt auch die elektronische Zustellung zum Einsatz. An der Schnittstelle zwischen Behörde und Zustelldienst wird zu diesem Zweck ein generisches Online-Modul (MOA-ZS) verwendet. Dieses ist mit einer Erweiterung versehen, um die Anbindung an die kommunale Fachanwendungssoftware der Gemeinde zu ermöglichen. Für die elektronische Bezahlung kommt im Rahmen des Feldversuchs der E-Payment Standard EPS2 zur Anwendung.

**heterogene Fokusgruppe
als Tester**

4.2.4 Funktionen

entwickelte Verfahren teilweise umgesetzt

Von den Verfahren, die mit den Mustergemeinden entwickelt wurden und die auch funktionsfähig zur Umsetzung in anderen Gemeinden bereit stünden, befinden sich nicht alle bereits im Einsatz:

- *Bauanzeige*: Damit kann der Gemeindeverwaltung online der Beginn einer Bautätigkeit angezeigt werden.
- *Müllgebindebestellung*: Mit diesem Formular können zusätzliche Müllgefäße bestellt werden. Das Verfahren ist noch nicht im Einsatz.
- *Parkkarten*: Für die Online-Bestellung wurde zwar ein Prozess definiert, es erfolgte jedoch noch keine Umsetzung.
- *Wasserzählerablesung*: Die Meldung des Wasserverbrauchs an die Abgabenverwaltung der Gemeinde ist online, in manchen Fällen auch mittels Mobiltelefon möglich.
- *Kommunikation von Eltern mit Volksschule/Kindergarten* mittels Online-Formular.
- *Heurigenanmeldung*: Winzer können im Online-Verfahren Termine für den geplanten Heurigenbetrieb anmelden. Dieses Verfahren wird mit Identifizierung mittels Bürgerkarte durchgeführt.

WAI-konforme Neugestaltung in Hitzendorf

In Hitzendorf sind derzeit 60 elektronische Verfahren online, von denen 31 eine Authentifizierung mittels Bürgerkarte verlangen. Die Verfahren werden teils durch den Formularserver des Landes Steiermark, teils durch Help.gv.at bereitgestellt. Der Web-Auftritt der Gemeinde wurde erst kürzlich neu gestaltet und entspricht jetzt komplett den WAI-Richtlinien für die Barrierefreiheit von Webseiten.

Navigation	Alle von A bis Z	Datum
Politik/Verwaltung	Baubeihilfe Antrag auf Gewährung ...	20.10.2004
Bildung/Kultur	Besamungen Viehzucht Antrag auf Förderung ...	20.10.2004
Gesundh./Soziales	Betriebsgründung/-ansiedelung/-erweiterung Antrag auf Förderung ...	20.10.2004
Umwelt/Wohnen	Biomassefeuerungsanlage Antrag auf Förderung ...	20.10.2004
Tourismus/Freizeit	Breitbandinternet Antrag auf Förderung ...	20.10.2004
Verkehr/Energie	Ehebuchschrift Antrag auf Ausstellung ...	20.10.2004
Wirtschaft/Arbeit	Familienpass des Landes Steiermark Antrag auf Ausstellung ...	20.10.2004
	Geburtenbuchschrift Antrag auf Ausstellung ...	20.10.2004
	Geburtsurkunde Antrag auf Ausstellung ...	20.10.2004

Abbildung 4.2-1: Online Formular-Angebot der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf

4.2.5 Nutzung

Da die Mustergemeinden der Demonstration der Einsatzfähigkeit technischer Komponenten und die Fokusgruppe der Bürgerkartengemeinde erst der Vorbereitung eines Feldtests dienten, wurden keine nennenswerten Nutzungszahlen generiert. Belegt wurde durch die bisherigen Erfahrungen jedoch, dass der Nutzung der Verfahren und der Bürgerkarte keine technischen Hürden mehr im Weg stehen. Der Umgang mit der Bürgerkarte ließ sich auch von jenen Teilnehmern der Fokusgruppe leicht bewerkstelligen, die wenig oder gar keine Kenntnisse im Umgang mit den benötigten Technologien hatten. So wurde etwa im Rahmen einer Veranstaltung die Fokusgruppe dazu aufgefordert, online eine Meldebestätigung zu besorgen, d. h. den Vorgang der Beantragung, Bezahlung und Zustellung online durchzuführen, was dem Großteil der aktiven Teilnehmer auch gelang.

4.2.6 Effekte

Am Beispiel der Heurigenanmeldung lässt sich der Transfer von fertig entwickelten Anwendungen darstellen. Das Verfahren wurde zuerst in der Mustergemeinde Inzersdorf-Getzersdorf entwickelt und später von der Stadt Krems übernommen. Weiters wird das Verfahren von der Stadt Wien gemeinsam mit einem Beratungsunternehmen angepasst und umgesetzt. Dabei wird als Erweiterung zum Verfahren eine Abfrage der Rebflächen des Winzers durchgeführt. Die Heurigenanmeldung beinhaltet auch eine Zahlungsfunktion.

Als Folge der Erfahrungen in den Mustergemeinden werden auf kommunaler Ebene nun vermehrt Geschäftsprozessanalysen von Verwaltungsverfahren vorgenommen. Da Gemeindeverfahren von den Bestimmungen der Landesgesetze eingegrenzt sind, weisen diese Verfahren innerhalb eines Bundeslandes nur minimale Unterschiede auf. Es laufen deshalb in mehreren Bundesländern Bestrebungen, diese Verfahren zu vereinheitlichen, um so Gemeinden elektronische Standardverfahren, welche das Front- und Back-Office beinhalten, anbieten zu können und E-Government auf der kommunalen Ebene verstärkt zu verbreiten.

Den Gemeinden werden die elektronischen Verfahren dabei zu Lizenzkosten angeboten, die sich nach der erwarteten Anzahl der online durchgeführten Verfahren richten. Im Rahmen der Heurigenanmeldung etwa wird die Zeitersparnis pro Antrag durch die Online-Einbringung geschätzt und in reduzierte Bearbeitungskosten umgelegt. Die auf fünf Jahre prognostizierten Einsparungen ergeben dann die Kosten der Software für die Gemeinde.

Die dabei angestellten Schätzungen gehen für die Gemeinde von einer Ersparnis durch reduzierten Arbeitsaufwand in der Höhe von etwa € 4 pro Anmeldung bei Ausführung durch einen Sachbearbeiter aus. Führt der Winzer seine Anmeldung selbst online durch, steigt die angenommene Ersparnis auf etwa € 7. Bei der Online-Einbringung mit Bürgerkarte entfällt für den Winzer nach dem E-Government-Gesetz überdies die Bundesgebühr für schriftliche Anbringen in der Höhe von € 13.

Der Probetrieb der Fokusgruppe Hitzendorf war beeinflusst durch Anpassungen des Konzepts Bürgerkarte. So wurde nach Ausgabe der Bürgerkarten an die Fokusgruppe das Stammzahlenregister eingeführt, wodurch eine erneute Erstellung der Personenbindung notwendig wurde. Ebenso kam es kurzfristig zu Inkompatibilitäten der Treibersoftware für die Lesegeräte. Als eine Folge des Testbetriebs durch die Fokusgruppe wurde etwa der Support des Zertifizierungsdiensteanbieters umgestellt. Anhand von eingeführten Prüfroutinen ist

**Weiterverbreitung
fertiger Verfahren**

**Einsparungen für
Gemeinden und Betriebe**

**Erfahrungen des
Probetriebs zu
Support-Verbesserungen
genutzt**

es jetzt im Fall eines Fehlers beim Einsatz der Bürgerkarte möglich, dessen Ursprung rascher und genauer zu lokalisieren und damit BürgerkartennutzerInnen effektiver zu unterstützen. Vorher war es nur unter erheblichem Aufwand möglich festzustellen, ob ein Fehler das Zertifikat, den Kartenleser, die Software des Security Layers oder die Anwendung betraf.

E-Government-Leitfaden für Bürgermeister

Die Erfahrungen aus den Mustergemeinden flossen auch in den E-Government Leitfaden für Bürgermeister und Gemeindeverwaltungen mit ein, welcher von der Stabsstelle IKT des Bundes in Abstimmung mit Vertretern der Gebietskörperschaften erstellt wurde. Die Publikation, welche Verantwortlichen auf Gemeindeebene die Möglichkeiten und Potenziale von E-Government aufzeigt und die strategiekonformen Werkzeuge und Komponenten erklärt, wurde an alle Gemeinden Österreichs versandt.

4.2.7 Zusammenfassung

Mit dem Projekt Mustergemeinden konnte die Anwendbarkeit der Bausteine der E-Government Strategie für Verfahren der Gemeindeebene gezeigt werden. Darüber hinaus wurde der Anstoß für eine Vereinheitlichung von kommunalen Verfahren innerhalb einiger Bundesländer gegeben. Bei der Umsetzung von durchgängigen Online-Verfahren finden Gemeinden zumeist durch das Portal Help und private Softwareunternehmen Unterstützung.

In der Bürgerkartengemeinde Hitzendorf wurden Erfahrungen mit der Anmeldung, Installation und Benutzung von Bürgerkarten und AI-Signaturen gesammelt. In einer Fokusgruppe konnten erste Verbesserungsmöglichkeiten vor allem bei der Bestellung und Fehlerbehebung festgestellt werden. Die Änderungen der Abläufe fließen in einen Feldversuch ein, bei dem alle GemeindebürgerInnen kostenlos mit Bürgerkarten zur Erprobung ausgestattet werden.

5 Literatur

- Aichholzer, G. und Spitzenberger, M., 2004, *E-Government in Österreich: Entwicklungsstand, Nutzung und Modellprojekte, Bericht 1: Stand des Dienstleistungsangebots*, Studie im Auftrag des Bundeskanzleramtes, Dezember, ITA, Österreichische Akademie der Wissenschaften, Wien.
- BMI (Bundesministerium für Inneres), 2003, *20. Verordnung des Bundesministers für Inneres über die Bestimmung der Support-Unit Zentrales Melderegister (ZMR) als Organisationseinheit, bei der die Flexibilisierungsklausel zur Anwendung gelangt*. BGBl. II Nr. 20/2003.
- Bundeskanzleramt, 2000, *Regierungsprogramm 2000*, Wien; <<http://www.bka.gv.at/2004/4/7/Regprogr.pdf>>.
- Bundeskanzleramt, 2001, *Vortrag an den Ministerrat, 6.6.2001, GZ 660.102/006-V/6/2001*; <<http://www.austria.gv.at/2004/4/15/beschluss.doc>>.
- Bundeskanzleramt, 2003a, *e-Government-Strategie für Österreich, Vortrag an den Ministerrat, 13.5.2003*.
- Bundeskanzleramt, 2003b, *Regierungsprogramm 2003*, Wien; <<http://www.bka.gv.at/2004/4/7/Regierprogr28.2.03.pdf>>.
- DSK (Datenschutzkommission), 2003, *Empfehlungen der Datenschutzkommission gemäß § 30 Abs 6 DSG 2000 vom 9. Mai 2003, Geschäftszahl K213.002/008-DSK/2003*; <http://www.dsk.gv.at/p30_zmr.htm>.
- E-GovG, 2004, BGBl. I Nr. 10/2004 *Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen (E-Government-Gesetz – E-GovG) (01.03.2004)*.
- EGRU4, 2004, *ELAK im Bund – Organisationshandbuch, Version 3.0, 12. Mai 2004*; <<http://www.elakimbund.at/download/ELAK-ORG-HB-Bund%20V30.pdf>>.
- Engeljehringer, W., 2004, *Das Projekt e-Recht – eine Erfolgsstory, Forum Parlament 2(2)*, 52-57.
- Ferro, E., Cantamessa, M., Paolucci, E., 2004, *Economics of Scale in e-Government: Time for Evidence*, in: Traunmüller, R. (Hg.): *E-Government. Third international conference, EGOV 2004, Zaragoza*, Berlin: Springer, 172-177.
- FESSEL-GfK, 2004, *Lifestyle Online 2004: E-Government. Executive Summary*, Bundeskanzleramt, Wien.
- Hörtenhuber, H. und Steiner, W., 2004, *e-Recht im Oberösterreichischen Landtag, Forum Parlament 2(2)*, 57-62.
- Kundmachungsgesetz, 2004, *BGBl. I Nr. 100/2003*.
- Ledinger, R., 2004, *Der Elektronische Akt des Bundes. Statusbericht*, Wien, Bundeskanzleramt; <http://e-government.adv.at/2004/pdf/ELAK_im_BUND_Praesentation.pdf>.
- Leiningen-Westerburg, A., 2005, *Bürgerkartengemeinde Hitzendorf*, in: Wimmer, M. A. (Hg.): *E-Government 2005: Knowledge Transfer und Status*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft, 51-53.

- Magistratsdirektion Wien, 2003, Der Weg zum Bürger: Die strategischen Verwaltungsziele des Wiener Magistrats, in: Magistratsdirektion Wien (Hg.): *Handbuch der Stadt Wien 2003*, Wien: Jugend und Volk/Bohmann.
- Meldegesetz, 1991, BGBl.Nr. 9/1992 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 10/2004 *Bundesgesetz über das polizeiliche Meldewesen (Meldegesetz 1991 – MeldeG)* (01.01.2004).
- MeldeV, 2002, BGBl. II Nr. 66/2002 *Meldegesetz-Durchführungsverordnung* (01.03.2002).
- Mittheisz, J., 2003, e-Verwaltung: moderne und effiziente Verwaltung, in: Magistratsdirektion Wien (Hg.): *Handbuch der Stadt Wien 2003*, Wien: Jugend und Volk/Bohmann.
- PLS Ramboll/eWorx, 2003, *Top of the Web. Survey on quality and usage of public e-services*; [Aufgerufen am: 1/6/2004]
<http://www.topoftheweb.net/docs/Final_report_2003_quality_and_usage.pdf>.
- Rechnungshof, 2003, *Wahrnehmungsbericht des Rechnungshofes: Teilgebiete der Gebarung des Bundes*. Reihe BUND, 2003/2 ZI 860.019/002-E1/03; <http://www.rechnungshof.gv.at/Berichte/Bund/Bund_2003_2_/Bund_2003_2_.pdf>.
- 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.
- Schieb, C., 2005, Schnittstelle Fachanwendungen – ELAK, in: Wimmer, M. A. (Hg.): *E-Government 2005: Knowledge Transfer und Status*, Wien: Oesterreichische Computer Gesellschaft, 63-65.
- Skacel, H., 2003, Elektronischer Zahlungsverkehr in der Verwaltung der Stadt Wien: *Quo Vadis e-Government: State-of-the-art 2003*, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft, 225-227.
- Skerlan-Schuhböck, T., 2005, Was bringt E-Government?, *Verwaltungsakademie der Stadt Wien*, 11. April 2005, Wien.
- Triconsult, 2005, *Nutzung und Beurteilung des Online-Auftritts der Stadt Wien*, im Auftrag von: Stadt Wien, Wien.
- Verordnung ZMR, 2003, BGBl. II Nr. 20/2003 *Verordnung: Bestimmung der Support-Unit Zentrales Melderegister (ZMR) als Organisationseinheit, bei der die Flexibilisierungsklausel zur Anwendung gelangt* (01.01.2003).
- Wiederin, E., 2004, Kundmachung im Internet, *Forum Parlament – Bürgernähe und Transparenz 2/2004*, 43-48.
- Winter, A., 2003, 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, 23-33.
- Zustellgesetz, 2004, BGBl 1982/200 zuletzt geändert durch BGBl I 2004/10.