Christian Rupp
Exekutivsekretär
E-Government des Bundes
Bundeskanzleramt

Bgm. Helmut Mödlhammer
Präsident
Gemeindebund

Dr. Reinhard Platzer
Generaldirektor
Kommunalkredit Austria AG

Vorwort der Herausgeber

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

E-Government ist eines der wichtigsten Schlagwörter der vergangenen Jahre für öffentliche Einrichtungen und Behörden. Damit es nicht nur beim Schlagwort bleibt, hat der Österreichische Gemeindebund, in vorbildlicher Zusammenarbeit mit dem Bundeskanzleramt, diese Ausgabe der Schriftenreihe zum Thema E-Government gestaltet.

Dieser Leitfaden erscheint in erhöhter Auflage zum Gemeindetag 2005 in Oberwart und soll Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, aber vor allem auch ihren leitenden Angestellten, eine wertvolle und wichtige Hilfe im Umgang mit diesem Thema sein. Erste Schritte, notwendige Anpassungen und die Weiterentwicklung von Möglichkeiten der elektronischen Verwaltung werden aufgezeigt und möglichst praxisnah dargestellt.

Vorwort

Mit kommunalnet.at, einem Unternehmen des Österreichischen Gemeindebundes, seiner Landesverbände und der Kommunalkredit Austria, haben Österreichs Gemeinden eine hochwertige Plattform mit dutzenden E-Government-Angeboten zur Verfügung. Dies ist ein Meilenstein und trägt dazu bei, dass Österreich in der öffentlichen Verwaltung im Bereich des E-Government im europäischen Vergleich einen Spitzenplatz einnimmt. Diese Position wollen wir weiter ausbauen und sind davon überzeugt, dass dieser Band der RFG-Schriftenreihe dazu beitragen kann.

Wir wünschen dem Gemeindetag 2005 in Oberwart einen erfolgreichen Verlauf und Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung jener Möglichkeiten, die E-Government-Anwendungen Ihrer Gemeinde und damit auch Ihren Bürgerinnen und Bürgern bieten.

Wien, Mai 2005

Exekutivsekretär	*Präsident*	*Generaldirektor*
Christian Rupp	*Bgm. Helmut Mödlhammer*	Dr. Reinhard Platzer

Österreich online in Europa – ein Vorzeigebeispiel vom effizienten elektronischen Back-Office bis zum Bürgerservice rund um die Uhr

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) haben unser Leben und Arbeiten in den letzten Jahren revolutioniert. Für eine moderne Verwaltung sind elektronische Services eine logische Konsequenz. Die so genannte Informationsgesellschaft unterliegt jedoch einem ständigen Wandel und verändert daher in immer kürzeren Abständen unsere Kommunikationskanäle mit den Kunden der Verwaltung. Internet, Mobilfunk oder digitales Fernsehen sind nur einige Beispiele. Jeder und jede Einzelne darf dabei jedoch nicht auf der Strecke bleiben, sondern muss in diesen oft sehr technischen Prozess miteingebunden werden.

E-Government hat daher als Zielgruppe alle Bürgerinnen und Bürger, Unternehmerinnen und Unternehmer und die Verwaltung selbst. Gerade im BackOffice bietet Prozessautomation ein hohes Potenzial für Effizienzsteigerung. Österreich ist für seine Back-Office Anwendungen und Portale (unter anderem den digitalen Amtshelfer www.help.gv.at) bereits mit vielen nationalen und internationalen Preisen ausgestattet worden. Aber auch immer mehr innovative Gemeinden bieten elektronische Services mit Bürgerkartenfunktion an und übernehmen eine Vorreiterrolle.

Das österreichische Erfolgsrezept bei der Umsetzung von E-Government ist eine klare strategische Ausrichtung und die Kooperation zwischen Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft. Die E-Government Offensive der Bundesregierung, welche Anfang 2003 gestartet wurde, hat in den letzten zwei Jahren fast 100 Projekte erfolgreich abgeschlossen: Vom elektronischen Antrag mit Bürgerkarte und elektronischer Bezahlung sowie der internen Bearbeitung im elektronischen Akt bis hin zur elektronischen Zustellung. Damit wurde in Österreich der elektronische One-Stop-Shop in der Verwaltung verwirklicht.

Der positive Weg Österreichs zeigte sich zuletzt wieder auf europäischer Ebene: Die Europäische Kommission veröffentlichte im März 2005 das fünfte Benchmarking der Basisdienste in E-Government. Die Studie von Capgemini wurde in 25 Mitgliedsstaaten plus Island, Norwegen und Schweiz durchgeführt. Erfreulich dabei ist, dass Österreich nach Schweden zu den neuen Spitzenreitern in Europa gehört.

Die am meisten entwickelten Länder (über 80 % der Dienste online) sind Schweden und Österreich gefolgt von England, Irland und Finnland. Bei den vollständig elektronischen Angeboten sind Schweden und Österreich die einzigen Länder, die die 70 % Schwelle durchbrochen haben. Damit konnte sich Österreich erneut steigern. War Österreich im dritten Benchmarking 2002/03 noch auf Platz 11 erfolgten ein Sprung 2003/04 auf Platz 4 und jetzt die Krönung. Ein Erfolg auf den Österreich stolz sein kann und den wir in unserer täglichen Arbeit aber auch kommunizieren sowie weiter umsetzen müssen.

Die Kluft zwischen den alten und neuen Mitgliedsstaaten der EU ist geringer, als einige Experten angenommen haben. Daher sind die Anstrengungen in Österreich auch in den nächsten Jahren voranzutreiben, um keinen Standortnachteil zu haben. Auch das eEurope 2005-Programm der EU-Kommission wird mit dem i2010-Programm fortgesetzt und sich mit den Schwerpunkten information space, innovation and investment in research, inclusion (better public services and quality of life) auseinander setzen. Der Auftakt zu i2010 wird während der Österreichischen EU-Präsidentschaft 2006 erfolgen und begleitet werden von dem Thema Interoperabilität in elektronischen Services, welchem Österreich eine eigene Expertenkonferenz widmet.

Österreich ist in den letzten Jahren zum elektronischen Vorzeigeland für viele andere Staaten geworden. Diese Chance des IT- und KnowHow-Transfers müssen wir nutzen und gleichzeitig unsere elektronischen Services flächendeckend ausbauen. Dazu braucht es gemeinsame Standards und Basistools für alle Bereiche der Informations-gesellschaft und eine übergreifende Strategie.

Ich habe in den letzten Monaten viele innovative Gemeinden besucht. Österreich hat viele Erfolgsbeispiele gerade auf kommunaler Ebene, jetzt gilt es daraus zu lernen. Die

Nutzung moderner IKT ist mit einem tagtäglichen lebenslangen Lernen verbunden. Viele technische Begriffe müssen einfach und greifbar dargestellt werden. Nur so werden wir unseren Kunden den Mehrwert von elektronischen Services erklären können und die Nutzung steigern.

Der E-Government Leitfaden ist die Basis für den Einstieg in diese neue Welt. Die Module und Gesetze für die elektronische Welt sind bereits vorhanden. Gemeinsam müssen wir Anstrengungen unternehmen, wie wir alle in diesen Prozess involvieren.

Ihr
Franz Morak
Staatssekretär für Kunst und neue Medien

1. Einleitung 9
2. Homepage 12
3. Der Amtsweg im Internet 17
4. Formularstyleguide 18
5. Bürgerkarte 20
6. Online Bezahlen – EPS2 24
7. MOA – Module für Online-Applikationen 28
8. Bereichsspezifische Personenkennzeichen 30
9. Interne Bearbeitung – Backoffice 34
10. Amtssignatur und Amtssiegel 36
11. Elektronische Zustellung 41
12. Register 45
13. Behördeninterner Portalverbund 49
14. Gütesiegel 52
15. Exkurs 55
    15.1. Help – Partnerschaft – E-Government gemeinsam gestalten 55
    15.2. Kommunalnet 57
    15.3 Die e-card als Bürgerkarte 59
16. Breitbandinitiative 61
17. Was bringt die Zukunft 62
Impressum 64

1. EINLEITUNG

Im Jahr 2005 feiert Österreich 60 Jahre II. Republik – im Vergleich ist das Internet ein eher junges Medium. 1968 wurde es für die militärische Kommunikation erfunden, 1975 kam der erste Massencomputer auf den Markt, 1990 formierte sich das World Wide Web (WWW) und im Jahr 2000 startete die Europäische Kommission ihr erstes eEurope Programm.

Heute leben und arbeiten wir in einer Informationsgesellschaft. Durch die zunehmende Verbreitung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ist es in nur wenigen Jahren zu einem Wandel, der weit über die rein technologische Entwicklung hinausgeht, gekommen. Die Nutzung von Computern und Internet hat zu neuen Arten der Kommunikation und des Umgangs zwischen Bürgern, Unternehmen und Behörden sowie zu neuen sozialen und wirtschaftlichen Strukturen und neuen Führungsformen geführt. Darüber hinaus sind die neuen Medien ein wichtiges Instrument zur Bewahrung und Förderung der europäischen Vielfalt und unseres Kulturerbes, indem derartige Inhalte breit verfügbar gemacht werden.

Die österreichische Verwaltung ist selbst ein wichtiger IKT-Anbieter und Nutzer. Seit Anfang der 80er-Jahre hat die österreichische Justiz beginnend mit der elektronischen Umsetzung des Grundbuchs, Mahnverfahrens und Firmenbuchs eine weltweit führende Stellung im E-Government aufgebaut. Der elektronische Rechtsverkehr (ERV) wurde 1990 eingeführt und das Rechtsinformationssystem (RIS) der Republik Österreich sowie der digitale Amtshelfer help.gv.at werden seit 1997 im Internet zur Verfügung gestellt. Die ersten Gemeinde-Homepages entstanden 1996 und bereits seit 1998 nutzen berufsmäßige Parteienvertreter wie Wirtschaftstreuhänder, Notare und Rechtsanwälte über FINANZOnline den elektronischen Zugang zu den Daten ihrer Klienten.

Ausgehend von den Empfehlungen der Task Force „E-Austria in eEurope“ wurde im Juni 2001 das IKT-Board per Ministerratsbeschluss eingerichtet und damit die Grundlage für

eine übergreifende Koordination der IKT-Planungstätigkeiten für den Bund und eine strukturierte Zusammenarbeit mit den Ländern, Städten und Gemeinden geschaffen.

Mit dem Regierungsprogramm 2003 wurde in Österreich eine E-Government Initiative gestartet. Bundeskanzler Dr. *Wolfgang Schüssel,* als Vorsitzender der E-Government Plattform, bildet gemeinsam mit Ministern, Landeshauptleuten, und den Präsidenten von Städtebund, Gemeindebund, Wirtschaftskammer, Sozialversicherungsträger und dem Bundeskomitee der Freien Berufe die politische Ebene um die Zielsetzungen der E-Government Aktivitäten festzulegen, für eine effiziente Gesamtkoordination zu sorgen, und eine umfassende Fortschrittskontrolle der E-Government Roadmap zu gewährleisten. Für die konkrete Realisierung der Vorhaben sorgt das E-Cooperation Board, welches die Verantwortungen für die Ausarbeitung von Umsetzungsplänen in den verschiedenen E-Government Bereichen festlegt.

Zukunftssichere E-Government-Lösungen bieten Bürgern sowie der Wirtschaft

- rasche und umfassende Informationen in allen Verwaltungsfragen,
- interaktive Kommunikation und sichere Transaktionen,
- online Dienstleistungen unabhängig von Ort und Zeit,
- und die Möglichkeit einer aktiven Mitwirkung.

Die E-Government Offensive hat drei Zielgruppen:

- Bürger (G2C),
- Unternehmer (G2B),
- und Verwaltung (G2G).

In einer vernetzten Volkswirtschaft müssen wir den gleichberechtigten Zugang zu den IKT-Diensten und deren allgemeine Verfügbarkeit für alle Menschen zu erschwinglichen Kosten anstreben. Die Einbeziehung aller Menschen in die Informationsgesellschaft muss sowohl auf nationaler wie auch regionaler und örtlicher Ebene unterstützt werden. Ziel ist eine einfach zu bedienende Technik und ein geeignetes Angebot an Inhalten und Diensten bereitzustellen.

Die Integration der Verwaltungsabläufe in automatisierte Prozesse wird durch die Vernetzung und intensive Kooperation von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und anderen öffentlichen Einrichtungen ermöglicht. Die Zusammenarbeit beruht dabei auf modernen und kooperativen Kommunikationsformen, die konstruktive Arbeit und schnelle Entscheidungen gewährleisten. Die österreichischen E-Government-Lösungen setzen auf offene zukunftsorientierte Standards, garantieren Nachhaltigkeit und internationale Kompatibilität. Die Sicherheit der Verfahren und der Schutz personenbezogener Daten sind zu gewährleisten.

Kundenorientiertheit, Effizienz, Geschwindigkeit und Transparenz gehören zu den neuen Merkmalen einer virtuellen Verwaltung.

Reinhard Posch
CIO des Bundes
Vorsitzender IKT-Board

Christian Rupp
Exekutivsekretär E-Government des Bundes
Vorsitzender E-Cooperation Board

2. HOMEPAGE

„Mit unserer neuen Homepage können BürgerInnen oder Gäste unabhängig von Ort und Zeit mit uns in Kontakt treten und auch bereits erste Amtswege online erledigen. Alle Inhalte sind auch in einer reinen Textversion bzw. in Großschrift als barrierefreie Version (WAI-konform) aufzurufen. Mit unserem elektronischen Amtshelfer bieten wir unter Einbindung von help.gv.at einen völlig neuen Zugang zu den Leistungen der Ämter und Behörden, welcher sich an Lebens- bzw. Unternehmenssituationen orientiert! Bürgerinnen und Bürger nutzen und schätzen unsere Homepage in hohem Maß!“
(Werner Eibinger, Amtsleiter Hitzendorf)

Über 50 % der 14-50 jährigen Österreicherinnen und Österreicher nutzen bereits das Internet. Bei den unter 35 jährigen ist das Internet mittlerweile das mit Abstand meistgenutzte Medium. Diese Entwicklung ging natürlich auch nicht an den Gemeinden vorbei. Nahezu alle Gemeinden betreiben bereits eine eigene Homepage. In den meisten Fällen dient sie als Informationsquelle für Bürgerinnen und Bürgern, Besucherinnen und Besucher. Es ist nicht Aufgabe dieses Leitfadens eine Anleitung zu Aufbau und Programmierung der Gemeindehomepage zu geben. Dennoch sollen einige aus Sicht des E-Government wichtige Punkte beleuchtet werden.

2.1. GEMEINDE.GV.AT

Bürgerinnen und Bürger erwarten von Ihrer Gemeinde einen vertrauenswürdigen, seriösen und kostenbewussten Internetauftritt. Das österreichische Bundeskanzleramt stellt allen österreichischen Gemeinden gv.at Internetadressen http://www.IhreGemeinde.gv.at zur Verfügung. Diese Adressen werden ausschließlich an Verwaltungseinheiten vergeben und sind dadurch geeignet Bürgerinnen und Bürgern Vertrauenswürdigkeit zu signalisieren. Schließlich kann unter einer .at Adresse alles Mögliche von der Tischlerei (www.obdach.at) bis zum Skispaß (www.flachau.at) verpackt (www.frantschach.at) sein.

Anders als bei www.IhreGemeinde.at Adressen fallen auch keinerlei Kosten für die Anmeldung oder Nutzung von www.IhreGemeinde.**gv.at** Namen an.

Gv.at Adressen sind aber nicht nur für die Gemeinde sondern auch für Bürgerinnen und Bürger kostenfrei nutzbar. Die modernen Multimediastationen der Telekom, die in Zukunft die meisten Telefonzellen ersetzen sollen, gestatten den Gratiszugang zu allen österreichischen gv.at Adressen. Auch Benutzer von mobilen WLAN fähigen Endgeräten wie Notebooks können österreichweit von mehr als 300 t-mobile Hotspots kostenfrei gv.at Adressen nutzen.

WEBLINKS:

Das Formular zur Anmeldung von gv.at Domainen erhalten sie unter:

http://www.wien.gv.at/egov/ma14/netzwerkdienste/at_gv_domaintemplate.htm
Anfragen und Anmeldungen von gv.at Adressen richten sie bitte an naming@cio.gv.at
Weitere Informationen zu gv.at unter: http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/domain/

2.2. BARRIEREFREIE HOMEPAGE

Die meisten Bürgerinnen und Bürger möchten sich auf der Gemeindehomepage vor allem informieren. Es werden nicht nur übersichtliche sondern lesbare Informationen erwartet – lesbar auch für Behinderte oder Bürgerinnen und Bürger in Eile, die für eine rasche Auskunft beispielsweise mit dem Handy auf die Gemeindehomepage surfen. Eine solche Lesbarkeit ist nur gegeben, wenn die Seite barrierefrei programmiert ist.

Für die Programmierung barrierefreier Webseiten gibt es Richtlinien der so genannten Web Accessability Initiative. Man spricht daher auch von den WAI-Richtlinien. Sie bieten eine Anleitung, um Webseiten für Menschen mit besonderen Bedürfnissen zugänglich zu machen:

- So ist es wenig bekannt, dass blinde Menschen gut strukturierten Text über eine Braillezeile oder ein Vorleseprogramm mühelos lesen können. Da sie jedoch nichts sehen, sollten Bilder, die für das Verständnis einer Seite wichtig sind, mit einem alternativen Text ergänzt werden.

- Sehschwache, darunter insbesondere auch ältere Menschen bzw. solche die Ihre Brille vergessen haben, benötigen Schriften deren Größe sie selbst einstellen können. Insgesamt 10 % der Bevölkerung leiden unter Farbenblindheit, beispielsweise Rot/Grün-Sehschwäche. Sie brauchen starke Kontraste und klare Schriften, auch sollten Informationen nicht durch Farbe beispielsweise „Die Antwort in rot ist richtig“ gegeben werden.

- Personen mit motorischen Störungen, die keine Maus bedienen können, müssen mit der Tastatur navigieren können. Dies trifft aber auch all jene Personen, die mit Handy oder einem Handheldcomputer Webseiten lesen möchten.

- Menschen mit Lernbehinderung und ein Teil der gehörlosen Menschen haben Probleme lange Texte, komplexe Schachtelsätze oder Anglizismen zu verstehen. Informationen auf öffentlichen Webseiten sollten daher möglichst einfach und allgemein verständlich gehalten werden.

- Eine weitere Anforderung der WAI Richtlinien ist die Einhaltung internationaler Standards beispielsweise für HTML, der Programmiersprache der meisten Homepages. Korrektes HTML bewirkt auch, dass die Homepage von allen Browsern und Ausgabegeräten gleich angezeigt wird.

Viele der derzeit üblichen Systeme zur Programmierung von Webseiten erzeugen Seiten, die für Behinderte schlecht zugänglich sind. Nur sehr wenige Systeme oder Verfahren unterstützen die Autoren mit barrierefreien Eingabemöglichkeiten. Deshalb sollten Sie immer wieder überprüfen, ob Ihre Gemeindehomepage die WAI Richtlinien erfüllt.

WEBLINKS

Mit den folgenden Werkzeugen, können Sie Ihre Webseite überprüfen:

Korrektes HTML oder XHTML:	http://validator.w3.org
WAI Richtlinien:	http://www.wave.webaim.org/index.jsp oder http://webxact.watchfire.com/

Prinzipiell gibt es drei verschiedene WAI Qualitätsstufen: A, AA, AAA. Internetauftritte der öffentlichen Verwaltung müssen laut E-Government Gesetz spätestens ab 1. 1. 2008 die WAI Qualitätsstufe A erfüllen.

Best Practice:

Ein gutes Beispiel einer WAI konformen Webseite bietet die Webseite des Bundesministeriums für soziale Sicherheit und Generationen und Konsumentenschutz http://www.bmsg.gv.at
oder auch die Gemeinde Hitzendorf http://www.hitzendorf.gv.at

WEBLINKS

WAI Richtlinien in deutscher Sprache: http://www.w3c.de/Trans/WAI/webinhalt.html

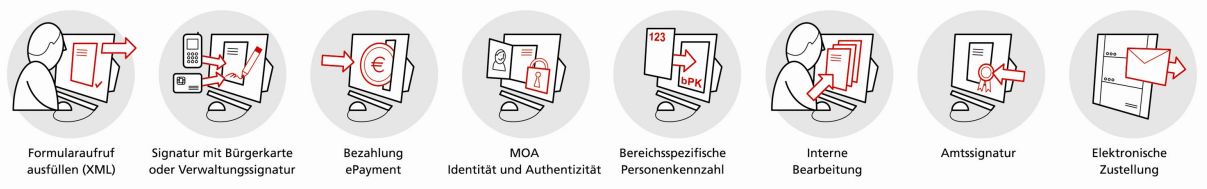
2.3. VERÖFFENTLICHUNGEN IM INTERNET

Laut E-Government Gesetz und AVG sind bestimmte Veröffentlichungen im Internet vorgeschrieben: „Die Behörde hat die Adressen sowie die allenfalls bestehenden besonderen technischen Voraussetzungen, unter welchen Anbringen rechtswirksam eingebracht werden können, durch Anschlag an der Amtstafel und im Internet kundzumachen. Langt ein Anbringen an einer nicht kundgemachten Adresse der Behörde ein, so ist es auf Gefahr des Einschreiters an eine kundgemachte Adresse weiterzuleiten (§ 13 Abs. 1 AVG).“

Im Internet sollte daher ein Text veröffentlicht werden, der Bürgerinnen und Bürger informiert, wie sie an die Behörde herantreten können: „Kundmachung der Gemeinde N. N. laut AVG und E-Government Gesetz." Dieser Text könnte lauten: „Anbringen an die Gemeinde N. N. können rechtswirksam per online Formular (selbstverständlich nur wenn sie ein solches zur Verfügung stellt) oder per E-Mail an die jeweilige Postfachadresse der zuständigen Fachabteilung eingebracht werden." Sollten Sie bei bestimmten Verfahren eine eigenhändige Unterschrift benötigen, empfiehlt sich der Satz: „Folgende Verfahren (Aufzählung der Verfahren) erfordern die Schriftlichkeit und Identifizierung/ Authentifizierung. Sie können daher nur über die verlinkten online Formulare rechtswirksam eingeleitet werden und müssen mit Bürgerkarte oder Verwaltungssignatur signiert werden". Natürlich muss man auch sicherstellen, dass Bürgerinnen und Bürger nur solche Dokumente rechtsgültig übermitteln, die die Gemeinde mit ihrer Software auch lesen kann. Ein entsprechender Satz könnte daher lauten: „Für etwaige Beilagen zu den online eingebrachten Anbringen werden daher die Formate PDF, RTF (für Word, OpenOffice, usw.), sowie HTML und mit Stylesheets versehene XML-Dokumente, die mit Standardbrowser (Internet Explorer v. 6 oder höher) und ohne Referenz externer Links angezeigt werden können, empfohlen."

Des Weiteren schreibt das E-Government Gesetz im § 19 Abs. 3 vor, dass die Behörde ihre Bildmarke zur Amtssignatur (siehe Kapitel Amtssignatur) im Internet veröffentlicht. Zu guter Letzt sind auf der Homepage auch Amtsstunden und Parteienverkehr zu veröffentlichen (§ 13 Abs. 5 AVG).

3. DER AMTSWEG IM INTERNET



Ein typischer Internetamtsweg besteht aus mehreren Schritten, die in der obigen Grafik veranschaulicht werden. Das österreichische E-Government hat diese Schritte in einzelne Bausteine zerteilt mit dem Ziel diese Module je nach Bedarf heranziehen zu können. So fallen beispielsweise nicht in jedem Behördenverfahren Gebühren an. Das Modul Bezahlung kann daher herausgenommen werden, ohne dass der Rest des Verfahrens neu programmiert werden muss. Analog dazu können neue Gebühren einfach in bestehende Verfahren integriert werden. Ebenso endet auch nicht jedes Verfahren mit einer elektronischen Zustellung.

Der Leitfaden stellt alle denkbaren Module dar. Wesentlich ist, dass die Module einzeln, je nach Bedarf im konkreten Verfahren, zusammengefügt werden können.

4. FORMULARSTYLEGUIDE

„Für ein kundenorientiertes Webservice der öffentlichen Verwaltung ist es wichtig, dass einheitliche Regelungen bei elektronisch eingebrachten Anträgen für Form, Aufbau, Beschreibung von Antragsformularen österreichweit vorhanden sind. Es wurde daher der "Styleguide für E-Formulare" erarbeitet. Dieser kommt bei der Entwicklung von E-Government-Anwendungen zum Tragen. Angestrebt wird dabei auch die Harmonisierung mit der ÖNorm A 1021.“
(Dipl.Ing. Johann Mittheisz, Stadt Wien, Leiter der AG Styleguide)

Bisher lagen Formulare der öffentlichen Verwaltung im Internet nur zum Download bereit. Sie mussten mühsam heruntergeladen und ausgefüllt werden. Im neuen E-Government gehört diese Methode der Vergangenheit an. Formulare sollen nun direkt am Computer ausgefüllt und elektronisch signiert an die Behörde übermittelt werden. Dadurch können vom Bürger übermittelte Daten problemlos in die gemeindeeigene Fachanwendung übernommen werden. Mühsames, zeitraubendes Abtippen, Scannen oder Kopieren von Daten entfällt.

Bund, Länder, Städte und Gemeinden haben sich darauf geeinigt einen gemeinsamen Standard zu entwickeln, der Aufbau und Struktur von E-Government Formularen vorgibt: den österreichischen E-Government Styleguide. Dieser Styleguide soll zu einem einheitlichen Erscheinungsbild von Formularen der öffentlichen Verwaltung führen.

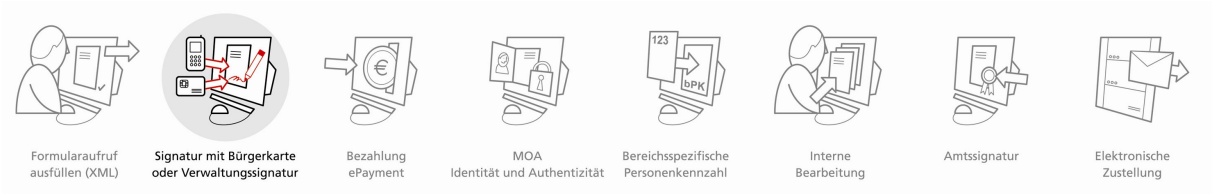
Sie müssen nicht alle Formulare selbst styleguidekonform entwickeln. Die gebräuchlichsten bekommen Sie von help.gv.at, dem österreichischen Amtshelfer, gratis zur Verfügung gestellt. Nähere Informationen unter http://www.help.gv.at/partner/.

WEBLINKS:

Aktueller Formularstyleguide http://reference.e-government.gv.at/

Unternehmen, die styleguidekonforme Formularserver anbieten, finden Sie auf der Seite des österreichischen E-Government Gütesiegels:

http://www.guetesiegel.gv.at/bearer/



5. BÜRGERKARTE

„Von der Bürgerkarte werden alle profitieren: In erster Linie werden sich Vorteile für die Bürgerinnen und die Bürger durch ein Mehr an Service ergeben, wie auch Einsparungen und Effizienzsteigerungen für die Wirtschaft. Nicht zuletzt hat die Gemeinde selbst Vorteile, die mittelfristig zu Steuereinsparungen auf Seite der Bürger führen."
(Univ. Prof. Dr. Reinhard Posch, Chief Information Officer des Bundes)

Die Bürgerkarte ist das "amtliche Ausweisdokument" im elektronischen Verwaltungsverfahren. Es handelt sich nicht um eine spezielle Karte. Im Gegenteil, Bürgerinnen und Bürger können verschiedene Bürgerkarten besitzen. So wie es derzeit verschiedene amtliche Ausweise wie Reisepass, Führerschein, Studentenausweis etc. gibt, so kann es auch hier unterschiedliche „elektronische Ausweise" geben. Ausschlaggebend ist das Konzept Bürgerkarte. Dieses definiert sämtliche Anforderungen, die eine Bürgerkarte erfüllen muss, um als solche verwendet werden zu können. Die Ausgabe von Bürgerkarten steht jedem frei, der die Anforderungen erfüllt.

Das Konzept Bürgerkarte spielt eine zentrale Rolle im österreichischen E-Government. Es ermöglicht den sicheren Amtsweg im Internet. Bürgerinnen und Bürger identifizieren und authentifizieren sich bei der Antragsstellung mit der Bürgerkarte. Auf diesem Weg kann der Antrag einer Person eindeutig zugeordnet werden. Überdies wird dadurch unbefugten Personen der Zugang zu persönlichen Daten verwehrt.

Eine Anforderung an die Bürgerkarte ist die Speicherung zweier so genannter Zertifikate. Zertifikate sind Datenstrukturen, die neben administrativen Daten, wie Benutzernamen, Ausstellungsdatum etc., ein Schlüsselpaar beinhalten. Ein Schlüsselpaar dient der

Verschlüsselung von Nachrichten. Das andere Schlüsselpaar dient der sicheren elektronischen Signatur.

Die sichere elektronische Signatur stellt die Integrität, das heißt die Unverfälschtheit eines Dokumentes, sicher und ist bis auf wenige Ausnahmen gleichwertig der eigenhändigen Unterschrift.

Die Identifikation der Bürgerin oder des Bürgers wird über die Speicherung der so genannten Stammzahl auf der Bürgerkarte sichergestellt. Die Stammzahl ist eine Ableitung der so genannten ZMR (Zentrales Melderegister)-Zahl. Sie ist für jede Bürgerin und jeden Bürger eindeutig. Es kann also keine falsche Zuordnung etwa bei Namensgleichheit geben. Die Stammzahl darf nur auf der Bürgerkarte und von der Stammzahlregisterbehörde gespeichert werden. Behörden dürfen diese Zahl unter keinen Umständen speichern, sondern müssen für jede Anwendung eine eigene mathematisch unumkehrbare Ableitung bilden, das so genannte bereichsspezifische Personenkennzeichen (siehe dort). Eine Verknüpfung von Verfahren oder ein „Rastern“ mit Hilfe der Stammzahl ist daher nicht möglich.

Die Bürgerkarte muss nicht unbedingt eine Chipkarte sein. Es könnten auch andere technische Gerätschaften wie beispielsweise USB Sticks eingesetzt werden. Wichtig ist, dass die vom Konzept Bürgerkarte vorgesehenen Mindestkriterien erfüllt werden. Zur Verwendung der Bürgerkarte muss eine bestimmte Software, die Bürgerkarten-Software, und ein Kartenlesegerät auf dem PC installiert werden. Als Bürgerkarte sind bereits die Mitgliedskarte der Österreichischen Computergesellschaft, die a.sign premium Bürgerkarte der A-Trust und die Studentenservicekarte der WU Wien im Einsatz. Seit Februar 2005 können auch alle neu ausgegebenen Bankomatkarten als Bürgerkarten registriert werden.

WEBLINKS:

Bürgerkarte: http://www.buergerkarte.at

E-LearningLeitfadenBürgerkarte:http://www.maestro.at/signatur

5.1. VERWALTUNGSSIGNATUR

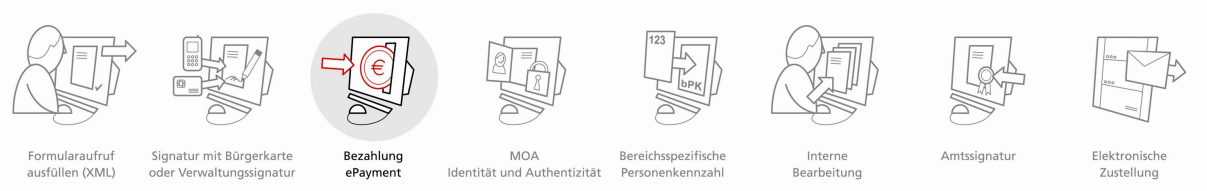
Die Verwaltungssignatur ist eine elektronische Signatur, die bestimmten von der Verwaltung vorgegebenen Sicherheitskriterien genügt. Sie kann von Bürgerinnen und Bürgern für Behördenverfahren eingesetzt werden. Die bei der Verwaltungssignatur eingesetzten Verfahren sind dabei von gleicher technischer Qualität wie bei der Bürgerkarte. Lediglich bei den organisatorischen Rahmenbedingungen, wie z. B. Verwahrung des privaten Schlüssels, wurden einige Erleichterungen so definiert, dass einerseits die Sicherheit des Systems als solches nicht gefährdet wird, andererseits aber alternative Lösungen gestattet werden.

Diese Variante erlaubt es beispielsweise die e-card oder verschiedene Studentenservicekarten für die elektronische Signatur einzusetzen. Dadurch wurde aber auch die so genannte „Handysignatur“ möglich. Voraussetzung für die Verwendung dieser mobilen Verwaltungssignatur ist ein Zertifikat, das beim Handybetreiber erworben werden kann. Auch dieses Zertifikat wird über die Stammzahl an den Bürger gebunden. Damit ist auch hier eine eindeutige Identifikation des Bürgers gewährleistet. Zur Verwendung muss weder zusätzliche Hard- noch Software auf dem eigenen PC installiert werden. Bürgerinnen und Bürgern können damit ein Gerät zum Signieren verwenden, mit dem sie bestens vertraut sind.

Aus Sicht der Gemeinde unterscheidet sich eine Verwaltungssignatur nicht von einer sicheren oder gewöhnlichen Signatur. Es ist keine spezielle Anpassung von Seiten der Gemeindeanwendung von Nöten. Einzig allein im Zertifikat der Signatur kann man erkennen, ob die Signatur eine Verwaltungssignatur oder eine sichere Signatur ist. In Zusammenhang mit der auch bei der Verwaltungssignatur aufgebrachten Personenbindung kann so jede Person eindeutig identifiziert und authentifiziert werden.

Die Handysignatur wird derzeit von A1 für alle in Österreich registrierten Handys, unabhängig vom Betreiber angeboten. Nähere Informationen dazu finden sie im Servicebereich von http://www.a1.net.

Da es mehrere Bürgerkarten und Verwaltungssignaturen gibt, muss es bei jedem Amtsweg die Möglichkeit der Auswahl, welches System der Bürger/ die Bürgerin verwenden möchte, geben. Dieses Modul nennt sich Bürgerkartenauswahl. Sie bekommen es unter dieser Adresse: http://auswahl.buergerkarte.at/.



6. ONLINE BEZAHLEN – EPS2

„Der E-Payment Standard Version 2 (EPS2), welcher gemeinsam mit den österreichischen Banken entwickelt worden ist, stellt einen wichtigen Baustein für Verfahren im E-Government dar. Mit EPS2 können Zahlungseingänge direkt und unmittelbar Verfahren zugeordnet werden. Auch die Möglichkeit einer garantierten Zahlung, welche eine sofortige Abwicklung eines Verfahrens ermöglicht, ohne den tatsächlichen Zahlungseingang abwarten zu müssen, ist nun gegeben. Beides sind wichtige, zukunftsweisende Schritte für ein schnelleres, bequemeres und besseres Service für die Bürgerinnen und Bürger.“
(Dipl. Ing. Arno Hollosi, Bundeskanzleramt, Projektleiter).

Wie bei traditionellen Behördenverfahren können auch bei elektronischen Verfahren Gebühren anfallen. Um solche Verfahren durchgängig elektronisch anbieten zu können, muss es daher Wege der elektronischen Zahlung geben.

Das Internet bietet bereits eine Reihe von Zahlungsmöglichkeiten – Online-Banking, Kreditkarten, Paybox – die in elektronische Behördenverfahren integriert werden können. Um eine einfache Integration der verschiedensten Varianten zu erreichen, wurde gemeinsam mit den österreichischen Banken eine einzige Schnittstelle, der EPS2 Standard, entwickelt. Dieser Standard ist zwar neu, bietet aber für Bürgerinnen und Bürger eine Erleichterung, da sie anders als bisher nicht etwas Neues lernen müssen, sondern im Gegenteil erstmals auf Altbewährtes zurückgreifen können. Mit EPS2 können Bürgerinnen und Bürger für die Überweisung ihre Hausbank auswählen und dadurch die gewohnte E-Banking Prozedur zur Überweisung einsetzen.

Die elektronische Zahlung ermöglicht eine bequeme und raschere Abwicklung von Behördenverfahren. Die Behörde bekommt noch während der Verfahrensabwicklung die

elektronisch signierte Rückmeldung der erfolgten Zahlung durch das Zahlungsinstitut und muss nicht erst auf den Eingang der Zahlung auf das Konto warten, um das Verfahren abschließen zu können. Die elektronische Zahlung kann bei allen elektronischen Verfahren angeboten werden, bei denen Gebühren zu entrichten sind.

Umgesetzt wurde die elektronische Zahlungsbestätigung bereits bei der „Elektronischen Meldebestätigung“: Nach dem Bestellvorgang der Meldebestätigung, wird durch die Bürgerin bzw. den Bürger über EPS2 die im Gesetz vorgeschriebene Gebühr entrichtet. Anschließend – und nur bei erfolgreich abgeschlossener Bezahlung – bekommt die/der Betroffene die Meldebestätigung über den elektronischen Zustelldienst übermittelt.

Die Strafregisterbescheinigung wird demnächst ebenfalls EPS2 als Zahlungsschnittstelle einsetzen.

TIPP:

Die IT-Sektion des Bundesministeriums für Finanzen ist für den gesamten Zahlungsverkehr des Bundes zuständig. Sie stellt hinsichtlich bargeldloser Zahlungsentrichtungsformen Verträge, wie Grundsatzübereinkommen, Rahmenvereinbarungen etc, für die gesamte öffentliche Verwaltung, Bund, Länder, Städte und Gemeinden und sonstige öffentliche Rechtsträger, zur Verfügung. Auf diese Verträge können auch Gemeinden zurückgreifen, um ihren Gemeindebürgerinnen und -bürgern bargeldloses Zahlen über das Internet anzubieten.

6.1. BEST PRACTICE: TRANSAKTIONSDATENBANK DER STADT WIEN

„Durch den Einsatz der Transaktionsdatenbank ergeben sich sowohl aus der Sicht des Kunden, als auch aus der des Magistrats eine Reihe von Vorteilen in Bezug auf die Beschleunigung in der Weitergabe von Informationen und die Verrechnung. Arbeitsabläufe konnten vereinheitlicht und vereinfacht werden.“ (Heribert Skacel, MA6, Stadt Wien)

6. Online bezahlen – EPS2

Wenn Verfahren über Internet beantragt und erledigt werden, müssen auch die entstandenen Forderungen und Eingänge entsprechend verbucht werden. Neben der Information über die angefallenen Gebühren an die verrechnende Dienststelle, muss außerdem die Tatsache der Zahlung der anordnenden Dienststelle gemeldet werden. Die Stadt Wien hat zu diesem Zweck eine Transaktionsdatenbank geschaffen, die alle Zahlungswege (Internet, Zahlscheine, Kassenzahlungen) problemlos integriert. Wichtig ist, dass alle Bezahlvorgänge sofort an die Datenbank gemeldet werden.

Die Transaktionsdatenbank ersetzt dabei keinesfalls bestehende Verrechnungssysteme, sondern stellt nur eine Ergänzung zu diesen dar, indem Forderungsinformationen und der Zahlungsweg genauer dokumentiert werden wie bisher. Dies ist unter anderem auch deswegen notwendig, weil die als Bezahlfunktion zur Verfügung stehenden Online-Zahlsysteme diverser Anbieter (Visa, Mastercard etc.) und Geldinstitute vertragsbedingt teilweise große Zeitunterschiede zwischen (sofortiger) Zahlungsbestätigung und wertmäßigem Eingang aufweisen. Schon bei der Online eingehenden Zahlungs-bestätigung wird die anordnende Dienststelle per E-Mail über die erfolgte Begleichung der Forderungen informiert. Auch der Zahlungseingang selbst wird automatisch an die Dienststelle gemeldet und kann von dieser automatisch verbucht werden.

In die zentrale Transaktionsdatenbank werden sämtliche Geschäftsfälle mit ihren Zahlungsverpflichtungen eingetragen. Eintragungen in die Datenbank enthalten unter anderem

- Vorschreibende Dienststelle
- Geschäftszahl
- Bezeichnung des Geschäftsfalls
- Girokonto der verrechnenden Dienststelle
- Sonstige Verrechnungsinformationen (automatisch vergebene Identifikationsnummer, gewählte Zahlungsart, bescheidmäßige Vorschreibung, ...)

Diese genaue Eingabe ermöglicht in weiterer Folge eine genaue Übersicht über den Geldverkehr. Es können auch zahlreiche Auswertungen (Erlöse pro Geschäftsfall, Anzahl der Geschäftsfälle etc.) vorgenommen werden.

Internetantragstellern wird ein eindeutiger Ordnungsbegriff (12 stellige Nummer) übergeben, den diese einem Bezahlservice mitgeben. Dieser kann dann in die Verrechnung rückgemittelt werden. Selbstverständlich kann die Transaktionsdatenbank auch genutzt werden, um Bürgerinnen und Bürgern relativ einfach Kontoeinsicht zu gewähren.

Dieses Best Practice Beispiel zeigt in überzeugender Weise, wie E-Government nicht nur integriert wird, sondern Verwaltung neue Qualität verleiht: Bürgerinnen und Bürger profitieren von einer neuen komfortablen Zahlungsweise, während der Verwaltung durch die zentrale Datenbank die Möglichkeit eines modernen Unternehmenscontrollings eröffnet wird.

WEBLINKS:

Spezifikation von EPS 2:
http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/payment/specification/

EPS 2 Mustercode:
http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/payment/samplecode/

Rahmenverträge des Bundesministeriums für Finanzen:
https://www.bmf.gv.at/EGovernment/EZahlungsverkehrder2565/_start.htm

Transaktionsdatenbank:
http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/payment/

7. MOA – MODULE FÜR ONLINE-APPLIKATIONEN

„Die MOA Basismodule stellen das Pendant zur Bürgerkarte auf Seite der Behörden dar. Sie bilden den Lückenschluss bei der digitalen Signatur. Kaum eine aktuelle E-Government Anwendung, welche digitale Signaturen zur Sicherung von Dokumenten und Identitäten einsetzt, verzichtet auf MOA. So findet MOA beispielsweise Anwendung in Finanzonline, der Strafregisterbestätigung, bei Help.gv.at und vielen mehr.“
(Dipl. Ing. Rudolf Schamberger, Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes, Bundeskanzleramt)

Die Einführung elektronischer Signaturen im E-Government erfordert auch einfach einsetzbare Basisdienste und Basismodule, die mit elektronischen Signaturen umgehen können. Diese „Module für Online-Applikationen“, kurz MOA genannt, ermöglichen das Erstellen und das Überprüfen von elektronischen Signaturen sowie das Identifizieren von Personen.

Folgende Basismodule wurden bisher entwickelt:

Identifikation (MOA ID): dient der sicheren und komfortablen Identifikation und Authentifikation von Personen. Die sichere Identifikation durch die elektronische Signatur macht die bisherige Verwendung von Benutzernamen und Passwort für den Zugang zu Online-Anwendungen obsolet. Damit entfällt das oft mühsame Verwalten und Übersenden von Benutzernamen und Passwort. Dies spart Zeit und Geld. Ein Beispiel: Finanz Online verwendet alternativ zu Username/Password diese Form der Identifikation. Damit können pro Bürger, der die Bürgerkarte einsetzt, 6 € eingespart werden, die sonst für den RSa Brief zur Übermittlung von Username /Password aufgewendet werden müssen.

Signaturprüfung (MOA SP): dient zur Überprüfung von elektronischen Signaturen. Damit können elektronisch signierte Dokumente auf einfache Weise auf Herkunft und

Echtheit überprüft werden. Gefälschte Dokumente sind dadurch sofort erkennbar, da die Ungültigkeit der elektronischen Signatur sofort angezeigt wird.

Serversignatur (MOA SS): dient zur Erstellung von elektronischen Signaturen. Dieses für den Serverbetrieb ausgelegte Signaturmodul soll für die Signatur von Massendokumenten wie beispielsweise Steuerbescheide, Wirtschaftsinformationen etc. eingesetzt werden. Schließlich wird niemand wollen, dass der Amtsleiter jedes Quartal für 4000 Vorschreibungen 4000-mal den PIN Code für seine Bürgerkarte eingibt. Hier soll ein einmaliges Anstoßen des Signaturvorganges für alle Vorschreibungen genügen.

Die MOA bilden somit den Grundstein für die breite Anwendung der elektronischen Signatur und werden bereits in zahlreichen Anwendungen eingesetzt: Finanzonline, Strafregisterbestätigung, Help.gv.at.

Die MOA-Module wurden im Auftrag der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes (BKA) und des Bundesministeriums für Finanzen (BMF) entwickelt. Sie werden im Rahmen des „E-Government Baukastens“ allen Institutionen der öffentlichen Verwaltung zur Umsetzung von Online-Anwendungen kostenlos zur Verfügung gestellt. Auf Grund der umfangreichen Informationen die dazu bereitgestellt werden, können die MOA ohne Probleme von den jeweiligen Softwaredienstleistern der Gemeinde übernommen und in E-Government Anwendungen eingebaut werden.

WEBLINKS:

Spezifikation der MOA Module:
http://www.cio.gv.at/onlineservices/basicmodules/moa/specification/

Informationen zur kostenfreien Verfügbarkeit:
http://www.cio.gv.at/onlineservices/basicmodules/moa/implementation/

8. BEREICHSSPEZIFISCHE PERSONENKENNZEICHEN

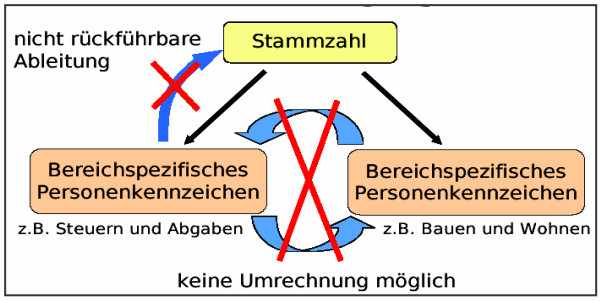
„Der Einsatz von bereichsspezifisch verschiedenen Personenkennzeichen ist ein wesentliches datenschutzrechtliches Anliegen: E-Government darf durch die Verwendung einer einzigen Personennummer für jeden Bürger nicht zum Vehikel für die Erzeugung des gläsernen Bürgers gemacht werden. Bereichsspezifische Personenkennzeichen garantieren die sichere, durch die Bürgerkarte überall einsetzbare Identifikation der Bürger bei gleichzeitigem verlässlichem Datenschutz.“ (MR Dr. Waltraut Kotschy, Datenschutzkommission/Stammzahlenregisterbehörde)

Das bereichsspezifische Personenkennzeichen ist im E-Government für die Identifikation und Authentifizierung von Personen von besonderer Bedeutung. Personen können meist durch Name und Geburtsdatum identifiziert werden. Allerdings gibt es im österreichischen Telefonbuch mehr als 300 Einträge zu Franz Müller und auch Hermann Maier ist nicht einzigartig, gibt es doch 67 Namensvettern. Es ist daher notwendig einen eindeutigen Ordnungsbegriff hoher Qualität, der nach Möglichkeit über das Leben der Person konstant bleibt, einzuführen und zu definieren. In Österreich bieten sich dazu zwei Zahlen an: die Sozialversicherungsnummer, die im Gesundheitswesen Verwendung findet und die ZMR-Zahl, die im Meldewesen verwendet wird.

Aus Gründen des Datenschutzes wird für natürliche Personen die ZMR-Zahl nicht direkt verwendet, sondern sie wird mit einem geheimen Schlüssel der Stammzahlenregisterbehörde verschlüsselt. Die so verschlüsselte ZMR-Zahl wird Stammzahl genannt.

Die Stammzahl ist eindeutig für jede Person. Sie wird ausschließlich auf der Bürgerkarte gespeichert und darf nur als Ausgangsbasis für die Errechnung des bereichsspezifischen Personenkennzeichens verwendet werden.

Das bereichsspezifische Personenkennzeichen (kurz: bPK) wird mit Hilfe der Stammzahl und der Benennung des Bereiches berechnet. Das Wesen der bPK ist es, dass für unterschiedliche Bereiche unterschiedliche bPK generiert werden. Das bedeutet, dass die bPK für den Bereich Steuern und Abgaben verschieden von der bPK für den Bereich Bauen und Wohnen ist. Ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen kann nicht in ein anderes bereichsspezifisches Personenkennzeichen umgerechnet werden. Ebenso wenig kann von einem bereichsspezifischen Personenkennzeichen auf die Stammzahl zurück gerechnet werden.



Tritt also eine Person mit ihrer Bürgerkarte an die Behörde heran, wird im ersten Schritt die Stammzahl von der Bürgerkarte ausgelesen. Aus dieser Stammzahl wird dann in Folge, das für den Fachbereich gültige bereichsspezifische Personenkennzeichen berechnet und gespeichert. Unter diesem bPK können dann alle in diesem Fachbereich gespeicherten Daten der Person zugeordnet werden.

Bereichsspezifische Personenkennzeichen anderer Fachbereiche dürfen nicht gespeichert werden. Erstreckt sich ein Verfahren über mehrere Bereiche, so darf das „fremde“ bereichsspezifische Personenkennzeichen nur in verschlüsselter Form gespeichert werden. Die Verschlüsselung findet dabei so statt, dass nur die jeweils zuständige Anwendung, das sie betreffende bereichsspezifische Personenkennzeichen wieder entschlüsseln kann. Ein Beispiel: Wenn der Bürger die Ausstellung einer Meldebestätigung begehrt und diese elektronisch zugestellt haben möchte, so werden sowohl das bereichsspezifische Personenkennzeichen für die Meldebestätigung als auch jenes für die elektronische Zustellung berechnet. Letzteres wird aber verschlüsselt

gespeichert und kann nur von der elektronischen Zustellung gelesen werden, die dann die Meldebestätigung in das Postfach des richtigen Hermann Maier einordnen kann.

Das klingt nicht nur sehr technisch, es ist es auch. Deswegen haben wir für Techniker umfangreiche Erklärungen und Werkzeuge zur Verfügung gestellt.

WEBLINKS:

Spezifikation des bereichsspezifischen Personenkennzeichens sowie Beispielprogramme zur Berechnung : http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/sz-bpk/

Antragsteller ohne ZMR-Zahl

Die Stammzahl beruht, wie bereits erläutert, auf der ZMR-Zahl. Eine ZMR-Zahl haben jedoch nur in Österreich meldepflichtige Personen. Damit auch nicht meldepflichtige Personen mit einer Stammzahl im E-Government identifiziert werden können, wird ein eigenes Ergänzungsregister eingerichtet. In dieses Ergänzungsregister können sich Personen auf eigenen Antrag eintragen und eine Stammzahl zuweisen lassen. Dies ist vor allem für Auslands-Österreicher sowie für Pendler, die in Österreich arbeiten aber im Ausland wohnen, interessant.

Für nicht natürliche Personen, das sind zum Beispiel Firmen, Vereine, Körperschaften öffentlichen Rechts (z.B.: Gemeinden, Städte) werden Stammzahlen und bPK nicht verschlüsselt und auch nicht abgeleitet. Dies vor allem deshalb, da zum Beispiel Firmen die gesetzliche Verpflichtung haben, ihre Firmenbuchnummer öffentlich, z. B. auf Geschäftspapier, zu führen. Es wäre deshalb widersinnig, in der Papierwelt das offene Führen der Nummer zu fordern aber andererseits in der elektronischen Welt eine Ableitung und Verschlüsselung einzuführen.

Verfahrens- und Leistungsbereiche

Es gibt Verfahren, die auf Grund der Zuständigkeitsverteilung nur durch das Zusammenwirken mehrerer Behörden erledigt werden können. Um eine

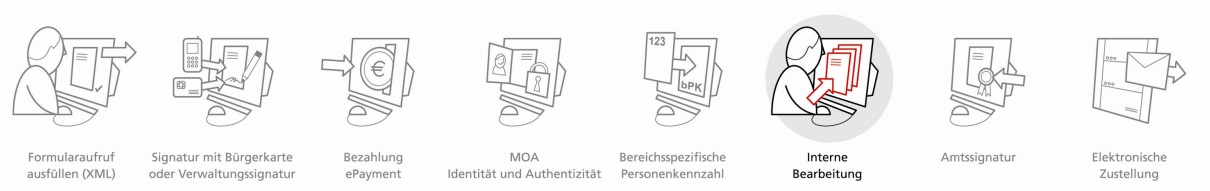
verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit sicherzustellen, wurden so genannte Verfahrens- und Leistungsbereiche definiert. Diese Verfahrensbereiche werden wie oben beschrieben auch für die Ableitung des bereichspezifischen Personenkennzeichens herangezogen.

Die genaue Definition der einzelnen Bereiche ist in der E-Government- Bereichs-abgrenzungsverordnung geregelt.

WEBLINKS:

Verwaltungskennzeichen:
http://reference.e-government.gv.at/Verfahrensinformationen.200.0.html

Bereichsabgrenzungsverordnung:
http://ris1.bka.gv.at/authentic/findbgbl.aspx?name=entwurf&format=html&docid=COO_2026_100_2_112317?name=entwurf&format=html&docid=COO_2026_100_2_112317



9. INTERNE BEARBEITUNG – BACKOFFICE

Die meisten Gemeinden verwenden bereits professionelle Backoffice Lösungen von einzelnen Fachanwendungen bis hin zum elektronischen Akt. Der vorliegende Leitfaden wird daher nicht näher auf dieses Thema eingehen. Wichtig ist es, dass die Gemeinde darauf achtet, dass ihre Fachanwendungen sowohl mit den hier vorgestellten E-Government Bausteinen zusammenarbeiten können als auch an zukünftige Entwicklungen ohne Probleme angepasst werden können. Die Gemeinde sollte daher ihre Software Dienstleister in Zukunft dazu verpflichten, ihre Schnittstellen zu den E-Government Bausteinen so offen zu legen, dass nicht nur bestehende sondern auch zukünftige E-Government Entwicklungen ohne große Probleme und Kosten integriert werden können.

Aber auch das Überdenken bestehender Lösungen zahlt sich im wahrsten Sinne des Wortes aus, wie das Beispiel Inzersdorf-Getzersdorf zeigt.

> *„Vor Einsatz der Heurigenanmeldung mussten zu Zeiten der Papier-Anmeldung die Gemeindebediensteten immer wieder ihre Arbeit unterbrechen, um die zeitraubende Heurigenanmeldung vorzunehmen. Jetzt läuft das entweder nebenher im Bürobetrieb mit, oder die Winzer erledigen ohnehin alles selbstständig über das Internet. Das faszinierende an der Lösung ist das bei der Anmeldung über Internet keinerlei Genehmigungsaktivitäten durch die Sachbearbeiter mehr erforderlich sind – d. h. das Verfahren läuft vollkommen automatisiert ab. Die Winzer sparen sich Zeit und Bundesgebühr in Höhe von 13 Euro bei Verwendung der digitalen Signatur. Da macht es richtig Spaß Bürgermeister und Weinbauer unserer Gemeinde zu sein.“*
> *(Bgm Franz Haslinger, Inzersdorf-Getzersdorf)*

Die niederösterreichische Weinbaugemeinde nahm am Projekt Mustergemeinde teil und führte als erste Maßnahme eine Prozess- und Verfahrensanalyse durch, um verbesserungswürdige Abläufe zu erkennen. Dabei wurde unter anderem ein Verfahren entdeckt, dass die Gemeindeangestellten Zeit kostete und für das auch keinerlei Fachapplikationam Markt erhältlich war: die Heurigenanmeldung. Diese wurde in weiterer Folge in einem Public Private Partnership zwischen Gemeinde, Stabstelle IKT-Strategie des Bundes und der Firma Unisys umgesetzt.

Die automatisierte Heurigenanmeldung in Inzersdorf-Getzersdorf ermöglicht es nun der Winzerin oder dem Winzer bequem von zu Hause einen Antrag zu stellen und die anfallenden Gebühren online zu bezahlen. Die Anmeldung muss nicht mehr wie früher persönlich auf dem Gemeindeamt durchgeführt werden, wo der zuständige Sachbearbeiter den Antrag auf Einhaltung von Sperrfristen prüfte und bei positiver Erledigung Gendarmerie, Kellerei- und Lebensmittelinspektor über die Öffnungszeiten verständigte. Das neu entwickelte elektronische Verfahren wird nun vollautomatisch ohne Zutun des Sachbearbeiters abgewickelt. Zeitgleich wird auch der Internet-Heurigenkalender der Gemeinde aktualisiert. Für die Gemeinde ergibt sich dadurch eine Ersparnis von 7,25 € pro Geschäftsfall und auch Winzerinnen und Winzer sparen 13 € pro Anmeldung.

Ein anschauliches Beispiel, wie die Reorganisation von Backoffice-Prozessen deutliche Kosten- und Zeitersparnisse für alle Beteiligten bringen kann.

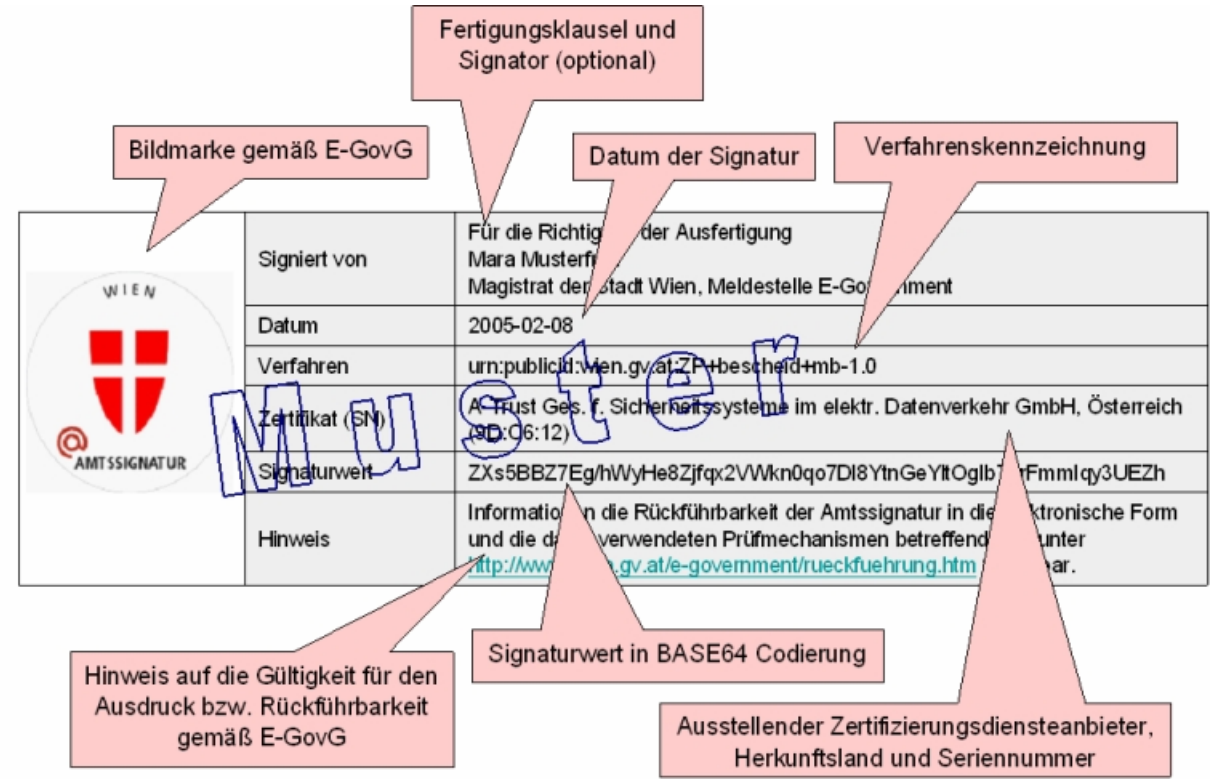
10. AMTSSIGNATUR UND AMTSSIEGEL

Die Amtssignatur ist die Signatur, die eine Behörde auf einen Bescheid bzw. auf eine Erledigung aufbringt und damit kenntlich macht, dass es sich um ein amtliches Schriftstück handelt. Diese Signatur wird in Kombination mit einer leicht erkennbaren Bildmarke aufgebracht. Auswahl und Darstellung bestimmter Merkmale der Amtssignatur gewährleisten die Sicherheit der Signatur und damit die Gültigkeit des Dokumentes auch bei einem Ausdruck auf Papier.

Die Amtssignatur darf nicht verwechselt werden mit einem bloßen Siegel der Behörde wie z.B. einem Rundstempel. Die Amtssignatur ist vielmehr die Unterschrift einer natürlichen Person, die ergänzt wird durch den elektronisch nachprüfbaren Hinweis, dass diese Person namens einer Behörde handelt. Letzteres kommt zum einen im Zertifikat der Signatur zum Ausdruck und wird zum anderen in der Darstellung der Signatur (auf dem Bildschirm oder in Papier) dadurch sichtbar gemacht, dass dem ausgedruckten Signaturwert eine Bildmarke der Behörde beigefügt ist. Insofern entspricht die Amtssignatur der jahrhundertealten Tradition des Zeichnens eines Schriftstückes durch die eigenhändige Unterschrift des Verantwortlichen zusammen mit dem Stempel der Institution, für die der Verantwortliche tätig wird.

Die Ausgestaltung der Amtssignatur fällt in die Organisationsgewalt der Behörde, durch deren Organwalter signiert wird. Laut E-Government Gesetz müssen lediglich folgende Komponenten dargestellt werden: die Bildmarke der Behörde, der ausstellende Zertifizierungsdiensteanbieter (Name und Herkunftsland) sowie die Seriennummer des Zertifikates, und der Signaturwert in BASE64 Codierung. Im Sinne der Bürgerinnen und Bürger ist allerdings eine einheitliche Erscheinungsform. Nur so kann die notwendige Sicherheit im elektronischen Umgang mit Behörden vermittelt werden. Deshalb wird

empfohlen, das vom IKT-Board des Bundes in Abstimmung mit den anderen Gebietskörperschaften entwickelte Muster für die Darstellung der Amtssignatur zu verwenden.



Was die technische Erstellung einer Amtssignatur betrifft, ist es zulässig, den einzelnen Signaturvorgang auch automationsunterstützt vornehmen zu lassen. Allerdings muss eine Person diesen Vorgang willentlich auslösen. Dadurch können auch Massenbescheide auf diesem Weg ausgestellt werden (siehe auch MOA SS). Derzeit werden solche Massenbescheide weit gehend ununterschrieben versendet und sind daher ohne weiteres fälschbar. Dies kann in Hinkunft durch Verwendung der Amtssignatur vermieden werden. Dadurch kann das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den elektronischen Amtsweg gestärkt und eine größere Rechtssicherheit erzeugt werden. Deshalb muss die Behörde ihre Amtssignatur auch im Internet veröffentlichen (siehe dazu auch: Veröffentlichungen im Internet).

10. Amtssignatur und Amtssiegel

Nach den Bestimmungen des E-Government-Gesetzes kann seitens der Verwaltung die Amtssignatur zum Signieren elektronischer Dokumente an Bürger, Unternehmen und andere Verwaltungen verwendet werden, um die Herkunft eines Dokuments einer Behörde nachvollziehbar zu machen und um die Verwendbarkeit des Dokumentes zu verbessern.

Die Amtssignatur beruht auf einem nicht notwendigerweise qualifizierten Zertifikat. Für die Amtssignatur ist es jedoch – wie für jede elektronische Signatur – notwendig, dass das für die Signatur verwendete Zertifikat einer natürlichen Person zugeordnet ist.

Das Zertifikat muss weiters deutlich erkennbar machen, dass es sich um eine für eine Behörde handelnde Person (Organwalter) handelt. Daher wird die für die Verwaltung vorbehaltene Zertifikatserweiterung Verwaltungseigenschaft zur Verwendung vorgeschlagen.

Für die Kenntlichmachung amtlicher Dokumente am Papierausdruck ist laut E-Government Gesetz eine Bildmarke zur Amtssignatur erforderlich.

Die Stabsstelle IKT-Strategie des Bundeskanzleramtes hat einen Rahmenvertrag abgeschlossen, über den Ämter und Behörden ihre individuelle Bildmarke entweder als Einzel- oder als Sammelbestellung leicht erstellen lassen können. Die Kosten für die individuelle Bildmarke zu Ihrer Amtssignatur betragen EUR 85. Die Bestellplattform steht seit 30. Juni 2004 zur Verfügung.

Bestellung der Bildmarke:

Unter www.fcemedia.com/amtssignatur haben Sie die Möglichkeit, einfach und schnell die Ausarbeitung der Bildmarke zur Amtssignatur zu bestellen – folgen Sie einfach den Dialogfenstern auf der Bestellplattform – Sie benützen dabei den vordefinierten Entwurfsrahmen, der von der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes in Auftrag gegeben wurde.

Schicken Sie dann die Bestellung als signiertes e-mail an Fa. Fischer Enterprises – communications development amtssignatur@fce.at oder drucken Sie das ausgefüllte Formular aus und faxen es an 01/524 84 24 -25 um Ihre Bestellung abzuschließen.

Sofort nach Fertigstellung Ihrer Bildmarke erhalten Sie per mail die Zugangsdaten für die Downloadplattform auf www.fcemedia.com/amtssignatur. Dort können Sie die Bildmarke zu Ihrer Amtssignatur in wenigen Schritten downloaden. Die Zugangsdaten erhalten Sie weiters nochmals per Post gemeinsam mit Ihrer Rechnung. Die Fertigstellung einer Bildmarke sollte nicht länger als zehn Werktage dauern.

Sollten Sie ein anderes Unternehmen für die Umsetzung der Bildmarke wählen, so können Sie auch ein durch das Bundeskanzleramt entwickeltes Lay-out-Muster verwenden.

Bestellung der Amtssignatur:

Das Zertifkat muss gemäß Signaturgesetz auf eine natürliche Person ausgestellt werden. Es ist also nicht möglich für die Gemeinde als solche ein Zertifikat zu lösen. Das Zertifikat muss eine so genannte Zertifikatserweiterung aufweisen, die Verwaltungs-eigenschaft. Aus dem Zertifikat muss neben dem Namen des Signators, also der natürlichen Person, auch der Name der Behörde ablesbar sein.

Derzeit bekommen Sie ein derartiges Zertfikat nur bei dem österreichischen Zertifizierungsdiensteanbieter A-Trust. Die Kosten betragen 50 € pro Jahr. Die Antrag-stellung erfolgt online bei www.a-trust.at.

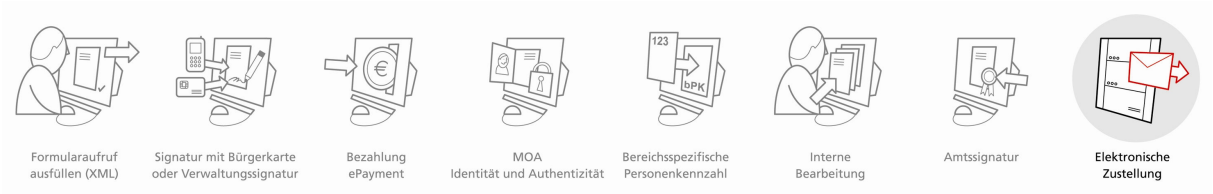
Sollten auch andere Zertfizierungsdiensteanbieter derartige Zertifikate anbieten, wird die Stabsstelle IKT-Strategie unter: http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/pki/officecertificates eine entsprechende Liste veröffentlichen.

WEBLINKS:

Häufig gestellte Fragen zur Amtssignatur:
http://www.cio.gv.at/faq/Amtssignatur/

Bestellung der Bildmarke zur Amtssignatur:
http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/image/

A-Trust:
http://www.a-trust.at



11. ELEKTRONISCHE ZUSTELLUNG

> *„Die elektronische Zustellung ist wahrscheinlich die Anwendung die dem E-Government zum Durchbruch verhelfen wird. Für den Bürger einfach und komfortabel in der Benutzung, hilft sie der Verwaltung Geld sparen. Was will man mehr?“*
> *(Mag. Alexander Leiningen-Westerburg, Österreichisches E-Government Gütesiegel).*

Die elektronische Zustellung ist ein wesentlicher Bestandteil einer modernen, service-orientierten Verwaltung. Dieser E-Government Baustein wird von allen Beteiligten des E-Governments, Verwaltung, Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen dringend erwartet.

Die postalische Zustellung selbst verursacht der Behörde hohe Kosten und wird von Bürgerinnen und Bürgern als antiquiert empfunden. Schließlich sind Briefe aus dem modernen Geschäftsleben nahezu verschwunden. Noch dazu macht es die Schließung von Postämtern in Kombination mit den speziell für Pendler oft ungünstigen Öffnungszeiten mitunter schwierig ein eingeschriebenes Schriftstück fristgerecht abzuholen. Unternehmen wiederum müssen von der Behörde erhaltene Schriftstücke oft mühsam einscannen oder abtippen, um sie in der firmeninternen EDV weiterverarbeiten zu können. Es ist daher für die Behörde nahe liegend auf elektronische Zustellung umzustellen. Allerdings ist die einfache Zustellung per E-Mail in vielen Fällen nicht gesetzeskonform. Schließlich gibt es keinen Nachweis, wer sich hinter einer E-Mail Adresse verbirgt. Jeder kann die E-Mail Adresse buergermeister@gmx.at oder gemeindename@hotmail.com erwerben und für eigene Zwecke verwenden. Aus diesen Gründen wurde eine elektronische Zustellung entwickelt, mit deren Hilfe selbst RSa Briefe gesetzeskonform zugestellt werden können.

11. Elektronische Zustellung

Sinn eines RSa Briefes ist es, dass dieser nur vom eindeutig identifizierten Adressaten in Empfang genommen werden kann. Das kann im Internet nur durch den Einsatz der Bürgerkarte gewährleistet werden. Konkret wird das elektronische Poststück auf einem sicheren Server hinterlegt und der Empfänger per E-Mail oder SMS verständigt, dass ein Poststück für ihn in seinem Postfach bereitliegt. Zur Abholung muss sich der Empfänger auf diesem Zustellserver mit seiner Bürgerkarte identifizieren. Im Rahmen der Identifizierung unterschreibt er gleichzeitig den Retourschein für die Behörde. Um diesen Service nutzen zu können, muss sich der Bürger /die Bürgerin einmalig beim Zustellserver anmelden. Wie in allen E-Government Verfahren ist auch hier die Freiwilligkeit auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger oberstes Gebot. Sie müssen einer elektronischen Zustellung explizit zustimmen und können diese Zustimmung jederzeit widerrufen. Eine Anmeldung zum elektronischen Zustelldienst ist nur mit Bürgerkarte oder Handysignatur möglich. Danach können von allen Behörden elektronische Schriftstücke, Bescheide etc. empfangen werden. Zur weiteren Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger ist die Internetleitung entsprechend gesichert. Auch eine verschlüsselte Zustellung ist auf Wunsch möglich.

Der bei Drucklegung (30. 5. 2005) einzige behördliche Zustelldienst ist unter https://www.zustellung.gv.at erreichbar. Die Behörde selbst muss sich nicht eigens am Zustelldienst anmelden. Sie wird vom Zustellserver durch ein Zertifikat mit Behördenerweiterung erkannt. Ein solches Zertifikat ist beim österreichischen Zertifizierungsdiensteanbieter A-Trust erhältlich. Dieses entspricht technisch dem Zertifikat für die Amtssignatur, das heißt auch hier betragen die Kosten 50 € pro Jahr. Keinesfalls darf jenes Zertifikat, das für die Amtssignatur verwendet wird, auch für die Identifikation beim Zustellservice eingesetzt werden. Ansonsten entstehen der Behörde vorläufig keinerlei Kosten beim elektronischen Versand ihrer Schriftstücke, da zustellung.gv.at derzeit gratis vom Bundeskanzleramt angeboten wird. So kann die Behörde pro RSa Brief bis zu 7,- € sparen und auch die üblichen Massenvorschreibungen können wesentlich kostengünstiger abgewickelt werden. Österreichweit nutzen mehr als die Hälfte der Bürgerinnen und Bürger das Internet. Innovative Gemeinden werden sicherlich Ideen

entwickeln, wie sie diese Bürger motivieren können auch den elektronischen Zustelldienst zu nutzen.

Selbstverständlich sollten auch alle Zustellstücke seitens der Behörde signiert sein (vgl. dazu das Kapitel Amtssignatur).

Um der Behörde die elektronische Zustellung zu erleichtern wurde MOA ZS entwickelt. MOA ZS ist eine so genannte Middleware, die zwischen Fachanwendung der Behörde und Zustellservice eingesetzt wird. Sie reduziert die Zahl der Dialoge mit dem Zustellservice von 4 auf 1. Eigentlich müsste die Gemeinde beim Zustellservice zu jedem einzelnen Bürger anfragen, ob dieser bei zustellung.gv.at registriert ist. Sofern dies der Fall ist muss die bereichsspezifische Personenkennung (bpk; siehe Kapitel bpK) für die Zustellung berechnet werden, das Zustellstück mit einer Amtssignatur versehen werden und letztendlich die elektronische Übermittlung des Schriftstückes an den Zustellserver erfolgen. All diese Schritte erledigt MOA ZS in einem. MOA ZS steht allen Verwaltungseinheiten gratis zur Verfügung.

WEBLINKS:

Häufig gestellte Fragen zum Thema Zustelldienst:
http://www.cio.gv.at/faq/Zustellung/

Behördlicher Zustelldienst:
https://www.zustellung.gv.at

MOA ZS:
http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/delivery/mzs_final/

A-Trust:
http://www.a-trust.at

Da es sich bei der elektronischen Zustellung um einen grundsätzlichen E-Government Dienst handelt, ist beinahe jede Applikation davon betroffen und potenziell ein Kandidat für diese neue, innovative Form der elektronischen Verwaltung.

11.1. Erledigungen und Bescheide elektronisch zustellen

Bescheide und sonstige Erledigungen, die an Bürgerinnen, Bürger oder Unternehmen zugestellt werden, sollen, wie bereits im Kapitel Amtssignatur erwähnt, auf elektronische Weise signiert werden. Um nicht jeden einzelnen Bescheid signieren zu müssen, empfiehlt sich der Einsatz von MOA SS. Empfängerinnen und Empfänger können durch die Amtssignatur eindeutig die Identität der Behörde und die Unverfälschtheit des zugestellten Dokuments feststellen.

In Zukunft soll auch eine Reproduktion des ursprünglichen elektronischen Dokuments selbst nach dessen Ausdruck – einschließlich der Prüfung der elektronischen Signatur – möglich sein. Dieses Bescheidprüfungsmodul ist derzeit in Entwicklung.

Bescheide und Erledigungen können auf mehrere Arten zugestellt werden:

- Direkt aus der Fachanwendung mittels MOA ZS

- Automatisiert über Webinterface: Eine Demoapplikation der webbasierten Bescheiderstellung mit Unterstützung für formatierte Freitexte gibt es unter http://moa.a-sit.at/webbescheide/ (User: bescheid Passwort: demo).

- Aus einem Word Dokument mit Office 2003 (Word2Bescheid): Word2Bescheid besteht aus zwei Komponenten. Einem Plugin für Microsoft Word 2003 zur Bescheiderstellung und einer Serverkomponente, die das Schriftstück konvertiert, mit der Amtssignatur signiert und zustellt. Näheres dazu finden sie unter https://demo.a-sit.at/protected/Word2Bescheid
  (Username: Gemeinde; Passwort: Leitfaden)

12. REGISTER

Die föderalistisch und dezentral organisierte Verwaltung Österreichs hat viele Vorteile. Allerdings macht es diese Organisation mitunter schwierig einheitliche gesicherte Informationen allen Verwaltungseinheiten zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck wurden und werden Register geschaffen, die von allen Verwaltungseinheiten genutzt werden können.

12.1. ZENTRALES MELDEREGISTER (ZMR)

Das zentrale Melderegister ist hinlänglich bekannt. Diese zentrale Datenbank mit der Möglichkeit der österreichweiten Gesamtsicht über alle Wohnsitz-Meldungen einer Person zählt zu jenen E-Government Pionierleistungen, die in ganz Europa bewundert werden.

12.2. STAMMZAHLENREGISTER

Das Stammzahlenregister natürlicher Personen ist ein virtuelles Register. Die Einträge werden nur im Bedarfsfall zum Zweck der Errechnung eines bereichsspezifischen Personenkennzeichens erzeugt und danach sofort wieder gelöscht. Die Stammzahl einer natürlichen Person darf nur auf der Bürgerkarte gespeichert werden.

Mit der Führung des Stammzahlenregisters ist das Datenverarbeitungsregister betraut. Stammzahlenregisterbehörde ist die Datenschutzkommission. Damit wird die Wichtigkeit und absolute Vertraulichkeit des Stammzahlenregisters unterstrichen.

Für juristische Personen wird, wie bereits erwähnt, als Stammzahl die Firmenbuchnummer, die Nummer des Zentralen Vereinsregisters oder der Eintrag im Ergänzungsregister verwendet.

12.3. ERGÄNZUNGSREGISTER

Im Zentralen Melderegister (ZMR) sind nur Personen eingetragen, die in Österreich gemeldet sind. Da die Stammzahl von der ZMR-Zahl abgeleitet wird, könnten nur in Österreich gemeldete Personen E-Government betreiben. Um aber auch nicht meldepflichtigen Personen (z. B. Auslandsösterreichern) den Zugang zur elektronischen Verwaltung mittels Bürgerkarte zu öffnen, wird ein Ergänzungsregister eingerichtet. Zur Ableitung der Stammzahl wird dann die Eintragung im Ergänzungsregister verwendet werden. Auch dieses Register wird von der Stammzahlregisterbehörde geführt.

12.4. ADRESSREGISTER

Die Grundlagen zur Einrichtung des Adressregisters wurden mit dem GWR-Gesetz (BGBl I 2004/9) und der Änderung des Vermessungsgesetzes (BGBl I 2004/9) geschaffen. Damit wird österreichweit ein authentischer Datenbestand von raumbezogenen Adressen möglich. E-Government Datenanwendungen und andere Verwaltungsregister können auf diese Daten zugreifen. Eine mehrfache Datenerhebung in verschiedenen Registern und Mehrfachbelastung der Datenlieferanten wird dadurch vermieden.

Das Adressregister wird vom Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen im Rahmen der Grundstücksdatenbank als eigenes Register elektronisch geführt.

Das Adressregister umfasst geocodierte Adressen von Gebäuden und Grundstücken, die von der Gemeinde vergeben werden.

Die Adresse beinhaltet mehrere Merkmale (Gemeinde, Ortschaft, Straße, Orientierungsnummer, Katastralgemeinde, Grundstücksnummer, etc.). Jedem Grundstück wird ein Adresscode zugeordnet. Jedem Gebäude eine Adressnummer.

Diese Daten stehen tagesaktuell zur Verfügung. Die wichtigsten Adressdaten (Gemeinde, Ortschaft, Straße, Orientierungsnummer, Grundstückskoordinate, Postleitzahl, Adresscode, Hausnummer, Gebäudekoordinate, Gebäudefunktion und Adress-

nummer) können nun unmittelbar im Verfahren kostenlos auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

12.5 GEBÄUDE UND WOHNUNGSREGISTER (GWR)

Das Gebäude und Wohnungsregister (GWR) wird von der Bundesanstalt Statistik Österreich geführt. Es enthält Adressdaten von Grundstücken, Gebäuden, Wohnungen, Nutzungseinheiten, Arbeitsstätten ohne Gebäude und Bauwerke sowie deren Beschreibungen. Die Adressdaten für Grundstücke und Adressmerkmale von Gebäuden in denen sich eine Wohnung befindet werden aus dem Adressregister entnommen.

Die im GWR geführten Daten (Adressdaten, Verwaltungsdaten, baupolizeiliche Daten) werden hauptsächlich vom Adressregister, dem Zentralen Melderegister, von Gemeinden und Bezirkshauptmannschaften erbracht.

Der Online-Zugriff für Behörden ist kostenlos, sofern dieser zur Wahrnehmung der gesetzlich übertragenen Aufgaben erfolgt. Gemeinden können auf alle Registerdaten ihrer Gemeinde zugreifen. Bezirkshauptmannschaften wird der Zugriff auf Daten des Registers eingeräumt, soweit er zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben der örtlichen Baupolizei notwendig ist.

Die Übermittlung der Register- und Verwaltungsdaten an das GWR erfolgt über die Adress-GWR-Online-Applikation, die von der Bundesanstalt Statistik kostenlos zur Verfügung gestellt wird. Es handelt sich um dieselbe Applikation, die zur Datenübermittlung für das Adressregister herangezogen wird.

12.6. VEREINSREGISTER

Das Zentrale Vereinsregister (ZVR) spielt im E-Government eine wichtige Rolle. Es wird vom Bundesministerium für Inneres als Informationsverbundsystem betrieben und geführt werden. Datenschutzrechtliche Auftraggeber des ZVR sind die Vereinsbehörden erster Instanz, die bestimmte Vereinsdaten (Name, ZVR-Zahl, Entstehungsdatum, Sitz, organschaftliche Vertreter und deren bereichsspezifisches Personenkennzeichen, etc.)

von in ihrem örtlichen Wirkungsbereich ansässigen Vereinen in einem lokalen Vereinsregister führen. Die Daten der lokalen Vereinsregister werden an das ZVR im Informationsverbund übertragen. Zur eindeutigen Kennung eines jeden Vereins wird vom ZVR eine ZVR-Zahl vergeben und an die lokale Vereinsbehörde übermittelt.

Die Vereinsdaten werden im ZVR so verarbeitet, dass sie nur auf Basis des Vereinsnamens und der ZVR-Zahl abgerufen werden können. Bestimmte Daten können von jedermann gebührenfrei online abgerufen werden, sofern keine Auskunftssperre vorliegt.

Die Vereine werden im Rechtsverkehr nach außen in Zukunft ihre ZVR-Zahl verwenden müssen. Dieses Publizitätsprinzip ermöglicht bei Vereinen die Berechnung der Stammzahl auf Basis der ZVR-Zahl.

Organen von Gebietskörperschaften und Körperschaften öffentlichen Rechts wird eine Online-Abfragemöglichkeit bestimmter Daten eingeräumt, um eine ihnen gesetzlich übertragene Aufgabe durchführen zu können.

Die im ZVR verarbeiteten Daten dürfen von den Vereinsbehörden gemeinsam benützt werden.

13. BEHÖRDENINTERNER PORTALVERBUND

„Verwaltungsbedienstete können von ihrem Arbeitsplatz aus auf alle Verwaltungsanwendungen zugreifen, ohne für jede einzelne Anwendung eine eigene Benutzerkennung und Passwörter zu besitzen. Gleichzeitig erspart sich die Gemeinde komplizierte netzwerktechnische Anbindungen zu den einzelnen Anwendungen.“
(Ignaz Gritschenberger, Gemeinderat Alberndorf im Pulkautal).

Der Portalverbund ist ein Zusammenschluss von Verwaltungsportalen zur gemeinsamen Nutzung bestehender Infrastruktur. Er stellt einen einheitlichen Rahmen für den Zugriff auf behördenübergreifende Webanwendungen und die Verwaltung der zugehörigen Rechte dar. Sämtliche oben angeführten Register sind bereits oder werden in naher Zukunft Teilnehmer dieses Portalverbunds sein.

Die Betreiber großer Anwendungen wie der oben aufgezählten Register haben meist eine große Anzahl von Benutzern mit unterschiedlichsten Rechten. Die einen dürfen beispielsweise selbst Einträge in das Register vornehmen, während andere wiederum nur abfrageberechtigt sind. Die Verwaltung all dieser Benutzer stellt einerseits die Betreiber vor große Probleme und schränkt auf der anderen Seite die Flexibilität der Teilnehmer ein. Zur Lösung dieser Probleme, entschloss man sich die Verwaltung der Zugangsberechtigung jenen zu überlassen, die die Teilnehmer am besten kennen: den personalführenden Stellen. Konkret heißt das, dass jede Gemeinde ihren Mitarbeitern die entsprechenden Zugangsberechtigungen ausstellt und der Betreiber des Registers der Gemeinde vertraut. So mag es in der einzelnen Gemeinde Mitarbeiter geben, die Daten in das Adressregister einpflegen dürfen und andere Gemeindeangestellte, die nur eine Abfrageberechtigung benötigen, um ihre Arbeit erledigen zu können. Urlaubs- und Krankheitsvertretungen, Zu- und Abgänge des Personals können damit innerhalb der Gemeinde flexibel gehandhabt werden, ohne in jedem einzelnen Fall mit jedem einzelnen Register und sonstigen Anwendungen in einen aufwändigen bürokratischen Schriftwechsel eintreten zu müssen. Man nennt dies auch single point of administration: Benutzer und ihre Rechte werden von ihrer personalführenden Stelle verwaltet. Die

13. Behördeninterner Portalverbund

Behördenportale selbst legen nur entsprechend den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen fest, welche Verwaltungseinheiten zugriffsberechtigt sind.

Der Portalverbund hat noch einen weiteren Vorteil. Mit einem einzigen Anmeldevorgang sollen alle Anwendungen im Portalverbund, für die der/die Betreffende berechtigt ist, angesprochen werden können. Dies nennt man auch Single Sign On. Konkret können Gemeindemitarbeiter auf alle oben angeführte Register zugreifen, ohne sich bei jedem einzeln anmelden zu müssen.

Die wesentlichsten Vorteile zusammenfassend auf einen Blick:

- Über den Portalverbund können mehrere Anwendungen über einen Punkt erreicht werden.

- Auf Datenanwendungen im Portalverbund können nur Benutzerinnen und Benutzer zugreifen, die von ihrem Stammportal dazu autorisiert worden sind. Dabei wird geprüft, ob das Rechteprofil mit den Zuständigkeiten der zugriffsberechtigten Stelle übereinstimmt. Die Benutzerin oder der Benutzer müssen sich bei der Anmeldung identifizieren.

- Die Benutzerverwaltung verbleibt bei der jeweiligen personalführenden Stelle.

Dem Portalverbund können nicht nur Querschnittsanwendungen wie Register sondern auch Gebietskörperschaften, sonstige Körperschaften des öffentlichen Rechts oder andere Institutionen, die staatliche Aufgaben besorgen, beitreten. Die Kommunikation im Portalverbund ist durch das Portalverbundprotokoll und durch die Festlegung von Sicherheitsklassen geregelt. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Institutionen, die am Portalverbund teilnehmen, ergeben sich keine Veränderungen.

Teilnehmer am Portalverbund sind nur die Länder. Die Gemeinden sind zugriffsberechtigte Stellen und müssen mit dem Land eine eigene Vereinbarung treffen.

Bitte wenden Sie sich daher an die für E-Government verantwortliche Stelle Ihrer Landesregierung.

13.1. Best Practice behördeninterner Portalverbund

Im Rahmen des Projektes „Gemeindevernetzung“ wurden die steirischen Gemeinden in das so genannte „STERZ-Portal“ eingebunden. Alle 543 Gemeinden haben eine Sicherheitserklärung unterzeichnet, Administratoren ernannt und die Gemeindemitarbeiter in das System erfasst. Folgende Anwendungen wurden den Gemeinden zur Verfügung gestellt:

- Familienpassantrag
- Antrag auf den Kinderzuschuss des Landes Steiermark
- Übermittlung der Tourismusstatistik
- Übermittlung von Rechnungsabschlüssen

Durch die Verbundfähigkeit des Portals können die Gemeinden künftig portalverbundfähige Bundesanwendungen nutzen. Der vor kurzem fertig gestellte Formularserver lässt sich ebenfalls in dieses System integrieren. Dadurch können Anträge im One-Stop-Verfahren authentifiziert übermittelt werden.

Weblinks:

Portalverbund:
http://reference.e-government.gv.at/Portalverbund.233.0.html

Portalverbund – Häufige (technische) Fragen:
http://reference.e-government.gv.at/FAQ.faq.0.html

Portalverbundteilnehmer:
http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/portal/pv-beitritt-kundmachung.pdf

14. GÜTESIEGEL

„Kundenorientiertheit, Effizienz, Geschwindigkeit und Transparenz gehören heute zu den Merkmalen einer virtuellen Verwaltung. Die Stadt Villach ist Trägerin des Österreichischen E-Government-Gütesiegels und garantiert damit ihren Bürgerinnen und Bürgern sicheres und vertrauenswürdiges E-Government."
(Mag. Gerhild Gram, Stadt Villach)

Das österreichische E-Government Gütesiegel ist die Auszeichnung für ein sicheres und vertrauenswürdiges E-Government. Die Träger des Gütesiegels verpflichten sich freiwillig, die bestehenden Qualitätskriterien bei Produkten, für die sie das Gütesiegel tragen dürfen, umzusetzen.

Bürgerinnen und Bürger sollen mit seiner Hilfe einfach und schnell erkennen können, ob ein Produkt, eine Webseite oder eine Transaktion den festgelegten E-Government Standards entsprechen. Das E-Government Gütesiegel dient somit als Garant für ein sicheres und qualitativ hochwertiges E-Government.

Die Qualitätsauszeichnung wird vom Bundeskanzleramt an Behörden und Organisationen vergeben, deren Online Verfahren bzw. Produkte nach den auf www.Guetesiegel.gv.at veröffentlichten technischen Kriterien umgesetzt wurden. Diese Kriterien werden von den maßgeblichen Gremien der Verwaltung, IKT-Board, E-Government Gruppe der Länder sowie den IKT-Foren des Gemeinde- und Städtebundes beschlossen und laufend an den jeweils aktuellen Stand der Technik angepasst. Die Kriterien umfassen zahlreiche technische Spezifikationen, wie zum Beispiel den Algorithmus für die Ableitung des bereichsspezifischen Personenkennzeichens. Eine Technik, die nach außen kaum zu sehen ist, aber dennoch äußerst wichtig zur Gewährleistung des von den Bürgerinnen und Bürgern eingeforderten Datenschutzes ist. Solchen im Hintergrund laufenden Back Office Anwendungen stehen andere technische Kriterien gegenüber, die für den Bürger sofort und unmittelbar erkennbar sind, wie

beispielsweise der Styleguide für E-Government-Formulare. Er stellt die Grundlage für ein einheitliches Lay-out von E-Government-Formularen der öffentlichen Verwaltung Österreichs dar. Für Gütesiegelträger sollte es auch eine Selbstverständlichkeit darstellen, dass ihre Webseiten einen barrierefreien Zugang ermöglichen, indem die WAI Richtlinien „A“ Level, HTML 4.0 beziehungsweise XHTML und, sofern eingesetzt, CSS 2.0 erfüllt werden.

Aufbauend auf die Selbstverpflichtung der Gütesiegelträger regelt das Gütezeichen ausschließlich die technischen Aspekte und Rahmenbedingungen für E-Government Angebote. Träger des Gütesiegels erklären sich bereit bei einer eventuellen Überpüfung auf Konformität mit den Richtlinien aktiv mitzuwirken. Ausgezeichnet werden unter anderem:

- Chipkarten und sonstige Sicherheitseinrichtungen, die das „Konzept Bürgerkarte“ erfüllen,
- Teile von Internetauftritten, die den Zugang zu Verwaltungsinformationen oder Verwaltungstransaktionen ermöglichen,
- Serveranwendungen, die Internetdienste servicieren oder den Zugang zu Verwaltungsinformationen oder Verwaltungstransaktionen ermöglichen,
- Portale für Verwaltungsinformationen und Transaktionen
- Zahlungssysteme für die elektronische Verwaltung

Genügt ein Gütesiegelträger nicht mehr den festgelegten Richtlinien, wird vom Bundeskanzleramt im Einvernehmen mit dem Betroffenen ein Zeitraum festgelegt, innerhalb dessen eine Aktualisierung vorgenommen werden muss.

Antrag und Führung des Gütesiegels sind kostenlos. Dies soll zu einer weiten Verbreitung ebenso beitragen, wie die einfache und unkomplizierte Beantragung, die

elektronisch über ein Web-Formular auf www.guetesiegel.gv.at erfolgt. Zum Erwerb des Gütesiegels müssen auch nicht alle Kriterien auf einmal umgesetzt werden. So kann beispielsweise eine Gemeindehomepage, die die WAI Leitlinien erfüllt, Träger der Auszeichnung sein, obwohl eventuell noch nicht alle Formulare dem Styleguide entsprechen. Auf jeden Fall muss deutlich gemacht werden, wofür das Gütesiegel erhalten wurde.

Prinzipiell wird das österreichische E-Government Gütesiegel auf eine Dauer von drei Jahren vergeben, wobei eine Verlängerung jederzeit möglich ist. Sollte der Gütesiegelträger jedoch gegen Kriterien verstoßen, kann ihm das Gütesiegel jederzeit entzogen werden. Das Faktum des Entzugs wird ebenso wie eine Liste aller Produkte und Träger der Auszeichnung auf der Homepage des Gütesiegels veröffentlicht.

Dass das Gütesiegel nicht nur im Interesse der Verwaltung liegt, zeigt sich daran, dass sich bei den Gütesiegelträgern Verwaltung und Privatwirtschaft die Waage halten. Gerade die Verbreitung in der Privatwirtschaft ermöglicht es der Gemeinde bei Ausschreibungen im E-Government Bereich, das österreichische E-Government Gütesiegel als Kriterium für Anbieter vorzusehen. Damit ist automatisch sichergestellt, dass angebotene Lösungen der österreichischen E-Government Strategie entsprechen.

WEBLINKS:

Österreichisches E-Government Gütesiegel:
http://www.guetesiegel.gv.at/

technische Gütesiegelkriterien:
http://www.guetesiegel.gv.at/criteria

Gütesiegelträger:
http://www.guetesiegel.gv.at/bearer

15. EXKURS

15.1. HELP – PARTNERSCHAFT – E-GOVERNMENT GEMEINSAM GESTALTEN

Von Dipl. Ing. Peter Reichstädter, Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes, help.gv.at

HELP ist ein zentraler Punkt der österreichischen E-Government Strategie. Komponenten wie das E-Government-Gesetz, die Bürgerkarte, Zustellservices oder die elektronische Bezahlung werden in Zusammenarbeit mit HELP entwickelt bzw. dort integriert. Deshalb ist HELP auch immer unter den Ersten, die die neuen Technologien einsetzen, sobald diese vom so genannten IKT-Board bzw. die Gesamtintegration vom E-Cooperation Board beschlossen wurden.

HELP ist die zentrale, behördenübergreifende Plattform der österreichischen Verwaltung im Internet, die – ausgehend von konkreten Lebenssituationen, wie etwa Geburt, Heirat, Wohnen und Unternehmensgründung – die Bürgerinnen und Bürger über Amtswege in Österreich informiert und in zunehmendem Maße deren elektronische Erledigung mittels Online-Formulare initiiert.

HELP versteht sich als Drehscheibe zwischen Bürger, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung. In HELP sind heute ca. 175 Lebenssituationen in mehreren Sprachen realisiert und ca. 700 Amtswege beschrieben. Über 500 Gemeinden – diese Zahl steigt stetig an – sind „Partnergemeinden“ bzw. bereits gesamte Bezirke (bzw. deren Gemeinden) und in Kürze gesamte Bundesländer, die mit HELP zusammenarbeiten. Zudem zählen derzeit neben der Wirtschaftskammer auch u.a. die Notariatskammer und das Österreichisches Normungs-Institut zu strategischen Partnern und integrierten Informations- und Kommunikationsquellen.

HELP heißt jede Gemeinde als Partnergemeinde gerne willkommen. Die Online-Amtswege sind ein kostenloses Service von HELP. Das heißt, die von HELP entwickelten Online-Amtswege und Formulare werden den HELP-Partnern kostenlos zur

Verfügung gestellt, um die Verbreitung von E-Government in Österreich zu fördern. Für Ihre Gemeinde bedeutet das folgende Vorteile:

- Verwendung von Online-Amtswegen in Form von Internet-Formularen, die von österreichischen Verwaltungspraktikern entwickelt wurden.
- Als HELP-Partner stehen Ihnen derzeit insgesamt 40 Online-Amtswege in der Form von Internet-Formularen in den Kategorien Standesamt, Meldeamt, Wahlen, Straßenverkehr, Steuern/Wahlen, Gewerbe und Sonstiges zur Verfügung.
- Die Online-Amtswege sind – soweit wie möglich – österreichweit standardisiert.
- Mit den Online-Amtswegen ist Ihre Behörde immer am aktuellen Stand der E-Government-Entwicklungen.
- Erhöhung des Bürgerservice in Ihrer Behörde.
- Innovationsschub in Ihrer Behörde.
- Mit den Online-Amtswegen geben Sie Ihrer Behörde ein modernes, zukunfts-orientiertes Image.

Bei der Erstregistrierung haben Sie die Möglichkeit, selbst zu bestimmen, ob die Verfahren so rasch wie möglich oder nach einer bestimmten Anzahl von Tagen (längstens vierzehn Tage) freigeschalten werden sollen. Dadurch können Sie sich Zeit verschaffen, die fertigen Formulare anzusehen und noch Einstellungen zu verändern, bevor sie den Bürgern zur Verfügung gestellt werden.

Von jedem Online-Formular bei HELP kann auf weitere Informationen der Homepage Ihrer Behörde verlinkt werden (z. B. Besonderheiten der Kindergärten in einer Gemeinde bei der Kindergartenanmeldung). Als Standardwert verwendet HELP die Startseite Ihrer Homepage. Es ist jedoch zu empfehlen, einen so genannten qualifizierten Link auf Ihrer

Homepage anzugeben, der zu konkreten Informationen über den spezifischen Online-Amtsweg führt.

WEBLINKS:

Help Partnerprogramm: http://www.help.gv.at/partner

Help hilft auch E-Government verstehen, unter anderem mit einem Glossar, das E-Government Begriffe erklärt: http://www.help.gv.at/begriffe

15.2 KOMMUNALNET

Von Michael Vesely, Geschäftsführer Kommunalnet

Über kaum einen Bereich der öffentlichen Verwaltung wurde in letzter Zeit so viel Unterschiedliches geschrieben wie über E-Government.

Eines ist jedoch sicher: Noch kann niemand die gewaltigen Veränderungen ermessen, die sich dadurch ergeben. E-Government ist wie ein riesiges Puzzle, dessen Steine erst nach und nach erstellt werden aber – und darin besteht die besondere Herausforderung – sofort richtig positioniert werden müssen. Unzählige Projekte laufen derzeit parallel ab, um zum richtigen Zeitpunkt in der notwendigen Qualität verfügbar zu sein: die zentralen Register, die digitale Signatur, das Breitband-Internet, die notwendigen gesetzlichen Regelungen, etc.

Die Gemeinden haben einen besonders wichtigen Anteil am Erfolg der österreichischen E-Government Initiativen, denn ein Großteil der Interaktionen zwischen Bürgern/ Unternehmen und Verwaltung passiert auf lokaler Ebene. Nur wenn E-Government in allen 2.358 Gemeinden stattfindet, können seine enormen Vorteile tatsächlich realisiert werden.

Gleichzeitig ist es für die Verantwortlichen in den Gemeinden zunehmend schwierig, in diesem komplexen Thema den Überblick zu behalten und die strategisch richtigen Entscheidungen zu treffen.

kommunalnet.at hilft den Verantwortlichen in den Gemeinden bei der Umsetzung ihrer E-Government Strategien, in dem es gebündelte Informationen und sinnvolle Anwendungen miteinander koppelt. Die gemeinsame Internet-Plattform des Österreichischen Gemeindebundes, seiner Landesverbände und der Kommunalkredit Austria bietet dazu eine Reihe wichtiger Inhalte, wie z. B. Fachartikel, Diskussionen mit Österreichs Top-Experten, einen kompletten E-Government Guide, Beschreibungen beispielhafter Projekte („best practices“), einen Überblick über relevante wissenschaftliche Arbeiten, eine Sammlung wichtiger Internetadressen und vieles mehr. Dazu kommen einige nützliche Anwendungen wie der Zugriff auf die zentralen Register, Bonitätsauskünfte und Inkasso, eine Gebrauchtgerätebörse sowie etliche spezialisierte Anwendungen einzelner Länder. Eine Volltextsuche, ein Kalender kommunalrelevanter Veranstaltungen sowie ein Webshop mit deutlich vergünstigten Produkten ergänzen das Angebot.

Für die Zukunft plant das kommunalnet.at-Team, die Unterstützung der Gemeinden im E-Government noch weiter auszubauen. Dabei reicht die Palette der Erweiterungen vom interaktiven E-Learning über elektronische Unterstützung im “back office” bzw. online Gesetzesbegutachtung bis zu weiteren landesspezifischen Anwendungen.

WEBLINKS:

Kommunalnet: http://www.kommunalnet.at

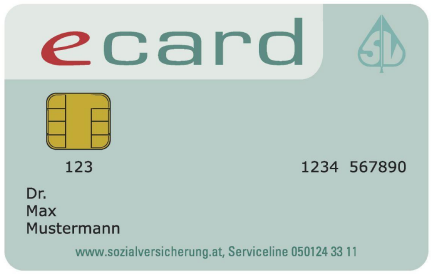
E-Government Beispiele aus den Gemeinden: www.kommunalnet.at/musterprojekte

15.3. Die e-card als Bürgerkarte

Von Dipl.-Ing. Heinz Otter, Leiter des Bereiches Strategische Projekte bei der SV-Chipkarten Betriebs- und Errichtungsges.m.b.H.

Rechtliche Basis

Der Hauptverband hat nach den §§ 31a ff. ASVG das „Elektronische Verwaltungssystem ELSY“ einzuführen und dessen Betrieb sicher zu stellen. Damit wurden zunächst sozialversicherungsspezifische Verwaltungsabläufe adressiert, wie etwa der Krankenscheinersatz (§ 31c ASVG).



Aus volkswirtschaftlicher Sicht ist eine ausschließliche „Sozialversicherungskarte“ nicht sinnvoll, da die heutige Technik (z. B. Signaturfunktionen) und die Rechtslage bereits die Einführung eines „allgemeinen Bürgerkartensystems“ zulassen. Mit dem E-GovG sind dafür die Grundlagen vorhanden. Das Sozialversicherungsänderungsgesetz (BGBl. I 2004/18) trägt dem Hauptverband ausdrücklich auf, die Versicherungsnummern mit den sogen. „bereichsspezifischen Personenkennzeichen“ nach dem E-GovG zu verknüpfen (§ 31 Abs. 4 Z 1 ASVG) und außerdem die Bürgerkarte(n-Funktion) für das e-card-System nutzbar zu machen. Zudem bewirkt das SVÄG 2004 rechtlich, dass die e-card zum strategischen Teil des E-Government wird. Für den Bürger bedeutet das, dass für Behördenkontakte ein einziger Kartentyp, nämlich die e-card, verwendet werden kann.

Bürgerkarten-Funktion und Elektronische Signaturen

Die e-card ist eine signaturfähige Chipkarte. Auf ihr werden Identifikationsdaten des Karteninhabers und mehrere Signaturfunktionen gespeichert. Beispielsweise kommt beim Krankenscheinersatz für den Datenaustausch zwischen Ordination und Zentralsystem die einfache SV-Signatur (ohne PIN-Eingabe) zum Einsatz.

15. Exkurs

Bei der Verwaltungssignatur soll mittels Signaturzertifikat eine elektronische Ausweismöglichkeit geschaffen werden, welche im öffentlichen und im privaten Bereich – als Bürgerkarten-Funktionalität – allgemein verwendbar ist.

Bürgerkarten werden als „amtliche Hightech-Ausweisdokumente“ in elektronischen Verwaltungsverfahren, z. B. beim „Amtsweg über das Internet“, von der Behörde anerkannt. Allerdings muss dafür (u.a. wegen unterschiedlicher Namensschreibweisen) ein formal exaktes Verfahren für die sogen. „Personenbindung“ implementiert werden. Nach dem E-GovG werden deshalb für die Bürgerkarte die Daten des zentralen Melderegisters (ZMR) herangezogen. Aus der eindeutigen ZMR-Zahl wird auf irreversible Weise eine Stammzahl berechnet. Aus dieser werden wiederum für die einzelnen Verwaltungsbereiche bereichsspezifische Personenkennzeichen (bPK) in nicht rückrechenbarer Weise abgeleitet.

Das Bürgerkartenkonzept erfüllt auch die Grundanforderungen an sichere elektronische Signaturen. Voraussetzung für den praktischen Einsatz ist, dass ein entsprechendes Zertifikat auf der e-card gespeichert wird. Mit diesem Schritt sind in der e-card auch die Bürgerkartenfunktionen im Sinne des E-GovG integriert.

Weitere Informationen zum Thema e-card und deren Verwendung als Bürgerkarte können via Internet über www.chipkarte.at abgerufen werden.

16. BREITBANDINITIATIVE

E-Government für alle zählt im Aktionsplan eEurope 2005 der Europäischen Union zu einer wichtigen Forderung. Die Möglichkeit, elektronische Behördendienste zu nutzen, sollte allen Bürgerinnen und Bürgern offen stehen. All jenen, die weder zu Hause noch am Arbeitsplatz einen Zugang zum Internet haben, sollte dieser über öffentliche Terminals oder andere Alternativen geboten werden. In Ergänzung zu dieser Zielsetzung wurde im Aktionsplan der Schwerpunkt auf die Verbreitung von Breitbandzugängen gesetzt.

Österreich weist im internationalen Vergleich eine überaus hohe Durchdringung mit öffentlich zugänglichen Funknetzen auf, die einen Breitbandzugang zum Internet anbieten. Warum also diese Zugangsmöglichkeiten nicht für E-Government nutzen? Auf Initiative des Bundeskanzleramtes können – in Zusammenarbeit mit einem privaten Anbieter – seit März 2003 sämtliche Webadressen der öffentlichen Verwaltung mit der Domäne gv.at frei über Breitbandzugang bei derzeit rund 350 Hotspots kostenlos abgerufen werden. E-Government Dienste der öffentlichen Verwaltung stehen somit allen Benutzerinnen und Benutzern mit mobilen Endgeräten ohne Anmeldung frei zur Verfügung.

Aber auch zahlreiche öffentliche Terminals bieten den kostenlosen Zugang zu E-Government. Die Multimediastationen der Telekom, im Endausbau in fast jeder größeren österreichischen Gemeinde vertreten, gestatten den Gratiszugang zu allen österreichischen gv.at Adressen.

17. WAS BRINGT DIE ZUKUNFT

„Der internationale Erfolg der E-Government Initiative der Bundesregierung ist ein Verdienst von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft. Durch die ausgezeichnete Kooperation war es möglich, Österreich innerhalb von knapp drei Jahren von Platz 13 (Anfang 2002) auf Platz 2 (Anfang 2005) zu bringen. Es hat sich gezeigt, dass der österreichische Weg einer gemeinsamen Strategie nachhaltig der einzig sinnvolle Weg war und ist."
(Christian Rupp, Exekutivsekretär E-Government des Bundes)

Österreich hat in den letzten Jahren die notwendige technische E-Government Infrastruktur geschaffen. Diese umfangreiche und erfolgreiche Arbeit schlägt sich auch im Benchmarking Ergebnis der Europäischen Union nieder. Österreich belegte im E-Government Benchmarking 2004 den hervorragenden 2. Platz.

In den kommenden Jahren geht es darum, die hier vorgestellten E-Government Bausteine auch in der Breite einzusetzen. Den österreichischen Gemeinden kommt dabei die Hauptrolle zu, sind sie doch der Hauptansprechpartner für Bürgerinnen und Bürger. Bund und Länder werden den Gemeinden nach besten Kräften beistehen. Dabei wird es zahlreicher Maßnahmen bedürfen, um die Gemeinden beim Aufbau von sicherem, nachhaltigem E-Government zu unterstützen. Bereits jetzt bietet help.gv.at allen österreichischen Gemeinden gratis E-Government Formulare für die wichtigsten Anbringen an. Im Sommer 2005 soll auch die österreichische E-Government Projektdatenbank ihren Betrieb aufnehmen. In ihr sollen österreichweit alle E-Government Projekte, abgeschlossene ebenso wie in Durchführung Begriffene, gespeichert werden. Ziel dieser Datenbank ist es Doppel- und Dreifachentwicklungen hintanzuhalten. So kann jede Gemeinde in dieser Datenbank recherchieren, ob beispielsweise die Veranstaltungsmeldung schon in einer anderen Gemeinde E-Government fähig umgesetzt wurde. Selbstverständlich wird die Projektdatenbank Teil des Portalverbundes sein.

Zahlreiche weitere Projekte von Bund und Ländern werden in den nächsten Monaten das österreichische E-Government vorantreiben. Aber auch die Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger nach E-Government wird steigen. Spätestens mit der Ausgabe der e-card der Sozialversicherung wird jeder Bürger/jede Bürgerin über eine Karte mit Verwaltungssignatur verfügen.

Damit Sie auch in Zukunft über die Entwicklungen des österreichischen E-Governments auf dem Laufenden bleiben, empfehlen wir ihnen den Newsletter der Stabsstelle IKT-Strategie zu abonnieren: http://labs.cio.gv.at/newsletter/ .

E-Government ist ein stetiger Prozess, der kaum an einem Stichtag beendet sein wird. Begleiten Sie als Hauptansprechpartner der Bürgerinnen und Bürger diesen Prozess, setzen Sie überall dort, wo es sinnvoll erscheint, auf E-Government Lösungen und machen sie damit Ihre Gemeinde zukunftssicher.

Impressum

Schriftenreihe des Österreichischen Gemeindebundes

Medieninhaber (Verleger): MANZ'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung GmbH; A-1014 Wien, Kohlmarkt 16. FN 124 181w HG Wien. **Gesellschafter, deren Anteil 25 % übersteigt: Manz Gesellschaft m.b.H. und Wolters Kluwer International Holding B.V.**
Verlagsadresse: A-1015 Wien, Johannesgasse 23 verlag@manz.at).
Geschäftsleitung: Dr. Kristin Hanusch-Linser (Vorsitzende der Geschäftsführung) sowie Prokurist Dr. Wolfgang Pichler (Verlagsleitung).
Herausgeber: HR Dr. Robert Hink, Gdir. Dr. Reinhard Platzer.
Schriftleitung und Redaktion: Univ.-Prof. Dr. Markus Achatz, Mag. Dr. Raimund Heiss, Mag. Dr. Peter Pilz.
mailto: oesterreichischer@gemeindebund.gv.at; www.gemeindebund.at; kommunal@kommunalkredit.at; www.kommunalkredit.at.
Hersteller: Novographic Druck G.m.b.H., 1230 Wien.

ISBN: 3-214-14483-9

Wien, Mai 2005