


Alpine Avantgarde

von Christian Rupp

Österreich ist in den letzten Jahren zu einem elektronischen Vorzeigeland geworden. Im E-Government Benchmarking der Europäischen Kommission zählt Österreich zusammen mit Schweden zu den am weitesten entwickelten Ländern.

 Neue Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) haben Leben und Arbeiten in den letzten Jahren massiv verändert. Für eine moderne Verwaltung sind elektronische Services daher eine logische Konsequenz. E-Government hat als Zielgruppe alle Bürger, Unternehmer, Interessenvertretungen und die Verwaltung selbst. Gerade im Back Office bietet Prozessautomation ein hohes Potenzial für Effizienzsteigerung. 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.

Zur flächendeckenden Umsetzung wurde mit dem Regierungsprogramm 2003 in Österreich eine E-Government-Offensive gestartet.

Bundeskanzler Wolfgang Schüssel, als Vorsitzender der E-Government-Plattform, bildet gemeinsam mit Ministern, Landeshauptleuten und den Präsidenten von Städtebund, Gemeindebund, Wirtschaftskammern, Sozialversicherungsträgern, dem Bundeskomitee der Freien Berufe, sowie dem Chief Information Officer des Bundes und einem eigenen Exekutivsekretär des Bundes für E-Government 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. Die E-Government Roadmap umfasst alle nationalen, regionalen und lokalen Projekte im Bereich E-Government – von internen Verwaltungsprojekten über Bürgerprojekte und Unternehmensservices bis zu gesetzlichen Rahmenbedingungen.

Das E-Government-Gesetz (E-GovG), welches Anfang März

2004 in Kraft getreten ist, bildet die Rechtsgrundlagen für den elektronischen Verkehr mit öffentlichen Stellen. Im Mittelpunkt steht die Bürgerkartenfunktion (elektronische Signatur), durch welche in Verbindung mit einem bereichsspezifischen Personenkennzeichen der Nachweis der eindeutigen Identität des Einschreiters und der Authentizität eines elektronischen Anbringens sichergestellt wird. Daneben sind elektronische Zustellung und Dokumentenregister ebenfalls wichtige Bereiche im E-GovG. Dadurch gibt es bei allen Einsatzmöglichkeiten ein hohes Sicherheits- und Datenschutzniveau. Elektronische Dokumente von Behörden wie zum Beispiel Bescheide werden elektronisch mit der Amtssignatur versehen. Damit kann die Echtheit der Dokumente geprüft werden. Die Amtssignatur ist mit einer Wort-Bildmarke (Logo) der jeweiligen Behörde versehen.

Im Zuge der Einführung elektronischer Signaturen im E-Government mussten einfach einsetzbare Basisdienste und Basismodule, die sichere E-Government-Online-Anwendungen garantieren, entwickelt werden. Diese „Module für Online-Applikationen“ (MOA) ermöglichen das Erstellen und das Überprüfen von elektronischen Signaturen so-

Link-Tipp

Weitere Informationen zu E-Government in Österreich:

- www.cio.gv.at

Weitere Links finden Sie unter www.kommune21.de.

wie das Identifizieren von Personen oder die Einbindung elektronischer Bezahlungsfunktionen. Die MOA stehen allen Verwaltungsebenen und der Wirtschaft als Werkzeug zur Umsetzung von sicherem E-Government auf Open-Source-Basis frei zur Verfügung. Durch Kooperationen mit der Wirtschaft werden bis Ende 2006 alle Bankkarten (Maestro mit a-sign premium) und alle Gesundheitskarten (eCard) automatisch mit einer Bürgerkartenfunktion ausgestattet sein. Aber auch Dienstaussweise der Behörden, Schüler- und Studentenausweise, sowie Mitarbeiter- oder Mitgliederkarten verwenden sukzessive diese Funktion. Ebenso ist der erste Mobilfunkbetreiber bereits mit der Bürgerkartenfunktion am Handy gestartet.

Genauso wie beim traditionellen Amtsweg können auch bei elektronischen Behördenwegen Kosten anfallen. Damit diese bequem und unkompliziert gleich elektronisch bezahlt werden können, wurde in Zusammenarbeit mit der Wirtschaft ein gemeinsamer Zahlungsstandard entwickelt. Dieser ermöglicht die Einbindung von Zahlungsvorgängen in Online-Verfahren. Die Zahlung selbst kann damit neben Kreditkarten oder Mobiltelefon auch über Online-Banking erfolgen.

Behördliche Dokumente sollen bei elektronischen Verfahren über einen Zustelldienst auch elektronisch zugestellt werden. Dieser hält die Behördendokumente für die registrierten Nutzerinnen und

* Josef Kandlhofer, Generaldirektor des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger, überreichte die eCard an Bundeskanzler Wolfgang Schüssel (rechts).

Nutzer bereit und verständigt sie über neu eingetroffene Sendungen. Das Abholen eingeschriebener Briefe vom Postamt wird damit der Vergangenheit angehören. Darüber hinaus kann dieser Dienst auch von der Wirtschaft in Anspruch genommen werden. Der Zustellnachweis garantiert beiden Seiten, dem Empfänger wie auch dem Absender, dass die Zustellung tatsächlich erfolgt ist.

Nutzer von E-Government erwarten auch ein einheitliches Erscheinungsbild von Formularen. Diese Erwartungen werden durch den Formular-Styleguide erfüllt, der gemeinsam von Bund, Ländern, Städten und Gemeinden erarbeitet wurde. Der Styleguide sorgt nicht nur für eine einheitliche Gestaltung, sondern auch für einen barrierefreien Zugang zu den Formularen. Web-Inhalte sollen allen Menschen durch die Einhaltung der Leitlinien der Web Accessibility Initiative (WAI) zugänglich gemacht werden. Älteren und behinderten Personen soll der Weg zum Internet erleichtert werden, indem der Zugang ihren Bedürfnissen angepasst wird. Das E-Government-Gesetz sieht daher vor, dass sämtliche behördlichen Internet-Auftritte spätestens bis zum 1. Januar 2008 internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen einhalten müssen.

Für die Erlangung des österreichischen E-Government-Gütesiegels ist dies bereits heute notwendig. Unternehmen und Verwaltungseinheiten, welche die anerkannten und geprüften österreichischen E-Government-Standards und Technologien einsetzen, können das kostenfreie Gütesiegel beantragen. Es soll Bürgerinnen und Bürgern die strategiekonforme Umsetzung von E-Government signalisieren und das Vertrauen in E-Government stärken. Die Verleihung des Gütesiegels bildet damit



Die elektronische Signatur auf der Gesundheitskarte.*

den Schlusspunkt auf dem Weg zu einem sicheren und vertrauenswürdigen E-Government.

Damit ein Zugang zum E-Government auch an öffentlichen Plätzen möglich ist, wird in Kooperation mit der Wirtschaft der Internet-Zugang für E-Government (Websites mit der Domain .gv.at) an etwa 400 WLAN-Hot-Spots und bei rund 3.000 Multimedia-Telefonsäulen in ganz Österreich kostenlos ermöglicht. Als Anlaufstelle für Behördenangebote fungiert das Portal www.help.gv.at. Der virtuelle Amtshelfer ist nach dem Lebenslagenprinzip aufgebaut. Damit lassen sich sämt-

liche benötigten Informationen und Formulare der Verwaltung einfach und schnell finden. Nach dem One-Stop-Shop-Prinzip, das heißt eine virtuelle Anlaufstelle für alle Angelegenheiten, können dadurch unnötige Behördenwege und Zeit gespart werden. Nach Herantreten der Bürger an das virtuelle Amt werden die eingeleiteten Verfahren verwaltungsintern automationsunterstützt an die zuständigen Stellen verteilt. Die Erledigung wird vom elektronischen Zustellservice an die Bürgerin und den Bürger weitergeleitet. Help bietet Ausländern und EU-Bürgern, die in Österreich leben und arbeiten, Informationen zu den wichtigsten Amtswegen und Lebenssituationen in englischer, slowakischer, slowenischer, tschechischer, italienischer und ungarischer Sprache an. Help wurde nach den WAI-Leitlinien gestaltet und von der Europäischen Kommission mit dem eEurope Award 2003 als führende E-Government-Anwendung in Europa ausgezeichnet. Rund 300.000 Kunden rufen pro Monat über zehn Millionen Informationsseiten ab.

Zur Steigerung der Effizienz der internen Verwaltungsabläufe wurde auf Bundesebene, in allen Bundesministerien und nachgeordneten Dienststellen, der Elektronische Akt (ELAK) eingesetzt, und damit die herkömmlichen Papierakte abgelöst. Alle Bundesministerien wurden mit der gleichen Standard-Software der Firma Fabasoft für das Aktenwesen ausgestattet. Die Verwendung des ELAK führt zur weitgehenden Automatisierung der Verwaltungsprozesse und ermöglicht den reibungslosen behördeninternen Datenaustausch. Auf Kundenseite führt der Elektronische Akt zu rascheren

Erledigungszeiten. Auskünfte können zügiger erteilt werden, da der ELAK einen schnelleren Zugriff auf Akten und damit eine effizientere Recherche erlaubt.

Das zentrale Melderegister (ZMR) wurde bereits Anfang 2002 eingeführt. Alle Meldedaten werden dezentral von den Gemeinden



Multimedia-Station: E-Government gratis.

gewartet und zentral in einem einzigen Register geführt. Ein eindeutiges Adressregister sowie ein Gebäude- und Wohnungsregister unterstützen elektronisch das ZMR und andere Register.

Die Zusammenarbeit zwischen der föderalen, regionalen und lokalen öffentlichen Verwaltung manifestiert sich im Portalverbund. Es handelt sich um einen Zusammenschluss von Verwaltungsportalen, der die gemeinsame Nutzung von verwaltungsinternen Diensten innerhalb der Verwaltung erlaubt und zu einer rascheren Abwicklung von Behördenverfahren führt. Jede

Behörde, die am Verbund teilnimmt, bringt ihre Datenbanken ein, auf die jeder Verbundteilnehmer je nach Zugriffsrechten zugreifen kann. Sämtliche E-Government tauglichen Organisationsregister werden in den Portalverbund eingebracht werden. Dadurch können unter Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes Aktenläufe beschleunigt und vereinfacht werden.

Seit 1996 bieten immer mehr innovative Gemeinden in Kooperation mit Bund und Ländern elektronische Services an. Auch die Nutzung von elektronischen Diensten der Verwaltung ist enorm gestiegen. Rund 60 Prozent der Bevölkerung und über 90 Prozent der Unternehmen nutzen in Österreich das Internet. Ende 2004 haben laut der Marktforscher der Firma FesselGfK 51 Prozent der Internet-Nutzer E-Government-Informationen abgerufen (im Vergleich: 43 Prozent Anfang 2004), 44 Prozent Formulare heruntergeladen (31 Prozent Anfang 2004, Steigerung um 42 Prozent) und 32 Prozent Anträge vollständig elektronisch abgewickelt (19 Prozent Anfang 2004, Steigerung um 70 Prozent).

Österreich ist in den letzten Jahren zum elektronischen Vorzeigeland für viele andere Staaten geworden. Die Europäische Kommission veröffentlichte im März 2005 das fünfte Benchmarking der Basisdienste im E-Government. Die Studie von Capgemini wurde in 25 Mitgliedsstaaten plus Island, Norwegen und Schweiz durchgeführt. Die am meisten entwickelten Länder (über 80 Prozent der Dienste online) sind Schweden und Österreich gefolgt von England, Irland und Finnland. Bei den voll-

ständig elektronischen Angeboten sind Schweden und Österreich die einzigen Länder, welche die 70-Prozent-Schwelle durchbrochen haben (siehe S.18).

Kundenorientierung, Effizienz, Geschwindigkeit und Transparenz gehören zu den neuen Merkmalen einer virtuellen Verwaltung. Anfang der 90er-Jahre hat die österreichische Justiz ein elektronisches Grundbuch, Mahnverfahren und Firmenbuch aufgebaut. Der elektronische Rechtsverkehr ist als Kommunikationsmittel mit den Parteien in der Verfahrensordnung gleichberechtigt mit dem auf Papier. Die elektronische Ediktsdatei umfasst Insolvenzen, Versteigerungsedikte von Liegenschaften und Fahrnissen, Eigentümersuche im Strafverfahren sowie Firmenbuchveröffentlichungen. Auch sind Listen der Gerichtssachverständigen und Gerichtsdolmetscher online abrufbar.

Der Gesetzeswerdungsprozess zwischen Ministerien und Parlament wird seit 2004 komplett elektronisch abgewickelt. Das Rechtsinformationssystem der Republik Österreich, das vom Bundeskanzleramt seit 1997 im Internet zur Verfügung gestellt wird, bietet die Suche in Bundes- und Landesrecht, Bundes- und Landesgesetzblätter, Gemeinderecht und Judikatur. Bereits seit 1998 nutzen berufsmäßige Parteienvertreter wie Wirtschaftstreuhand, Notare und Rechtsanwälte über FINANZOnline den elektronischen Zugang zu den Daten ihrer Klienten. Im Jahr 2003 wurde dieser Service für alle Bürger und Unternehmer geöffnet. Das Angebot reicht von der elektronischen Übermittlung der Arbeitnehmerveranlagung oder Familienbeihilfe

über die Kommunalsteuer bis hin zu Einkommen-, Umsatz- und Körperschaftsteuer.

Im Auftrag der Bundesregierung hat die Bundesbeschaffung im Jahre 2004 das Thema der vollständigen elektronischen Abwicklung nach dem Bundesvergabegesetz (eTendering) abgeschlossen. Gemeinsam mit der bereits existierenden Vergabeplattform von auftrag.at und lieferanzeiger.at wurde eine rechtskonforme Lösung entwickelt und die Praxistauglichkeit getestet. Mittlerweile kann die Lösung auch von anderen ausschreibenden Stellen in Form eines ASP-Modells (Application Service Providing) genutzt werden. Technisch wurde eine nutzerfreundliche, rechtskonforme, sichere und nachvollziehbare Lösung unter Einsatz der digitalen Signatur gefunden. Vom elektronischen Projektauftrag bis zum rechtskräftigen Zuschlag im Zuge der vollelektronischen Vergabe können sämtliche Transaktionen an der Schnittstelle zwischen Auftraggeber und Bieter elektronisch abgewickelt werden.

Die österreichischen E-Government-Lösungen setzen auf offene zukunftsorientierte Standards, garantieren Nachhaltigkeit und internationale Kompatibilität. Das österreichische Erfolgsrezept ist eine klare strategische Ausrichtung gepaart mit einer Kooperation von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft bei der Umsetzung von E-Government. Nur damit lässt sich ein Mehrwert beim Kunden generieren und ein Return on Investment in der Verwaltung und Wirtschaft erzielen.

Christian Rupp ist Exekutivsekretär E-Government des Bundes in Wien.