



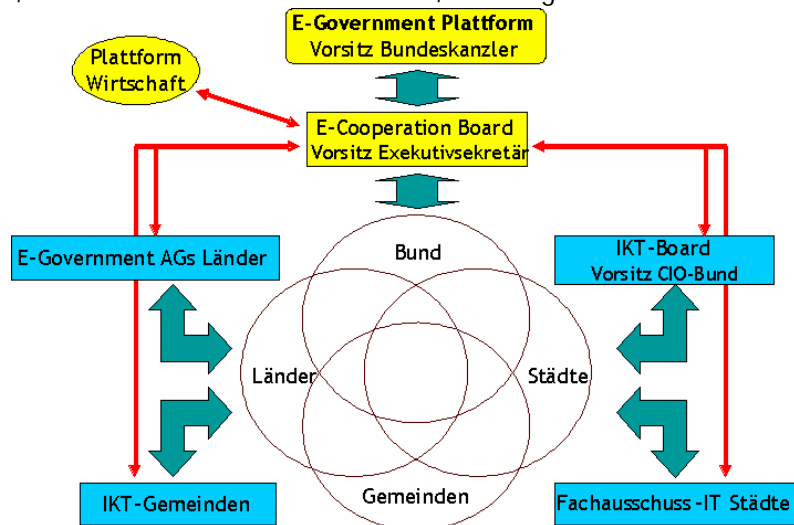
E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH

Bericht an den Österreich Konvent Ausschuss 6 Reform der Verwaltung

Christian Rupp,
Exekutivsekretär E-Government des Bundes

Bei den EU-Gipfeln in Feira und Lissabon wurde von den EU-Mitgliedsländern vereinbart, dass bis Ende 2005 alle wesentlichen Verwaltungsleistungen im Internet verfügbar sein sollen. Die Umsetzung erfolgt in nationalen Konzepten. Auch Österreich muss Ende 2005 dahingehend umgerüstet sein. Essentiell für eine erfolgreiche Umsetzung ist die Zusammenarbeit auf allen Ebenen bei der Erstellung einer umfassenden Strategie und deren Realisierung. Die Bundesregierung hat daher eine **E-Government Initiative** gestartet und **E-Government Plattform** mit dem Ministerrat vom 13.05.2003 eingerichtet.

Bundeskanzler Dr. Wolfgang Schüssel, als Vorsitzender der Plattform, bildet gemeinsam mit dem Vizekanzler, Innenminister, Finanzminister, Justizminister, die Troika der Vorsitzenden der Landeshauptleutekonferenz und Präsidenten von Städtebund, Gemeindebund, Wirtschaftskammer Österreich, Hauptverband der Sozialversicherungsträger und dem Bundeskomitee der Freien Berufe, sowie dem CIO des Bundes, externen Experten und dem Exekutivsekretär E-Government des Bundes die politische Ebene um



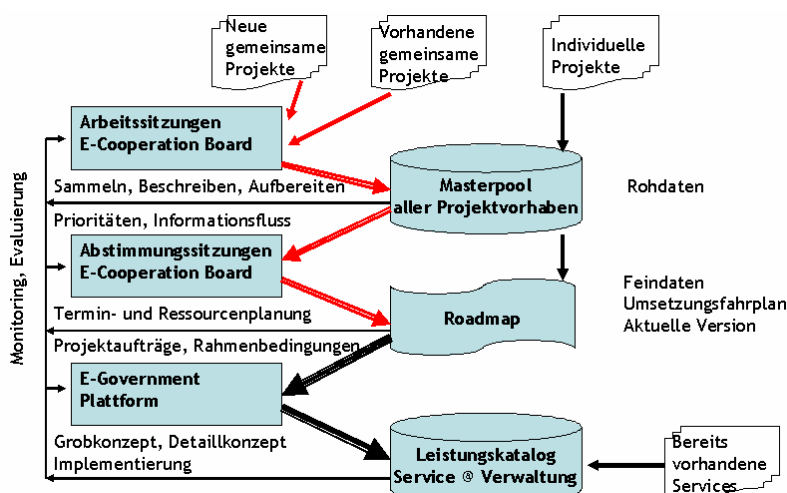
- @ die Zielsetzungen der E-Government Aktivitäten rasch festzulegen,
- @ für eine effiziente Gesamtkoordination zu sorgen,
- @ eine E-Government Roadmap für den Zeitraum 2003-2005 zu beschließen und
- @ eine umfassende Fortschrittskontrolle zu gewährleisten.

Für die konkrete Realisierung der Vorhaben sorgt ein **E-Cooperation Board**, welches

- @ die Verantwortungen für die Ausarbeitung von Umsetzungsplänen in den verschiedenen E-Government Bereichen festlegt,
- @ die Umsetzungspläne von IKT-Board, der E-Government Arbeitsgruppe der Länder, IKT-Trägern der öffentlichen Verwaltung koordiniert und zusammenführt, und
- @ einen akkordierten Entwurf einer Roadmap zur Vorlage an die E-Government Plattform erstellt.

Unter Vorsitz des Exekutivsekretärs E-Government des Bundes sind im E-Cooperation Board hochrangige Experten aller Ministerien, aller Länder, Gemeindebund, Städtebund und der Wirtschaftskammer Österreich, dem Hauptverband der Sozialversicherungsträger sowie dem Bundeskomitee der Freien Berufe vertreten.

Die Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Wirtschaft wird durch die E-Government Plattform und das E-Cooperation Board institutionalisiert und konsolidiert.



Eine eigene Plattform Wirtschaft (rund 150 Unternehmen) sorgt für die frühzeitige und transparente Einbindung aller E-Government Akteure.

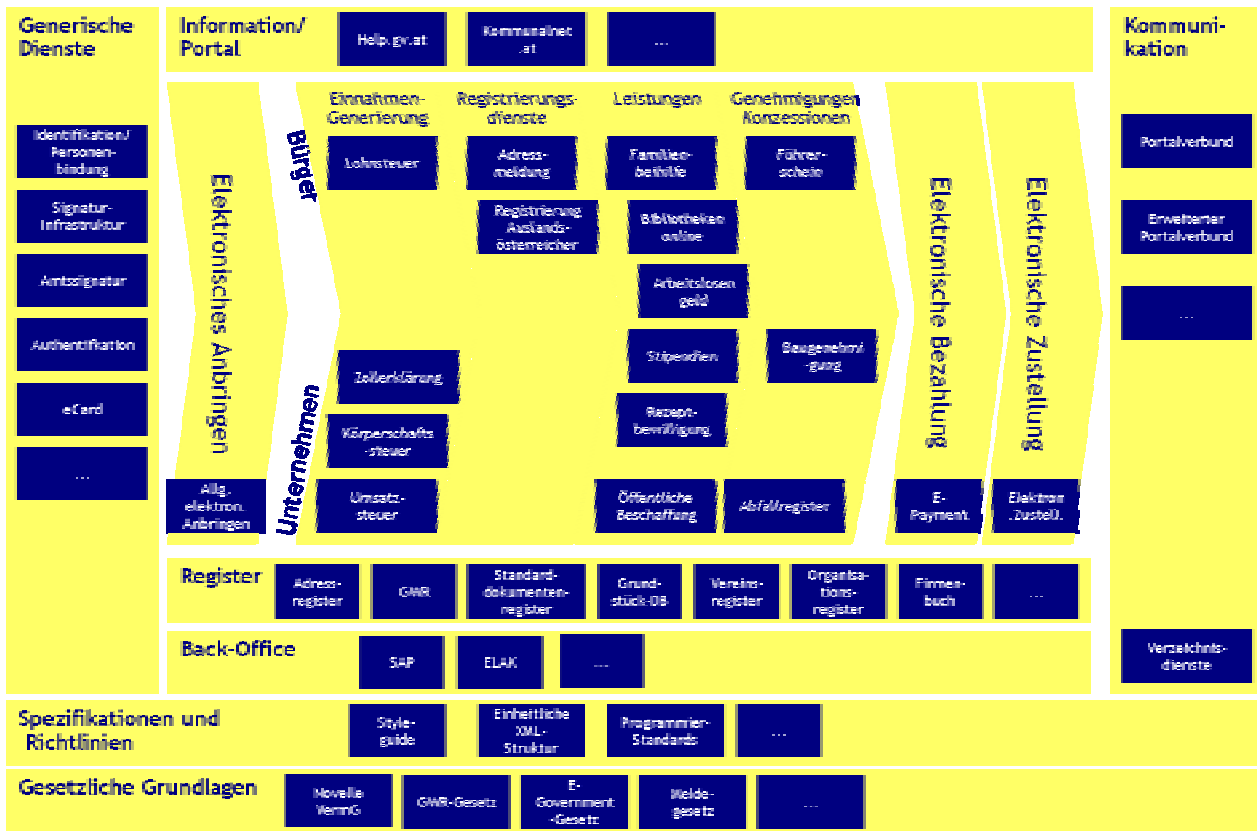
bürger @ service

Die E-Government Initiative der Bundesregierung ist eine Kooperation von

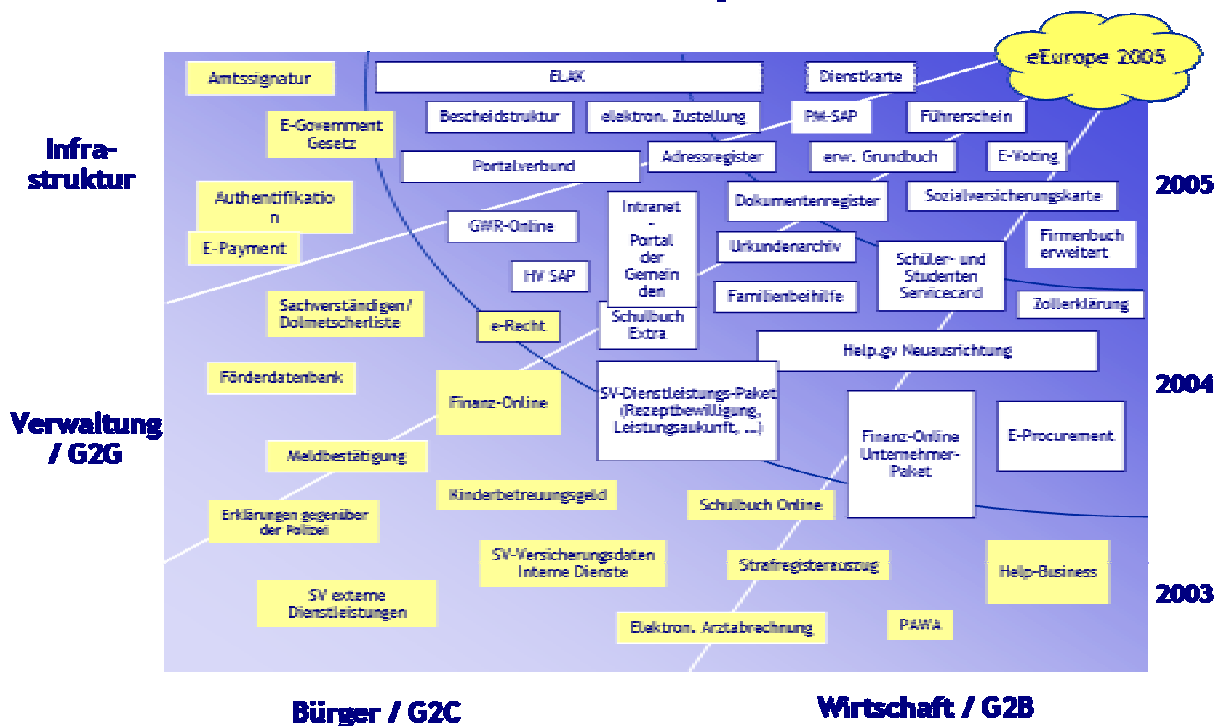


Die **Roadmap** umfasst ca. 70 Projekte im Bereich e-Government. Von internen Verwaltungsprojekten, wie dem Elektronischen Akt, angefangen, über Bürgerprojekte, wie Melderegister od. Kindergeld online, und Unternehmerservices, u.a. Körperschaft- und Umsatzsteuer od. Zollerklärungen, bis zu Rahmenbedingungen à la E-Government Gesetz. Einige Projekte sind in den letzten Monaten bereits realisiert worden. Die Roadmap wird ständig erweitert, weitere 80 Projekte sind derzeit im Masterpool.

Gruppierung der E-Government Projekte (Roadmap)



E-Government Roadmap 2003 bis 2005



Best Practice - E-Government in Österreich

Die E-Government Initiative hat drei Zielgruppen: Bürger (G2C), Unternehmer (G2B), Verwaltung (G2G)

Im internationalen Vergleich vorbildlich ist die Umsetzung der **Personenbindung und elektronischen Signatur** zur Identifikation und Authentifizierung von Personen bei Behördenverfahren. Damit gehört der mühsame Prozess der Registrierung für jedes einzelne Online-Service der Vergangenheit an, genauso wie die vielen Kennungen und Passwörtern. Zusätzlich wird mit der elektronischen Signatur die Authentizität von Dokumenten gewährleistet. Elektronisch signierte Dokumente können nicht im Nachhinein ohne sichtbare Zeichen manipuliert werden. Dadurch gibt es bei allen Einsatzmöglichkeiten ein hohes Sicherheits- und Datenschutzniveau.

Derzeit sind folgende E-Government Verfahren mit der elektronischen Signatur bereits durchführbar¹:

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| @ Meldebestätigung | @ Meldung von Kinderpornographie |
| @ Antrag Kinderbetreuungsgeld | @ Meldung von Umweltkriminalität |
| @ Strafregisterbescheinigung | @ Meldung von Wiederbetätigung |
| @ Studienbeihilfe/Studienzuschuss | @ Baubeginnmeldung |
| @ Duplikat Heirats-/ Geburtsurkunde | @ Bauanzeige/ Innenausbau |
| @ Wohnsitz Ummeldung | @ Allgemeines Anbringen |



Amtsgeschäfte innerhalb von 2 Minuten

Im Justizministerium wird die die Signatur im elektronischen Rechtsverkehr mit Masseverwalter und Sachverständigen eingesetzt² und im BMWA für den elektronischen Zollbescheid bzw. Einfuhrgenehmigung³. Vorbildlich sind auch die E-Services der Sozialversicherung⁴ für Ärzte bei Verrechnungsscheinen oder bei der Berechnung von Versicherungszeiten. Die SVA bietet u.a. auch die Anforderung von Krankenscheinen mit der Signatur an. Die Notariatskammer hat ihrerseits alle Notare mit Signaturkarten ausgestattet um die Ablage von Notariatsakten in einem elektronischen Safe zu ermöglichen⁵. Auch FinanzOnline und BBG sind in der Umsetzung.

¹ www.help.gv.at

² www.edikte1.justiz.gv.at

³ www.aussenwirtschaft.info

⁴ www.sozialversicherung.at

Christian.Rupp@bka.gv.at

Das Potenzial an Einsatzmöglichkeiten der Signatur in der Wirtschaft ist durch die vielfältigen Kombinationsmöglichkeiten in den unterschiedlichsten Bereichen um ein vielfaches höher und damit ergibt sich auf ein enormer Mehrwert. Der modulartige Aufbau von E-Government Strategie macht eine kontinuierliche Anpassung an technologische und organisatorische Veränderungen möglich. Nachhaltigkeit wird durch Technologieneutralität, offene Schnittstellen und Interoperabilität von Systemen erzeugt. Auch die Handy-Signatur wird heuer noch in den Echtbetrieb gehen.

Mustergemeinden/Musterverfahren

E-Government gewinnt auf regionaler und lokaler Ebene zunehmend an Bedeutung. Besonders seit der letzten Verwaltungsreform werden immer mehr Verfahren von Bezirkshauptmannschaften und Gemeinden durchgeführt. Umso wichtiger ist es daher, die Entwicklung des lokalen E-Government Angebots zu unterstützen. Der Österreichische Gemeindebund hat daher mit der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes das Projekt Mustergemeinden initiiert. Anhand der vier ausgewählten österreichischen Gemeinden Bregenz, Kufstein, Inzersdorf-Getzersdorf und Weikersdorf wird E-Government beispielhaft umgesetzt. Damit soll generell vorgeführt werden, wie strategiekonformer Grundelemente wie zum Beispiel die elektronische Signatur, Web-Formulare, Online-Zahlung und elektronische Zustellung in bereits bestehende Systeme integriert werden können.

Gemeinsames Ziel ist aber nicht allein die Umsetzung von sicheren Techniken, sondern die Verwirklichung eines nachhaltigen und dauerhaften Systems. Technologieneutrale Lösungen, internationale Standards und ein flexibler modularer Aufbau basierend auf Changemanagement führen zu diesem Ziel. Erste Musterverfahren sind bereits in den Gemeinden implementiert. Zwei beispielhafte Verfahren werden im Folgenden verdeutlichen, wie sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch Gemeinde vom neuen E-Government profitieren:

Die **automatisierte Heurigenanmeldung in Inzersdorf-Getzersdorf** ermöglicht es 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. Im Vergleich zu früher wird das neue elektronische Verfahren nicht nur voll automatisch abgewickelt. Zeitgleich wird auch der Heurigenkalender der Gemeinde aktualisiert. Die internen Kosten pro Anmeldung von bisher 7,25 EUR konnten damit auf Null reduziert werden.

Die **Gemeinde Weikersdorf** möchte ihren Bürgerinnen und Bürgern mit der strategiekonformen „**Wasserzählerablesung**“ über das Internet vollen Komfort bieten. Bisher mussten die Daten jährlich von Gemeindearbeitern abgelesen werden, wobei die Anwesenheit der Bürgerinnen und Bürger erforderlich war, was insbesondere Zweitwohnungsbesitzer und Berufstätige oft vor größere Probleme stellte. Nun ist ein standardmäßiges Online-Formular dafür ausreichend. Signiert wird mit Bürgerkarte oder Handy. Weikersdorf setzt die Wasserzählerablesung jedoch nicht nur strategiekonform mittels Onlineformular und elektronischer Signatur um, sondern entsprach auch dem Bedürfnis der Bürgerinnen und Bürger nach ortsunabhängiger Datenübermittlung. Der Wasserzählerstand kann nun auch direkt per Handy übermittelt und signiert werden. Einsparungseffekt: 150h

⁵ www.cyberdoc.at

Neben diesen Mustergemeinden gibt es noch eine Vielzahl weiterer innovativer Gemeinden/Städte in Österreich u.a.:

- @ Steyr: 105 Formulare komplett elektronisch mit digitaler Signatur umgesetzt (auch barrierefrei) und ELAK
- @ Krems: ELAK seit November 2003 für alle Verfahren
- @ Glanegg: gratis E-Mail Adresse für alle Bürger
- @ Neumarkt am Wallersee: 30 online Gemeindeanwendungen
- @ Kremsmünster: elektronische Gebührenvorschreibung
- @ St. Koloman: Internet Lichtwellenleiter in Trinkwasserleitung
- @ Längenfeld: modernes Glasfasernetz
- @ Engerwitzdorf: modernes Workflow System mit ELAK
- @ Grafenstein: Einsatz von GIS mittels PDA bei Bauverhandlungen vor Ort
- @ St. Martin im Waldviertel: modernes Glasfasernetz
- @ Graz: elektronische Formulare und Open Source
- @ Innsbruck: elektronische Steuer- und Abgabensystem
- @ Salzburg: elektronische Einsichtnahme von Bürgern in Akt
- @ Wien: modernes Stadtportal mit elektronischen Formularen, Reservierung von Standesamt, Grillplätzen, usw. online
- @ Region Vulkanland (77 Gemeinden): Vernetzung mit Richtfunk und WLAN

Verbund der Bürgerportale

E-Government bietet die großartige Chance, das Leistungsangebot der Verwaltung transparenter und leichter zugänglich zu machen. „help.gv.at“, die Länderportale, die Portale der Städte und Gemeinden sowie die der Körperschaften haben in diesem Bereich große Fortschritte erzielt. Laufend steigende Zugriffszahlen zeigen die hohe Akzeptanz der Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft

Ein Verbund dieser Portale ermöglicht One-Stop-Services auf hohem Niveau. Bürger und Wirtschaftstreibende können, ausgehend vom Portal ihrer Wahl, verwandte Themen anderer Verwaltungseinheiten abrufen. Informationen der Verwaltung erscheinen übersichtlich und homogen, obwohl die Informationen dezentral auf verschiedenen Portalen gespeichert sind. Die Identität der einzelnen Stellen wird durch die Navigation zu den jeweiligen Portalen bzw. durch Darstellung des jeweiligen Corporate Design visualisiert. Die Wahl der Wohnsitzgemeinde und die Weitergabe zwischen den Portalen ermöglichen maßgeschneiderte Informationen und erleichtern die Suche.

Damit diese Vernetzung auf hohem Niveau und mit vertretbaren Kosten vorgenommen werden kann, müssen die Verfahrensinformationen über einheitliche Schnittstellen ausgetauscht werden. Die dafür notwendigen Kataloge für Lebenssituationen, Verwaltungseinheiten und Verfahrens- und Leistungsbereiche wurden bereits erarbeitet. Die Schnittstellen zum Austausch von Verfahrensinformationen befinden sich im Konzeptionsstadium.

Register

Moderne Softwaresysteme haben im Behördenbereich die gleichen strengen Gesetzmäßigkeiten zu erfüllen, wie in der Wirtschaft. Prozessautomation setzt einheitliche Register voraus (gemeinsame Wartung und Nutzung).

- @ Zentrales Melderegister
- @ Standarddokumentenregister
- @ Adressregister
- @ Gebäude- und Wohnungsregister
- @ Grundstücksdatenbank
- @ Abfallregister / Anlagenregister
- @ uvm

Formular Styleguide

Bürger sind mit einer Vielzahl von verschiedenen Verfahren verschiedener Organisationen konfrontiert. Durch unterschiedliche Benutzerführung, Prozessgestaltung und Stil ist ein ständiges Umdenken und Neulernen notwendig. Es entsteht der Eindruck eines uneinheitlichen Vorgehens seitens der Verwaltung. Einheitliche Gestaltung der Formulare der Verwaltung als Markenzeichen eines koordinierten E-Governments. Kennt ein Bürger ein Formular kann er mit allen umgehen - Reduzierung von Supportanfragen und fehlerhaften Eingaben. Kein Wildwuchs von Formulgestaltung mehr - Synergieeffekte durch Wiederverwendbarkeit einzelner Formularbausteine.

Facts and Figures (Benchmarking)

Für die österreichische öffentliche Verwaltung sind Informations- und Kommunikationstechnologien kein Neuland. Bereits 1996 gab es eine Arbeitsgruppe, die sich mit sozio-ökonomischen Auswirkungen von IKT beschäftigt hat. Viele elektronische Serviceleistungen der österreichischen Verwaltung dienen als Vorbilder in der Europäischen Union. Dazu gehören seit den 90iger Jahren der elektronische Rechtsverkehr und Rechtsinformationssystem ebenso wie Finanz Online, elektronisches Firmenbuch und Grundbuch.

In Österreich wurden auf dem Weg zu einer modernen und bürgerorientierten Verwaltung bereits Teilerfolge erzielt.

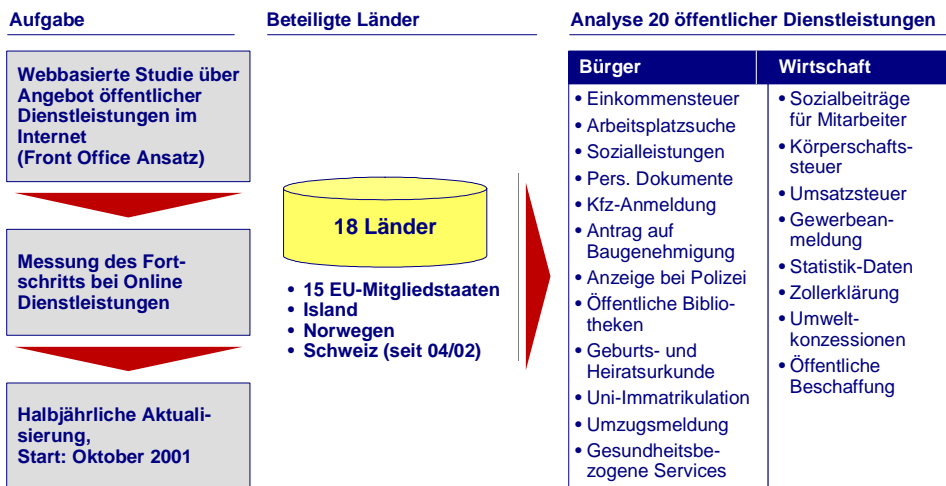
Bei der E-Government Konferenz der Europäischen Kommission in Como Anfang Juli d.J. wurde **help.gv** als bestes Beispiel in Europa mit dem **E-Government Award** ausgezeichnet.

Österreich auf Platz 1 in Europa bei der Entwicklung von E-Government Angeboten

Bereits zum vierten Mal führte Cap Gemini Ernst & Young (CGEY) im Auftrag der Europäischen Kommission einen Benchmark der 20 Basisdienste im E-Government über 18 europäische Staaten durch. Mit ein Ziel der E-Government Initiative 2003-2005 der Bundesregierung war es Österreich an die Spitze in Europa zu führen. Die Ende Jänner 2004 veröffentlichte Studie bestätigte, dass Österreich mit seiner E-Government Initiative in Europa im Spitzenfeld liegt.

Im Auftrag der EU-Kommission erarbeitete CGE&Y eine europaweite E-Government-Benchmarking Studie

Grundlegender Ansatz



3

EU_BENCHMARK_PRESSE_280104.PPT

© 2004 Cap Gemini Ernst & Young - All rights reserved



Österreich auf Platz 1 bei der Entwicklung/Wachstum von E-Government Angeboten

Die CGEY Studie beweist, dass Österreich in den letzten zwölf Monaten mit Abstand die meisten Anstrengungen im E-Government unternommen hat, sowohl bei der Umsetzung von E-Government Angeboten generell als auch bei vollständig elektronischen Angeboten.

Österreich auf Platz 4 im Gesamtranking der E-Government Basisdienste

In dem jährlichem Ranking der EU werden zwanzig Basisdienste (zwölf für den Bürger und acht für den Unternehmer) im E-Government in ihrer jeweiligen Transaktionsstufe in achtzehn Staaten (15 Mitgliedsstaaten plus, Island, Norwegen und Schweiz) miteinander verglichen. Die vier Transaktionsstufen reichen von der reinen Information im Web, über die Möglichkeit des Ausdrucks von Formularen bis hin zum elektronischen Formular. Die vierte Transaktionsstufe ist die vollständige elektronische interaktive Abwicklung. Nur sechs Länder (S, DK, IRL, A, FIN, NOR) haben die dritte Transaktionsstufe im Europäischen Vergleich aller 20 E-Government Basisdienste erreicht.

Österreich auf Platz 2 bei den vollständig interaktiven E-Government Angeboten

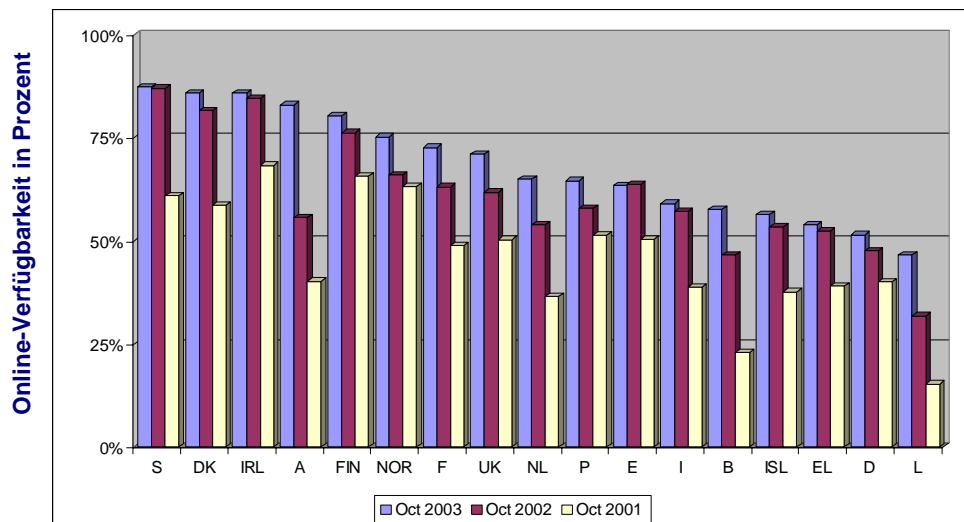
Nur 45% der Basisdienste im E-Government sind vollständig elektronisch abwickelbar. Dänemark, Österreich und Schweden sind hier vorbildlich und haben mehr als 50 % ihrer Dienste in der höchsten Ausbaustufe online.

Dieses Ergebnis ist ein Verdienst aller Mitglieder der E-Government Initiative in Österreich. Es zeigt sich, dass der österreichische Weg der Einbindung aller Akteure (Bund, Länder, Städte, Gemeinden und der Wirtschaft) der nachhaltig sinnvollste ist. Für den Wirtschaftsstandort Österreich sind E-Government Dienste unumgänglich. Durch die Integration von E-Government Dienste im Back Office kommt es zu vereinfachten Prozessen und schlussendlich auch Einsparungen. Auch hier rangiert Österreich im EU-Spitzenfeld. Das sehr gute Abschneiden im Ranking der EU ist allerdings nur ein erste große Schritt. E-Government muss in Österreich

flächendeckend allen Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmerinnen und Unternehmern in allen Gemeinden zur Verfügung stehen. Hier gibt es noch viel Arbeit für die E-Government Initiative in den nächsten Monaten.

Österreich liegt bei der Online-Verfügbarkeit der öffentlichen Services auf Rang 4

EU-Benchmarking Studie, Länderanalyse I



- Beinahe alle Länder erreichten im Schnitt den Grad der einseitigen Interaktion
- 6 Länder konnten den Ausprägungsgrad der zweiseitigen Interaktion erhöhen
- Die Länder nähern sich generell dem Durchschnitt, die Unterschiede werden kleiner

Österreich im Spitzenfeld bei EU Benchmarking Integration Backoffice Anwendungen

Papierlose Aussenwirtschaft (pAWA), Schulbuch Online und Meldebestätigung

EU Benchmarking Servicequalität von E-Government

Bei der Umfrage bzgl. Qualität und Nutzung von 20 Diensten in 18 Staaten gab es aus Österreich die meisten Antworten (Österreich 5268 beantwortete Fragebögen von UserInnen und 56 von Webmastern, DK im Vergleich als 2. stärkstes Land 4201 bzw. 36).

Ergebnisse:

- @ Zufriedenheit mit der Qualität der Öffentlichen Angebote im Internet?
Total: Sehr zufrieden 80 % EU, 90 % Österreich
- @ Vorteile durch elektronische Nutzung?
Zeiteinsparung: EU-Bürger 84 % EU-Unternehmer 84 %, Österreich 88 %

Flexibilität: EU-Bürger 66 % EU-Unternehmer 59 %, Österreich 69 %
 Informationsdichte: EU-Bürger 39 % EU-Unternehmer 42 %, Österreich 39 %

@ Probleme bei der elektronischen Nutzung?

Auffindbarkeit: EU-Bürger 17 % EU-Unternehmer 20 %, Österreich 17 %

Suche: EU-Bürger 12 % EU-Unternehmer 18 %, Österreich 12 %

Handhabung: EU-Bürger 13 % EU-Unternehmer 13 %, Österreich 17 %

@ Wissen die Webmaster, was Ihre Kunden wollen?

75% der Webmaser (EU und Österreich) haben keine Ahnung!

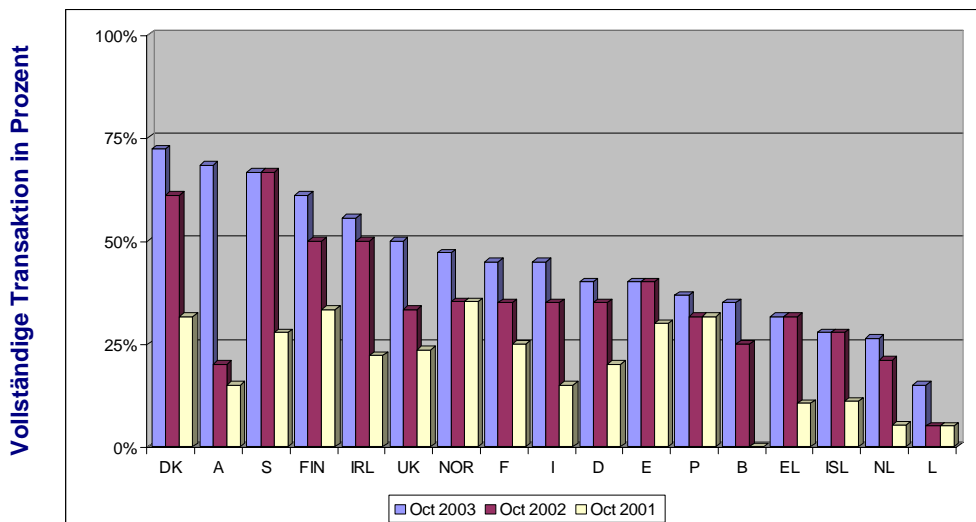
@ 80% EU (67 % Österreich) würden die online Dienste weiterempfehlen!

Handlungsbedarf:

- @ Mehr Nutzen durch höhere Prozessintegration
- @ Einfachere Handhabung, Auffindbarkeit und mehr Informationen zur Handhabung der online Dienste

Beim Anteil der Services, die vollständig online abgewickelt werden können, belegt Österreich Rang 2

EU-Benchmarking Studie, Länderanalyse II



- In fast allen Ländern sind mindestens 25 % der Services vollständig online durchführbar
- 6 Länder haben mehr als 50 % ihrer Services vollständig online verfügbar gemacht

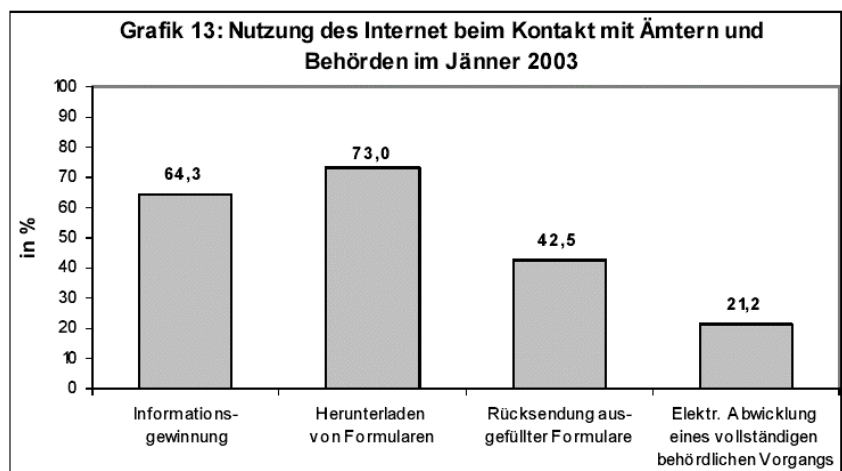
Statistik Austria - 35% der Internetnutzer in der Bevölkerung nutzen E-Government

Das Internet wurde im Zeitraum März 2002 bis März 2003 von 43% aller in österreichischen Haushalten lebenden 16- bis 74-jährigen Personen für private, berufliche und für Ausbildungszwecke genutzt - sei es zu Hause, am Arbeitsplatz, am Ausbildungsort oder an anderen Orten.

Auch E-Government-Angebote werden genutzt: 35% aller Internetnutzer haben bereits Informationen von Websites öffentlicher Einrichtungen gewonnen. 26% geben an, bereits Formulare von öffentlichen Seiten heruntergeladen zu haben.

91% der österreichischen Unternehmen mit mehr als 9 Beschäftigten nutzten Anfang 2003 das Internet. Ein Jahr davor waren es 85% gewesen. Während alle Großunternehmen im Netz sind und unter den mittelgroßen Unternehmen 98% das Internet nutzen, sinkt diese Zahl unter den Kleinunternehmen von 10 bis 49 Beschäftigten auf 89%.

58% der österreichischen Unternehmen mit Internet-Zugang haben einen Breitbandanschluss. Unter den Großunternehmen sind es 87%, drei Viertel aller mittelgroßen Unternehmen und rund die Hälfte aller Kleinunternehmen steigen auf diese Weise ins Internet ein. 55% aller Unternehmen mit Internet-Zugang haben zu diesem Zweck einen ISDN-Anschluss.



Bank- und Finanzdienstleistungen über Internet werden von 71% der untersuchten Unternehmen genutzt. **Fast drei Viertel der Unternehmen (74%) nutzen E-Government-Angebote von öffentlichen Stellen zum Herunterladen von Formularen.** 66% gaben an, das Internet zur Gewinnung von Informationen von öffentlichen Websites zu nutzen. Jedes fünfte Unternehmen hat bereits komplette behördliche Vorgänge elektronisch abgewickelt.



Herausforderungen 2004/2005

In den letzten Jahren war von bahnbrechenden Veränderungen durch die digitale Revolution die Rede. Einige Erwartungen haben sich erfüllt, v.a. diejenigen mit einem wirtschaftlichem Background. Auch im e-Government wurden Fortschritte erzielt, einige Erwartungen sind jedoch einer pragmatischen Sicht auf die Dinge gewichen. Es hat sich gezeigt, dass eine Verwaltung nicht allein dadurch moderner wird, dass Dienstleistungen online angeboten werden. Vielmehr müssen auch die Abläufe, die hinter dem digitalen Tor liegen, neu strukturiert und dem Online-Auftritt angepasst werden.

Bürgerbeteiligung

Erste Projekte (Land Steiermark) wurden gestartet, um mit dem Bürger E-Government weiterzuentwickeln bzw. die Bedürfnisse des Bürgers als Kunden zu erheben.

Zielgruppenadäquate Kommunikation / Marketing

Der Nutzen und Mehrwert von E-Government kann nur gemeinsam mit Anwendungen aus der Wirtschaft erfolgreich kommuniziert werden. Eine Bankkarte mit Bürgerkartenfunktion eröffnet zum Beispiel auch die Möglichkeit der online Bezahlung mit der elektronischen Geldbörse (Quick), d.h. statt Stunden oder Tage sogar oft Wochen sind u.a. Meldebestätigungen oder Strafregisterauszüge binnen weniger Minuten möglich.

Finanzierung

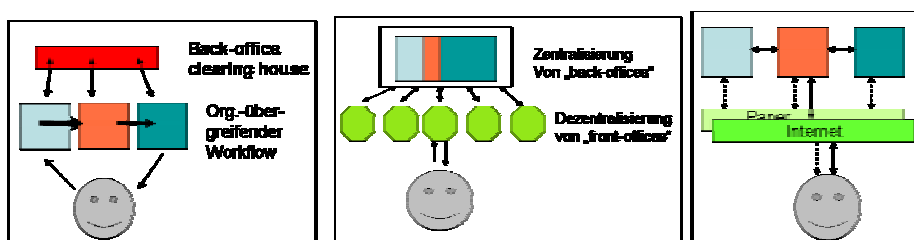
Transaktionsbasierende Abrechnungssysteme führen oft zu Unsicherheiten hinsichtlich des zu budgetierenden Aufwandes. Innovative Finanzierungsmodelle basieren auf Verteilung der Kosten mittels eines Schlüsselsystems (z.B. Bevölkerungszahl). Dafür ist eine transparente Darstellung der Kosten (Betriebskosten, Weiterentwicklung, usw.) notwendig. Ein erstes Modell wurde für das ZMR dahingehend bereits entwickelt.

Verbindlichkeit und Flächendeckung

E-Government ist die Ablöse von konventionellen Kommunikationsformen durch optimierte IKT Elemente (z.b. Webformulare). Effiziente Verfahrensschritte sind formalisiert und automatisiert und integrieren alle Verfahrensteile (Bezahlung, Beibringung von Unterlagen, Zustellung). Dies darf nicht nur in einigen Musterverfahren in Mustergemeinden umgesetzt werden, sondern sollte Ziel aller 2.359 Gemeinden sein. Dies gilt auch für Bundes- bzw. Landesverfahren. Ein konsensuales und kooperatives Vorgehen ermöglicht zwar eine gewisse Einheitlichkeit auf freiwilliger Basis, schafft jedoch keine Verbindlichkeit.

Change Management

Organisations-, Strategie- und Personalentwicklung sind eine größere Herausforderung als die Technik.



Leitbild der E-Government Initiative

Die E-Government-Offensive versteht sich als Motor für eine zielgerichtete und dynamische Entwicklung von E-Government für Österreichs Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft auf Basis von offenen und international anerkannten Standards. Die Offensive wurde von der Bundesregierung und der Landeshauptleutekonferenz initiiert. Die Offensive involviert Vertreter von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft. Mit der E-Government-Offensive hat Österreich ein ambitioniertes Programm entwickelt. Es liefert damit einen Beitrag Europa zum wirtschaftlich stärksten, wettbewerbsfähigsten und sozial verträglichsten Wirtschaftsraum der Welt zu machen.

Mission und Ziele - Die E-Government-Offensive sorgt dafür, dass Österreich als moderner und kundennaher Dienstleistungsstaat allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmerinnen und Unternehmern qualitativ hochwertige, effiziente und kostengünstige Verwaltungsleistungen bietet und sichere Transaktionen ermöglicht. Die E-Government-Offensive stärkt durch eine leistungsfähige Infrastruktur den Wirtschaftsstandort Österreich, führt langfristig zur Entlastung öffentlicher und privater Budgets, bringt eine zeitgemäße Neustrukturierung von Verwaltungsdiensten und -abläufen und sorgt dafür, dass alle von E-Government profitieren. Die E-Government-Offensive unterstützt die Vorreiterrolle Österreichs bei der Entwicklung innovativer technischer Lösungen. Ziel ist es, Österreich mit einem modernen E-Government an die Spitze in Europa zu führen.

Vorteile - Zukunftssichere E-Government-Lösungen bieten Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft:

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

Werte und Prinzipien

- @ E-Government richtet sich an alle Bürgerinnen und Bürger, unabhängig von Einkommen oder persönlicher Lebenssituation. Dabei müssen die Interessen jener gewahrt bleiben, die sich an E-Government nicht beteiligen. Durch die Forcierung von E-Government dürfen sozial Schwache in unserer Gesellschaft von staatlichen Leistungen nicht ausgeschlossen oder in der Wahrung ihrer Rechte beschränkt werden. Allen Bevölkerungsgruppen sind neue Chancen zu eröffnen. Daher wird auf die spezifischen Bedürfnisse behinderter Menschen bei technischen Realisierungen besondere Rücksicht genommen.
- @ 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 auf modernen und kooperativen Kommunikationsformen, die konstruktive Arbeit und schnelle Entscheidungen gewährleisten.
- @ 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.
- @ Die öffentliche Verwaltung informiert umgehend und professionell über das E-Government Leistungsangebot