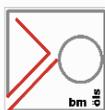


Wien, 26.06.02



Chief Information Office AUSTRIA

Bundesministerium  
für öffentliche Leistung und Sport



## e-Government Strategien (Online Verfahren)

*Vorliegendes Exzerpt beschreibt die Umsetzungsstrategien und organisatorischen Randbedingungen von e-Government in Österreich unter Berücksichtigung des Aktionsplans eEurope 2005. Der Fokus liegt dabei auf nach außen hin relevanten Anwendungen und Strukturen. Die hier dargestellten Strategien umfassen hauptsächlich Onlinedienste, Informationsdienste und Transaktionen. In diesem Zusammenhang wird auch auf die Notwendigkeit übergreifender Datenhaltungen eingegangen.*

### Rahmenbedingungen

Der entscheidende Impuls für die Neuorientierung der Verwaltung im Informationszeitalter wurde in Österreich mit der Zielvorgabe der Bundesregierung gesetzt, alle Behördenverfahren für die BürgerInnen bis 2005 Online zur Verfügung zu stellen. Die Arbeiten im Rahmen von e-Austria in e-Europe in Anlehnung an den Aktionsplan eEurope 2005 haben im Bereich e-Government zu einer Reorganisation der strategischen Ausrichtung geführt.

Österreich weist mit einer im EU-Vergleich starken Internetdurchdringung und einem breiten Zugang zum Internet optimale Voraussetzungen für den Übergang zu elektronischen Verwaltungsverfahren voraus. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger aller Generationen sind mit dem Umgang neuer Medien vertraut, wenn auch innerhalb der Altersgruppen und Geschlechter noch ungleich verteilt. Diese Unterschiede müssen durch die Umsetzung geeigneter Bildungsmaßnahmen minimiert werden.

### Was muß e-Government für BürgerInnen leisten?

Informations- und Kommunikationstechnologien machen die elektronische Abwicklung von Behördenwegen möglich. BürgerInnen müssen über die notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten verfügen, um die verwendeten Technologien bedienen zu können. Online Dienste sollten daher leicht handhabbar, übersichtlich und einfach sein.

Die konventionelle Verwaltung steht allen VerwaltungsteilnehmerInnen offen. Für den Zugang zu Online Diensten von Behörden muss das gleiche gelten. Niemand darf diskriminiert werden. Sozial Schwache, ältere Personen sowie Menschen mit besonderen Bedürfnissen, dürfen von den Annehmlichkeiten der elektronischen Verwaltung nicht ausgeschlossen werden. Web-Inhalte und Online Dienste müssen diesem Anspruch

gerecht werden. Die EU-weit beschlossene Bereitstellung von öffentlich zugänglichen Terminals ermöglicht es der öffentlichen Verwaltung, ihre Ämter zu verlassen und sich auf virtuelle Weise der Bevölkerung zu öffnen. Diese Neupositionierung in der Gesellschaft hin zu bilateralen und interaktiven Kundenkontakten trägt dazu bei, breiten Zuspruch für Online Verfahren in der Bevölkerung zu erzielen.

Das virtuelle Amt bietet BürgerInnen und Unternehmen die Möglichkeit, Behördenwege unabhängig von Amtsstunden bequem von zu Hause oder vom Arbeitsplatz aus zu erledigen. Durch automatisierte Prozesse können raschere Bearbeitungszeiten erzielt und somit Zeit und Papier erspart werden. Hilfestysteme beim Ausfüllen von Anträgen, einheitliche Formulare und standardisierte Prozesse helfen den VerwaltungskundInnen sich zurechtzufinden.

Die elektronische Abwicklung von Behördenwegen schafft im Vergleich zum traditionellen Amtsweg viele Unannehmlichkeiten aus dem Weg, Gebühren müssen aber nach wie vor entrichtet werden. Dafür steht der neu entwickelte Mechanismus der elektronischen Zahlung zur Verfügung der allen Zahlungssystemen in gleicher Weise offen steht. KundInnen werden während des Online Kontakts mit der Behörde automatisch zu ihrer Bank geleitet, um die Bezahlung der anfallenden Gebühr vorzunehmen. Neu an der Online Bezahlung ist, dass die Zahlungsbestätigung von der Bank elektronisch signiert und sofern notwendig auch garantiert wird. Der/die KundIn muß sich nicht weiter um die Übermittlung der Zahlungsbestätigung an die Behörde kümmern, da diese automatisch erfolgt.

Personen, die Online Transaktionen durchführen besitzen ein legitimes Interesse an der sicheren Übertragung und Verwahrung ihrer Daten. Mit Einführung des Konzepts der Bürgerkarte können die neuen Online Verfahren aller österreichischen Behörden auf die elektronischen Signatur zurückgreifen. Diese wird bei Identifikation und Authentifizierung von Personen eingesetzt und garantiert, dass nur autorisierte Personen Zugang zu den Daten bekommen. Die gesetzlich festgelegte verwaltungsbereichsspezifische Personenkennzeichnung sichert einerseits die Zusammengehörigkeit von Verfahren und Personen, andererseits gewährleistet sie dass Online Verfahren kein zusätzliches Datenschutzrisiko erzeugen.

## Wie hat sich die Verwaltung geändert?

Die Entwicklung zur Informationsgesellschaft innerhalb der Verwaltung bedeutet eine Transition zu neuen Werten. Waren Behörden in der Vergangenheit durch untereinander inkompatible Verfahren und Organisationsabläufe geprägt, führt der zunehmende Einsatz von Kommunikations- und Informationstechnologien zu einer verstärkten Zusammenarbeit und fordert das Engagement bei Interoperabilität, Transparenz, Bürgernähe und Kundenorientierung ein.

Der neue Ansatz baut auf gemeinsame, service orientierte Infrastrukturen, offene Schnittstellen, dynamische Applikationen, Modularität und Change Management auf. Dieser Ansatz, begleitet von der technischen und organisatorischen Integration der Verwaltungsprozesse gewährleistet langfristig ein flexibles und interaktives Verwaltungssystem. Das System der unverbindlichen Koordination wird abgelöst durch die verbindliche Kooperation zwischen Behörden unterschiedlicher Ebenen.

Der technologische und organisatorische Wandel der öffentlichen Verwaltung bringt große Veränderungen für ihre MitarbeiterInnen mit sich. Ständig neue Prozessabläufe und neue Software wie etwa der elektronische Akt verlangen eine kontinuierliche Anpassung ihrer technischer, organisatorischer und sozialer Kompetenz. Die rasche Erledigung von e-Mails, Informationssuchen und sonstigen Anliegen der VerwaltungskundInnen machen daher eine kontinuierliche Weiterbildung der öffentlich Bediensteten notwendig. Eine große Herausforderung stellt auch der qualitativ neue Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern dar. Service und

Kundenorientierung nehmen einen wichtigen Stellenwert ein.

Die Erwartung einer der Kommunikationsform e-Mail entsprechend raschen und relativ formlosen Erledigung stellt eine grundsätzliche Änderung der Arbeitswelt im öffentlichen Dienst dar, die auch neue Anforderungen an die gewohnten Entscheidungsstrukturen (Erledigungsbefugnisse) in der Verwaltung mit sich bringen.

Der technologische Fortschritt öffnet auch die Möglichkeit der Telearbeit, für die zufriedenstellende Rahmenbedingungen für alle Beteiligten getroffen werden müssen.

## Zielsetzung

Die österreichische e-Government Strategien basieren auf der Einbindung aller Akteure und der engen Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern, Städten und Gemeinden. Nur durch eine erfolgreiche Kooperation aller Partner können vorhandene Ressourcen effizient eingesetzt und Synergieeffekte erzielt werden.

Alle BürgerInnen und Unternehmen müssen sämtliche Verfahren der öffentlichen Verwaltung einfach und rasch ohne spezifische Kenntnisse von Zuständigkeiten und Verwaltungsbestimmungen elektronisch ausführen können.

## e-Government Vision

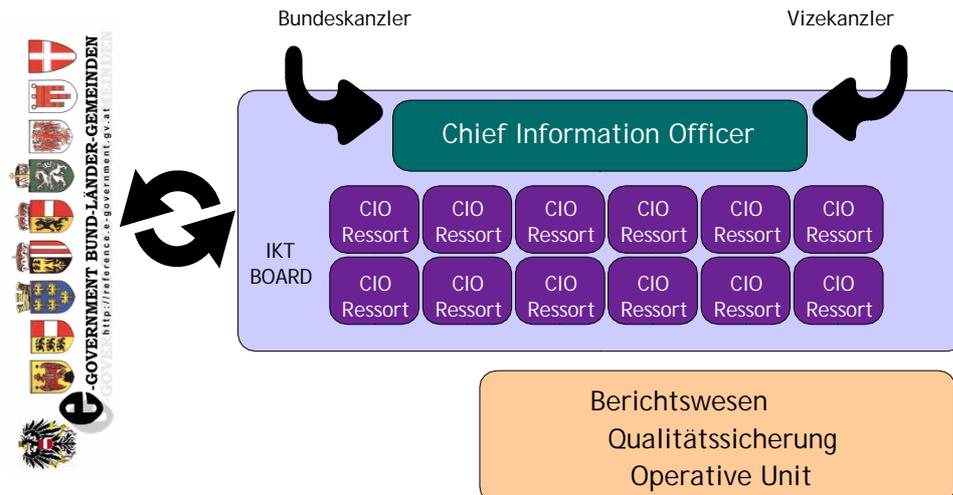
e-Government im Informationszeitalter führt zu einer neuen Qualität der Beziehung zwischen BürgerInnen und Staat. Neue Kommunikationsmöglichkeiten und Technologien bieten NutzerInnen einen freien und offenen Zugang zur virtuellen Welt der staatlichen Institutionen. Die öffentliche Verwaltung legt ihren bürokratischen Charakter ab und wandelt sich zu effizienten, serviceorientierten Dienstleistungsunternehmen.

Aus AntragstellerInnen werden bestservicierte KundInnen. Anwenderfreundliche Verfahren, transparente Abläufe, qualitätsorientiertes Service und Bürgernähe werden zu den Leitmotiven einer modernen Verwaltung. Behördenverfahren der BürgerInnen und Unternehmen werden interaktiv in einem Dialog unkompliziert und ohne Zeitverlust abgewickelt. Bescheide und Antworten der Behörden werden elektronisch frei Haus geliefert. Die elektronische Signatur und Verschlüsselungsmechanismen garantieren Datensicherheit, Datenintegrität und Datenschutz.

e-Government bedeutet für die Bürgerinnen und Bürger auch die Chance, sich unmittelbar an Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozessen zu beteiligen. Öffentliche Diskussionsforen und Internet Chats ermöglichen den Meinungsbildungsaustausch zwischen BürgerInnen und den politischen Entscheidungsträgern. Auch die Einbeziehung von Bürgerinnen und Bürgern im Vorfeld von Gesetzgebungsprozessen ist in der virtuellen Welt leichter möglich.

## Organisation - IKT-Board - Bund - Länder - Städte - Gemeinden

Ein effizientes e-Government setzt eine optimale Koordination auf strategischer und operativer Ebene voraus. Durch die Neuausrichtung der IT-Planungstätigkeiten des Bundes wurden die Weichen zur Integration bestehender singulärer IT-Strukturen in eine österreichische interoperable Gesamt-Architektur gelegt.



Als zentrale Schaltstelle für die Zusammenführung der IT-Aktivitäten auf Bundesebene wurde das IKT-Board im Juni 2001 per Ministerratsbeschluß eingerichtet. Das IKT-Board stellt die Entscheidungsebene für die organisatorische Umsetzung von e-Government in Österreich dar. Es befaßt sich einerseits mit Ressortübergreifenden Aspekten der Informations- und Kommunikationstechnologien und nimmt andererseits die abstimmende Projektarbeit mit Ländern, Gemeinden und Städten wahr. Die rechtliche Beratung des IKT-Boards wird vom Verfassungsdienst des Bundeskanzleramtes wahrgenommen.

Die Leitung des IKT-Board obliegt dem Chief Information Officer des Bundes, der von der Regierung bestellt wurde. Dieser erstattet dem Bundeskanzler und der Vizekanzlerin regelmäßig Bericht über die laufenden Tätigkeiten. Die Mitglieder des IKT-Board, genannt Chief Information Officer, einschließlich deren StellvertreterInnen, wurden von den Bundesministerien nominiert.

Die konkrete Verwirklichung von Projekten liegt hauptsächlich im Aufgabenbereich der Ressorts, die für das Funktionieren der Anwendungen verantwortlich sind. Die Ressorts sind bei der Umsetzung ihrer Projekte an die Vereinbarungen gebunden, die im IKT-Board getroffen wurden.

**Die im IKT-Board abgestimmten Strategien werden nach folgendem Schema erarbeitet:**

- ⑩ Die IKT-Stabsstelle<sup>1</sup> arbeitet Strategievorschläge aus, die dem IKT-Board sowie Ländern, Städten und Gemeinden vorgelegt werden.
- ⑩ Sofern notwendig, werden Arbeitsgruppen gebildet, die den Bundesministerien und den Ländern, Städten und Gemeinden offen stehen.
- ⑩ Die Vorabstimmung der Arbeitsgruppen erfolgt über die Kommunikationsplattform [eGovernment.gv.at](http://eGovernment.gv.at)
- ⑩ Das IKT-Board und die Gremien der Länder, Städte und Gemeinden beschließen die Strategievorschläge.

Von großer Bedeutung für den Erfolg von e-Government ist die lückenlose Zusammenarbeit auf föderaler Ebene. Die Komplexität der Aufgabenstellung macht eine Bündelung von Ressourcen und Know How notwendig. In interinstitutionellen Arbeitsgruppen auf Länder- und Bundesebene wird

1 Die IKT-Stabsstelle ist im Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport angesiedelt und wird vom Chief Information Officer des Bundes geleitet. Die Mehrzahl der MitarbeiterInnen der Operativen Unit wurde von den Ressorts befristet dienstzugeteilt.

daher versucht, gemeinsam akkordierte einheitliche Modelle und Lösungsansätze zu entwickeln. Kommunikationsplattformen im Internet stellen einen permanenten und offenen Informations- und Erfahrungsaustausch sicher.

## Allgemeine Struktur, Backend und Heranführung der NutzerInnen

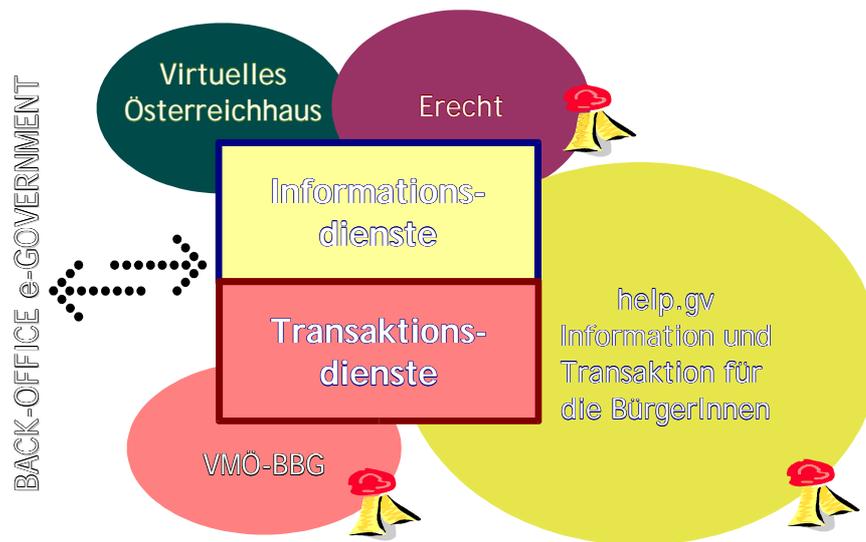
Der Zugang zu den elektronischen Dienstleistungen der Verwaltung muss für alle Menschen barrierefrei gewährleistet sein. Inhalte und Online Dienste sind daher so zu gestalten, dass sie von allen BürgerInnen unabhängig von physischen oder technischen Einschränkungen in Anspruch genommen werden können. Bei der Gestaltung von Portalen der öffentlichen Verwaltung sind daher die WAI-Leitlinien zumindest auf Stufe A zu berücksichtigen. Langfristig ist eine Umsetzung bis zur Stufe AAA anzustreben.

Zentrales Element von e-Government ist die klare Struktur von Online-Systemen der Verwaltung. Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, die zur Verwaltung den elektronischen Weg wählen, werden in der Regel über ein Portal an das Verwaltungssystem herangeführt. Um dies auf leichte und unkomplizierte Weise zu ermöglichen, sollten Portale sich nicht nach den Wünschen der Verwaltung, sondern nach den Bedürfnissen der BürgerInnen richten. BürgerInnen sind nicht an Zuständigkeiten und Verwaltungsaufgaben interessiert, sondern an einer einfachen und raschen Erledigung ihrer Behördenwege. Dieses Anliegen hat auch EU-weit zur Kenntnis geführt, Portalkonzepte institutionsübergreifend nach dem One Stop Shop und dem Lebenslagenprinzip zu organisieren.

**Die österreichische e-Government Strategie erlaubt in offener Weise mehrere konkurrierende Portalsysteme, die auch privatwirtschaftlich organisiert sein können.**

**Verwaltungsintern werden Portale nach ihrer Zielsetzung und Wirkung gegliedert :**

- ⑩ **Informationsportale ohne besondere Sicherheitsansprüche:** Derartige Portale werden auch von der Wirtschaft genutzt und verlinken auf Informationen der Verwaltung.
- ⑩ **Informationsportale mit Verbindlichkeitscharakter:** Rechtsinformationen, etc. die durch ihre standardisierten Formate (XML) und die elektronische Signatur des Amtes der Anschlagtafel des Amtes gleichkommen können.
- ⑩ **Portale für die Verwaltungstransaktionen:** Diese Portale und die damit verbundenen Funktionen folgen klaren Strategien und Protokollen, die offen zugänglich sind und von jedem für die Zugänge zur Verwaltung verwendet werden können .
- ⑩ **Portale für Spezialanwendungen:** Diese Portale, wie z.B. e-Procurement, FinanzOnline oder Portale der Gesundheitsverwaltung, verwenden zwar die gleichen Strategien und Bausteine wie die allgemeinen Transaktionsportale, stellen aber auf klare Zielgruppen ab.
- ⑩ **Portale zu anderen Verwaltungen:** Bei diesen Portalen sind andere Berechtigungssysteme möglich. In der Regel werden höhere Sicherheitsansprüche gestellt.



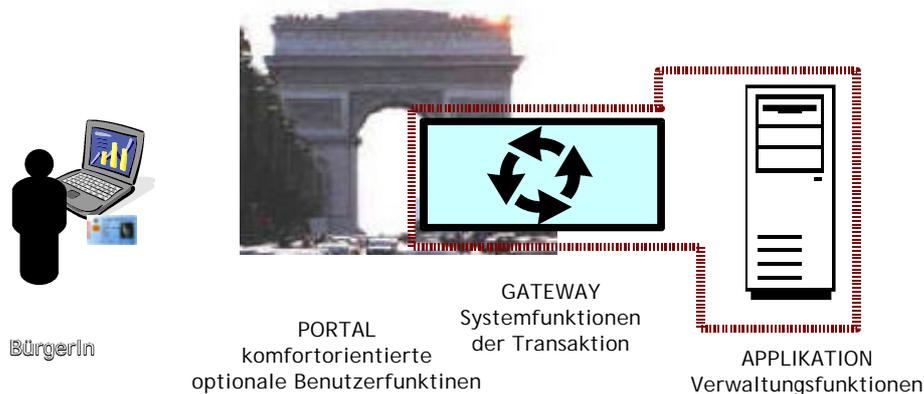
### a. Klare Zuordnung von Funktion und Verantwortung

In den letzten Jahren wurde das Internet von öffentlichen Behörden immer mehr zur Kommunikation mit BürgerInnen und Unternehmen eingesetzt. Die bisherigen Aktivitäten waren hauptsächlich auf die Bereitstellung von Informationen und einem adäquaten Internetauftritt der Organisation konzentriert. Interaktive Angebote beschränkten sich größtenteils auf das Herunterladen von Formularen und e-Mail Kontakte.

Der Übergang von der einfachen Interaktion zur kompletten und sicheren Online-Transaktion wurde Dank der rasanten technologischen Entwicklung im Bereich der neuen Medien möglich. Datenschutz und Datensicherheit bei Transaktionen wird durch die Verwendung der elektronischen Signatur zur Identifikation und Authentifizierung von Personen bei Verwaltungskontakten garantiert.

Bei einem Online-Zugang der Transaktionen erlaubt, lassen sich grob vier Elemente unterscheiden:

1. Benutzer: BürgerInnen sowie Wirtschaftstreibende, die elektronisch an die Verwaltung herantreten.
2. Portal: Bietet vor allem Benutzerfunktionen zur Steigerung des Komforts bei der Heranführung der BenutzerIn an das Verwaltungssystem an.
3. Gateway: Nimmt transaktionsorientierte Systemfunktionen wahr.
4. Applikation: Arbeitet in vielen Fällen gänzlich unberührt vom Online Zugang.



Dienstleistungen öffentlicher Behörden können von den jeweiligen Verwaltungseinheiten selbst angeboten und betrieben oder an kompetente Dienstleistungsunternehmen vergeben werden. Für ein offenes Betreibermodell ist eine klare Trennung zwischen Funktion und Verantwortung und die Einhaltung genau spezifizierter offener Schnittstellen essentiell. Im Fall der Erbringung von Online Services der öffentlichen Verwaltung durch Dritte sind folgende Bestimmungen zu beachten:

- ⑩ **Generell muss die BürgerIn ohne Eingehen besonderer Verträge oder vertragsähnlicher Situationen (besondere Nutzungsbedingungen) an der elektronischen Verwaltung teilnehmen können.**
- ⑩ **Der Umstand, dass eine Verwaltungstransaktion online in Anspruch genommen wird, darf die Rechtsstellung der BürgerIn keinesfalls verschlechtern.**
- ⑩ **Die e-Government Strategien sehen vor, dass die Verantwortung für Applikation und Gateway bei der Verwaltung liegt und das Gateway von der Verwaltung bzw. einem von ihr beauftragten Dienstleister betrieben wird.**
- ⑩ **Die Portalfunktionen können unabhängig von Gateway und Applikation erbracht werden. Sie fallen daher nicht notwendigerweise in den Verantwortungsbereich der Behörden.**

## b. Effizienz orientierte Optimierung im Backend

Der elektronische Zugang für BürgerInnen und Unternehmen ist von der Art der Leistungserbringung der Verwaltung unabhängig. Diese kann

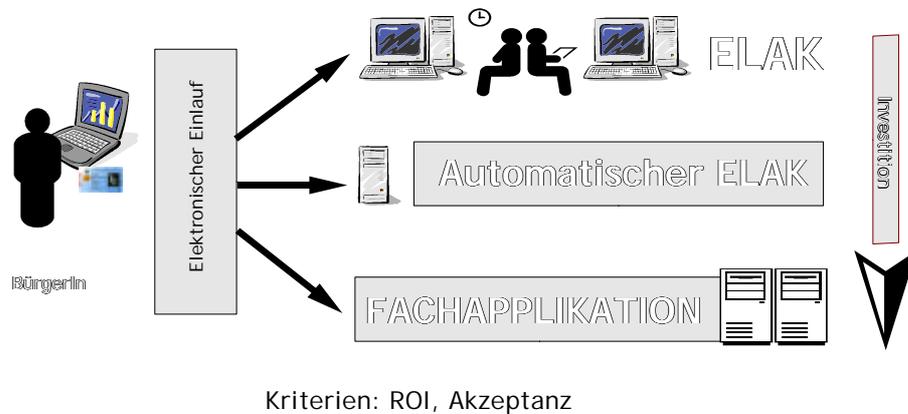
- ⑩ in Form manueller Aktenbearbeitung,
- ⑩ in Form automatischer Aktenerstellung und automationsunterstützter Verwaltung oder
- ⑩ in Form völlig automatischer Systeme erfolgen.

**Die Entscheidung über die Form der Umsetzung eines speziellen Verfahrens hängt von Investitionsentscheidungen für die spezifische Fachapplikation ab und wird nach dem erwarteten Return of Investment (ROI) zu treffen sein.**

Mit der generellen Einführung des elektronischen Aktes in der Bundesverwaltung verliert diese Trennung in unterschiedliche Formen der Durchführung der Verwaltungsaufgaben für die Zukunft an Bedeutung, da alle Formen elektronisch abgewickelt werden.

**Es ist daher besonders wichtig, dass eine einheitliche und von der manuellen oder**

**automationsunterstützten Leistungserbringung unabhängige Form des Anbringens verwendet wird. Die Entscheidung, zu welchem Zeitpunkt welche Form der Umsetzung verwaltungsintern zur Leistungserbringung gewählt wird ist für den Benutzer nicht von Bedeutung und mit Ausnahme des Faktors Bearbeitungszeit auch unerheblich.**

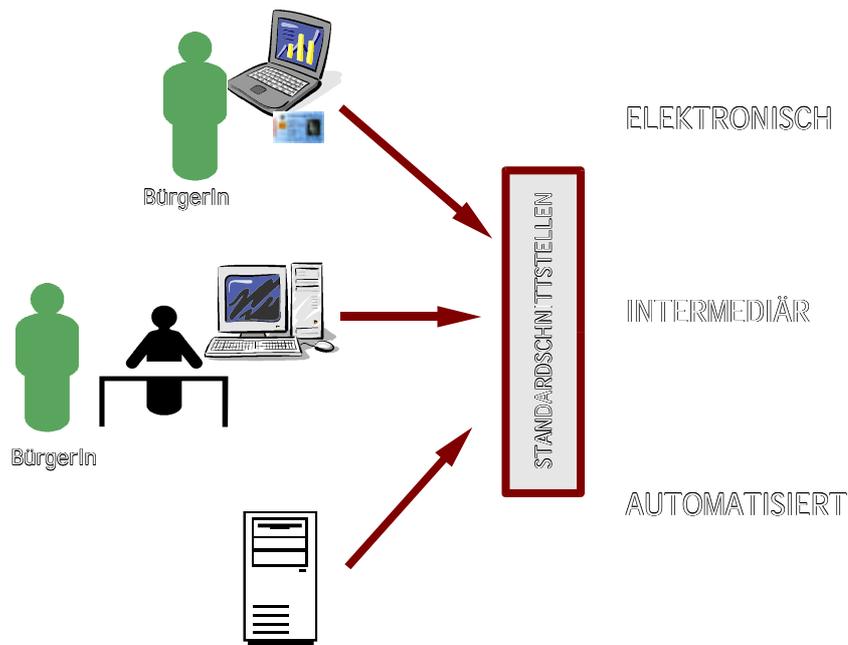


**Die interne Gestaltung der Verwaltungsprozesse hat auf einem klaren Prozessmodell und der Optimierung der Leistung und Personalkomponenten zu beruhen .**

### c. Heranführung nach Wahl der Benutzer

Die effiziente Heranführung von BürgerInnen an das Verwaltungssystem setzt die Beseitigung unterschiedlicher Schnittstellen voraus. Für die Kommunikation mit der Verwaltung sind BürgerInnen nicht an bestimmte Medien gebunden. Online Verfahren und zugrunde liegende Prozesse sind daher technologie-neutral auszurichten (multi channel access).

**Die moderne e-Government basierte Verwaltung besitzt eine einheitliche Schnittstelle für den Zugang (Anbringen) zur und für die Rückmeldung (Bescheid) durch die Verwaltung. Die Wahl der Zugangs- und der Zustellmethode ist unabhängig davon zu ermöglichen.**



Im Namen und Auftrag des BürgerIn

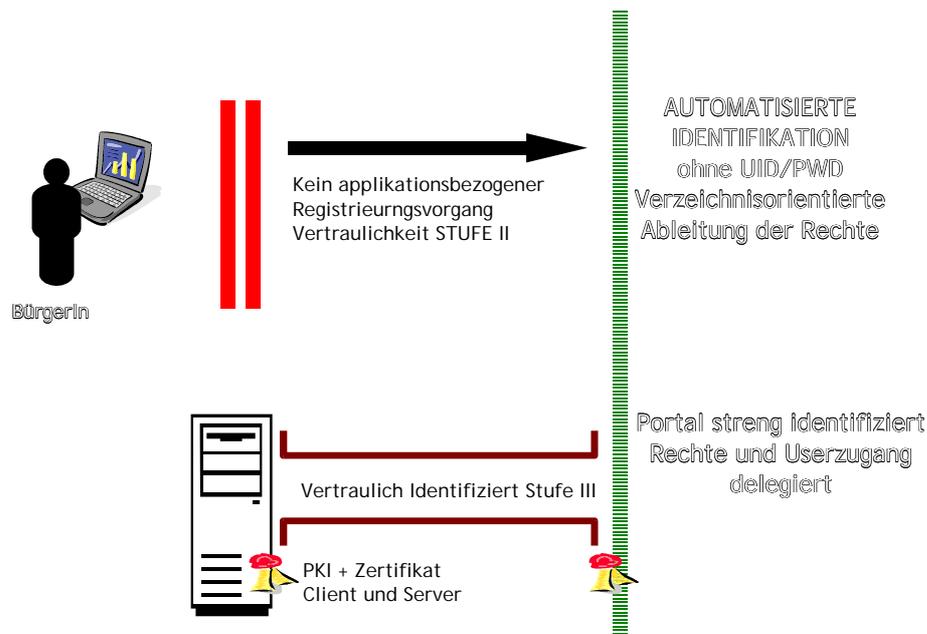
Solange nicht alle Bürgerinnen und Bürger über einen Zugang zum Internet verfügen und der Umgang mit den neuen Medien vertraut ist, muss die Verwaltung für längere Zeit mit konventionellen Anbringen in Papierform rechnen.

**Gemessen an den Informationstechnologien in anderen Bereichen, kann bei entsprechendem Engagement in einem Zeitraum von 5 bis 7 Jahren mit einer Durchdringungsrate der elektronischen Verwaltung von 40 bis 60 Prozent gerechnet werden. Dieses Gesamtziel ist zu verfolgen.**

Unabhängig von der Entscheidung jedes Einzelnen elektronisch an die Verwaltung heranzutreten, ist das elektronische Anbringen in eine geeignete Form zu bringen. BürgerInnen müssen sich auch mit den neuen Medien und Verfahren vertraut machen.

**Bezirkshauptmannschaften und anderen Stellen, die Anbringen entgegen nehmen, kommt eine Schlüsselposition beim Kontakt mit den BürgerInnen zu. Als erste Anlaufstelle fungieren sie als eine Art von Bürgerbüros, die den BürgerInnen bei der elektronischen Erledigung ihrer Behördenwege und Anbringen serviceorientierte Hilfestellung anbieten können.**

**Diese Form der Auslagerung der Beratungsaufgabe an lokale Behörden ist durch entsprechendes Wissensmanagement zu unterstützen ist. Die Förderung der aktiven Teilnahme der BürgerInnen an der elektronischen Verwaltung hängt zu einem großen Ausmaß auch vom Engagement der Verwaltungsbediensteten ab. Diese sollten daher durch geeignete Bildungsmaßnahmen und sonstige Anreize dazu animiert werden, BürgerInnen speziell bei ihren ersten Online Versuchen beratend und begleitend zur Seite zu stehen.**



Für den Zugang des Einzelnen zu Online Diensten müssen die Hemmschwelle und der Aufwand minimiert und der Komfort gesteigert werden. Eine wesentliche Komponente zur Ablaufvereinfachung ist der Wegfall der bisherigen Registrierung für Anwendungen mit Vergabe von UserID und Passwörtern.

**Der Zugang zu den Verwaltungsanwendungen ist ohne UserID und Passwort auf der Basis einer kryptographischen Identifikation umzusetzen. Die personenbezogenen Daten sind dabei in verschlüsselter Form in der Vertraulichkeitsstufe II ( identifizierte verschlüsselte Verbindung, die zumindest ein anerkanntes Serverzertifikat und den gesicherten Zusammenhang zum Domänen- und Servernamen umsetzt ) zu übertragen.**

**Zur qualitätvollen Identifikation einer Person wird durch die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises im Rahmen des Erwerbs der sicheren elektronischen Signatur wesentlich beigetragen.**

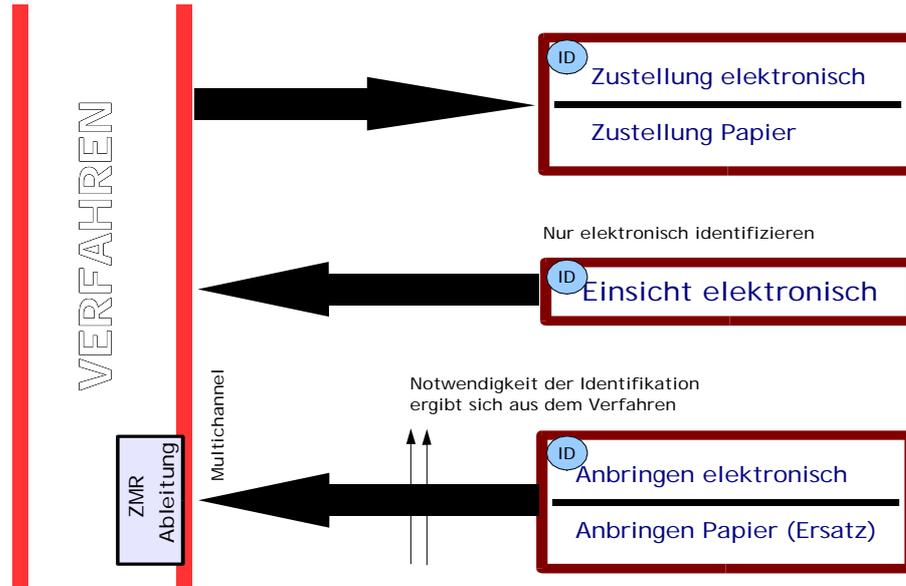
Auf Verwaltungsebene ist für die Vernetzung von Verwaltungseinheiten eine Identifikation auf Portalbasis notwendig, da zur Eingrenzung der Sicherheitsdomänen die Rechte innerhalb der Verwaltungseinheit zu organisieren und zu verantworten sind.

**Die Kopplung von Portalen hat in verschlüsselter und identifizierter Form unter verpflichtender Verwendung von Client- und Serverzertifikaten zu geschehen. Diese müssen den Randbedingungen der qualifizierten Zertifikate der elektronischen Signatur genügen.**

**Die damit verbundene dezentrale Verwaltung der Zugangsrechte durch die, einem anderen Verwaltungsbereich zugehörigen BenutzerInnen ist in einer schriftlich verfügbaren Policy festzuhalten.**

**Benutzer, die nicht der Verwaltung angehören, sind über derartige Zugänge nur im Falle von gesetzlichen Vertretungen durch Berufsgruppen (Rechtsanwälte, Steuerberater etc.) zu ermöglichen.**

## Standardisierte Konzepte für Anbringen und Zustellung



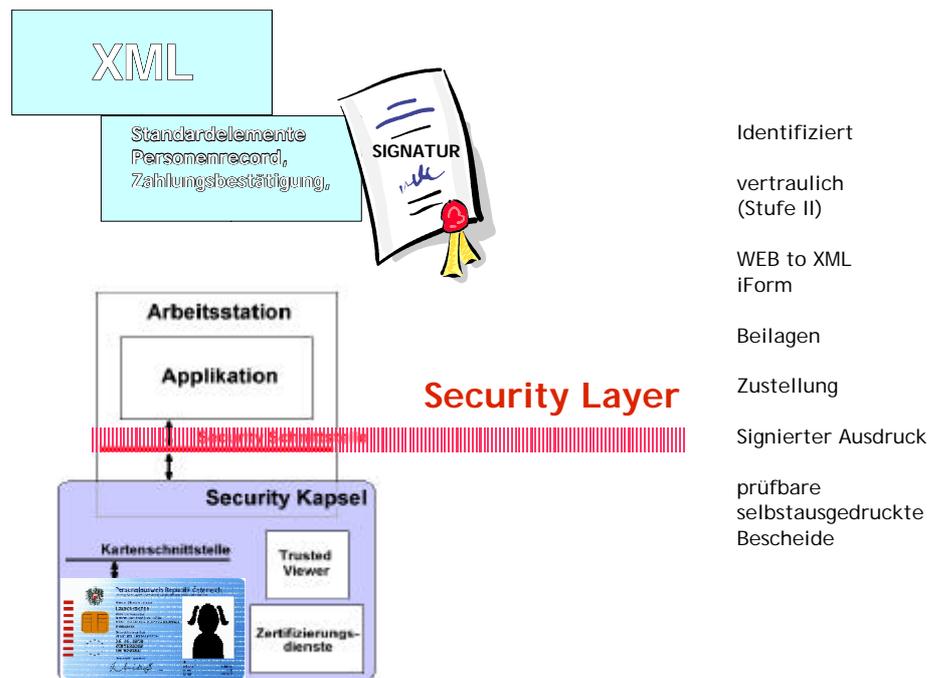
Ein wesentliches Element des e-Government ist die Einführung einheitlicher Schnittstellen und klarer und offener Standards, die keine Abstimmung zwischen den einzelnen Teilen der Anwendungen erfordern. Zur reibungslosen Abwicklung von Online Verfahren sind für alle Stadien einheitliche standardisierte Prozesse, Datenformate und Spezifikationen zu definieren.

**Sowohl Anbringen als auch Zustellungen sind technologieutral zu halten und müssen unterschiedlichste Ausprägungen des speziellen Dienstes unterstützen.**

**Die einfachste Form des Anbringens ist die automatische Transformation von WEB-Formularen in XML-Dokumente. In komplexeren Fällen werden intelligente Formulare eingesetzt, die aufgrund ihrer Beschaffenheit ein Maximum an Komfort für die BürgerIn durch integrierte Prüfungswerkzeuge sicherstellen.**

**Als Basis von Anbringen dienen XML Dokumente und Schemata, die nach der Methode XML dsig mit einer geeigneten elektronischen Signatur versehen sind und daher in offenen Netzen ohne Risiko der Verfälschung oder des Verlustes der Identifikation kommuniziert werden können.**

**Die Protokolle und Schemata sind auf den elektronischen Kommunikationsplattformen des e-Government für alle Interessierte frei zugänglich.**



**Sicherheitsfunktionen auf Kryptographie Basis und Zusatzinformationen (Personenbindung, Vollmachten, etc..) werden über den Security Layer zur Verfügung gestellt. Die Beschränkung des Security Layers auf dessen Funktionalität machen Anwendung und Sicherheitsfunktionen voneinander unabhängig.**

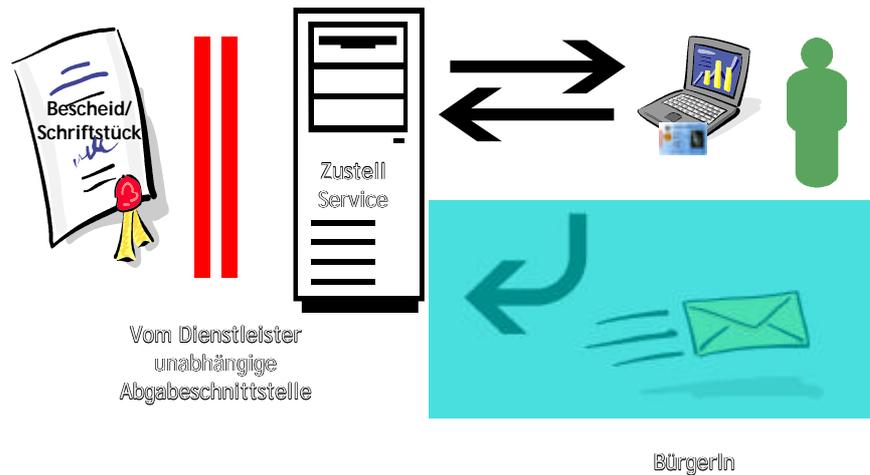
**Für Anwendungen auf der Clientseite und den Security Layer wird ein e-Government Konformitätssiegel eingeführt.**

Neben der Signatur und den Sicherheitsfunktionen sind auch die XML-Strukturen möglichst einheitlich und jedenfalls in allen Situationen offengelegt zu organisieren.

**Die für das e-Government verwendeten Formate und Protokolle werden zur Gänze und in allen Varianten im Sinne eines Open Interfaces veröffentlicht. Sie sind in jedem Fall so zu gestalten, dass sie von der Verwaltung und der von ihr beauftragten Organisationen bzw. Personen uneingeschränkt für die Verwaltungsanwendungen verwendet werden dürfen. Monopol und behindernde Lizenz Situationen sind in diesem Bereich auf alle Fälle zu vermeiden.**

Die elektronischen Anbringen sind mit einem wirksamen System der elektronischen Zustellung zu ergänzen. Dieses muss, unabhängig davon ob ein spezielles Verfahren elektronisch begonnen wurde oder nicht, über die verschiedenen Verwaltungsbereiche hinaus funktionieren und sollte in einer weiteren Phase auch für privatwirtschaftliche Zustellungen geöffnet werden können.

Zur Sicherstellung einer wirksamen Zustellung hat der Zustelldienst mit einem **standardisierten Übergabeformat und einem festgelegten Protokoll angesprochen zu werden. Die übergebenen Schriftstücke sind generell durch den Übergabenden elektronisch signiert. Diese Signatur muss bei der Zustellung an den Verwaltungskunden erhalten bleiben.**



- Zustellart wird von BürgerIn bestimmt
- im elektronischen Zweig: Information - Abholung - Bestätigung
- Erfolgreiche elektronische Zustellungen werden in Papier abgewickelt

Die Zustellsysteme müssen einen inhärenten Anreiz für den Zusteller bieten, möglichst viele Zustellungen in elektronischer Form abzuwickeln. Für die Zustellung werden Sicherheitstechnologien und damit Signaturen und Zertifikate benötigt.

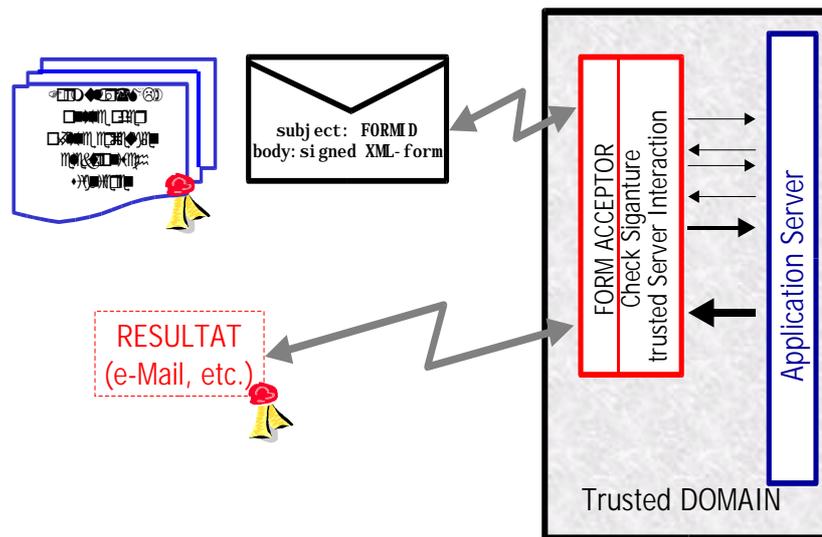
**Die Zustellung findet in vertraulicher (Stufe II) und identifizierter Form statt. Sie beinhaltet einen standardisierten Zustellnachweis (Empfangsbestätigung) des Verwaltungskunden. Damit sind alle Bereiche der amtlichen Zustellung abdeckbar.**

**Die Benachrichtigung der Kunden über das Vorliegen von Zustellstücken kann in unterschiedlichster Form und ohne besondere Rechtswirkung erfolgen.**

**Die Zustellungen an eine VerwaltungskundIn sind unabhängig von den zustellenden Verwaltungseinheiten als Bündel zu sehen und mit der Zertifikatserbringung und Registrierung zur Signatur koppelbar.**

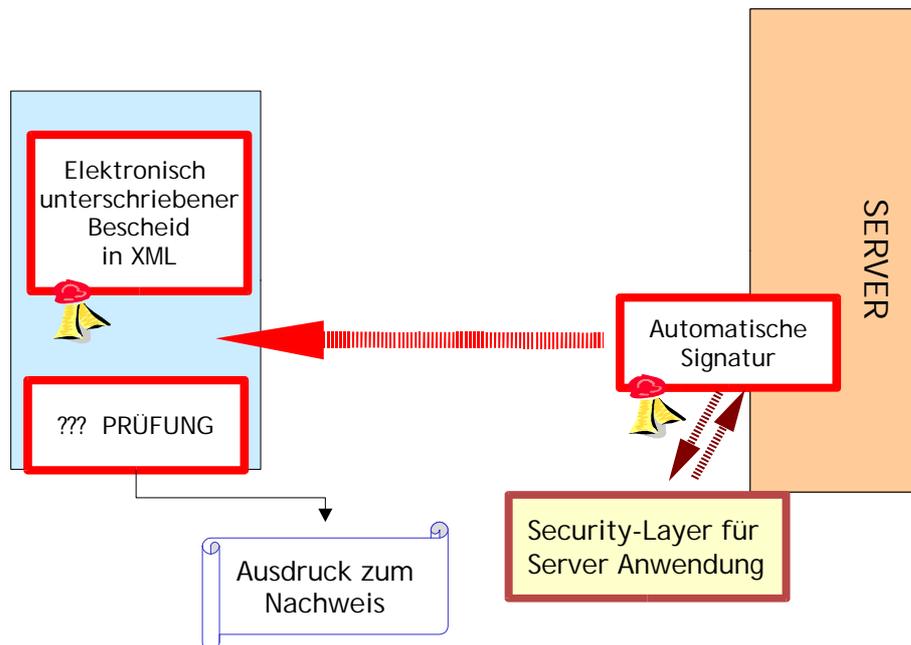
**Damit ergibt sich pro Zustellungsstück ein Mischpreis, der unabhängig von der Zustellungsform zu betrachten ist und generell unterhalb des Preises des konventionellen Druckens und Zustellens liegen sollte.**

**In der Anfangsphase könnte zur Sicherung der Gesamtwirtschaftlichkeit des Systems eine Förderung der Zertifikate durch die Bundesverwaltung notwendig werden, die die Zahl von 100.000 Zertifikaten nicht übersteigen sollte.**



### a. Verwendung von Signaturen, die Medienbrüche überbrücken

Die Umsetzungsgeschwindigkeit der papierlosen Verwaltung hängt wesentlich von der Fähigkeit ab, Medienbrüche rasch durch die Verwirklichung von unabhängigen Verfahren und Verfahrensteilen zu bewältigen. Dies ist besonders in einer föderalistischen Verwaltung von Bedeutung. Zur Stärkung des Vertrauens der BürgerInnen in Online Dienste, sollten elektronische Erledigungen der Behörden signiert werden. NutzerInnen erhalten dadurch die Möglichkeit deren Authentizität zu prüfen.



## Datenhaltung und ZMR Ableitung



Signiert: auslagerbar, dezentral manipulierbar



Vertraulich: identifiziert und verschlüsselt



Verfahrensspezifische Identifikation statt genereller Personenidentifikation



Strukturiert und kryptographisch gesichert  
ermöglicht Verwendung ohne totale Vernetzung

***Elektronische Bescheide und Erledigungen von Behörden, die BürgerInnen für andere Amtswege verwenden können, sollten von der Behörde elektronisch signiert werden. Es sind Formate und Darstellungen zu wählen, die Reproduzierbarkeit des elektronisch signierten Bescheids auf Grundlage des vorliegenden ausgedruckten Dokuments und der verfügbaren allgemeinen und gesicherten Online Information über das spezielle Verfahren ermöglicht.***

Durch die elektronische Signatur und die durch das Verwaltungsreformgesetz 2001 geschaffenen Rahmenbedingungen nunmehr Mechanismen zur Verfügung, die einen nachhaltigen Schritt in Richtung erhöhten Datenschutzes ermöglichen.

***Signierte elektronische Dokumente und die Verwendung der gesetzlich verankerten, abgeleiteten verwaltungsbereichsspezifischen Personenkennzeichnung erlauben es e-Government Anwendungen größtenteils auf die intensive Vernetzung quer über Verwaltungsbereiche verzichten können.***

***Diese Methoden des verbesserten Datenschutzes sind vorzugsweise anzuwenden.***

## Sicherheitsinfrastruktur

Die zentrale Sicherheitsinfrastruktur ist durch das Konzept Bürgerkarte vorgegeben. Dieses stellt ein für alle Provider offenes Sicherheitssystem auf der Basis von elektronischen Signaturen dar.

***Zentrale Elemente des Konzeptes Bürgerkarte sind die sichere elektronische Signatur und ein qualifiziertes Zertifikat, das die für die Verwaltung notwendigen Rechtsfolgen entfalten kann. Darüber hinaus sind gewöhnliche Signaturen verwendbar, um in all jenen Anwendungen, die keine sichere Signatur benötigen, einen maximalen Komfort zu bieten.***

***Neben der elektronischen Signatur bilden die Infoboxen, die die eindeutige Personenbindung und elektronische Einschreitevollmachten enthalten, einen wesentlichen Bestandteil des Konzeptes.***

***Eine nachhaltige Strategie erfordert eine offene Struktur, die möglichst viele Technologien einbinden kann.***

***Der Security Layer entkoppelt die Anwendungen von den Technologien der Sicherheitsfunktionen und bildet damit einen zentralen Bestandteil einer Open Interface Strategie.***

Die e-Government Strategien zielen auf eine Verwendung der elektronischen Signatur und der damit verbundenen Sicherheitsinfrastrukturen der Wirtschaft ab. Sie stellen keine zusätzlichen Anforderungen.

***Für die elektronische Signatur und Dokumentenstandards ist eine für alle zugängliche Prüfumgebung bereitzuhalten. Signaturprüfungsprozeduren werden im Internet angeboten. Dabei werden die von der Verwaltung erzeugten Signaturen in Formaten und Technologien erstellt, die eine Rekonstruktion von Dokumenten durch Ausdrucken und die Signaturprüfung ermöglicht .***

Diese offene und vom Trägermedium unabhängige Form der Signaturprüfung ermöglicht ein Maximum an Datenschutz.

## Transparenz der Verwaltung

Die Methode der verwaltungsbereichsspezifischen Personenkennzeichnung garantiert den BenutzerInnen ein hohes Niveau an Schutz der Privatsphäre, bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Transparenz der Verwaltung..

***Die dezentrale Struktur und die Verwendung von elektronischen Signaturen trägt zur Vermeidung einer Vielzahl **von Personenregistern und deren Vernetzung bei.*****

Vor allem durch die elektronische Signatur werden die Vorgänge nachvollziehbar und erhöhen somit die Sicherheit der Verwaltung.

## Umsetzung von Prototypen

Insgesamt bilden die e-Government Strategien eine Struktur, die sich laufend an die technologischen Veränderungen anpassen kann. Neuen Verfahren und Mechanismen aus dem bislang eher vernachlässigten Sicherheitsbereich wird höchste Priorität eingeräumt.



Change management enabled

Neue Mechanismen und Konzepte aus dem Bereich IT-Sicherheit werden unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen in der operativen Unit exemplarisch umgesetzt, um deren Stabilität, Komfort und Angemessenheit zu testen. Daraus resultierende Prototypen werden allgemein zur Verfügung gestellt.