

Jürgen Klocke, Redaktion AWW-Informationen

Exklusiv-Interview mit Christian Rupp, Bundeskanzleramt Österreich, Sprecher der „Plattform Digitales Österreich“

Österreichs E-Government-Ansatz der „einheitlichen Strategie, Architektur und Kooperation von Verwaltung und Wirtschaft“ gilt als Vorbild im europäischen Vergleich. Welches sind die Grundsätze der österreichischen E-Government-Strategie?

Christian Rupp: Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erwarten sich heute von der öffentlichen Verwaltung eine rasche Abwicklung ihrer Behördenverfahren. Im

Zeitalter von IKT gehören lange Wartezeiten, aufwendiger Papierkram und der undurchsichtige Behördendschungel der Vergangenheit an. Eine gemeinsame E-Government Strategie von Bund, Land und Kommune sichert eine effiziente Umsetzung von elektronischen Behördendiensten. Alle KundInnen müssen sämtliche Verfahren der öffentlichen Verwaltung einfach und rasch ohne besondere Kenntnisse von Zuständigkeiten und ohne technisches Spezialwissen elektronisch ausführen können – so steht es auch im Regierungsprogramm. Um dieses Ziel umsetzen zu können, muss die öffentliche Verwaltung nicht nur die Kommunikationswege an die neuen elektronischen Medien anpassen, auch verwaltungsintern müssen bisherige Geschäftsprozesse verbessert oder teilweise neu modelliert werden. Daher basiert die österreichische E-Government Strategie auf der Einbindung al-



Christian Rupp

ler Akteure und der engen Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und Wirtschaft. Nur durch eine erfolgreiche Kooperation aller Partner können vorhandene Ressourcen effizient eingesetzt und Synergieeffekte erzielt werden.

Unsere Strategie trägt dem föderalen Prinzip Rechnung – Kompetenzen und Zuständigkeiten sind auf verschiedenste Ebenen verteilt. Effizienz und Transparenz der öffentlichen Verwaltung sollen dadurch aber nicht beeinträchtigt werden. Die Mitglieder der Plattform Digitales Österreich bekennen sich zur Kooperation im Vorfeld, bei Planung, Umsetzung, Finanzierungsfrage und Vermarktung von E-Gov-Projekten. Die gemeinsam beschlossenen E-Government-Konventionen sind verbindlich und werden von den Interessensvertretungen als Empfehlungen an ihre Mitglieder herangetragen. Rasche Erledigung und Bearbeitung von Verfahren bedeutet, dass involvierte Behörden besser zusammenarbeiten müssen. Die Kommunikation untereinander muss optimiert werden, unabhängig auf welcher Ebene sie erfolgt. Um Informationen, die zum Beispiel für die Genehmigung von Verfahren notwendig sind, austauschen zu können, müssen die technischen Systeme,

die miteinander kommunizieren, aufeinander abgestimmt sein. Daher gibt es gemeinsame Standards und den Portalverbund, die verwendet werden müssen.

Wer steuert die E-Government Entwicklung in Österreich? Wer gehört der Plattform „Digitales Österreich“ an? Welches Konzept verfolgen Sie bei der Einbindung weiterer gesellschaftlicher Akteure?

Christian Rupp: Die Plattform Digitales Österreich ist das Strategie- und Koordinationsgremium der Bundesregierung für E-Government in Österreich. Entsendet sind Vertreterinnen und Vertreter aller Bundesministerien, Landesregierungen, Gemeinde- und Städtebund, Wirtschaftskammer, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger und des Gremiums der freien Berufe (Notariats-, Rechtsanwalts-, Ärzte- und Apothekerkammer, ...).

Wir streben ein Gesamtoptimum im Sinne eines bestmöglichen Outputs der Verwaltung für BürgerInnen und Wirtschaft an. Daher optimieren wir E-Government-Prozesse gesamtheitlich und nicht nur jede Gebietskörperschaft für sich allein. Für übergreifende E-Government-Projekte und Vorhaben werden mit den Betroffenen laufend Prioritäten gesetzt, im Ministerrat verankert und einem Monitoring unterzogen.

Was bedeutet das Projekt „Digitales Österreich“ für die Bürgerinnen und Bürger? Welche Akzeptanz durch die Bevölkerung können Sie heute verzeichnen?

Christian Rupp: Bereits seit 1997 ist HELP.gv.at die offizielle Startseite im Internet für alle Amtswegen in Österreich. Damals war das Informationsangebot der Verwaltung, dargestellt in Lebenssituationen, weltweit einzigartig. Heute rufen an die 500.000 AnwenderInnen monatlich mehr als 3 Mio. Informationsseiten des Bundeskanzleramtes ab. In der realen Welt wären weit über 100 parallel laufende Amtsschalter notwendig, die an 7 Tagen die Woche 24 Stunden am Tag geöffnet haben müssten, um diesen Service anbieten zu können.

Von der Meldebestätigung über den Strafregisterauszug bis zur Arbeitnehmerveranlagung oder den Diensten der Sozialversiche-

angebot der heimischen Verwaltung regelmäßig in Anspruch. Die Nutzung ist abhängig von der Lebenssituation. Nahezu 50 % machen ihre Arbeitnehmerveranlagung im Netz, 40 % der Wahlkartenanträge wurden mittels Onlineformular beantragt, über 90% der Geburtsmeldungen erfolgen durch die Standesämter an die Sozialversicherung in elektronischer Form und 100 % des Rechtsverkehrs von Notaren, Rechtsanwälten mit der Justiz erfolgt elektronisch. Trotz ständiger Verbesserungen im Bereich der Infrastruktur und dem laufenden Ausbau elektronischer Verwaltungsleistungen bleibt die Wahlfreiheit des Kommunikationskanals für BürgerInnen bestehen.

einer Toolbar immer parat zu haben, oder den „Digitales Österreich Scotty“ in der Behördensuche von HELP.gv für die schnellste und einfachste Route zum benötigten Amt, oder Anwendungen für iPhone, iPad, Android Phones bzw. Ovi.

Als wesentlicher Bestandteil einer modernen, serviceorientierten Verwaltung ermöglicht die E-Zustellung für Privatpersonen und Unternehmen den zeit- und kostensparenden Zugriff auf nachweislich zugestellte Dokumente im Internet. Einer der entscheidenden Vorteile der elektronischen Zustellung ist, dass Bescheide orts- und zeitungebunden elektronisch abgeholt werden können. Die elektronische Abholung ist 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche möglich. Wenn nur die Hälfte aller manuellen Anträge künftig elektronisch erledigt werden, ergibt dies eine Entlastung bei den BürgerInnen von 2 Mio. Stunden. Aber auch verwaltungsintern ist dabei eine substantielle Entlastung lukrierbar.

Welches Interesse hatte die Wirtschaft Ihres Landes an E-Government artikuliert? Welche Schwerpunkte setzt das „Unternehmensserviceportal“, das Ihre Behörde eingerichtet hat, im Konkreten für die Wirtschaft?



rung können viele Verfahren mit der Bürgerkarte, dem elektronischen Ausweis auf Chipkarten oder Mobiltelefonen, vom Antrag bis zur Zustellung des Bescheides vollständig elektronisch binnen weniger Minuten abgewickelt werden. In einem speziellen HELP-Partnerprogramm stehen alle Formulare und der Content in den HELP-Lebenslagen allen Kommunen kostenfrei zur Verfügung.

Bereits mehr als 80 % der österreichischen Unternehmen und rund 40% der BürgerInnen nehmen das elektronische Leistungs-

Das 2008 eröffnete "Servicezentrum: HELP.gv.at" ist ein Beispiel dafür, wie sich moderne Services mit dieser Wahlfreiheit verbinden lassen. Bereits innerhalb eines Jahres kontaktierten rund 11.000 Personen nur diese Anlaufstelle in Wien.

Gemeinsam mit Service-Allianz-Partnern des Digitalen Österreichs werden laufend neue innovative Services entwickelt. So gibt es einen eigenen E-Government Browser, den „Digitales Österreich Explorer“, um auf einen Klick alle Angebote der öffentlichen Hand in

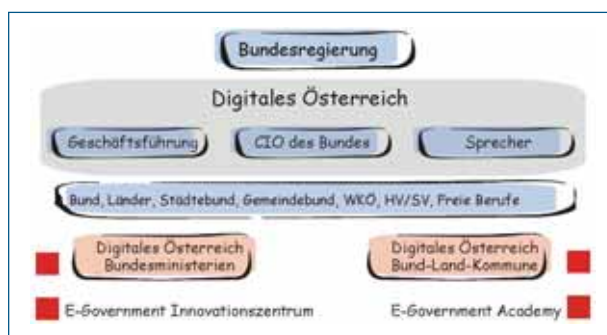
Christian Rupp: Die Wirtschaft respektive die Wirtschaftskammer war sicher ein Förderer von mehr E-Government für Unternehmen. Seit 1. Jänner 2010 ist das elektronische Portal für die österreichische Wirtschaft, das Unternehmensserviceportal, online. Das USP ist eine Initiative der österreichischen Bundesregierung unter der Leitung von Bundeskanzleramt und Finanzministerium. Mit der Initiative "Verwaltungskosten senken für Unternehmen" wurde ein wichtiger Schritt zur Entlastung der Unternehmen gesetzt, der bereits heuer eine Entlastung der Unternehmen in Höhe

von 560 Mio. EUR gebracht hat. Die Gewerbeanmeldung, die Anzeige bei der Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft sowie die Anzeige beim Finanzamt können mit dem Formular „Unternehmensgründung online – Einzelunternehmen Gewerbe“ in einem elektronischen Schritt österreichweit erledigt werden.

Im Laufe des Jahres 2010 werden zahlreiche elektronische Verfahren wie Finanz-Online und ELDA Online sowie die Statistik Austria schrittweise eingebunden. Ziel ist es, einen One-Stop-Shop einzurichten, in dem Unternehmen die für sie relevanten Informationen elektronisch abfragen sowie ihre Informationsverpflichtungen in einem Portal mit single-sign-on rasch und effizient abwickeln können. Mittelfristig werden im USP auch elektronische Anwendungen von Kammern, wie Statistikmeldungen, Ursprungszeugnisse, Meisterprüfungs- und Lehrlingsmanagement oder die Ausstellung von Mitgliedsbestätigungen angeboten. Mit 1. Jänner 2013 sollen auch Verfahren von Ländern und Gemeinden zugänglich sein; weiterhin werden durch elektronische Schnittstellen Doppel- & Mehrfachmeldungen entfallen.

Österreich hat eine lange und umfangreiche Verwaltungstradition. E-Government bedeutet Modernisierung, Entbürokratisierung, Umstellung. Was bedeutet E-Government für die Beschäftigten in der Verwaltung selbst? Welche Verwaltungsdienstleistungen sind online? Ist hier schon eine flächendeckende Vernetzung in Österreich erreicht? Wie schätzen Sie den Entbürokratisierungseffekt des E-Government-Projekts insgesamt ein? Wurde in diesem Zusammenhang eine Kosten/Nutzen-Rechnung erstellt und veröffentlicht?

Christian Rupp: E-Government ist eine wichtige Basis für jede Verwaltungsreform, da dies ein stetiger Prozess ist. Elektronische Register, wie ein zentrales Melde-Register, Adressregister, Gebäude- und Wohnungsregister, oder der elektronische Akt (ELAK), flächendeckend ausgerollt in allen Bundesministerien und ebenso bei vielen Ländern und Kommunen, sind einige Elemente, wo die Rationalisierungsmöglichkeiten sofort einsichtig sind. Ein Register wird zentral gebaut, aber dezentral gewartet. Im ELAK entfal-



len Such- und Transportzeiten der Akten, ein digitales Langzeitarchiv ist inkludiert und die MitarbeiterInnen können gleichzeitig in den Dokumenten arbeiten, egal in welcher Dienststelle diese sitzen. Im Gesetzeswerdungsprozess gibt es kein Papier mehr. Von der Entstehung in einem Ministerbüro über das Parlament bis zur offiziellen Veröffentlichung im Rechtsinformationssystem des Bundes im Internet. Das spart Tonnen an Papier.

Die Dienstleistungen vom Bund sind fast zu 100 % online, daher sind wir ja auch seit 2006 auf Platz 1 im E-Government Ranking der EU. Über 80 % der Kommunen haben elektronische Formulare online und über 50 % beziehen diese bzw. den Content direkt kostenlos über HELP.gv.at. Alle Steuerangelegenheiten kann ich direkt über FinanzOnline erledigen, auch am Sonntag, und BürgerInnen bekommen binnen einer Woche das Geld überwiesen. Die Transparenzdatenbank wird nun

auf Knopfdruck allen Personen zeigen, welche Leistungen sie vom Staat beziehen. Und vieles mehr.....

Dies bedeutet natürlich einen immensen Change Management Prozess für die MitarbeiterInnen in der Verwaltung, welche frühzeitig miteinbezogen bzw. geschult werden. Daher haben wir eine eigene E-Government Trainingsakademie gegründet.

E-Government bedeutet aber auch einen ganz anderen Umgang mit dem Kunden. Darauf muss dieser vorbereitet werden, hinsichtlich Sicherheit im Internet, Bürgerkarte als elektronischer Ausweis und Signatur, und so weiter. Daher gibt es eine Fülle an zielgruppenorientierten Marketingaktivitäten mit Partnern, um gemeinsam E-Skills zu fördern und damit wiederum die Nutzung von E-Government zu steigern, wie z. B. seniorkom.at, edugov.gv.at, it-initiative.at, saferinternet.at, ...

Für die Zukunft wurde das „Programm „E-Government-Vision 2020“ der Öffentlichkeit vorgestellt. Was plant das „Digitale Österreich“ in diesem Kontext?

Christian Rupp: Die wichtigsten Maßnahmen sind u. a. die Verbreitung der „Handy Signatur“, des zentralen Personenstandsregisters und Unternehmensregisters, Vereinfachungen der Arbeitnehmerveranlagung oder flächendeckende Umsetzung von One Stop Amtswegen bei Geburt, Eheschließung und Todesfall.

Ziel ist weiterhin Entwicklungen und Vereinbarungen auf internationaler und EU-Ebene noch aktiver mitzugestalten, hinsichtlich Konvergenz E-Government/E-Health/E-Justice/E-Commerce/E-Learning/E-Environment.

Weitere Informationen: Plattform Digitales Österreich (www.digitales.oesterreich.gv.at)