

## 4 Praktische Anwendung von E-Government

Haben Sie bereits Erfahrung mit der Nutzung von E-Government-Angeboten? Erzählen Sie Ihren Mitschülerinnen und Mitschülern davon!



*In Alis Schule war heute ein Vortrag über E-Government. Er fand das Thema so spannend, dass er einiges mitgeschrieben hat. Zu Hause zeigt er die Notizen seiner Mutter: Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erwarten sich heute von der öffentlichen Verwaltung eine rasche Abwicklung ihrer Behördenverfahren. Im Zeitalter von E-Mail, Internet und digitaler Signatur sollen lange Wartezeiten, aufwendiger Papierkram und undurchsichtiger Behördenschwung bald der Vergangenheit angehören. Die E-Government-Strategie der österreichischen Verwaltung sichert eine effiziente Umsetzung von elektronischen Behördendiensten.*



### Meine Ziele

Nach Bearbeitung dieses Kapitels kann ich

- die Werkzeuge des E-Governments nennen;
- E-Government-Anwendungen situationsadequat nutzen und einsetzen;
- mich in unterschiedlichen Situationen für die richtige Anwendung entscheiden und diese korrekt einsetzen.

Vor welchen Herausforderungen steht Ihrer Meinung nach die öffentliche Verwaltung beim Umsetzen der E-Government-Strategie?

Die Rahmenbedingungen für die Förderung rechtserheblicher elektronischer Kommunikation bietet das E-Government-Gesetz (E-GovG).



Derzeit können Verfahren, wie z. B. Meldeauskunft, Strafregifter, Kindergeld, Gewerbeanmeldung, Einkommen-, Körperschaft- und Umsatzsteuererklärungen oder Zollerklärungen innerhalb weniger Minuten vollständig elektronisch abgewickelt werden.

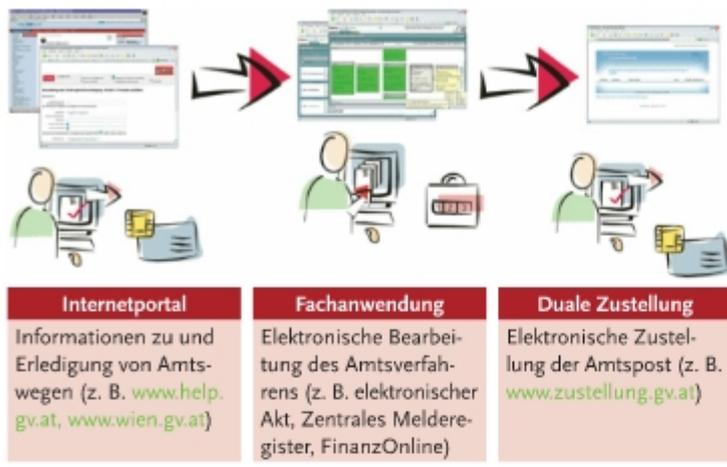
E-Government meint die Gesamtheit aller elektronischen Angebote der Verwaltung für die Menschen im Land. Damit werden der Zugang zu Informationen und diverse Amtswege erleichtert.

- Der virtuelle Amtsweg
  - ▶ Formular-Download
  - ▶ Onlineanmeldung
  - ▶ Identifizierter Zugang
- Onlineplattform BriefButler
  - ▶ Ersparnis von Weg- und Wartezeiten
  - ▶ Integrierte Bezahlungsfunktion
  - ▶ Zusatzangebot
- Es gibt zahlreiche E-Government-Projekte, die den Alltag erleichtern

Die öffentliche Verwaltung bietet bei einer steigenden Zahl von Amtswegen bereits alle Verfahrensschritte vom Antrag bis zur Erledigung eines Anbringens **online** an. Man spricht dabei von einem **One-Stop-Prinzip** (bzw. One-Stop-Shop):

- Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen werden zu den zahlreichen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung über das jeweilige **Behördenportal** bzw. den **Amtshelfer [HELP.gv.at](http://HELP.gv.at)** herangeführt und können dadurch unnötige Behördenwege und Zeit sparen.
- **Formulare** müssen immer seltener heruntergeladen werden, sondern können gleich am Bildschirm ausgefüllt, elektronisch signiert und ebenso elektronisch an die Behörde versendet werden.
- Nach Herantreten der Bürgerin/des Bürgers an das virtuelle Amt werden die angestoßenen Verfahren **verwaltungsintern automationsunterstützt** an die zuständigen Stellen verteilt.
- Erledigungen der Verwaltung, Bescheide und sonstige Schriftstücke müssen ebenfalls nicht mehr auf dem Postweg zugestellt werden. Sofern gewünscht, kann auch die (nachweisliche) **Zustellung elektronisch** kundenfreundlich und kostengünstig erfolgen.

## E-Government vom Antrag bis zur Erledigung eines Anbringens (One-Stop-Prinzip)



(Quelle: [www.digitales.oesterreich.gv.at](http://www.digitales.oesterreich.gv.at))

## E-Government-Werkzeuge

Damit Sie für die folgenden Übungen gut gewappnet sind, erhalten Sie hier einen Überblick über die wichtigsten E-Government-Werkzeuge.

Wesentliche Werkzeuge der österreichischen Verwaltung, um elektronische Verwaltungsleistungen Realität werden zu lassen und diese auf breiter Basis zu etablieren, sind:



## Virtueller Amtshelfer

Ein virtueller Amtshelfer ([www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)) bietet Bürgern Informationen über Amtswegen, Fristen und Gebühren sowie Formulare zu verschiedenen Themen des täglichen Lebens an. Unternehmer erhalten alle wichtigen Informationen – von der Unternehmensgründung über Mitarbeiteranmeldung bis zur Umsatzsteuervoranmeldung.

## Bürgerkarte

Die Bürgerkarte ist ein **elektronischer Ausweis**, der es erlaubt, gültige Unterschriften online zu leisten. Dadurch werden bestimmte elektronische Verfahren überhaupt erst ermöglicht. Sie dient der sicheren Abwicklung von E-Government und E-Commerce.



Die elektronische Signatur haben Sie bereits im Abschnitt **Signaturgesetz** kennengelernt.



Der virtuelle Amtshelfer



Um die E-Card als Bürgerkarte zu verwenden, benötigt man ein Kartenlesegerät.



Ein Video zum Thema Handysignatur und E-Card als Bürgerkarte finden Sie unter: [www.trauner.at/buergerkarte.aspx](http://www.trauner.at/buergerkarte.aspx)



Das Mindestalter für eine eigene Bürgerkarte beträgt 14 Jahre.

Als Bürgerkarte kann die E-Card, aber auch die Bankomatkarte oder das Handy (so genannte Handysignatur) verwendet werden. Vor der erstmaligen Verwendung ist eine Aktivierung erforderlich. Mehr dazu unter [www.buergerkarte.at](http://www.buergerkarte.at).

#### Aha!

Mithilfe der Bürgerkarte können zwei **zentrale Sicherheitsfragen bei elektronisch angebotenen Behördenwegen gelöst werden:**

- Bürgerinnen und Bürger können bei elektronischen Verfahren **eindeutig und sicher von der Behörde identifiziert** werden. Dies ist beispielsweise notwendig, bevor der Bürgerin oder dem Bürger Einsicht in sie oder ihn betreffende Verfahrensdaten gewährt werden kann.
- Bürgerinnen und Bürger können auf elektronischem Weg gegenüber der Behörde eine **Willenserklärung** abgeben, deren Authentizität zweifelsfrei nachgeprüft werden kann. Mehr dazu erfahren Sie im nächsten Punkt unter „Elektronische Signatur“.



### Elektronische Zustellung

Die elektronische Zustellung ist ein wesentlicher Bestandteil einer modernen, serviceorientierten Verwaltung. Auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger spart sie Zeit und erhöht den **Komfort**. Das Abholen eingeschriebener Briefe von den Postämtern kann gänzlich entfallen. In der Verwaltung sorgt die elektronische Zustellung für deutliche **Kosteneinsparungen**.

Eine einmalige (kostenfreie) Registrierung mit der **Bürgerkarte** bei einem elektronischen Zustelldienst ([www.bka.gv.at/zustelldienste](http://www.bka.gv.at/zustelldienste)) genügt, um fortan behördliche Schriftstücke, unabhängig von Ort und Zeit, über das Internet empfangen zu können. Ist ein neues Schriftstück eingelangt, wird man davon unverzüglich per E-Mail informiert.

#### Aha!

Sobald Sie sich bei einem elektronischen Zustelldienst angemeldet haben, können Sie Schriftstücke von Behörden (Strafregistrauszug, Meldebestätigung etc.) und Unternehmen (Kaufverträge, Polizzen etc.) sicher über Ihr kostenloses elektronisches Postfach empfangen.



### Elektronische Bezahlung

Wie bei traditionellen Behördenverfahren fallen oftmals auch bei elektronischen Verfahren Gebühren an. Um solche Verfahren durchgängig elektronisch anbieten zu können, muss es daher die Möglichkeit der **elektronischen Zahlung** geben.

Bei der elektronischen Zahlung bekommt die Behörde noch während der Verfahrensabwicklung die elektronisch signierte Rückmeldung der erfolgten Zahlung durch das Zahlungsinstitut. Sie kann daher sofort weiter für den Kunden arbeiten und muss nicht erst auf den Eingang der Zahlung warten, um das Verfahren abschließen zu können.



## Übungen

### 1. Rechercheauftrag Bürgerkarte

Recherchieren Sie über die Bürgerkarte unter [www.buergerkarte.at](http://www.buergerkarte.at).

Folgende Punkte sollten dabei beantwortet werden:

- Was ist zu tun, um das Handy bzw. um die E-Card als Bürgerkarte zu aktivieren?
- So funktioniert die Bürgerkarte mit dem Handy und so funktioniert sie mit der E-Card am Beispiel von FinanzOnline.

### 2. Rechercheauftrag virtuelle Amtshelfer

Sie finden im Internet unter [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) einen virtuellen Amtshelfer.

a) Welche Vorteile bietet der virtuelle Amtshelfer

- der Bürgerin, dem Bürger?

---



---

- der Verwaltung?

---



---

b) Informieren Sie sich auf der Website [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) über folgende Fragen:

- Welche Beihilfen gibt es für Schüler/innen?
- Was muss ich tun, um einen Wohnsitz umzumelden?
- Wie kann ich einen neuen Pass beantragen?

