



E-Government in Österreich: Ein Überblick

Bettina Höchtel und Thomas J. Lampoltshammer

Inhalt

1	Einleitung	2
2	Strategische Vorgaben	3
3	Österreich im EU-Vergleich	10
4	Organisatorische Vorgaben im österreichischen E-Government	12
5	Relevante Rechtsvorschriften im Überblick	15
6	Fazit	24
	Literatur	25

Zusammenfassung

Strategische Vorgaben für E-Government wirken sich auf nationale rechtliche Rahmenbedingungen aus. Rechtliche Vorgaben sind zweifellos erforderlich, vermögen aber ohne gebietskörperschaftsübergreifende Zusammenarbeit und den Einsatz geeigneter Technik keinen Erfolg zu versprechen. Die Entwicklung von E-Government hängt daher maßgeblich von den Rahmenbedingungen in den drei Bereichen Recht, Organisation und Technik ab. Dieser Beitrag gibt einen Überblick über E-Government in Österreich aus strategischer, organisatorischer und rechtlicher Sicht.

Anmerkung: Aus Gründen der Lesbarkeit wird darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Männer und Frauen in gleicher Weise.

Schlüsselwörter

E-Government · Österreich · Recht · Organisation · Digitalisierung

B. Höchtel (✉) · T. J. Lampoltshammer (✉)

Department für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung, Donau-Universität Krems, Krems an der Donau, Österreich

E-Mail: bettina.hoechtel@donau-uni.ac.at; thomas.lampoltshammer@donau-uni.ac.at

1 Einleitung

Die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie im Alltag, sei es privat oder beruflich, führt vielfach zur Erwartungshaltung, auch mit Behörden elektronisch kommunizieren zu können. Gleichzeitig sind Behörden an die Prinzipien der Zweckmäßigkeit und Sparsamkeit gebunden und daher bestrebt, mögliche Einsparungspotenziale zu nutzen. Dies und vorgegebene strategische Ziele führen in steigendem Maß zur Veränderung des Selbstverständnisses der öffentlichen Verwaltung, sodass sich die Verwaltungsleistung weg von der Holschuld hin zur Bringschuld entwickelt. Die öffentliche Verwaltung ist mit intuitiv bedienbaren Systemen des online-Handels konfrontiert, die oft mit Angeboten der Verwaltung nicht verglichen werden können. Vor dem Hintergrund der Wirkungsorientierung der Verwaltung,¹ der informationstechnologischen Durchdringung des gesellschaftlichen Alltags und der Erwartungen mancher Bürger verwundert es nicht, dass ein Recht auf elektronische Kommunikation mit Gerichten und Verwaltungsbehörden eingeführt werden soll.² Doch das bedeutet nicht, dass jene Personen, die nicht am elektronischen Behördenverkehr teilnehmen wollen oder können, dazu gezwungen wären. Ganz im Gegenteil, Wahlfreiheit ist ein zentrales Prinzip des E-Government in Österreich. Als durchbrochen könnte man diesen Grundsatz im Hinblick auf Unternehmen bezeichnen, denn diese werden ab 01.01.2020 grundsätzlich zur Teilnahme an der elektronischen Zustellung verpflichtet (§ 1 b E-GovG³).

E-Government kann potenziell sowohl dem Staat helfen, sich selbst effizienter zu organisieren als auch Bürgern helfen, bei ihren Behördengängen flexibler zu sein. Ein anschauliches Beispiel dafür ist die elektronische Zustellung. Statt der postalischen Zustellung per RSA oder RSb-Brief und der an diese gekoppelten Kosten gibt es die Möglichkeit der elektronischen Zustellung, die die zeit- und ortsunabhängige Entgegennahme von behördlichen Schriftstücken (beinahe) ohne Kostenaufwand für Bürger ermöglicht. Während diese elektronische Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden als externes E-Government bezeichnet wird, ist internes E-Government die elektronische Kommunikation zwischen Behörden untereinander (Kustor et al. 2014, S. 8). Die Organisation des E-Government beeinflusst beide Interaktionen. Die Zusammenarbeit der Akteure auf Seiten des Staates und ihre Bereitschaft zur Veränderung traditioneller Arbeitsschritte sind Voraussetzung für die neue Darstellung von Leistungen der öffentlichen Hand im digitalen Raum.

Es ist seit langem bekannt, dass E-Government, um für den Staat und für Bürger wirklich hilfreich zu wirken längst nicht durch die elektronische Abbildung „veral-

¹Innerhalb der Verwaltung gibt es die Pflicht zur Setzung und Evaluierung von Wirkungszielen und Maßnahmen gem Bundeshaushaltsgesetz und Wirkungscontrollingverordnung. Entsprechende Berichte sind öffentlich verfügbar: https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/wirkungsorientierte_verwaltung/dokumente/berichte_wo.html. Zugegriffen am 12.09.2018.

²RV 1457 B1gNR XXV. GP und Deregulierungsgesetz 2017 BGBl I 2017/40.

³Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen (E-Government-Gesetz E-GovG), BGBl I 2004/10 idF BGBl I 2018/104.

teter und ineffizienter Verwaltungsprozesse“ erledigt ist, sondern die Prozesse zu hinterfragen und neu aufzusetzen sind (Scheer et al. 2013, S. 3).

Nicht weniger von Bedeutung für die Erfolgsaussichten digitaler staatlicher Leistungen ist deren tatsächliche Inanspruchnahme durch die Zielgruppe, die Bürger. In Österreich ist ein Anstieg der Nutzung von E-Government für private Zwecke feststellbar. Während 2015 bei einer Befragung der Statistik Austria 57 % aller Befragten angaben, innerhalb der letzten zwölf Monate vor dem Befragungszeitpunkt E-Government-Angebote⁴ genutzt zu haben (Statistik Austria 2017, S. 48), traf dies im Jahr 2017 auf 62 % (Statistik Austria 2018, S. 50) und 2018 auf 66 % zu (Statistik Austria 2018a). Ein Vergleich des Anteils der Befragten, die 2018 angaben, das Internet für E-Government zu privaten Zwecken genutzt zu haben (66 %) mit den Befragten Internetnutzern (88 %), legt nahe, dass das Potenzial der Verwendung von E-Government-Angeboten nicht ausgeschöpft ist. Freilich ist bei diesem Vergleich zu bedenken, dass der Bedarf an Behördenkontakten in der Regel viel seltener auftritt als die Suche nach anderen Informationen im Internet. Nichtsdestotrotz kann die Gestaltung von E-Government Angeboten der Verwaltung einen Einfluss auf deren Inanspruchnahme durch Bürger haben. Der Nutzung von E-Government können vielgestaltige Hürden entgegenstehen wie etwa rechtliche und organisatorische Vorgaben oder Hemmnisse aus dem sozialen Umfeld wie die persönliche Einstellung (Viale Pereira et al. 2017). Strategien zum Umgang mit Herausforderungen bei der Anwendung von E-Government sollen jedoch nicht im Fokus der vorliegenden Überlegungen sein. In diesem Rahmen wird ein Einblick in relevante Rechtsvorschriften gegeben. Dies erfolgt anhand der Darstellung ausgewählter Eckpfeiler für durchgängig elektronische Verwaltungsverfahren, und zwar der elektronischen Identifizierung, der Unterschriftsleistung und der elektronischen Zustellung eines Bescheides. Dieser Beitrag soll einen Einblick in internationale, nationale und regionale strategische Vorgaben geben, in die die Entwicklung von E-Government in Österreich eingebettet ist und soll den eingerichteten organisatorischen Rahmen umreißen. Ein solcher sollte die behörden- und gebietskörperschaftsübergreifende Zusammenarbeit idealerweise fördern und fördern.

2 Strategische Vorgaben

2.1 EU-Ebene (eGovernment Action Plan)

Die Adaption und Implementierung der Digitalisierung und der digitalen Transformation als deren Auswirkung sind unerlässlich für das Gelingen des angestrebten digitalen Binnenmarkts (EU Kommission 2018a) innerhalb der europäischen Union. Um die existierenden und zukünftigen digitalen Hindernisse zu beseitigen, wurde

⁴E-Government-Angebote werden in dieser Befragung als Informationssuche auf öffentlichen Webseiten, Herunterladen von Formularen oder elektronische Rücksendung von Formularen verstanden.



Abb. 1 die drei Säulen des eGovernment Action Plan 2016–2020 (EU Kommission 2018d)

dem eGovernment Action Plan 2011–2015 (EU Kommission 2018b) nachfolgend, der aktuelle Plan 2016–2020 (EU Kommission 2018c) von den Mitgliedstaaten beschlossen. Die drei Säulen dieses 5-Jahres-Plans zielen auf folgende Punkte ab: i) eine Modernisierung der öffentlichen Verwaltung; ii) die Etablierung eines digitalen Binnenmarktes; und iii) die verstärkte Einbeziehung der Zivilbevölkerung und der Unternehmen zur Verbesserung der Servicelandschaft (siehe Abb. 1).

Um diese drei Säulen Realität werden zu lassen, wurden drei politische, prioritäre Bereiche identifiziert. Zum Ersten muss der öffentliche Sektor durch den Einsatz von digitalen Schlüsseltechnologien modernisiert werden. Beispiele hierfür finden sich etwa bei den Digital Service Infrastructures (DSI) der Connecting Europe Facility (CEF) wie etwa eID, eSignature oder eTranslation (EU Kommission 2018e). Weiter soll die Mobilität für die Zivilbevölkerung sowie für Unternehmen durch die Erhöhung grenzüberschreitender Interoperabilität gefördert und ausgebaut werden. Zu guter Letzt soll die Kommunikation und Interaktion via digitaler Wege zwischen der öffentlichen Verwaltung und ihren Stakeholdern (z. B. Bürger, Unternehmen) unterstützt werden. Für die Umsetzung dieser drei Prioritäten wurden 20 konkrete Maßnahmen definiert. Im Folgenden findet sich eine Übersicht der Maßnahmen sowie des dazugehörigen zeitlichen Horizonts (siehe Tab. 1).

2.2 Bundes-Ebene (Digital Roadmap Austria)

Zur nationalen Umsetzung der zuvor beschriebenen Vision der Europäischen Kommission hat die österreichische Bundesregierung ein Strategiepapier, die Digital

Tab. 1 Übersicht über die im aktuellen eGovernment Action Plan 2016–2020 vorgesehenen Umsetzungsmaßnahmen (EU Kommission 2018c)

Konkrete Maßnahme	Zeitlicher Horizont zu deren Umsetzung
Alle Mitgliedstaaten stellen ihre Vergabeprozesse vollständig auf elektronische Wege um sowie auf die Etablierung und Umsetzung von elektronischen Auftragsregistern	2019
Ausbau der Nutzung von eIDAS (elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste)	2016
Umsetzung einer nachhaltigen Infrastruktur für digitale, grenzübergreifende Dienstleistungen	2018
Zurverfügungstellung einer Folgeversion des European Interoperability Frameworks (EIF), kombiniert mit der gezielten Förderung dessen Anwendung in den jeweiligen Mitgliedstaaten	2016–2019
Umsetzung eines Prototyps für einen europäischen Katalog für IKT-Normen für die Vergabeprozesse der öffentlichen Hand	2017
Schrittweise Umsetzung der Prämisse „digital-by-default“ und „once-only“ sowie eInvoicing und eProcurement durch die Anwendung von CEF Bausteinen entlang des EIF, mit der Absicht des Abbaus von Legacy-Systemen	2016–2019
Konzept für einen zentralen digitalen Binnenmarkt	2017
Um- und Ausbau des europäischen eJustice-Portals hin zu einem Single-Point-of-Information für alle justizbezogenen Informationen in Europa	2016
Kooperation der Kommission mit den Mitgliedstaaten zur Vernetzung der Unternehmensregister entlang den gesetzlichen Vorschriften	2017
Voranreiben der elektronischen Vernetzung aller Insolvenzregister	2019
Entwicklung eines Konzepts zur Nutzung digitaler Services des öffentlichen Bereichs während der gesamten Lebensdauer eines Unternehmens	2017
Entwicklung und Vorlage eines Gesetzesentwurfs für ein vereinheitlichtes elektronisches Verfahren zur Abwicklung aller Bestandteile der Mehrwertsteuer	2016
Pilotierung des Once-Only-Prinzips im Unternehmensbereich	2016
Umsetzung einer zentralen Meldestelle im maritimen Bereich, einhergehend mit der Digitalisierung von Prozessen bzgl. Transportdokumente	2018
Systemeinrichtung für den elektronischen Austausch von Daten aus der Sozialversicherung	2019
Weiterentwicklung des EURES-Portals (Europäisches Portal zur beruflichen Mobilität (EURES))	2017
Voranreiben von grenzüberschreitenden Diensten im Bereich e-Health	2016–2018
Erhebung der Umsetzbarkeit des Once-Only-Prinzips für BürgerInnen und Bürger im grenzüberschreitenden Kontext	2019
Voranreiben der Adaption und Umsetzung der INSPIRE-Richtlinie (Richtlinie 2007/2/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2007 zur Schaffung einer	2016–2020

(Fortsetzung)

Tab. 1 (Fortsetzung)

Konkrete Maßnahme	Zeitlicher Horizont zu deren Umsetzung
Geodateninfrastruktur in der Europäischen Gemeinschaft (INSPIRE), ABI L 108, 1)	
Weiterentwicklung der Webauftritte der Kommission zur Steigerung und Ermöglichung von partizipativen Prozessen von Bürgern und Unternehmen in EU-Programmen und EU-Entscheidungsverfahren	2018

Roadmap Austria, entwickelt. Diese Strategie versucht eine gesamtheitliche Betrachtung entlang allen betroffenen Sektoren (Forschung, Wirtschaft, Verwaltung, Zivilgesellschaft). Konkret wurden 12 unterschiedliche Handlungsfelder identifiziert, zu denen insgesamt ca. 150 Umsetzungsmaßnahmen entwickelt wurden. Im Folgenden werden die in der digitalen Verwaltung wichtigen Handlungsfelder näher betrachtet und erläutert (Digital Roadmap Austria 2016):

Im Schwerpunkt *Sicherheit, Schutz und Vertrauen* werden Herausforderungen bzgl. der zunehmenden Digitalisierung und Vernetzung (Stichwort Industrie 4.0 und Internet of Things) adressiert. Konkret geht es hier um den Schutz der Privatsphäre im Cyberraum als auch im alltäglichen Leben, die Verfolgung von kriminellen Handlungen sowie um den Schutz von kritischen Infrastrukturen. Neben entsprechenden rechtlichen Rahmenbedingungen⁵ oder der Österreichischen Strategie für Cybersicherheit (ÖSCS 2013) geht es um die inner- und transnationale Vernetzung der Behörden zur Bekämpfung von Cybercrime sowie die Bewusstseinsbildung innerhalb der Bevölkerung durch Förderung und Ausbau von Online-Diensten und Angeboten wie etwa saferinternet.at und onlinesicherheit.gv.at.

Zur Umsetzung skalierender E-Government-Services ist eine entsprechende *Infrastruktur* essenziell. Im Speziellen wird hier der Ausbau der Breitbandversorgung innerhalb Österreichs adressiert. Dies inkludiert besonders ländliche Gebiete bzw. Gebiete, in denen es sich aus privatwirtschaftlicher Sicht andernfalls nicht rentieren würde, entsprechende Bebauungen vorzunehmen. Zusätzlich zum klassischen Breitbandanschluss soll ebenfalls der neue 5G Mobilfunkstandard flächendeckend umgesetzt werden. Dies ist essenziell, bedenkt man die durch Industrie 4.0 voranschreitende Vernetzung und somit den enormen Anstieg an Endgeräten. In dieser Richtung ist ebenfalls die Erhöhung – und damit ggf. Ersetzung von Legacy-Systemen⁶ – von Standards in diesen Bereichen imperativ. Dies soll nicht nur die Konnektivität innerhalb Österreichs sondern auch zu anderen Nachbarländern in der EU fördern.

⁵ME Bundesgesetz zur Gewährleistung eines hohen Sicherheitsniveaus von Netz- und Informationssystemen (Netz- und Informationssystemsystemsicherheitsgesetz – NISG) 78/ME 26. GP.

⁶Legacy Systeme sind Systeme, welche essenzielle Funktionen innerhalb eines/r Unternehmens/Organisation abbilden, allerdings schwer zu adaptieren bzw. weiterzuentwickeln oder zu tauschen sind (Bisbal et al. 1999).

Gleichzeitig sollen diese Maßnahmen auf die Erhaltung der Netzneutralität⁷ abzielen, um einen uneingeschränkten Dienst- und Informationszugang für die gesamte Bevölkerung gewährleisten zu können.

Im Bereich der *Medien, Kultur und Zivilcourage* besteht der Fokus auf dem Erhalt des kulturellen Erbes vor dem Hintergrund der Digitalisierung. Dies geht mit einer Digitalisierung von Angeboten im Bereich Tourismus und Museen einher, bzw. mit deren Erweiterung durch den Einsatz von Online-Content-Services, oder mobilen Augmented Applikationen.⁸ Daneben erstrecken sich geplante Vorhaben ebenfalls auf aktuelle Diskussionen im Bereich der Gestattung von Nutzungsrechten an digitalen Inhalten. Auf Grund der steigenden Bedeutung von Kommunikation in sozialen Medien sollen diese noch stärker für eine Interaktion und Partizipation der Bevölkerung im politisch-gesellschaftlichen Entscheidungsprozess eingesetzt werden. Aber auch sozial unerwünschtes, gegebenenfalls strafrechtlich relevantes Verhalten wie Online-Hate-Speech⁹ oder Online-Grooming¹⁰ soll verstärkt identifiziert werden, seitens der Behörden bekämpft werden und es soll präventiv durch Online-Angebote zur Aufklärung in Bezug auf unerwünschte Aktivitäten im digitalen Raum vorgesorgt werden.

In den Bereichen *Arbeit und Arbeitsplätzen* soll verstärkt auf die sich durch die Digitalisierung verändernden Jobprofile eingegangen werden. Analog zum Bereich Bildung geht es hier um die Erweiterung des Kompetenzportfolios durch Online-Kurse und Zertifizierungen. Hinzu kommt eine Überarbeitung im Bereich der Arbeitsvermittlung durch neue, maßgeschneiderte Vermittlungsplattformen, um die Zeit zwischen einem Jobwechsel bzw. einer Neuorientierung so kurz wie möglich zu halten. Auch werden die staatlichen Dienstleistungen und E-Government-Services entlang der Lebenssituationen und Lebenslagen der Bürger gebündelt, um diese so effektiv und effizient unterstützen zu können.

Ausgehend von der sich immer stärker veränderten Demografiekurve sowie der steigenden kulturellen und gesellschaftlichen Heterogenität gewinnen *Inklusion und Integration* mehr denn je an Bedeutung. Zur Begegnung dieser Herausforderungen bedarf es neben dem Ausbau von multilingualen Serviceplattformen (Informationen, Lernunterlagen, berufliche Qualifikation, etc.) und einer verstärkten, zielgruppenorientierten Wissensvermittlung im Bereich Digitalisierung, durchgängig barrierefreie Webservices und mobile Applikationen der öffentlichen Verwaltung sowie

⁷Die Kernidee hinter dem Begriff Netzneutralität ist die, dass das Internet als reines Netzwerk zur Übertragung von Daten, Services und Inhalten verstanden wird und als solches alle diese Inhalte und deren Ursprünge gleich behandelt und in keiner Weise diskriminiert – z. B. durch Zensur oder langsamere Übertragungsraten (Wu 2003).

⁸Das Konzept von Augmented Reality beschreibt die Fusion von virtuellen dreidimensionalen Objekten und realen dreidimensionalen Umgebungen in Echtzeit (Azuma 1997).

⁹Online-Hate-Speech beschreibt die Äußerung von z. B. rassistischen und diskriminierenden Aussagen via Internet (Daniels 2008).

¹⁰Online-Grooming beschreibt die Annäherung eines potenziell pädophilen Menschen via Internet an ein Kind zum Zwecke eines Treffens bzw. zur Nötigung zu rechtswidrigen Handlungen (O'Connell 2003).

einen Ausbau der Vernetzung zwischen Wirtschaft, Verwaltung und NGOs zur Schließung der „digitalen Kluft“ und somit auch allgemeine Gendergerechtigkeit im IKT-Bereich.

Im *Gesundheitssektor* sowie im Bereich der *Pflege und Soziales* spielt die Digitalisierung eine tragende Rolle, sei es durch personalisierte Services, bessere und ausgedehnte ambulante Behandlung (Ambient-Assisted Living, Smart Home) oder bessere Arbeitsbedingungen aufgrund besserer Ausbildung und Infrastruktur für Pflegepersonal. Im Kontext der Digitalisierung von Services der öffentlichen Hand sind u. a. die bundesweite Implementierung der elektronischen Gesundheitsakte (ELGA), ein Entwurf eines elektronischen Impfpasses/Mutter-Kind-Passes sowie eines E-Rezepts vorgesehen. Darüber hinaus soll eine zentrale Anlaufstelle für Bürger in Form eines elektronisch unterstützten Erstkontakt- und Beratungsservice (TEWEB) etabliert werden.

Die Bereiche *Mobilität* und *Verkehr* weisen etliche Verschränkungen mit anderen naheliegenden Bereichen aufgrund der Auswirkungen der Digitalisierung aus. Im Bereich der Infrastruktur sieht die Roadmap vor, den Wechsel hin zum autonomen Fahren weiter voranzutreiben, und zwar nicht nur im regulären Straßenverkehr, sondern auch auf der Schiene. Auch rechtliche Vorgaben verfolgen dieses Ziel der Förderung intelligenter Verkehrssysteme.¹¹ Neben der allgemeinen Förderung in diesen Bereichen, sollen ebenfalls die notwendigen rechtlichen und ethischen Rahmenbedingungen weiterentwickelt und darüber hinaus auch entsprechende Standards und Sicherheitskonzepte umgesetzt werden.

Bürgernahe digitale Services sind zentrale Elemente einer nachhaltigen *Politik und öffentlichen Verwaltung*. Entlang der zunehmenden Mobilität müssen auch die Verfügbarkeit von Verwaltungsleistungen durch zeitgemäße E-Government-Lösungen und die dazugehörige Infrastruktur weiter ausgebaut werden. Hierzu ist vorgesehen, eine stärkere Bündelung und Vernetzung von E-Government-Angeboten von Bund, Ländern und Gemeinden umzusetzen. Weiter sollen sog. One-Stop-Verfahren und No-Stop-Verfahren ausgeweitet werden. Beispiele hierfür sind etwa: die antragslose Arbeitnehmerveranlagung, antragslose Verlängerung der Familienbeihilfe, Namens- und Adressänderungen, oder Unternehmensgründungen. Zusätzlich sollen entlang der EU-Bestrebungen und -Vorgaben Prinzipien wie etwa „Data once-only“, Open Data oder Open Government Data stetig ausgebaut und verbessert werden.

Die Digitalisierungsstrategie Österreichs zielt im Bereich *Umwelt*, auf eine logische Verschränkung mit den Themengebieten *Energie, Landwirtschaft* und *Klimaschutz* ab. Datenverfügbarkeit steht hier an oberster Stelle, um entsprechend nachhaltige Entscheidungen treffen zu können. Hierfür sieht die Roadmap etwa den konstanten Ausbau der Geodateninfrastruktur gemäß der Richtlinie 2007/2/EG (INSPIRE) vor sowie die Etablierung einheitlicher Datenstandards in den Bereichen

¹¹Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. Juli 2010 zum Rahmen für die Einführung intelligenter Verkehrssysteme im Straßenverkehr und für deren Schnittstellen zu anderen Verkehrsträgern, ABI L 207, 1; Bundesgesetz über die Einführung intelligenter Verkehrssysteme im Straßenverkehr und deren Schnittstellen zu anderen Verkehrsträgern (IVS-Gesetz – IVS-G), BGBl I 2013/38.

selbstfahrender Maschinen wie etwa im landwirtschaftlichen Sektor. Weiter steht die Erhöhung der Versorgungssicherheit und ein besseres Verständnis der Prosumer¹² in Österreich durch den Ausbau von Smart Grids und einer flächendeckenden Einführung von Smart Metern auf der Agenda.

Im *Wirtschaftssektor* geht die Entwicklung klar in die Richtung einer verstärkten Förderung von Innovation, Co-Creation sowie von Start-Ups und Neugründungen. Hierfür ist vorgesehen, eine entsprechende One-Stop-Shop-Lösung zu implementieren, um die notwendigen Verfahrensschritte sowie die Verfahrensdauer an sich zu reduzieren. Darüber hinaus soll eine digitale Plattform realisiert werden, um hier die öffentliche Auftragsvergabe entsprechend abwickeln zu können.

2.3 Regionale Ebene (Digitale Agenda Wien)

Als eines der Vorzeigebispiele für die regionale Umsetzung des europäischen Strategierahmens im Bereich E-Government kann sicherlich die Stadt Wien genannt werden. Wien, mit seiner *Digitalen Agenda* (Digitale Agenda Wien 2018), setzt hier die notwendigen Maßnahmen zur Weiterentwicklung als eine der zahlreichen Smart Cities innerhalb Europas gemäß Ihrer Rahmenstrategie „2050 – Smart City Wien“.¹³ In den Vordergrund tritt hierbei der starke Fokus auf die Inklusion aller Stakeholder, insbesondere der Bürger. Die *Digitale Agenda Wien* versteht sich als fortlaufender Entwicklungsprozess für das Aufzeigen von Handlungsfeldern, der gemeinsamen Entwicklung von Ideen, bis hin zur konkreten Umsetzung und Implementierung. Die Stadt Wien hat hierfür „9 Wiener Prinzipien“¹⁴ zur Umsetzung von E-Government und E-Governance etabliert, welche von Vertrauen und Sicherheit über Transparenz, Inklusion und Gendergerechtigkeit, bis hin zur Bürgerorientierung, zur Stärkung des Wirtschaftsstandorts und zur Konsolidierung reichen und Innovation und Flexibilität sowie kontinuierliches Lernen miteinschließen.

Besonders hervorzuheben sind die Pilotprojekte (Stadt Wien 2017) im Bereich der Blockchain-Technologie.¹⁵ In einem Piloten etwa werden digitale Essensmarken für Magistratsmitarbeiter mittels eines elektronischen Geldbeutels – dem sogenannten Wallet – abgelegt und können dann in entsprechenden Vertragslokalen eingelöst werden. Auf diese Weise kann verhindert werden, dass Essensmarken gefälscht bzw. von Personen eingelöst werden, die keinen Anspruch darauf haben.¹⁶ In einem

¹²Als Prosumer werden Nutzer bezeichnet, die Inhalte nicht nur passiv konsumieren, sondern – in sichtbarer oder unsichtbarer Weise – dadurch eine aktive Rolle einnehmen, dass sie Inhalte selbst kreieren (Homar und Lee 2016 mwN).

¹³Zugegriffen am 12.09.2018.

¹⁴<https://digitaleagenda.wien/die-wiener-prinzipien-als-leitmotive.html>. Zugegriffen am 12.09.2018.

¹⁵Eine Blockchain ist eine Art öffentliches Register, in dem Transaktionen transparent, nachvollziehbar und manipulationssicher abgelegt werden können (Swan 2015).

¹⁶Abstrakt gesehen handelt es sich bei diesem Projekt um den Erwerb von Sach- oder Dienstleistungen durch Bezahlung mit digitalen Assets. Derzeit zwar nicht absehbar, aber zukünftig nicht auszuschließen ist eine Bezahlung von Gebühren mit digitalen Zahlungsmitteln.

anderen Pilotprojekt geht es um die Notarisierung¹⁷ der öffentlichen Daten auf dem Open-Data-Portal *data.gv.at*. Die Stadt Wien verwendet hier Blockchain-Technologie, um die veröffentlichten Open-Data-Datensätze entsprechend zu signieren. So kann jede Person über die entsprechende Prüfsumme (Hash) nachvollziehen, ob es sich auch wirklich um den originalen und unveränderten Datensatz handelt. Die Stadt Wien treibt den Ausbau der Veröffentlichung von Daten als Open Data auch über die sich aus den Richtlinien 2003/98/EG und 2013/37/EU (PSI)¹⁸ ergebenden Verpflichtungen hinaus voran. Beispiele hierfür finden sich u. a. in der Zusammenarbeit in nationalen Forschungsprojekten zur kontinuierlichen Verbesserung der Datenqualität auf den österreichischen Open-Data-Portalen (Höchtl und Lampoltshammer 2016; Neumaier et al. 2018).

3 Österreich im EU-Vergleich

Österreich hat sich über die letzten fünf Jahre kontinuierlich weiterentwickelt, was die Einstufung im Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) betrifft. Dabei liegt Österreich seither über dem EU-Durchschnitt, mit einem leichten Rückgang in den letzten beiden Jahren. Während die Bereiche Humankapital und digitale öffentliche Dienste gut vertreten sind, muss vor allem im Bereich der Internetnutzung stark aufgeholt werden. Hier liegt Österreich immer noch hinter dem EU-Durchschnitt (siehe Abb. 2). Dies liegt weniger an der Verfügbarkeit selbst, welche stetig steigt, sondern an der Nutzung internetbasierter Dienste, wie etwa Video-on-Demand. Hier liegt Österreich deutlich hinter dem EU-Durchschnitt. Aber auch die Nutzung sozialer Netzwerke stagniert im Vergleich zum Vorjahr und liegt ebenfalls hinter dem EU-Durchschnitt. Es muss somit verstärkt an der Generierung einer entsprechenden Nachfrage¹⁹ gearbeitet werden, da das existierende Angebot der Statistik folgend offenbar noch nicht den benötigten Anreiz bietet (DESI 2018).

Österreich hat sich, im Vergleich zu den anderen EU Mitgliedstaaten, im Zeitraum von 2017 bis 2018, seinen Status Quo in der Kategorie „Digitale öffentliche Dienste“ gemäß DESI bewahrt. Es liegt dabei nach wie vor über dem Gruppendurchschnitt²⁰ als auch dem EU-Durchschnitt, rutscht jedoch im Vergleich zum Vorjahr im relativen Ranking um einen Platz, von 7 auf 8, nach unten (DESI 2018).

¹⁷Notarisierung bezeichnet den unveränderlichen Nachweis, dass der Datensatz so in dieser Art bei der Eintragung in die Blockchain existiert hat. Datenquelle: Stadt Wien <https://www.slideshare.net/DigitalesWien/blockchain-im-digitalen-wien-und-darber-hinaus>. Zugegriffen 12.09.2018.

¹⁸Richtlinie 2003/98/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. November 2003 über die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors, ABl L 345, 90. Richtlinie 2013/37/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2013 zur Änderung der Richtlinie 2003/98/EG über die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors, ABl L 175, 1.

¹⁹Mit der Generierung einer Nachfrage ist gemeint, dass Bürger trotz Vorhandenseins von Breitbandverbindungen deren Potential nur wenig ausschöpfen (wenig tatsächliche Internetnutzung im Vergleich zur Konnektivität, siehe Abb. 2).

²⁰Ländergruppe mit mittleren Ergebnissen: Spanien, Österreich, Malta, Litauen, Deutschland, Slowenien, Portugal, Tschechische Republik, Frankreich und Lettland.

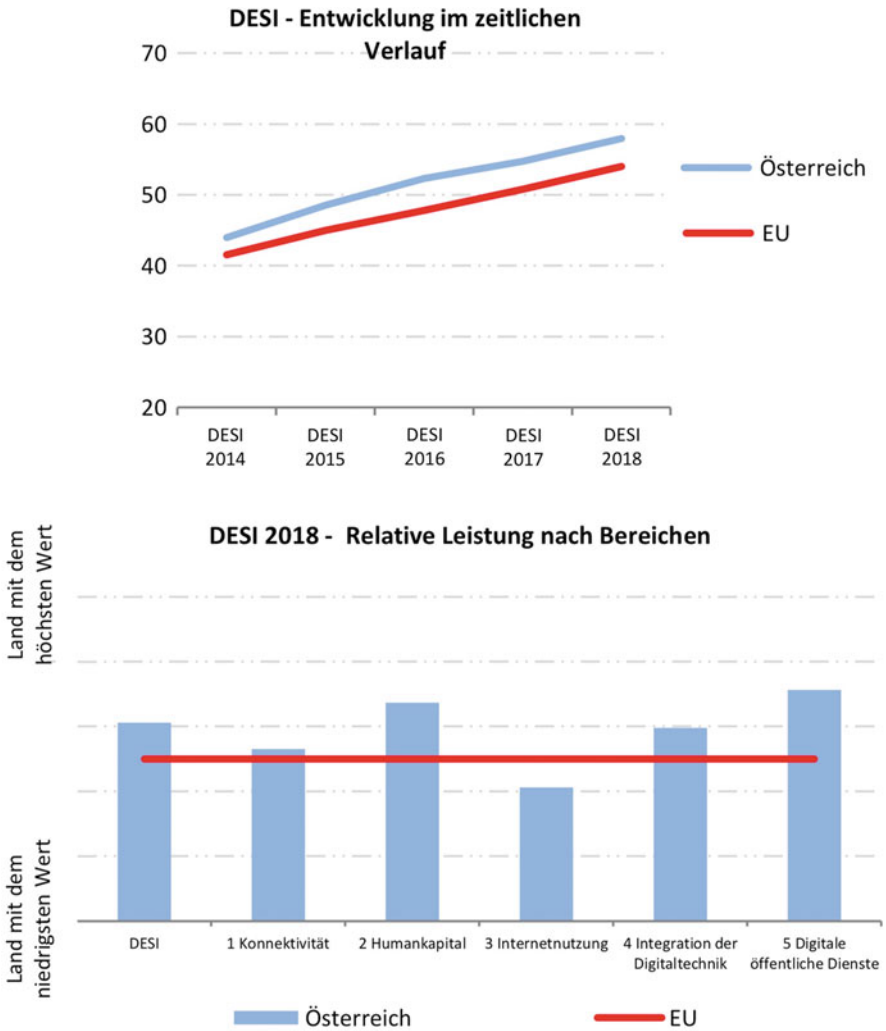


Abb. 2 Digitalisierung – Österreich im EU-Vergleich (DESI 2018)

Im Detail-Ranking innerhalb der Kategorie „Digitale öffentliche Dienste“ wird auch ersichtlich, wodurch dieser Abfall im Ranking entstanden ist. Während Österreich sich in den Bereichen „eGovernment-Nutzer“ und „Vorausgefüllte Formulare“ im Vergleich zum Vorjahr steigern konnte, so verlor es in drei anderen Bereichen („Online Erledigungen“, „Digitale öffentliche Dienste für Unternehmen“, „Offene Daten“) (DESI 2018).

Die meisten der am häufigsten genutzten Dienste im öffentlichen Bereich können zentral über *digitales.oesterreich.gv.at* erreicht werden. Die Nutzung von E-Government-Services über den Onlineweg liege laut DESI zwar über dem EU-Durchschnitt und steige, habe aber ihr Potenzial noch nicht voll ausgeschöpft. (DESI 2018)

Auch im Bereich der Finanzdienstleistungen hat Österreich nachgelegt, wie etwa mit der automatisierten und antragslosen Arbeitnehmerveranlagung (BMF 2018). Als nächste Ziele schlägt DESI die bundesweite Etablierung einer „digitalen Identität“ zur aus Bürgersicht transparenteren Verwendung „ihrer Daten“ sowie die Umsetzung einer elektronischen Patientenakte vor und damit die Ermöglichung neuer und besserer Dienstleistungen im Gesundheitsbereich (DESI 2018). Digitalisierung kann die individualisierte medizinische Behandlung etwa in Bereichen der Diagnostik und Prävention einerseits durch die mögliche umfassendere Dokumentation einer bestimmten Krankengeschichte und andererseits potenziell durch den (anonymen) Vergleich mit ähnlichen Krankheitsverläufen in einem neuen quantitativen Ausmaß (Big Data) ermöglichen (Kramer und Vollmar 2017).

4 Organisatorische Vorgaben im österreichischen E-Government

Rechtliche Vorgaben zu E-Government sind zur einheitlichen Vorgehensweise unterschiedlicher Behörden erforderlich, aber nicht einzig und allein ausreichend, um das Potenzial des E-Government bestmöglich auszuschöpfen. Zu den rechtlichen und faktischen Herausforderungen, mit welchen solche Regelungen konfrontiert sind, gehören einerseits die Grenzen der Gesetzgebungskompetenz, zumal einheitliches Vorgehen nur soweit angeordnet werden kann, soweit die jeweilige Zuständigkeit des gesetzgebenden Organs reicht. Andererseits können organisatorische Besonderheiten im Einzelfall ein Abweichen als erforderlich erscheinen lassen. Die kleinste Gemeinde hat eben nicht die Ressourcen der größten Gemeinde, seien es solche technisch-infrastruktureller, personeller oder finanzieller Natur. Aber genau diese Situation kann durch Kooperation deutlich verbessert werden, man denke etwa an die Möglichkeit, Inhalte von *help.gv.at* in die Gemeindegewebseite zu übernehmen (Kustor et al. 2014, S. 105). Dies dürften nur einige der Gründe sein, warum die gemeinsame Erarbeitung von Vorgehensweisen und die Selbstbindung verschiedener Akteure unterschiedlicher Ebenen an diese Abläufe in Österreich Tradition hat.

Die Notwendigkeit der Kooperation im Bereich E-Government wurde bereits vor über 20 Jahren erkannt, andernfalls bestehende Risiken wie aus parallelen Aktivitäten resultierende Unübersichtlichkeit für Bürger und höherer Kostenaufwand wurden schon damals benannt.²¹ Das Erfordernis der Zusammenarbeit für eine erfolgversprechende Entwicklung des E-Government hob auch der Gesetzgeber bei

²¹Im Jahr 1998 getroffene Kooperations-Vereinbarung zwischen Bund und Ländern, siehe https://www.ref.gv.at/fileadmin/_migrated/content_uploads/IT-Koop-Bund-Laender.pdf. Zugegriffen am 12.09.2018.

Beschluss der Landesamtsdirektorenkonferenz vom 8. November 2000, VST-1712/31. https://www.ref.gv.at/fileadmin/_migrated/content_uploads/LADKkonferenz_Beschluss_001108_01.pdf. Zugegriffen am 12.09.2018.

Erlassung des E-GovG²² hervor, indem er festhielt, dass „*E-Government nur dann ins Gewicht fallende positive Auswirkungen entfalten kann, wenn die gesamte österreichische Verwaltung sich auf ein gemeinsames Vorgehen*“ einigt und indem Bewusstsein für die Notwendigkeit geschaffen wurde, neue Formen der Zusammenarbeit für die Gebietskörperschaften und sonstigen öffentlichen Stellen in Betracht zu ziehen.²³

Dabei soll die Abstimmung durch *Gremien* sichergestellt werden. Der sogenannte Referenz-Server (*ref.gv.at*) ist eine wichtige Informationsquelle für Ergebnisse gebietskörperschafts-übergreifender Arbeitsgruppen, die gemeinsam erarbeitete Vorgehensweisen in verschiedenen Qualitäten (z. B. als Empfehlung) festhalten und er dient auch als Mittel zum gegenseitigen Informationsaustausch.²⁴ Mit dem Ziel, paralleles Vorgehen zu vermeiden, wird die Zusammenarbeit im Bereich E-Government durch die Plattform Digitales Österreich koordiniert. Diese ist als Dachorganisation über die Kooperation Bund-Länder-Städte-Gemeinden (BLSG) sowie die Ministerien (IKT-Bund) eingerichtet. Weitere Akteure der Plattform sind etwa die Wirtschaftskammer Österreich und der Hauptverband der Sozialversicherungsträger. Die Führungsebene der Plattform setzt sich aus der Geschäftsführung, dem CIO des Bundes und dem Sprecher der Plattform zusammen.²⁵

Durch in Kooperation zustande kommende Standards ergibt sich gegenüber der rechtlichen Festlegung der Vorteil flexiblerer, schnellerer Adaptierung. Die Annahme der etwa durch Einzelpersonen oder Arbeitsgruppen erarbeiteten Vorschläge als Empfehlung setzt die Zustimmung der erforderlichen Mehrheit von *Bund, Ländern, Städtebund und Gemeindebund* voraus. Die Erhebung zum Standard erfordert das Bestehen des Praxistests und die Annahme durch Bund und Länder. Mit einer Zustimmung empfiehlt der Gemeinde- und Städtebund die Umsetzung des Standards. Kommt ein Standard zustande, so wird auch der zeitliche Rahmen der Umsetzung desselben oder eine Begründung für die Nichtanwendbarkeit des Standards in der jeweiligen Organisation angeführt (Grandits 2007, S. 3,5–6).

Die Zusammenarbeit kann in der oben erwähnten Übernahme von Inhalten für eine Webseite einer anderen Gebietskörperschaft (Content-Syndication) oder auch im Zugriff verschiedener Behörden auf dieselben Daten bestehen, der durch die Verbindung der Infrastrukturen und durch erleichterten Login (Single-Sign-On) möglich wird. Dieser Gedanke liegt dem Portalverbund zugrunde, welcher genau dies ermöglicht und gleichzeitig durch ein Konzept, das Rollen mit Berechtigungen ausstattet und die Userverwaltung dezentral in die Verantwortung der jeweiligen lokalen Portale der Organisationen legt, abgesichert ist. Mit mehr als 1300 Services ist der Portalverbund ein „österreichweit etablierter Standard“ (Barotanyi et al. 2017, S. 124).

²²Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen (E-Government-Gesetz E-GovG), BGBl I 2004/10.

²³ErRV 252 BlgNR 22. GP, 2.

²⁴<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/blsg-kommunikationsplattform>. Zugegriffen am 12.09.2018.

²⁵<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/plattform-digitales-osterreich>. Zugegriffen am 12.09.2018; siehe auch Barotanyi et al. (2017).

Das österreichische Regierungsprogramm 2017–2022 setzt einen Schwerpunkt auf die „Digitalisierung der Verwaltung und smarte Regulierung für ein besseres Service und mehr Interaktion mit Bürgern und Unternehmen“ und plant unter anderem die Schaffung einer interministeriellen Task-Force Digitalisierung, die Strukturbereinigung bestehender Beiräte und Plattformen, eine Harmonisierung der IT-Services auf Bundesebene, die Schaffung eines zentralen digitalen Angebots für Serviceleistungen des Staates und die Einrichtung von CDOs in allen Ministerien. Diese sollen insbesondere für eine Verortung der Handlungsfelder des jeweiligen Ressorts und die Umsetzung gemeinsamer Digitalisierungsinitiativen der Regierung verantwortlich sein.²⁶ Konkretisierungen zu dieser Rolle kann man Geschäfts- und Personaleinteilungen entnehmen. Aufgaben des Chief Digital Officers können im Einzelnen etwa die Koordination der Digitalisierungsagenden für das Gesamtressort, die Verantwortung für die IT-Ressortstrategie und die IT-Lenkungsgruppe sein.²⁷ Zu den Zuständigkeiten dieser Rolle können die Entwicklung und Umsetzung von ressortspezifischen Innovations- und Digitalisierungskonzepten und -projekten, die ressortübergreifende Koordination von Innovations- und Digitalisierungsthemen und die Mitarbeit an einer Innovations- und Digitalisierungsstrategie und diesbezüglichen Initiativen der Bundesregierung gehören.²⁸

2018 führte die Umstrukturierung der Ministerien infolge der Regierungsbildung dazu, dass gemäß § 1 Abs 1 Z 6 iVm § 2 Abs 1 und Teil 2, Buchstabe F der Anlage zu § 2 BMG²⁹ dem *Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort* Angelegenheiten der Digitalisierung obliegen und zwar einschließlich der staatlichen Verwaltung für das Service und die Interaktion mit Bürgern und Unternehmen, wozu auch Angelegenheiten des E-Government gehören. Die Einrichtung eines Digitalisierungsministeriums gehört zu den Empfehlungen, die auch im Kontext der Transformation der deutschen Verwaltung abgegeben wurden (Beck et al. 2017).

Im Jahre 2018 kam es daher zu einigen Änderungen der organisatorischen Rahmenbedingungen im Bereich E-Government. Eine vom Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie finanzierte *Digitalisierungsagentur (DIA)* wurde als Bereich der Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) eingerichtet. Die DIA soll vor allem in Digitalisierungsfragen beraten, Akteure der Wirtschaft, Gesellschaft und Verwaltung vernetzen und bei der Konzipierung von Umsetzungsprojekten unterstützen. Als Handlungsfelder der DIA wurden digitale Infrastruktur, Wirtschaft, Bildung und Gesellschaft, Forschung, Entwicklung und Innovation sowie Datenschutz und Datenwirtschaft definiert. Die DIA arbeitet mit der ebenfalls neu geschaffenen

²⁶Regierungsprogramm 2017–2022, S. 80–82.

²⁷Geschäfts- und Personaleinteilung BMBWF, Stand 5. April 2018, S. 80. https://bmbwf.gv.at/fileadmin/user_upload/Bekanntmachungen_Kundmachungen/2018/Gesch%C3%A4fts-_und_Personaleinteilung_Stand_5._April_2018.pdf. Zugegriffen am 09.05.2018.

²⁸Geschäfts- und Personaleinteilung BMF vom 01.05.2018, S. 141. https://www.bmf.gv.at/ministerium/aufgaben-organisation/GPE_01052018.pdf?6fjeh. Zugegriffen am 09.05.2018.

²⁹Bundesgesetz über die Zahl, den Wirkungsbereich und die Einrichtung der Bundesministerien (Bundesministeriengesetz 1986 – BMG), BGBl 1986/76 (WV) idF BGBl I 2017/164.

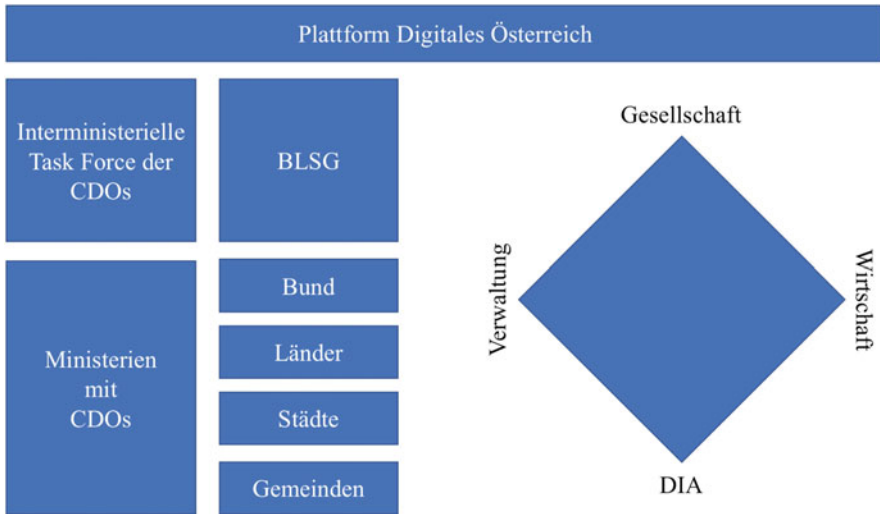


Abb. 3 zentrale Akteure des e-Government in Österreich (eigene Abb.)

interministeriellen Task Force der 2018 eingesetzten Chief Digital Officers zusammen. Der DIA wurde ein *ExpertInnen-Beirat* zur Seite gestellt (DIA 2018). Diese neuen Strukturen wurden im parlamentarischen Diskurs kritisiert, beispielsweise dafür, den Personalaufwand zu erhöhen sowie für das Fehlen einer gleichen Besetzung des Digitalisierungsbeirats mit Vertretern der Arbeitnehmerseite und der Arbeitgeberseite.³⁰

Vorstehende Abb. 3 fasst die eben skizzierten organisatorischen Rahmenbedingungen für die Kooperation im Bereich E-Government zusammen.

Es bleibt mit Interesse abzuwarten, wie sich diese Umstrukturierungen auf die Entwicklung von E-Government auswirken werden und insbesondere, ob dadurch neue kooperative Impulse entstehen.

5 Relevante Rechtsvorschriften im Überblick

E-Government-Recht, verstanden als rechtliche Vorgaben zur Durchführung von E-Government, fußt auf europarechtlichen und nationalstaatlichen Regelungen. Europarechtliche Grundlagen wie die Verordnung (EU) 910/2014³¹ und die Verord-

³⁰Entschließungsantrag 79/UEA, 26. GP. https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXVI/UEA/UEA_00079/imfname_702369.pdf (in der Sitzung des NR am 04.07.2018 abgelehnt). Zugegriffen am 12.09.2018.

³¹Verordnung (EU) 910/2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG, ABl L 257, 73 in der Fassung der Berichtigung ABl L 23, 19. Im Folgenden: eIDAS-VO.

nung (EU) 2016/679³² beeinflussen sowohl das Herzstück des E-Government-Rechts in Österreich, das E-GovG, als auch damit verwobene Regelungen maßgeblich.

Die Wahrnehmung der Bürger in Bezug auf sicherheitsrelevante Faktoren oder das Vertrauen können eine Rolle spielen, wenn Bürger sich später für oder gegen die Nutzung einer Technologie entscheiden bzw. deren Intention, die Technologie zu nutzen, beeinflussen (Technologieakzeptanzforschung z. B. Belanche et al. 2012). Vertrauen in das Online-Umfeld wird auch vom EU-Gesetzgeber als für die wirtschaftliche und soziale Entwicklung wichtig angesehen.³³ Dies legt nahe, dass ein gewisses Maß an Vertrauen Voraussetzung für die Nutzung online angebotener Verwaltungsleistungen ist. Analog zur Feststellung, dass ungenügend strenge Datenschutzvorschriften sich schädlich auf die Wirtschaft auswirken können (Drexel 2017, S. 418), könnten sich als nicht ausreichend empfundene Datenschutzvorschriften auch negativ auf die Verwaltung auswirken. Auch deshalb sind über das E-GovG hinaus Bestimmungen über Datenschutz und Datensicherheit zentrale Fundamente für funktionierendes E-Government.

Den Kern des rechtlichen Rahmens des E-Government in Österreich bildet neben dem 2004 erlassenen E-GovG das SVG,³⁴ welche beide in Zusammenschau mit der eIDAS-VO zu lesen sind.

Wenngleich eine EU-Verordnung grundsätzlich unmittelbar anwendbar ist, bedarf es zur Durchführung der eIDAS-VO neben Bereinigungen im nationalen Recht, um Widersprüche zu vermeiden, Änderungen zu Gunsten der Lesbarkeit nationaler Gesetze und der Regelung der von der eIDAS-VO zwingend oder fakultativ überlassenen Regelungsbereiche.³⁵

Die eIDAS-VO verfolgt im Wesentlichen zwei Ziele, und zwar die freiwillige gegenseitige Anerkennung in einem anderen Mitgliedstaat ausgestellter elektronischer Identifizierungsmittel unter der Voraussetzung der Erfüllung vorgegebener Sicherheitsstufen sowie die gegenseitige Anerkennung von Vertrauensdiensten. Damit soll der digitale Binnenmarkt gefördert werden und der Tatsache, dass Menschen nur zögerlich elektronische Dienste in Anspruch nehmen, entgegengewirkt werden.³⁶

Auch das E-GovG bezweckt die Förderung rechtserheblicher elektronischer Kommunikation und dabei insbesondere die Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen, wobei Wahlfreiheit besteht, d. h. die Entscheidung, welche Kommunikationsarten für Anbringen verwendet werden, grundsätzlich (und von Ausnahmen abgesehen) dem Bürger überlassen ist (§ 1 E-GovG).

³²Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABI L 119, 1. Im Folgenden: DSGVO.

³³gegen Erwägungsgrund 1 eIDAS-VO, gegen Erwägungsgrund 7 DSGVO.

³⁴Bundesgesetz über elektronische Signaturen und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen (Signatur- und Vertrauensdienstegesetz – SVG), BGBl I 2016/50 idF BGBl 2018/104.

³⁵Siehe ErlRV 1145 BlgNR, 25. GP, 3.

³⁶gegen Erwägungsgrund 1 und 2 eIDAS-VO.

Versteht man unter E-Government die elektronische Kommunikation zwischen Behörden untereinander oder zwischen Bürgern und Behörde, so geht dies weit über das hoheitliche Verwaltungsverfahren hinaus. Wenngleich E-Government Kommunikation aller Art betreffen kann, wie beispielsweise die Meldung von Missständen via App (*wien.gv.at/sagswien*), soll sich dieses Kapitel mit dem durchgängigen elektronischen Verwaltungsverfahren befassen, an dessen Ende ein Bescheid steht. Zur Durchführung elektronischer Verfahren sind drei grundlegende Elemente erforderlich. Neben einer elektronischen Identifizierung und einem Äquivalent zur Unterschriftsleistung wird eine elektronische Zustellung des Bescheides benötigt. Im Wesentlichen findet sich im E-GovG die elektronische Identifizierung, im SVG die Unterschriftsleistung und im ZustG³⁷ die elektronische Zustellung. Auf diese drei Elemente des E-Government soll im Folgenden kurz eingegangen werden.

5.1 E-Government-Gesetz

Der Regelungsbereich des E-GovG umfasst insbesondere die elektronische Identifikation in der Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung und mit Privaten, sei es im Inland oder im Ausland (Abschn. 2 und 3), den elektronischen Datennachweis und spezielle Regelungen zur elektronischen Aktenführung (Abschn. 4 und 5). Ein Regelungsschwerpunkt des E-GovG ist die elektronische Identifizierung mittels des elektronischen Identitätsnachweises (im Folgenden: E-ID).

Windisch und *Müller* untersuchten elektronische Identifizierungsmittel in Deutschland, Österreich und der Schweiz auf die fünf Funktionalitäten Identifikation, Authentifikation, Datenübergabe, Daten-Tracking und QES und kamen zu dem Ergebnis, das Konzept Bürgerkarte könne Identifizierung, Authentifikation und elektronische Signatur leisten. Die Anzahl in Entwicklung befindlicher und existenter elektronischer Identifizierungsmittel ist nach einer vergleichenden Analyse sehr unterschiedlich in Deutschland (10), Österreich (4) und der Schweiz (3) (*Windisch und Müller 2018*). Ergänzend zur Auflistung für Österreich ist festzuhalten, dass die Handy-Signatur (mit oder ohne App) und die kartenbasierte Bürgerkarte zwei Ausprägungen desselben Konzepts sind und zumindest aus rechtlicher Sicht nicht als zwei verschiedene Identifizierungsmittel ins Treffen geführt werden können.

Auf Grund der eIDAS-VO kommt es zur gegenseitigen Anerkennung von elektronischen Identifizierungsmitteln aus anderen Mitgliedstaaten. Dies bedeutet, für E-Government-Anwendungen, für die in Österreich der E-ID gefordert werden wird, der eine Weiterentwicklung des Konzepts Bürgerkarte darstellt, können auch iSD eIDAS-VO gleichwertige Identifizierungsmittel verwendet werden.³⁸

³⁷ Bundesgesetz über die Zustellung behördlicher Dokumente (Zustellgesetz – ZustG), BGBl 200/1982 idF BGBl I 33/2018.

³⁸ Dies wurde in § 6 Abs 5 E-GovG ausdrücklich klargestellt. Weiterführende Informationen zur Bürgerkarte/Handy-Signatur: <http://www.buergerkarte.at>. Zugegriffen am 12.09.2018.

Die jüngere Geschichte des Herzstücks des E-Government ist nicht nur infolge Inkrafttretens der eIDAS-VO vom raschen Eintritt einiger Änderungen geprägt. Nach seinem Inkrafttreten wurde das E-GovG bis 2013, in einem Zeitraum von fast 10 Jahren, insgesamt viermal novelliert und damit seltener als in den Jahren 2016 bis 2018.

Die ersten Maßnahmen des Gesetzgebers auf Grund der eIDAS-VO (*BGBI I 2016/50*) führten vor allem zur Erlassung des Signatur- und Vertrauensdienstegesetzes und zur Anpassung zahlreicher Verweise und Begrifflichkeiten in anderen Gesetzen an die neue Rechtslage. Erste Änderungen des E-GovG beseitigten der eIDAS-VO widersprechende Regelungen und klärten die Bedeutung mancher Begriffsbestimmungen. So wurde z. B. eindeutige Identifikation als elektronische Identifizierung gemäß Art 3 Z 1 eIDAS-VO definiert.

Die chronologisch nächsten Änderungen (*BGBI I 2017/40*) basieren besonders auf politischen Erwägungen. Zum „*Ausbau des e-Governments*“, einer von vier Schwerpunkten der Arbeitsgruppe „*Deregulierung und Entbürokratisierung*“ auf Ministerebene, wurde das Recht auf elektronischen Verkehr mit Behörden im E-GovG verankert. Dadurch solle BürgerInnen und Unternehmen die Freiheit der Wahl „*in welcher Art und Weise sie mit Behörden kommunizieren wollen*“, zukommen. Dieser elektronische Verkehr umfasse jegliche Kommunikation mit der Behörde, d. h. die Einbringung und die Zustellung. So solle die elektronische Kommunikation gestärkt werden und ein Schritt in Richtung einer „*digital first*“-Strategie unternommen werden.³⁹

Mit dem Elektronischen Identitätsnachweis (E-ID) wurde das bisher als Funktion Bürgerkarte bezeichnete Identifizierungsmittel durch *BGBI I 2017/121* zwar nicht nur begrifflich geändert, gleichzeitig blieben aber auch einige wesentliche Punkte unverändert: Gleich geblieben ist unter anderem die Regelung, wer überhaupt Inhaber des E-ID werden kann. E-ID-Inhaberin kann nach wie vor nur eine natürliche Person sein (§ 4 Abs 2 E-GovG), die gegebenenfalls eine juristische Person vertritt (§ 5 E-GovG). Der E-ID ist – wie auch die Bürgerkarte – ein Mittel, um einerseits die Identität des Einschreiters und andererseits die Authentizität des Anbringens sicherzustellen. Gem § 4 Abs 7 wird die Authentizität – wie bereits in § 4 Abs 4 der Stammfassung des E-GovG in Bezug auf die Bürgerkarte vorgesehen – durch die im E-ID enthaltene elektronische Signatur nachgewiesen.

Die augenscheinlichste Änderung mag die Realisierung eines der beiden zentralen Ziele der eIDAS-VO sein, die Anordnung der Anerkennung ausländischer Identifizierungsmittel (anderer Mitgliedstaat der EU), wenn sie die Anforderungen des Art. 6 Abs 1 eIDAS-VO erfüllen. Insoweit können Identifizierungsmittel anderer Mitgliedstaaten der EU wie ein E-ID verwendet werden. Neu ist außerdem, dass außer Vornamen, Familiennamen und Geburtsdatum weitere Merkmale in die sogenannte Personenbindung eingefügt werden können, sofern der E-ID-Inhaber dem zustimmt (§ 4 Abs 2 E-GovG). Mit dem E-ID können daher (optional) weitere

³⁹ErlRV 1457 BlgNR 25. GP, 1.

Merkmale nachgewiesen werden. Die Auftraggeber des öffentlichen Bereichs, die das entsprechende Register führen, aus dem die Merkmale entnommen wurden, können dieses Vorgehen für unzulässig erklären oder zeitlich beschränken (§ 4 Abs 6 E-GovG). § 4a E-GovG führt die amtswegige Registrierung ein. Sofern etwa ein Reisepasswerber mit vollendetem 14. Lebensjahr der Registrierung des E-ID nicht ausdrücklich widerspricht, wird diese bei Beantragung des Passes vorgenommen.

Der Bundesminister für Inneres hat den Zeitpunkt durch Kundmachung zu bestimmen, wenn aus technischer und organisatorischer Sicht mit dem Echtbetrieb des E-ID begonnen werden kann. Bei Redaktionsschluss war der Echtbetrieb des E-ID noch nicht aufgenommen. Bis zum Zeitpunkt der Kundmachung ist die Rechtslage vor Inkrafttreten des Bundesgesetzes BGBl I 2017/121 anzuwenden (§ 25 Abs 3 E-GovG).

Mit BGBl I 2018/32 wurden datenschutzrechtlich notwendige Änderungen durchgeführt. Beispielsweise wird auf die durch die DSGVO geänderte Terminologie Rücksicht genommen und so etwa Auftraggeber durch Verantwortlicher, Zustimmung durch Einwilligung oder Verwendung durch Verarbeitung ersetzt.

Die Zuordnung der – in der Regel ehemals dem Bundeskanzler zugewiesenen – Angelegenheiten des E-Government zum Bundesminister für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort wurde durch BGBl 2018/104 im E-GovG berücksichtigt. Dies gilt auch für das SVG, worauf nachfolgend eingegangen wird.

5.2 Signatur- und Vertrauensdienstegesetz

Das SVG regelt Vertrauensdienste, die durch die Einhaltung von gemeinsamen Sicherheitsanforderungen das Vertrauen der Akteure des Binnenmarkts in elektronische Transaktionen stärken sollen. Drei Akteure haben im Rahmen der Vertrauensdienste besondere Bedeutung (siehe Tab. 2). Diese sind die Aufsichtsstelle (Art 17 eIDAS-VO), die Konformitätsbewertungsstelle (Art 20 eIDAS-VO) und die benannte Stelle (Art 30 eIDAS-VO). Als Aufsichtsstelle wurde die Telekom-Control-Kommission festgelegt (§ 12 SVG). Konformitätsbewertungsstelle ist gem Art 3 Z 18 eIDAS-VO die gemäß VO (EG) 2008/765 iVm Akkreditierungsgesetz 2012⁴⁰ beim Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort eingerichtete Akkreditierung Austria. Die Eignung einer Stelle, benannte Stelle – oder in der Diktion des SVG „Bestätigungsstelle“ (§ 3 Abs 1 Z 4 und 7 SVG) – zu sein, wird durch Verordnung festgestellt. Ein Beispiel dafür ist die Verordnung über die Feststellung der Eignung des Vereins „Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria

⁴⁰Bundesgesetz über die Akkreditierung von Konformitätsbewertungsstellen (Akkreditierungsgesetz 2012 – AkkG 2012), BGBl I 2012/28 i d F BGBl I 2014/40.

(A-SIT)“ als Bestätigungsstelle, BGBl II, 2000/31 auf Grund der A-SIT als Bestätigungsstelle fungiert.

Als VDA werden nach § 3 Abs. 1 Z 2 SVG Vertrauensdiensteanbieter iSd Art. 3 Z 19 eIDAS-VO bezeichnet. Damit ist „eine natürliche oder juristische Person, die einen oder mehrere Vertrauensdienste als qualifizierter oder nichtqualifizierter Vertrauensdiensteanbieter erbringt“ gemeint (Art 3 Z 19 eIDAS-VO).

Aufgabe der Aufsichtsstelle ist die obligatorische Aufsicht über qualifizierte VDA und fakultative Aufsichtstätigkeiten in Bezug auf nichtqualifizierte VDA. In Österreich kann die Aufsichtsstelle den Qualifikationsstatus eines VDA nicht nur verleihen und entziehen (Art. 17 Abs. 4 lit. g eIDAS-VO), sondern auch die Aussetzung qualifizierter Zertifikate anordnen (vgl. Art. 28 Abs. 5 eIDAS-VO). Bestätigungsstellen sind für die Zertifizierung der Konformität qualifizierter elektronischer Signatur- und Siegelerstellungseinheiten mit den Anforderungen des Anhangs II der eIDAS-VO zuständig (§ 3 Abs 1 Z 4 SVG).

In nachfolgender Tab. 2 werden die eben genannten Stellen und ihre Aufgaben zusammengefasst.

Typischerweise können Vertrauensdienste nach mehreren Kriterien eingeteilt werden. Es gilt mehrere Typen von Vertrauensdiensten voneinander zu trennen und innerhalb der Typen können verschiedene Ausprägungen vorliegen. Diese Ausprägungen sind Anknüpfungspunkte für unterschiedliche rechtliche Wirkungen der im Einzelfall vorliegenden Vertrauensdienste.

Die eIDAS-VO unterscheidet **fünf Typen** von Vertrauensdiensten voneinander, und zwar die elektronische Signatur, das elektronisches Siegel, die Zustellung elektronischer Einschreiben, elektronische Zeitstempel und die Website-Authentifizierung.

Innerhalb der Typen können **zwei** verschiedene **Ausprägungen** in Erscheinung treten, sodass man von qualifizierten Vertrauensdienste oder von nicht qualifizierten Vertrauensdiensten sprechen kann. Qualifizierte Vertrauensdienste haben besondere Voraussetzungen zu erfüllen, führen zu besonderen Rechtswirkungen und können

Tab. 2 Mit der Wahrnehmung von Aufgaben gemäß eIDAS-VO betraute Stellen in Österreich

Zuständige Stelle	Rechtsquellen	Aufgabenbereiche	Durchführung in Österreich
Aufsichtsstelle	Art 17 eIDAS-VO iVm § 12 SVG	-Aufsicht über VDA -Verleihung des Qualifikationsstatus	Telekom- Control- Kommission
Konformitätsbewertungsstelle	Art 3 Z 18 eIDAS-VO, VO (EG) 2008/765 iVm AkkG	Konformitätsbewertungs- berichte	Akkreditierung Austria
Bestätigungsstelle (benannte Stelle)	Art 30 eIDAS-VO iVm § 7 SVG iVm Verordnung	Zertifizierung der Konformität qualifizierter elektronischer Signatur- und Siegelerstellungseinheiten mit den Anforderungen des Anhangs II der eIDAS-VO	Verordnungsermächtigung; A-SIT

nur von qualifizierten Vertrauensdiensteanbietern (VDA) erbracht werden, an welche ebenfalls erhöhte Anforderungen gestellt werden. Wichtig zu wissen ist, dass ein VDA nur im Hinblick auf seine qualifizierten Vertrauensdienste als qualifizierter VDA betrachtet wird. Dies führt dazu, dass ein und derselbe VDA (im Hinblick auf seine qualifizierten Vertrauensdienste) qualifizierter und (im Hinblick auf seine anderen Vertrauensdienste) nicht qualifizierter VDA gleichermaßen sein kann.⁴² Für diese Kategorisierung in qualifizierte und andere Vertrauensdienste wird auf verschiedene technische und organisatorische Anforderungen abgestellt.

Die Ausstellung qualifizierter Zertifikate an natürliche Personen (gegebenenfalls als Vertreter juristischer Personen⁴³) kann in persönlicher Anwesenheit oder ohne persönliche Anwesenheit erfolgen. In persönlicher Anwesenheit der natürlichen Person ist deren Identität mittels eines amtlichen Lichtbildausweises festzustellen. Alternativ kann gem § 8 Abs 1 SVG auch ein anderer in seiner Zuverlässigkeit gleichwertiger, dokumentierter oder dokumentierender Nachweis verwendet werden. Ob ein anderer Nachweis in seiner Zuverlässigkeit einem amtlichen Lichtbildausweis gleichwertig ist, ist von der Aufsichtsstelle zu beurteilen.⁴⁴ Der Gesetzgeber hatte hier offenbar eine frühere Identifizierung anhand eines Lichtbildausweises wie bei der Eröffnung eines Bankkontos vor Augen.⁴⁵

Wurde der Zertifikatswerber bereits einmal von einer vertrauenswürdigen Stelle (ein qualifizierter VDA oder eine Stelle mit vergleichbar hohem Sorgfaltsmaßstab⁴⁶) im oben geschilderten Sinn (§ 8 Abs 1 SVG) identifiziert und bietet diese Identifizierung eine gleichwertige Sicherheit hinsichtlich der Verlässlichkeit wie die Identifizierung bei der persönlichen Anwesenheit, so ist eine erneute persönliche Anwesenheit nicht erforderlich (§ 8 Abs 2 SVG). Ob eine gleichwertige Sicherheit hinsichtlich der Verlässlichkeit vorliegt, ist nicht von der Aufsichtsstelle, sondern von Konformitätsbewertungsstellen (vgl. Art 20 eIDAS-VO) zu entscheiden.⁴⁷

Der Widerruf qualifizierter Zertifikate ist nur in den engen Grenzen des § 9 Abs. 3 SVG zulässig, d. h. nur wenn die Aufsichtsstelle auf Antrag des Bundesministers für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort feststellt, dass die Weiterführung der qualifizierten Zertifikate nicht im öffentlichen Interesse liegt. Ein öffentliches Interesse ist etwa gegeben, wenn Bürger eine eindeutige Identifikation für elektronische Behördenkontakte benötigen.⁴⁸

Die Unterscheidung qualifizierter Vertrauensdienste von nicht qualifizierten Vertrauensdiensten ist maßgeblich für die rechtliche Wirkung dieser Dienste.

⁴²ErlRV 1145 BlgNR, 25. GP, 10.

⁴³Handelt es sich um einen Vertreter einer juristischen Person, so ist die Vertretungsbefugnis ebenfalls nachzuweisen.

⁴⁴ErlRV 1145 BlgNR 25. GP, 7.

⁴⁵ErlRV 1145 BlgNR 25. GP, 7.

⁴⁶ErlRV 1145 BlgNR 25. GP, 8.

⁴⁷ErlRV 1145 BlgNR 25. GP, 8.

⁴⁸Vgl. Erl RV 1145 BlgNR, 25. GP, 8.

Unterschieden nach **der rechtlichen Wirkung** können Vertrauensdienste je nach Ausgestaltung beispielsweise der Unterschriftsleistung entsprechen oder auch zu rechtlichen Vermutungen führen wie etwa zur Vermutung der Richtigkeit des darin angegebenen Datums, der angegebenen Zeit und der Unversehrtheit der damit verbundenen Daten. Die Rechtswirkungen können sich aber auch schon darin erschöpfen, dass ein Vertrauensdienst auch wenn er elektronisch vorliegt grundsätzlich vor Gericht als Beweismittel zuzulassen ist (Art 41 Abs 1 eIDAS-VO).

Ein Vertrauensdienst muss nicht (nur) die Erstellung – beispielsweise einer elektronischen Signatur – betreffen, sondern kann verschiedene Zwecke zum Gegenstand haben. Im Wesentlichen kann er die Erstellung, Überprüfung, Validierung oder Bewahrung der verschiedenen Dienste betreffen (vgl. Art 3 Z 16 eIDAS-VO).

Anders als in der eIDAS-VO wurde im SVG der Begriff des Signators zum Zweck der Unterscheidung einer auf Papier unterzeichnenden Person (Unterzeichner) von einer elektronisch signierenden Person (Signator) beibehalten.⁴⁹

Zwei weitere interessante Regelungen des SVG sind in §§ 4 und 6 enthalten, und zwar eine Bestimmung zum Schutz von Verbrauchern und die Aussetzung qualifizierter Zertifikate.

In § 6 SVG wird die Aussetzung eines qualifizierten Zertifikats für eine elektronische Signatur oder ein elektronisches Siegel geregelt, womit von der fakultativen Regelung gem Art 28 Abs 5 bzw. Art 38 Abs 5 eIDAS-VO Gebrauch gemacht wurde. Dem qualifizierten VDA ist es in den in § 6 Abs 1 Z 1 bis 5 SVG geregelten Fällen (z. B. Verlangen des Signators, Gefahr einer missbräuchlichen Verwendung) freigestellt, ob er das Zertifikat widerruft oder vorläufig aussetzt. Entscheidet er sich für die Aussetzung, hat diese innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des Ersuchens zu erfolgen und darf diese zwei Wochen nicht überschreiten, wobei die Dauer der Aussetzung in der Zertifikatsdatenbank gem Art 24 Abs 2 lit k eIDAS-VO zu registrieren und der Status der Aussetzung allgemein zugänglich zu veröffentlichen ist. Dadurch gewinnt man an Flexibilität und es können Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden, die nicht sofort zum Widerruf des Zertifikats führen müssen. Dies kann etwa relevant sein im Fall des Verdachts der Verwendung von Signaturschlüsseln im Zusammenhang mit Straftaten, wenn dies später ausgeschlossen werden kann. In einem derartigen Fall bedeutet die aufgehobene Aussetzung, dass das qualifizierte Zertifikat „ohne zeitliche Unterbrechung immer gültig war.“⁵⁰

§ 4 Abs 3 SVG enthält eine wichtige Vorschrift zur Hintanhaltung in der Praxis beobachteter Vorgehensweisen zur Erschwerung von Vertragskündigungen für Verbraucher. Es sei zum Ausschluss qualifiziert elektronisch signierter Kündigungserklärungen in AGB gekommen, wenngleich sonst diese Art der Kommunikation akzeptiert wurde.⁵¹ Um die entgegengesetzte gerechtfertigte Erwartung der Verbraucher zu schützen, wurde folgende Regelung getroffen: Wenn der Unternehmer eine verbindliche Vertragsbestimmung schaffen möchte, wonach qualifizierte elektroni-

⁴⁹ErlRV 1145 BlgNR, 25. GP, 3.

⁵⁰Erl RV 1145 BlgNR, 25. GP, 6.

⁵¹Erl RV 1145 BlgNR, 25. GP, 5.

sche Signaturen nicht die Schriftlichkeit erfüllen sollen, hat er zu beweisen, dass er diese Bestimmung mit dem Verbraucher im Einzelnen ausgehandelt hat oder mit dem Verbraucher eine vergleichbar einfach verwendbare Art der elektronischen Authentifizierung vereinbart hat.

Auf die eindeutige Identifikation und Unterschriftsleistung bzw. den Nachweis der Authentizität der Erklärung folgt in einem durchgängig elektronischen Verfahren typischerweise die Bearbeitung des Antrags bei der Behörde und die elektronische Zustellung der Erledigung bzw. des Bescheides, worauf nachfolgend eingegangen wird.

5.3 Zustellgesetz

In § 28 ff ZustG ist die elektronische Zustellung geregelt. Ausgenommen ist die elektronische Zustellung der ordentlichen Gerichte. Der Elektronische Rechtsverkehr (ERV) wird durch das Gerichtsorganisationsgesetz (GOG)⁵² geregelt.

Eine elektronische Zustellung kann mit oder ohne Zustellnachweis erfolgen. Diese Entscheidung wird grundsätzlich danach getroffen, ob aus rechtlichen Gründen ein Nachweis über die Zustellung benötigt wird. Als Zustellnachweis wird die Dokumentation des Zustellvorgangs bezeichnet. Die auf Papier oder elektronisch festgehaltenen Informationen beispielsweise über die Übernahme oder die Verweigerung der Annahme werden im Fall der Zustellung mit Zustellnachweis dem Absender retourniert (§ 22 ZustG).

Eine elektronische Zustellung mit Zustellnachweis kann durch einen zugelassenen Zustelldienst, im elektronischen Rechtsverkehr der Gerichte sowie durch unmittelbare elektronische Ausfolgung in derselben Session wie die Anmeldung mittels E-ID erfolgen (§§ 35, 37a ZustG, §§ 89a ff GOG). Fünf Zustelldienste wurden 2009–2017 in die Liste der zugelassenen Zustelldienste aufgenommen (BMDW 2018). Eine elektronische Zustellung ohne Zustellnachweis kann durch einen Zustelldienst oder an einer elektronischen Zustelladresse, über das Kommunikationssystem der Behörde oder durch unmittelbare elektronische Ausfolgung ohne Identifikation mittels E-ID erfolgen (§§ 36, 37, 37a ZustG)

Die Zustellung an einer elektronischen Zustelladresse (z. B. E-Mail-Adresse) erfordert die vorherige Bekanntgabe dieser Adresse von der Empfängerin an die Behörde für die Zustellung in einem anhängigen Verfahren (§ 2 Z 5 ZustG). Bei nicht nachweislichen Zustellungen gilt die Zustellung als mit dem Zeitpunkt der erstmaligen Bereithaltung zur Abholung bewirkt (§ 36 Abs 4 ZustG).

Einige Maßnahmen der Gesetzgebung sind darauf gerichtet, die elektronische Zustellung sowohl für Bürger als auch für die Verwaltungsseite vorteilhafter zu

⁵²Gesetz vom 27. November 1896, womit Vorschriften über die Besetzung, innere Einrichtung und Geschäftsordnung der Gerichte erlassen werden (Gerichtsorganisationsgesetz – GOG), [RGBI 1896/217 idF BGBl I 2018/58](#).

gestalten. Eine Vereinfachung für Bürger ist das Anzeigemodul⁵³ (§ 29 Abs 1 Z 12 und § 37b ZustG), das es ermöglichen soll, an einem Ort zu erfahren, welche Dokumente bei welchen elektronischen Zustelldiensten verfügbar sind sowie diese Dokumente auch gleich abzurufen. Dem Anzeigemodul werden nicht die Dokumente selbst, sondern die diese beschreibenden Metadaten (Dokumentenkennung, Absender, Betreff, Geschäftszahl, . . .) zur Verfügung gestellt.⁵⁴ Bürger können auch nach der Information über einen (bis dahin erfolglosen) Zustellversuch noch ihre Empfangsbereitschaft für diesen Bereich erklären („Aviso“). Dadurch soll die elektronische Zustellung weitere Verbreitung finden. Eine weitere Verbesserung für die Verwaltungsseite ist das Teilnehmerverzeichnis, das eine bessere Abfrage der Erreichbarkeit der Teilnehmer an der elektronischen Zustellung gewährleisten soll. Die Wahl des Zustelldienstes ist zukünftig nicht mehr dem Bürger sondern der Verwaltung überlassen.

6 Fazit

E-Government betrifft die gesamte öffentliche Verwaltung, die Wirtschaft und Bürger. Besonders um letztgenannten die Benutzung von E-Government-Angeboten zu erleichtern, ist eine gebietskörperschaftsübergreifende Zusammenarbeit erforderlich. Der besondere Charakter des E-Government als rechtliche Querschnittsmaterie ist etwa daraus ersichtlich, dass sich das E-GovG auf verschiedene Zuständigkeiten stützt.⁵⁵ Dieses Kennzeichen der über eine einzelne Materie hinausreichenden Regelungen spiegelt sich nicht nur innerhalb der Zuständigkeiten des Bundes wider. Beispielsweise ermöglicht § 13 AVG zwar die für E-Government grundlegende Voraussetzung elektronischer Eingaben, jedoch enthält § 13 Abs. 2 AVG die Möglichkeit, dass die Behörde „besondere technische Voraussetzungen des elektronischen Verkehrs zwischen der Behörde und den Beteiligten“ festlegt. Bürger sind folglich angehalten, vor der Antragstellung im Internet zu überprüfen, welche besonderen technischen Voraussetzungen die Behörde bekanntgemacht hat. Eine Vereinheitlichung der technischen Rahmenbedingungen bedarf der Initiative mehrerer Akteure. In diesem Sinn hält der Gesetzgeber fest, dass der Träger der Organisationsgewalt für technische Einrichtungen zuständig ist und bundesgesetzlich andere als Bundesbehörden nicht zur Herstellung technischer Gegebenheiten verpflichtet werden können.⁵⁶ Vor diesem Hintergrund ist es umso wichtiger, dass sich die Gebietskörperschaften auf ein gemeinsames Vorgehen verständigen.

Durch seine strategischen, organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen nimmt Österreich im Vergleich zum EU-Durchschnitt zwar eine Vorreiterrolle

⁵³Vgl. Kundmachung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über die Verfügbarkeit des Anzeigemoduls gem § 37b Abs. 8 ZustG BGBl I 2018/33 (K über Idat).

⁵⁴ErlRV 1457 BlgNR 25. GP, 6.

⁵⁵Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 – AVG, BGBl 1991/51 (WV) idF BGBl I 2018/58.

⁵⁶ErlRV 1457 BlgNR 25. GP, 6.

ein, nichtsdestotrotz sind der Bund, die Länder und die Gemeinden gefordert, die Rahmenbedingungen für E-Government innerhalb ihrer jeweiligen Zuständigkeiten zu analysieren und zu optimieren. Übergeordnetes Ziel sollte dabei sein, Bürgern aus deren Sicht einfach zu bedienende elektronische Verwaltungsabläufe näherzubringen, um deren Lebensqualität potenziell zu verbessern. Indikatoren für die Konkretisierung einer möglichen Erwartungshaltung von Bürgern in Bezug auf E-Government-Angebote bieten die von der Wirtschaft gestalteten Services für den Online-Handel, ergänzt um die direkte Einbindung von Bürgern beim Service-Design.

Durch die Etablierung des Koordinations- und Strategiegremiums Plattform Digitales Österreich wird ein klares Bekenntnis zur Weiterentwicklung des E-Government in Österreich gesetzt. Service-Portale wie help.gv.at und das in der Entstehung befindliche oesterreich.gv.at sollen Bürgern eine zentrale Anlaufstelle in allen Lebenslagen bieten. Nächste nachhaltige Schritte gilt es nun vor allem im Bereich der Internetnutzung zu setzen. Dies zielt nicht nur auf den Breitbandausbau sondern vor allem auf die Bereiche ab wie beispielsweise Online Erledigungen und Digitale öffentliche Dienste für Unternehmen. Außerdem sollten folgende Hebel genutzt werden: Die Förderung der Verbreitung des E-ID, die Bekanntmachung elektronischer Angebote, die sukzessive Zurverfügungstellung weiterer Behördenwege online sowie die faktische Umsetzung des in § 17 Abs. 2 E-GovG verankerten Once-Only-Principles. Dieses Prinzip birgt auch Potenzial im grenzüberschreitenden Datenaustausch. Nicht zuletzt soll es im Bereich der offenen Daten weitere Bestrebungen zur Öffnung und Förderung von deren Nutzung durch Bürger und Unternehmen geben. Vor allem im Bereich offener Forschungsdaten kann ungenutztes Potenzial verortet werden.

Literatur

- Azuma, R. T. (1997). A survey of augmented reality. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments*, 6(4), 355–385.
- Barotanyi, et al. (2017). In Bundeskanzleramt Österreich & Plattform Digitales Österreich (Hrsg.), *Behörden im Netz: Das österreichische E-Government ABC*. Mödling: Kny & Partner, Druck & Verlagsproduktionen. <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/at.gv.bka.liferay-app/documents/22124/30428/E-Government-ABC.pdf>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Beck, R., Hilgers, D., Krcmar, H., Krimmer, R., Margraf, M., Parycek, P., Schliesky, U., & Schuppan, T. (2017). *Digitale Transformation der Verwaltung – Empfehlungen für eine gesamtstaatliche Strategie*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Flavián, C. (2012). Integrating trust and personal values into the Technology Acceptance Model: The case of e-government services adoption. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 15, 192–204.
- Bisbal, J., Lawless, D., Wu, B., & Grimson, J. (1999). Legacy information systems: Issues and directions. *IEEE Software*, 16(5), 103–111.
- BMDW. (2018). Zulassung als elektronischer Zustelldienst. <https://www.bmdw.gv.at/Digitalisierung/ElektronischeZustellung/Seiten/Zulassung-als-elektronischer-Zustelldienst-.aspx>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- BMF. (2018). Antragslose Arbeitnehmerveranlagung – einfach automatisch. <https://www.bmf.gv.at/steuern/arbeitnehmer-pensionisten/arbeitnehmerveranlagung/AANV.html>. Zugegriffen am 12.09.2018.

- Daniels, J. (2008). Race, civil rights, and hate speech in the digital era. In A. Everett (Hrsg.), *Learning race and ethnicity: Youth and digital media* (S. 129–154). Cambridge, MA: MIT Press.
- DESI. (2018). Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI)/2018 Länderbericht Österreich. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/at-desi_2018-country-profile-lang_4AA58FEB-0517-6054-404FC1F4332A6159_52342.pdf. Zugegriffen am 27.08.2018.
- DIA. (2018). Den digitalen Wandel aktiv gestalten und wirtschaftlich nutzen – Die österreichische Digitalisierungsagentur (DIA). https://www.ffg.at/sites/default/files/downloads/news/dia_factsheet.pdf. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Digital Roadmap Austria. (2016). Bundeskanzleramt und Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (Hrsg.). Wien: Bundeskanzleramt und Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft. https://www.digitalroadmap.gv.at/fileadmin/downloads/digital_road_map_broschuere.pdf. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Digitale Agenda Wien. (2018). Digitale Agenda Wien 2020. <https://www.digitaleagenda.wien/digitale-agenda-wien-2020.html>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Drexl, J. (2017). Neue Regeln für die Europäische Datenwirtschaft? Ein Plädoyer für einen wettbewerbspolitischen Ansatz – Teil 2. *NZKart – Neue Zeitschrift für Kartellrecht*, 5(8), 415–421.
- EU Kommission. (2018a). Digital Single Market. https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_de. Zugegriffen am 12.09.2018.
- EU Kommission. (2018b). EU eGovernment Action Plan 2011–2015. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1532254197535&uri=CELEX:52010DC0743>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- EU Kommission. (2018c). EU eGovernment Action Plan 2016–2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- EU Kommission. (2018d). Die drei Säulen des European eGovernment Action Plan 2016–2020. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egov-act-action-plan-2016-2020>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- EU Kommission. (2018e). CEF Building Blocks. <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEF+DIGITAL/About+CEF+building+blocks>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Grandits, F. (2007). Erarbeitung, Dokumentation und Vereinbarung von E-Government-Konventionen und weiteren Kooperationsdokumenten. https://www.ref.gv.at/fileadmin/_migrated/content_uploads/e-gov-koop_2-0-2_20070913_02.pdf. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Höchtl, J., & Lampoltshammer, T. J. (2016). ADEQUATE-Analytics and data enrichment to improve the quality of open data. In N. Edelmann & P. Parycek (Hrsg.), *Proceedings of the international conference for E-Democracy and Open Government CeDEM16* (S. 27–32). Krems: Edition Donau Universität Krems.
- Homar, P., & Lee, S. W. (2016). The Rise of the Prosumer, *MR-Int* 2016, 152.
- Kramer, U., & Vollmar, H. C. (2017). Digital health. *Forum* 32(6), 470–475. Springer Medizin.
- Kustor, P., Parycek, P., Rinnerbauer, B., & Reichstädter, P. (2014). E-Government auf kommunaler Ebene: Ein rechtlich-technischer Leitfaden zur Umsetzung von E-Government. *Recht & Finanzen für Gemeinden*, 04–05/2014.
- Neumaier, S., Thurnay, L., Lampoltshammer, T. J., & Knap, T. (2018, April). Search, filter, fork, and link open data: The adequate platform: data-and community-driven quality improvements. In *Companion of the the web conference 2018 on the web conference 2018* (S. 1523–1526). International World Wide Web Conferences Steering Committee.
- O’Connell, R. (2003). *A typology of child cybersexpotation and online grooming practices*. Preston/Lancashire: Cyberspace Research Unit.
- ÖSCS. (2013). *Österreichische Strategie für Cyber Sicherheit (ÖSCS)*. Bundeskanzleramt Österreich (Hrsg.). Wien: Bundeskanzleramt Österreich. https://www.bmi.gv.at/504/files/130416_strategie_cybersicherheit_WEB.pdf. Zugegriffen am 12.09.2018.

- Scheer, A. W., Krupke, H., & Heib, R. (2013). *E-Government: Prozessoptimierung in der öffentlichen Verwaltung*. Berlin-Heidelberg: Springer.
- Stadt Wien. (2017). Blockchain im Digitalen Wien – Technologie einer innovativen Verwaltung. <https://de.slideshare.net/DigitalesWien/blockchain-im-digitalen-wien-technologie-einer-innovativen-verwaltung>. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Statistik Austria. (Hrsg.). (2017). *IKT Einsatz in Haushalten – Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2015*. Wien: Statistik Austria. https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=114271. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Statistik Austria. (Hrsg.). (2018a). *IKT Einsatz in Haushalten – Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2017*. Wien: Statistik Austria. https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=116537. Zugegriffen am 12.09.2018.
- Statistik Austria. (2018b). Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2018. Befragungszeitpunkt: April bis Juni 2018 – Mehrfachangaben möglich. http://statistik.gv.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022209.html. Zugegriffen am 15.10.2018.
- Swan, M. (2015). *Blockchain: Blueprint for a new economy*. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc.
- Viale Pereira, G., Rinnerbauer, B., Ginner, M.; Parycek, P. (2017). Categorizing obstacles in e-Government: Formal and Informal. In Proceedings ICEGOV 2017, New Delhi, AA, India
- Windisch, A., & Müller, A. (2018). *E-Identity-Lösungen in Europa – Ein europäischer Vergleich*. Berlin: asquared. <https://asquared.company/blog/e-identity-loesungen-in-europa-ein-europaeischer-vergleich-686/>. Zugegriffen am 27.08.2018.
- Wu, T. (2003). Network neutrality, broadband discrimination. Wu, Tim, Network Neutrality, Broadband Discrimination. *Journal of Telecommunications and High Technology Law*, 2, 141.