

E-Government in Europa – warum es in Österreich gut funktioniert

Technischer Fortschritt, insbesondere durch das Internet, ermöglicht gänzlich neue Kommunikations- und Interaktionswege. Das gilt nicht zuletzt für die Kommunikation zwischen Bevölkerung und Behörden. Die Vorteile dabei: vereinfachte, schnellere und oft automatisierte Abläufe, höhere Transparenz und weniger Bürokratie – sei es bei der Beantragung eines Ausweises, einer Geburtsurkunde oder bei der Beantwortung einer Anfrage. So steht es auf den Regierungsseiten zum „Digitalgipfel“ der Staats- und Regierungschefs der EU, der Ende September 2017 in Tallinn stattfand. Das klingt eigentlich ganz einfach, oder doch nicht?



Christian Rupp, CMC, Univ.-Lektor

Sprecher der Plattform Digitales Österreich im Bundeskanzleramt, Österreich, Sonderbeauftragter Digitalisierung der Wirtschaftskammer

Der E-Government Monitor 2017 der Initiative D21¹ zeigt einen langfristigen Trend steigender Nutzung von E-Government in Österreich und in der Schweiz, während die Nutzerzahlen in Deutschland auf vergleichsweise geringem Niveau stagnieren.

Mit ein Grund für die zunehmende Nutzung in Österreich könnten schlicht finanzielle Anreize sein: Bei elektronischer Antragstellung können hier bis zu 40 Prozent der Gebühren eingespart werden. Zur Abgabe einer elektronischen Steuererklärung werden die Bürger mit einer Gutschrift motiviert, die im Anschluss innerhalb einer Woche ausbezahlt wird. Geringere Gebühren und schnellere Bearbeitung sind also möglicherweise die Haupttreiber. Oder machen wir es gleich so wie Estland oder Dänemark: Dort herrscht Zwang per Gesetz. Alle Bürgerinnen und Bürger müssen ihre Behördengänge elektronisch erledigen. Oder man macht es so wie in Schweden und Österreich: Das Finanzamt erstellt die Steuererklärung für die Bürgerinnen und Bürger ganz automatisch und schickt diese einfach zu. Ähnliches gilt in Österreich bei der Geburt eines Kindes: Die Familienbeihilfe muss nicht mehr beantragt werden. Stattdessen prüft die Finanzverwaltung alle Voraussetzungen automatisch und über-

weist die Familienbeihilfe ohne vorherigen Antrag auf ein Konto der Eltern. Sollten dabei noch Informationen fehlen, wie etwa die Bankverbindung, werden die Eltern ersucht, die Daten bekannt zu geben.²

Ein Grund für die geringe Nutzung von E-Government-Services ist in vielen Ländern deren mangelnde Bekanntheit. So kann man zum Beispiel in Wien die aktuellen Wartezeiten in den Passämtern³ im Internet nachschauen oder gleich online einen Termin reservieren. Diesen Online-Service benötigt man allerdings nur alle zehn Jahre und gerade dann muss einem Nutzer der Name der entsprechenden Internetseite einfallen. Besser wäre hier ein automatischer Erinnerungsservice, der darauf hinweist, wann ein amtliches Dokument abläuft und unter welcher Webseite ein Termin zur Verlängerung reserviert werden kann. Dies ist allerdings leider aus Datenschutzgründen nicht möglich.

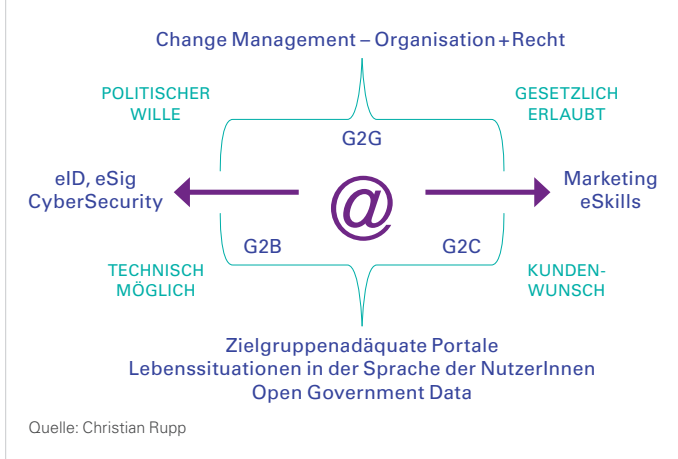
Zudem hängt die Einführung und Nutzung von E-Government-Lösungen stets auch mit digitaler Bildung zusammen. Daher sollten die berühmten Digital Skills (inklusive Internetsicherheit) bereits ab dem Kindergarten trainiert werden, in alle Erwachsenenbildungsprogramme und

¹ Vgl. www.egovernment-monitor.de

² Antragslose Familienbeihilfe bei Geburt eines Kindes in Österreich seit 2015: www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/8/Seite.080711.html#Verfahrensablauf

³ Vgl. www.wien.gv.at/wartezeiten/passservice/

Abbildung: Perspektiven bei der Implementierung von Digitalstrategien



Unternehmensschulungen integriert sein und insbesondere in den Behörden selbst gelehrt werden. Österreich hat dazu bereits seit 20 Jahren in den Verwaltungsakademien einen E-Government-Schwerpunkt⁴ etabliert. Die Veranstaltungsserie digital.now (ehemals „TELEFIT“) zu E-Government und E-Business für Unternehmen gibt es seit 1997.⁵

Eine Nutzungsbarriere ist auch die fehlende Durchgängigkeit. Dazu braucht es gemeinsame Standards, einheitliche Verfahren und die Nutzung der gleichen Infrastruktur. Die in Österreich verpflichtende elektronische Akte (ELAK⁶) in allen Bundesministerien wurde dort bereits 2001 gestartet und der Portalverbund⁷ besteht schon seit dem Jahr 2003.

Jetzt kommt die E-Government-Agenda der EU als neue Herausforderung auf die EU-Mitgliedsländer zu: Die Behörden und sonstigen öffentlichen Stellen in der Europäischen Union sollen bis 2020 offene, effiziente und inklusive Einrichtungen werden, die grenzübergreifende, personalisierte, nutzerfreundliche und – über alle Abläufe hinweg – vollständig digitale öffentliche Dienste für alle Menschen und Unternehmen in der EU anbieten. Das heißt: Standards (zum Beispiel eIDAS-Verordnung⁸) müssen grenzüberschreitend in ganz Europa nutzbar gemacht werden und neue Grundprinzipien sollen gelten:

- „Standardmäßig digital“ (Digital First): Öffentliche Verwaltungen sollen ihre

Dienstleistungen vorzugsweise digital erbringen (und dazu auch maschinenlesbare Informationen bereitstellen).

- „Einmalige Erfassung“ (Once Only): Öffentliche Verwaltungen sollen sicherstellen, dass die Menschen und Unternehmen dieselben Informationen nur einmal übermitteln. Soweit zulässig, sind diese Daten unter vollständiger Beachtung der Datenschutzvorschriften intern (bzw. EU-weit) mehrmals zu verwenden, um eine unnötige zusätzliche Belastung der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen zu vermeiden.⁹

Letzteres ist in Österreich im Registergesetz schon seit längerem geregelt. Behörden sind verpflichtet, auf die vorhandenen Daten von Betroffenen aus elektronischen Registern eines Auftraggebers des öffentlichen Sektors zurückzugreifen. Bestimmte Daten (wie etwa Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldezettel oder Firmenbucheinträge) müssen somit nicht mehr von den Betroffenen vorgelegt werden, sondern von der Behörde mit Zustimmung der Betroffenen oder aufgrund einer gesetzlichen Ermächtigung direkt bei einem elektronischen Register angefragt werden. Das E-Government-Gesetz ist in Österreich im Übrigen seit 1.3.2004 in Kraft. Ganz neu seit Novellierung 2017 gilt zudem das „Recht auf elektronischen Verkehr“ mit Gerichten und Verwaltungsbehörden.

Ask Siri or Alexa – E-Government: It's a journey not a destination!

Seit einigen Monaten gibt es in Österreich die ersten Chatbots¹⁰ im Bereich

E-Government. Beim Patentamt beantwortet beispielsweise Albert¹¹ Fragen zu Patenten und der WienBot¹² liefert über den Facebook Messenger derzeit Antworten auf knapp 250 Fragen, etwa zu Bezirksämtern, Veranstaltungen oder zum Thema Parken.

Das österreichische Portal für offene Daten¹³ hat bereits 2014 den UN Public Service Award gewonnen und aktuell wird überlegt, wie die Blockchain-Technologie¹⁴ die Datenqualität von Open Government Data (OGD) steigern kann.

Bei der Implementierung einer Digitalstrategie (vergleiche Abbildung) bewegen wir uns nach meiner Erfahrung immer zwischen vier Fragen:

- Was ist technisch möglich oder was wollen wir mit Technologie bezwecken?
- Was ist rechtlich erlaubt oder wie flexibel sind wir, den gesetzlichen Rahmen auszuschöpfen?
- Gibt es einen politischen Willen, diesen zu ändern, und ist die Organisation reif für die digitale Transformation?
- Wie viele Services haben wir und welche nutzen unsere Kunden bzw. haben wir diese schon einmal danach gefragt?

Der gesellschaftliche und der technologische Wandel fordern den öffentlichen Sektor immens. Im Zuge dessen muss sich dieser kontinuierlich neuen Fragen und Herausforderungen stellen. Eine davon ist etwa, wie wir mithilfe neuer Methoden (zum Beispiel Design Thinking, Rapid Prototyping, Gameification) E-Services gemeinsam erdenken können. Österreich hat dafür als Experimentierfläche das sogenannte GovLabAustria¹⁵ für Verwaltung und Gesellschaft zusammen mit der Wissenschaft gegründet.

Auf der digitalen Reise muss die Verwaltung mit bestem Beispiel vorangehen und innovativ handeln, auch wenn dies nicht unmittelbar dem Naturell der öffentlichen Hand entspricht. |

⁴ Vgl. www.oeffentlicherdienst.gv.at/vab/seminarprogramm/index_2016.html

⁵ Vgl. www.telefit.at

⁶ Vgl. www.digitales.oesterreich.gv.at/der-elektronische-akt-elak-

⁷ Alle zwischen Bund, Ländern, Städten und Gemeinden vereinbarten Standards werden auf dem Referenzserver veröffentlicht. Der Portalverbund 1.0, erstellt am 30.1.2003, siehe www.ref.gv.at/Portalverbund.577.0.html

⁸ eIDAS steht für "electronic IDentification, Authentication and trust Services".

⁹ Vgl. EU-Projekte unter www.scoop4c.eu und <http://toop.eu/>

¹⁰ Chatbot ist ein zusammengesetztes Wort aus dem englischen „chat“ (Unterhaltung) und „bot“ für Roboter.

¹¹ Vgl. www.patentamt.at/de/albert

¹² Vgl. www.facebook.com/wienbot

¹³ Vgl. www.data.gv.at

¹⁴ Vgl. www.blockchain-austria.gv.at

¹⁵ Vgl. <http://govlab-austria.gv.at>