

Landesrechnungshof Steiermark

Prüfbericht

E-Government



DARSTELLUNG DER PRÜFUNGSERGEBNISSE

Alle personenbezogenen Bezeichnungen werden aus Gründen der Übersichtlichkeit und einfachen Lesbarkeit nur in einer Geschlechtsform gewählt und gelten gleichermaßen für Frauen und Männer.

In Tabellen und Anlagen des Berichtes können bei den Summen von Beträgen und Prozentangaben durch die EDV-gestützte Verarbeitung der Daten rundungsbedingte Rechendifferenzen auftreten.

Zitierte Textstellen werden im Bericht in kursiver Schriftart dargestellt.

Landesrechnungshof Steiermark
8010 Graz, Trauttmansdorffgasse 2
T: 0316/877-2250
E: lrh@stmk.gv.at
www.landesrechnungshof.steiermark.at

Berichtzahl: LRH 10 E 1/2010 - 12

INHALTSVERZEICHNIS

KURZFASSUNG	3
1. PRÜFUNGSGEGENSTAND	4
1.1 Prüfungskompetenz und Prüfungsmaßstab	4
1.2 Stellungnahmen zum Prüfbericht	5
2. BEGRIFFSDEFINITION E-GOVERNMENT	6
3. RAHMENBEDINGUNGEN DES STEIRISCHEN E-GOVERNMENTS	7
3.1 Europa.....	7
3.2 Österreich.....	8
4. E-GOVERNMENT IN DER LANDESVERWALTUNG	9
4.1 Juni 1998: Kooperation Bund/Länder	9
4.2 März 2000: EU – Informationsgesellschaft für alle	9
4.3 April 2000: E-Government-Initiative für den steirischen Landesdienst.....	9
4.4 November 2000: E-Government Arbeitsgruppe Bund-Länder-Städte-Gemeinden (BLSG)	10
4.5 Mai 2002: E-Government-Strategie Steiermark	10
4.6 Juni 2004: Ausarbeiten des Masterplans Steiermark.....	11
4.7 Februar 2006: Vorlage des Masterplans	12
4.7.1 Erste E-Government – Erfahrungen aus dem Familienpass	12
4.7.2 Bürgerkarte und digitale Signatur	14
4.7.3 Umsetzungen.....	16
4.7.4 Offene Potenziale des E-Governments	18
4.7.5 Prioritäten des steirischen E-Governments	20
5. BUDGET	26
6. BUNDESLÄNDERVERGLEICH	28
7. FESTSTELLUNGEN UND EMPFEHLUNGEN	33

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

A	Abteilung
ao.	außerordentlich
ASV	Amtssachverständige/r
BG	Bundesgesetz
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BM	Bundesministerium
BRZ	Bundesrechenzentrum
BvergG	Bundesvergabegesetz 2006
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
ELAK	Elektronischer Akt
EZ	Einlagezahl
FA	Fachabteilung
FIS	Fachinformationssystem
GZ	Geschäftszeichen
HKZ	Heizkostenzuschuss
IT	Informationstechnik
LG	Landesgesetz
LGBI.	Landesgesetzblatt
lit.	litera
LRH	Landesrechnungshof
L-VG	Landes – Verfassungsgesetz 2010
MIS	Managementinformationssystem
o.	ordentlich
p. a.	per anno
RA	Rechnungsabschluss
RSB	Regierungssitzungsbeschluss
SV	Sachverständige/r
VA	Voranschlag
VB	Vertragsbedienstete/r
ZVR	Zentrales Vereinsregister

KURZFASSUNG

Der Landesrechnungshof überprüfte das E-Government in der Landesverwaltung. Im Vordergrund der Prüfung stand die Entwicklung, die strategische Ausrichtung und der Stand der Umsetzung.

Die Steiermark hat sich vor der Implementierung von E-Government zweckmäßigerweise, früh um eine konzertierte Vorgehensweise aller Bundesländer auf Bundesebene bemüht.

Im Jahr 2000 startete die Landesregierung eine E-Government – Initiative. Der Bericht an die Landesregierung über die Ausgangsbasis zeigte eine günstige Situation der IT-Infrastruktur hinsichtlich Hard- und Software auf.

Zu diesem Zeitpunkt fehlten jedoch noch rechtlich notwendige Rahmenbedingungen auf Bundesebene. So wurde das E-Government – Gesetz erst am 27. Februar 2004 erlassen. Die Festlegungen über die konkrete steirische Vorgangsweise beschloss die Landesregierung am 27. Februar 2006 mit dem E-Government Masterplan Steiermark.

Der Landes-IT sind E-Government - Lösungen gelungen, die in Bewerbungen teilweise sogar mehrfach ausgezeichnet wurden. Die Landesverwaltung bemühte sich um Erhebung der größten E-Government-Potenziale.

Zukunftssichere E-Government-Lösungen bieten Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft:

- rasche und umfassende Informationen in allen Verwaltungsfragen
- interaktive Kommunikation und sichere Transaktionen
- online Dienstleistungen unabhängig von Ort und Zeit
- die Möglichkeit einer aktiven Mitwirkung

Der Einsatz von E-Government erfordert zusätzliche IT-Ressourcen im Budget- und Personalbereich und die Bereitschaft zur Anpassung vorhandener Ablaufprozesse in allen Geschäftsfeldern. Die IT-Abteilung weist auf knappe Ressourcen im Budget- und Personalbereich hin.

Durch E-Government werden einerseits effizientere Arbeitsprozesse möglich. Sie erfordern aber andererseits den Einsatz neuer vor allem aufwendiger IT-Technologien. Allgemein ist im IT-Bereich eine zunehmende Spezialisierung der Berufsbilder erkennbar. Die derzeitigen Berufsbilder der Landes-IT - Organisator, Programmierer, Web-Designer - sollten evaluiert und erforderlichenfalls neu definiert werden.

Nach erfolgter Aufgaben- und Organisationsreform sollten die Verwaltungsprozesse evaluiert und nach Möglichkeit unter verstärkter Nutzung der E-Government – Potenziale Verfahrensvereinfachungen herbeigeführt werden.

1. PRÜFUNGSGEGENSTAND

Der Landesrechnungshof überprüfte das

E-Government in der Landesverwaltung.

Im Vordergrund der Prüfung stand die Entwicklung, die strategische Ausrichtung und der Stand der Umsetzung. Nicht Gegenstand der Prüfung waren Vergabe- und Beschaffungsvorgänge, sowie konkrete Abwicklungen einzelner Teilprojekte bzw. umgesetzte Teillösungen in den jeweiligen Verwaltungsbereichen.

Die Prüfung umfasste den Zeitraum vom 1. Jänner 2001 bis 31. Dezember 2010.

Zuständiger politischer Referent ist nach der Geschäftsverteilung der Steiermärkischen Landesregierung **Herr Landeshauptmann Mag. Franz Voves**.

Laut Geschäftseinteilung des Amtes der Steiermärkischen Landesregierung zählt „Informationsmanagement und E-Government“ zum selbständigen Wirkungsbereich des Landes, worunter die Landes-, Hoheits- oder Privatwirtschaftsverwaltung fallen. Dieser Bereich ist der FA1B „Informationstechnik“ zugeordnet.

1.1 Prüfungskompetenz und Prüfungsmaßstab

Die Prüfungszuständigkeit des Landesrechnungshofes ist gemäß Art. 50 Abs. 1 Z. 1 Landes-Verfassungsgesetz 2010 (L-VG) gegeben.

Als Prüfungsmaßstäbe hat der Landesrechnungshof die ziffernmäßige Richtigkeit, die Übereinstimmung mit den bestehenden Rechtsvorschriften, die Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit heranzuziehen (Art. 49 Abs. 1 L-VG).

Der Landesrechnungshof hat aus Anlass seiner Prüfungen Vorschläge für eine Beseitigung von Mängeln zu erstatten sowie Hinweise auf die Möglichkeit der Verminderung oder Vermeidung von Ausgaben und der Erhöhung oder Schaffung von Einnahmen zu geben (Art. 49 Abs. 3 L-VG).

Grundlage der Prüfung waren die Auskünfte und vorgelegten Unterlagen der Fachabteilung 1B – Informationstechnik sowie eigene Recherchen und Wahrnehmungen des Landesrechnungshofes.

1.2 Stellungnahmen zum Prüfbericht

Die Stellungnahme des **Herrn Landeshauptmannes Mag. Franz Voves** ist in kursiver Schrift direkt in den jeweiligen Berichtabschnitten eingearbeitet.

Frau Landesfinanzreferentin Landesrätin Dr. Bettina Vollath nahm den gegenständlichen Prüfbericht zur Kenntnis und äußerte sich darüber hinaus wie folgt:

Zu den Feststellungen des Landesrechnungshofes wird festgehalten, dass die Evaluierung der Prozesse des Landesrechnungswesens Gegenstand der beabsichtigten Haushaltsreform bzw. der Verwaltungsreform sein wird.

2. BEGRIFFSDEFINITION E-GOVERNMENT

Unter E-Government versteht man "elektronisches" Regieren und Verwalten unter Nutzung des Internets, um Informationen bereit zu stellen, Kommunikation und Geschäftsvorfälle abzuwickeln, in einer weiteren Entwicklungsstufe: die Bürger in die Erledigung öffentlicher Angelegenheiten und in politische und Verwaltungsprozesse einzubeziehen.

Zukunftssichere E-Government-Lösungen bieten Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft:

- rasche und umfassende Informationen in allen Verwaltungsfragen
- interaktive Kommunikation und sichere Transaktionen
- online Dienstleistungen unabhängig von Ort und Zeit
- die Möglichkeit einer aktiven Mitwirkung

3. RAHMENBEDINGUNGEN DES STEIRISCHEN E-GOVERNMENTS

3.1 Europa

Bereits zu Beginn des vorangegangenen Jahrzehnts, hat Europa die Bedeutung der Entwicklungen im IT-Bereich und besonders des Internets, als wichtigen Faktor für die Volkswirtschaften der Mitgliedsländer erkannt. Seither wurden mehrere Aktionspläne beschlossen, deren Ziele auf nationaler Ebene zu verfolgen sind. So sollten mit der „i2010-Initiative“ fünf Hauptziele im Bereich E-Government und konkrete Zielsetzungen verfolgt werden:

- Kein Bürger bleibt zurück – Vorantreibung der digitalen Integration durch elektronische Behördendienste, damit bis 2010 allen Bürgern vertrauenswürdige, innovative Dienste mit einfachem Zugang zur Verfügung stehen;
- Echte Effizienz und Effektivität – Leistung eines wesentlichen Beitrags, damit bis 2010 eine hohe Nutzerzufriedenheit, Transparenz und Verantwortlichkeit sowie ein geringerer Verwaltungsaufwand und Effizienzgewinne erreicht werden;
- Einführung sichtbarer Schlüsseldienste für Bürger und Unternehmen – bis 2010 soll die Vergabe öffentlicher Aufträge zu 100 % elektronisch möglich sein und zu 50 % auch tatsächlich elektronisch abgewickelt werden, außerdem soll Einigung über die Zusammenarbeit bei weiteren sichtbaren Schlüsseldiensten für die Bürger erzielt werden;
- Schaffung der Voraussetzungen – den Bürgern und Unternehmen soll bis 2010 europaweit ein bequemer, sicherer, interoperabler und authentifizierter Zugang zu öffentlichen Diensten zur Verfügung stehen;
- Stärkung der Bürgerbeteiligung und der demokratischen Entscheidungsprozesse – Demonstration von Mitteln zur effektiven öffentlichen Diskussion und Beteiligung an der demokratischen Entscheidungsfindung.

Der E-Government-Entwicklung trägt das seit 2006 laufende Programm „Scenario building and roadmapping“ Rechnung. Es soll Anforderungen an E-Government im Jahr 2020 erforschen:

- elektronische Vergabe öffentlicher Aufträge,
- verbesserte europaweite Stellensuchdienste,
- Sozialversicherungsdienste

E-Government hat durch die Dienstleistungsrichtlinie der Europäischen Union einen neuen Stellenwert erhalten. Sie verpflichtet die öffentliche Verwaltung zu einem „einheitlichen Ansprechpartner“. Das ist nur über „E-Government-Prozesse“ realisierbar.

3.2 Österreich

Seit 1. März 2004 gilt in Österreich das E-Government-Gesetz. Weiters hat die Bundesregierung die Vorgaben der „i2010-Initiative“ (siehe 3.1) aufgenommen.

Im Regierungsprogramm 2007 bis 2010 der Bundesregierung haben

- E-Voting als nächster Schritt zur Erhöhung der Wahlbeteiligung
- Interkommunale Zusammenarbeit
- One – Stop – Shop – Prinzip
- Ausbau der E-Government – Dienste
- digitale Signatur

Relevanz.

Mit dem E-Government ist ein hohes Einsparungspotenzial in der Verwaltung verbunden. Es senkt Kosten und ermöglicht öffentliche Leistungen schneller und effizienter zu erbringen.

Es bietet zudem folgende Vorteile:

- verbessertes Service für Bürger sowie Unternehmen
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit für Unternehmen
- von Zeit und Ort unabhängige Nutzung durch online Behördenwege
- Wegfall der Urkundenvorlage im Verfahren durch verpflichtende Behördenabfragen.

4. E-GOVERNMENT IN DER LANDESVRWALTUNG

Als Meilensteine der Entwicklung mit Bezug auf die Steiermark sind zu nennen:

4.1 Juni 1998: Kooperation Bund/Länder

Bereits im Juni 1998 wurde eine engere Kooperation zwischen Bund und Ländern vereinbart, weil man erkannte, dass die neuen (Web-)Technologien Potenziale eröffnen und ein gemeinsames Vorgehen als zweckmäßig betrachtet wurde.

4.2 März 2000: EU – Informationsgesellschaft für alle

Am 23. und 24. März 2000 wurden beim EU-Sondergipfel zu Beschäftigung und Modernisierung der Wirtschaft Beschlüsse zur „Informationsgesellschaft für alle“ gefasst.

4.3 April 2000: E-Government-Initiative für den steirischen Landesdienst

Die Steiermärkische Landesregierung erteilte mit Regierungssitzungsbeschluss vom 10. April 2000 den Auftrag, eine „**E-Government-Initiative für den steirischen Landesdienst**“ vorzubereiten.

Der Landesregierung lag ein umfassender Bericht über den Stand der steirischen Landes-IT vor sowie eine Darstellung der notwendigen infrastrukturellen Maßnahmen, die für eine Ausrichtung auf E-Government notwendig waren.

Im Amtsvortrag zum Regierungssitzungsbeschluss wird auf die knappen budgetären und personellen Ressourcen verwiesen:

„Voraussetzung für die „E-Government-Initiative für den steirischen Landesdienst“ ist eine grundsätzliche Willensäußerung der Steiermärkischen Landesregierung im Hinblick auf die zu erwartenden Kosten und den erforderlichen Personalbedarf. Zur Budgetsituation ist zu sagen, dass auf Grund des Landesvoranschlages 2000 derzeit ca. 16.000,-- ATS pro EDV-Arbeitsplatz zur Verfügung stehen. Ziel muss es sein, dem Beispiel anderer Länder wie Wien, Oberösterreich und Niederösterreich zu folgen, in welchen zwischen 30.000,-- und 40.000,-- ATS zur Verfügung stehen.“

Die Landesregierung erteilte schließlich den Auftrag, in Absprache mit allen Ressorts und Dienststellen weitere Details zu entwickeln und projektbezogen die erforderlichen Beschlüsse vorzubereiten.

4.4 November 2000: E-Government Arbeitsgruppe Bund-Länder-Städte-Gemeinden (BLSG)

Die Implementierung von E-Government in der Steiermark sollte innerhalb grundlegender Rahmenbedingungen und Ziele auf europäischer und nationaler Ebene erfolgen. Ein steirischer Alleingang wäre mit dem Risiko behaftet gewesen, dass neue Rahmenbedingungen einen Anpassungsbedarf bei bereits entwickelten Lösungen ausgelöst hätten.

Die Landesamtsdirektorenkonferenz befasste sich in ihrer Tagung am 8. November 2000 unter anderem mit dem Erfordernis einer zwischen Bund, Ländern und Gemeinden abgestimmten Vorgangsweise im Bereich E-Government und fasste den Beschluss eine **länderübergreifende E-Government Arbeitsgruppe** einzurichten.

Für die Arbeitsgruppe wurde ein eigenes Web-Portal eingerichtet. Es ist im Internet erreichbar und teilweise öffentlich, in bestimmten Bereichen nur für die Arbeitsgruppenmitglieder zugänglich. Die Themen, die von der Arbeitsgruppe bearbeitet werden sind unter <http://reference.e-government.gv.at/Portalverbund.577.0.html> einsehbar.

4.5 Mai 2002: E-Government-Strategie Steiermark

Der Landesamtsdirektor richtete eine Arbeitsgruppe mit folgendem Zweck ein:

Zur Festlegung und Umsetzung einer Strategie für das Informationsmanagement und E-Government in der steirischen Landesverwaltung wird eine Arbeitsgruppe eingerichtet. Diese soll die strategischen Rahmenbedingungen, die im Zusammenhang mit der rasanten Entwicklung der Informationstechnologie und des Internets für die Verwaltung festzulegen sind, auf der Basis der im Jahr 2001 von der FA1B entwickelten "Strategie für das Informationsmanagement und für E-Government" erarbeiten. Die Arbeitsgruppe soll sich mit abteilungsübergreifenden Themen im Bereich von Informationstechnologie und E-Government (z. B. Schnittstellen, gemeinsame Basisfunktionen, Sicherheitsfragen etc.) befassen. Die durch die neuen Technologien aufgeworfenen und anstehenden Fragen können dabei nur durch den gemeinsamen Input von Juristen, Personalmanagern, IT-Spezialisten und

Finanzexperten gelöst werden. Das Projekt dient auch dazu, teure Fehlentwicklungen und Alleingänge von Dienststellen durch die unabgestimmte Errichtung von Informationssystemen zu verhindern.

Der Abschlussbericht lag im Jänner 2005 vor und enthielt auszugsweise folgende Aussagen:

- Die Informationssysteme übernehmen zunehmend die Schnittstelle zum Bürger. Es findet somit ein Paradigmenwechsel – Übergang vom Verwaltungsfokus zum Bürgerfokus – statt.
- Informationsmanagement ist die Voraussetzung für effektives E-Government.
- E-Government braucht darüber hinaus die politische Trägerschaft und einheitliche Schnittstellen zu Bürgern, Unternehmen und anderen Verwaltungseinheiten (Styleguide, Zustellung, elektronisches Bezahlen, Signatur, Portalverbund).

4.6 Juni 2004: Ausarbeiten des Masterplans Steiermark

Im Juni 2004 beschloss die Landesregierung, dass die Fachabteilungen 1A und 1B einen Vorschlag für eine koordinierte Umsetzung von E-Government in den einzelnen Verfahren erarbeiten sollen. Im Amtsvortrag des Beschlusses werden die Motive und Ziele eines Masterplans erläutert:

Damit der durch E-Government mögliche Nutzen möglichst rasch erreicht werden kann, **ist ein E-Government Masterplan Steiermark zu erstellen**. Dieser Plan soll die elektronische Unterstützung aller wesentlichen Leistungen der Landesverwaltung festlegen. Dabei sollen alle nach dem neuesten Stand der Technik und der E-Government-Koordination verfügbaren elektronischen Teilfunktionen berücksichtigt werden. **Bei den Umsetzungsplänen ist nicht von einer 1:1-Umsetzung der Papierabläufe auszugehen**. Die Verfahren sind vielmehr auf eine bestmögliche Abwicklung mit elektronischen Systemen hin auszurichten. Wenn derartige Verfahrensoptimierungen durch eine Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen ermöglicht oder erleichtert werden, sind entsprechende Änderungen anzuregen.

Folgende Teilziele sollen dabei erreicht werden:

- Identifizierung der durch E-Government-Funktionen zu unterstützenden Leistungen
- Planung des effizienten Zusammenspiels der einzelnen Komponenten
- Ermittlung der Kosten und des Nutzens der elektronischen Unterstützung pro Verfahren
- Vorschläge zur Optimierung von Verfahren
- Erstellung eines Vorschlags für eine Priorisierung und einen Umsetzungsterminplan
- Abstimmung der Maßnahmen mit anderen Ländern im Bereich der mittelbaren Bundesverwaltung zur Reduktion der Kosten
- Aufbau eines Informationssystems zur leichteren Gestaltung und Auswertbarkeit der obigen Informationen
- Die Fachabteilung 1B wird beauftragt, in Zusammenarbeit mit der Fachabteilung 1A einen Vorschlag für eine koordinierte Umsetzung von E-Government in den einzelnen Verfahren zu erarbeiten.

4.7 Februar 2006: Vorlage des Masterplans

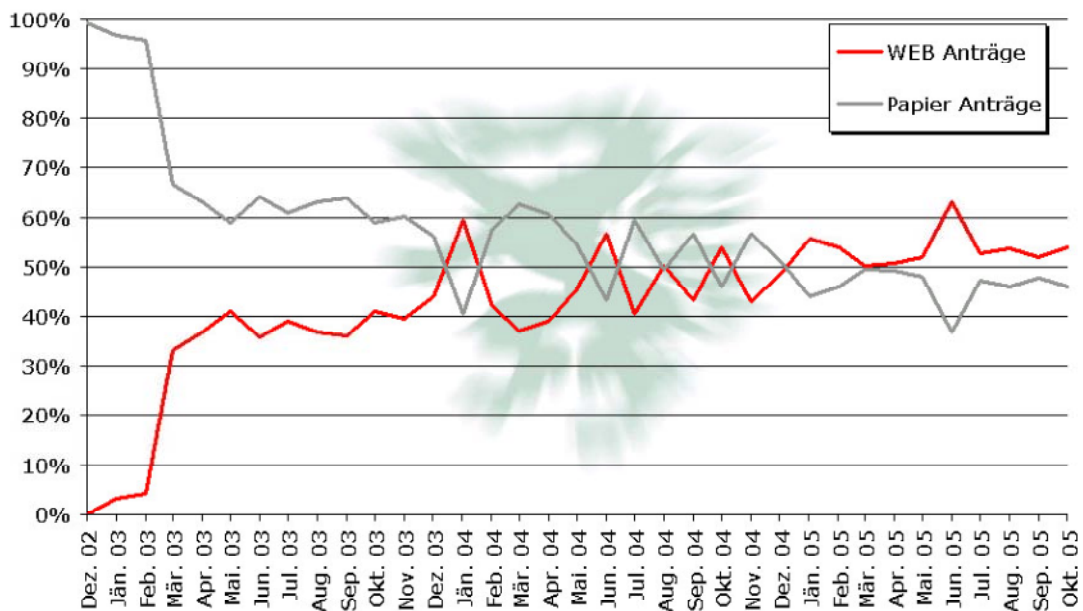
Am 27. Februar 2006 beschloss die Landesregierung den E-Government Masterplan Steiermark. Im Amtsvortrag berichtete die FA1B über den Stand der E-Government-Entwicklung auf nationaler und steirischer Ebene. Er ist auch die Basis für die künftige Entwicklung der Landes-IT und der priorisierten E-Government-Projekte.

Zu diesem Zeitpunkt hatte die FA1B den Familienpass bereits auf E-Government umgestellt und konnte über erste Wirkungen berichten.

4.7.1 Erste E-Government – Erfahrungen aus dem Familienpass

Erste Erfahrungen zeigen eine hohe Akzeptanz bei einfachen Verfahren. So wird die Ausstellung des Familienpasses bereits von mehr als 50 % der Antragsteller online beantragt.

Familienpass Stand Oktober 2005



Quelle: Regierungssitzungsbeschluss über den Masterplan vom 27. Februar 2006

Das automatisierte Zusammenspiel der einzelnen Systeme sichert Bürgerservice auf höchstem Niveau und ermöglicht gleichzeitig Einsparungen in der Verwaltung:

Anträge können vollautomatisch protokolliert und in die Fachdatenbanken eingespeichert werden. Der Bürger erhält eine sofortige Eingangsbestätigung, die Erfassung der Anträge durch den Beamten entfällt, aufwändige Nachfragen bei fehlerhaften Anträgen können stark reduziert werden.

Registerabfragen (Zentrales Melderegister, Adressregister usw.) können vollautomatisch in E-Government-Anträge eingespielt werden. So können Beilagen entfallen. Die Antragsabwicklung vereinfacht sich für Bürger und Verwaltung.

Erledigungen können elektronisch zugestellt werden. Das erspart Zeit und Portokosten. Verwaltungsleistungen können behördenübergreifend nach Lebenssituationen (z. B. Heirat, Geburt, Schuleintritt etc.) angeboten werden. Dadurch entfällt langwieriges Suchen auf verschiedenen Web-Seiten.

Die Bürgerkarte, die elektronische Zustellung, das Standarddokumentenregister und das Adressregister wurden im E-Government-Gesetz, welches am 27. Februar 2004 erlassen wurde, sowie in weiteren Gesetzen und Verordnungen auch gesetzlich geregelt.

Die Bürgerkarte eröffnet dem Bürger nicht nur den authentifizierten Zugang zu öffentlichen Diensten, sondern ermöglicht ihm auch digitale Dokumente zu signieren.

4.7.2 Bürgerkarte und digitale Signatur

Interessiert sich der Bürger für eine Bürgerkarte, gibt es für ihn zwei wesentliche Informationsquellen:

- Das Bürgerkartenportal <http://www.buergerkarte.at>, herausgegeben von der A-Sit Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria, einem gemeinnützigen Verein, dessen Organe aus dem Bundesministerium für Finanzen, der Österreichischen Nationalbank und der Technischen Universität Graz bestehen.
- Der Zertifikatsanbieter A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH <http://www.a-trust.at>, dessen Gesellschafter aus mehreren Banken, der Wirtschaftskammer und dem Rechtsanwaltskammertag bestehen.

Beide bieten Informationen an, wie und wozu der Bürger eine Bürgerkarte nutzen und erwerben kann. Die Empfehlungen, welche Geräte und Software der Bürger beschaffen und installieren sollte, differieren. Der wesentlichste Unterschied ist die Auswahl der Bürgerkartenumgebung.

Der Bund implementiert die Bürgerkartenumgebung auf seinen Servern. Das bedeutet für den Bürger, dass er beispielsweise für eine Anmeldung auf Finanz-Online überhaupt keine Bürgerkartensoftware auf seinem Rechner benötigt.

Nur für ältere Anwendungen werden mehrere Bürgerkartenumgebungen zum Download angeboten. Welche „ältere Anwendungen“ beispielsweise eine Bürgerkartenumgebung benötigen, listet die A-Sit nicht auf. Sie verweist jedoch auf eine Empfehlung des Bundeskanzleramtes:

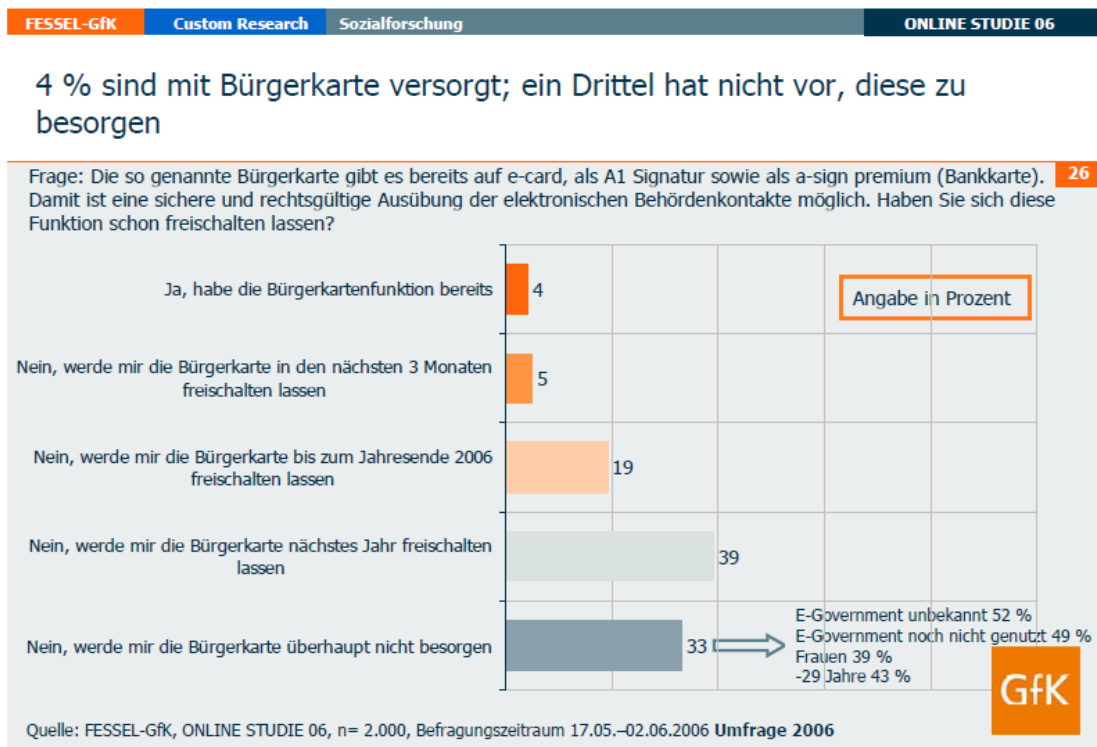
„Die vom Bundeskanzleramt empfohlene Bürgerkarten-Software heißt Mocca.“
MOCCA - Modular Open Citizen Card Architecture ist ein vom E-Government Innovationszentrum (EGIZ) gestartetes Projekt zur Implementierung einer freien, modularen, open-source Bürgerkartenumgebung.

Als eine der Alternativen verweist die A-Sit auf A-Trust. Die Zertifikate werden von der A-Trust GmbH ausgegeben und verwaltet. Auf der Homepage der Firma A-Trust werden ähnlich der Homepage der A-Sit, Hard- und Software für Bürgerkartenfunktionen angeboten. Hier erhält der Bürger auch jene Software, die das Telebanking ermöglicht.

Die Bürgerkarte bietet dem Bürger nicht nur Vorteile im Umgang mit öffentlichen Rechtsträgern, sondern auch im alltäglichen privaten und kommerziellen Bereich. So bietet die Bürgerkarte eine einfachere und sicherere Handhabung für das Telebanking im Vergleich zum PIN und TAN-Verfahren. Auch die Möglichkeit beispielsweise eine

Kündigung rechtsgültig digital signiert via E-Mail abzuwickeln, bietet Anreize für das Alltagsleben des Bürgers. Dennoch wurde die Bürgerkarte nicht, wie erhofft, akzeptiert. Auch die FA1B bestätigt den eher bescheidenen Anteil der im Privatbesitz befindlichen Zertifikate. Fessel-GfK hat im Jahre 2006 im Auftrag des Bundeskanzleramtes eine E-Governmentstudie durchgeführt:

Die Bürgerkarte



Studie: Monitoring E-Government
© 2006 FESSEL-GfK Institut für Marktforschung Ges.m.b.H.

SOZIALFORSCHUNG

Die Wirtschaft ist in der Plattform „Digitales Österreich“ vertreten. Bis dato wird von ihr die MOCCA-Strategie des Bundes nicht mitgetragen. Letztlich werden diese divergierenden Entwicklungen nicht zur Erhöhung der Akzeptanz durch den Bürger beitragen.

Die Einmalkosten für den Erwerb der Hardware müssen vom Bürger mit rund € 15,-- bis € 70,-- (Klasse 1 und 2 Kartenleser) veranschlagt werden. Die Zertifikate kosten rund € 16,-- pro Jahr.

Der Landesrechnungshof empfiehlt, dass die Steiermark für eine für alle Lebensbereiche verwendbare Form der Bürgerkartenfunktion in der „Plattform Digitales Österreich“ eintritt. Die Informationen für den Bürger sollten im Internet an einer

zentralen Stelle vorliegen, die ihn beim Erwerb und Betrieb der Bürgerkarte kompetent und umfassend beraten.

Die Entwicklung im Bereich der Bürgerkarte unterstreicht die Notwendigkeit und Entscheidung der Steiermark, bei der Implementierung von E-Government eine breite Trägerschaft zu suchen.

4.7.3 Umsetzungen

Einesteils mussten die Umsetzungen auf Basis der Ergebnisse der Arbeitsgruppe Bund-Länder-Städte-Gemeinden und somit des Masterplan – Österreich erfolgen, aber auch die Steiermark benötigte eine eigene Strategie in Form des Masterplan – Steiermark. Der folgende Teil befasst sich mit den bis zum Zeitpunkt der Beschlussfassung bereits erfolgten Umsetzungen der beiden Ebenen:

Der Masterplan - Österreich

Zur Festlegung von Querschnittsfunktionen hat die Steiermark im April 2003 die Erstellung eines Österreich-weiten Masterplans initiiert. Darin wurde eine Reihe von Querschnittsfunktionen definiert, welche die Basis für die E-Government-Umsetzung bilden. Der Masterplan wird von Bund, Ländern und Gemeinden in Form der sogenannten „E-Government-Roadmap“ umgesetzt und weiterentwickelt.

Folgende Funktionen wurden bis zum heutigen Zeitpunkt realisiert:

- **E-Government Styleguide:** Es wurde ein Styleguide für Antragsformulare entwickelt und zwischen den Gebietskörperschaften abgestimmt. Dieser Styleguide regelt nicht nur das Aussehen, sondern auch das Verhalten im Abschlussdialog.
- **Bürgerkarte/Signatur:** Das Konzept Bürgerkarte beinhaltet eine Signatur und die Personenidentifikation basierend auf der sogenannten Stammzahl. Die Bürgerkarte steht zur Zeit auf der E-Card, der Bankomatkarte und dem Handy zur Verfügung. Allerdings muss diese vom Karteninhaber aktiviert werden.
- **Elektronische Zustellung:** Ein Konzept für eine einheitliche elektronische Zustellung wurde entwickelt. Für die Pilotphase stellt der Bund einen Zustellserver kostenlos zur Verfügung. Die Abholung ist an die Benutzung der Bürgerkarte gebunden. Damit können auch RSa- und RSb-Zustellungen abgedeckt werden.
- **Elektronisches Bezahlen:** Mit eps-online steht ein System zur Verfügung, welches die Verknüpfung von Web-Anwendungen mit dem Telebanking

ermöglicht. Zahlungsaufforderung und Zahlungsbestätigung können zwischen den Systemen vollautomatisch ausgetauscht werden.

- **Register:** Das Zentrale Melderegister wurde um die Möglichkeit erweitert, die Grunddaten von Geburtsurkunde und Staatsbürgerschaftsnachweis zu speichern (Standarddokumentenregister). Die Daten dieser Dokumente werden auf Wunsch des Bürgers von der Meldebehörde erfasst. Damit kann deren Vorlage bei weiteren Amtswegen entfallen. Daneben wurden ein Österreich-weites Adressregister und ein Vereinsregister aufgebaut.
- **Behördeninterner Portalverbund:** Zwischen den Gebietskörperschaften wurde ein System vereinbart, das die Authentifizierung und die Rechteverwaltung der Verwaltungsorgane für übergreifende Anwendungen regelt. Damit können alle Anwendungen, für die man berechtigt ist, mit einem einzigen Login erreicht werden. Die Rechte eines Bediensteten können an einer einzigen Stelle, dem sogenannten Stammportal, verwaltet werden.

Der Masterplan – Steiermark

- **Formularserver:** Zusammen mit einem Unternehmen wurde ein Formularserver entwickelt, der es erlaubt, kostengünstig interaktive, elektronische Formulare zu erstellen. Dieser Formularserver wurde von den Bundesländern Oberösterreich, Salzburg, Kärnten und Burgenland sowie von Graz und den Kärntner Gemeinden angekauft. Damit konnten die Kosten von € 180.000,- auf € 50.000,- gesenkt werden. Darüber hinaus ergibt sich die Möglichkeit für weitere Einsparungen durch gemeinsame Entwicklung von Formularen der mittelbaren Bundesverwaltung. Mit diesem Server wurden eine Reihe von Formularen, wie z. B. der Heizkostenzuschuss und die Lenkererhebung, entwickelt.
- **Gewerbebeanmeldung:** In Kooperation mit der Wirtschaftskammer Steiermark wurde die Gewerbebeanmeldung als One-Stop-Service umgesetzt. Das EDV-System der Wirtschaftskammer wurde mit dem des Landes Steiermark gekoppelt. Damit konnte die Gewerbebeanmeldung nahtlos in die Beratung durch das Gründerservice integriert werden.
- **Tourismusstatistik:** Die Übermittlung der Tourismusstatistik durch die Gemeinden an das Land wurde auf ein elektronisches System umgestellt. Damit können die Gemeinden die Daten direkt in die Datenbank des Landes überspielen. Da das Land die Daten an die Statistik Austria übergibt, entfällt für die Gemeinden der zweite Meldeweg. Das Land hat sich die Nachbesetzung eines Dienstpostens erspart.
- **Rechnungsabschlüsse:** In den Vorjahren konnten die Rechnungsabschlüsse der Gemeinden wegen fehlender Personalkapazitäten nicht zeitgerecht in das Fachinformationssystem des Landes eingespielt werden. Die fristgerechte Berechnung des Maastricht-Defizites konnte nicht

durchgeführt werden. Mit der Einführung der vollautomatischen Übermittlung konnten die fristgerechte Erhebung ohne Personalaufstockung erreicht und die Qualität der Rechnungsabschlüsse deutlich erhöht werden.

- **Papierloser Landtag Steiermark (PALLAST):** Im Landtag werden mit der neuen Periode alle relevanten Dokumente nur mehr elektronisch übermittelt. Für die elektronische Unterschrift und die Identifikation wird das Bürgerkartenkonzept verwendet.

4.7.4 Offene Potenziale des E-Governments

Der Regierungssitzungsbeschluss über den Masterplan vom 27. Februar 2006 stellt folgende Potenziale zu bestehenden IT-Systemen fest:

„Querschnitts-Systeme mit E-Government-Relevanz

E-Government-Anwendungen weisen neben der Verknüpfung mit den jeweiligen Fachinformationssystemen einen starken Bezug zum Rechnungswesen, zur Aktenführung und zur Büroautomation auf. Der Status der in diesem Bereich eingesetzten Systeme ist wie folgt:

- **Elektronischer Akt:** *In der Fachabteilung 7C konnten durch die Einführung des elektronischen Aktes die Verfahrensdauer deutlich verkürzt und die Anzahl der abgewickelten Verfahren ohne Erhöhung des Personalstandes deutlich erhöht werden. In der Abteilung 5 sowie in den Fachabteilungen 1B und 1E wurde ebenfalls der elektronische Akt eingeführt. Eine ELAK-Wirtschaftlichkeitsuntersuchung soll Kosten und Nutzen einer ELAK-Einführung im Bereich der Landesverwaltung abschätzen.*
- **Rechnungswesen:** *Eine Reihe unterschiedlicher Systeme wurde durch ein SAP-System ersetzt. Damit erfolgt eine homogene Abbildung der Informationen und Abläufe des Rechnungswesens. Daraus ergibt sich ein Rationalisierungspotenzial von insgesamt etwa 10 Dienstposten, welches sich allerdings auf eine Vielzahl von Dienststellen verteilt.*
- **Büroautomation:** *In diesem Bereich ist ein Produkt in den Versionen 2000 und 2003 im Einsatz. Die Version 2003 kann neben dem produktspezifischen Format auch das für E-Government wichtige XML-Format verarbeiten. Vielfach wird auch das so genannte pdf-Format generiert, welches eine idente Ausgabe der Informationen auf unterschiedlichen Systemen ohne kostenpflichtige Software ermöglicht.“*

An dieser Stelle des Regierungssitzungsbeschlusses wird dem Rechnungswesen ein starker Bezug zum E-Government bescheinigt. In der Prioritätenreihung fand dies jedoch keinen Niederschlag.

Im Bericht des Landesrechnungshofes „Landesrechnungswesen – Neu“ (vom Landtag am 22. März 2011 zur Kenntnis genommen) wurde unter anderem die Unterlassung der Prozessanalysen und die nicht lukrierten Personaleinsparungen kritisiert.

Stellungnahme des Herrn Landeshauptmannes Mag. Franz Voves:

Der Landesrechnungshof bestätigt das Nutzenpotenzial des E-Government für die Verwaltung. Das Potenzial besteht primär aus Einsparungen durch zeitliche Entlastung bzw. im Sachkostenbereich (Porto). Eine Reihe von Einsparungen wurde bereits lukriert, weiteres Potenzial ist aber noch vorhanden. Dies betrifft vor allem die Bereiche Verwaltungsstrafen, Gewerbe, Wohnbeihilfe, Wohnbauförderung, Führerschein und Verein. Die im Rechnungshofbericht verwendete Grafik zum Einsparungspotenzial wurde inzwischen von der FA1B aktualisiert (siehe Seite 30).

E-Government ist, wie der Landesrechnungshof richtigerweise feststellt, kein Projekt oder Teilsegment der IT, sondern ein durch die Entwicklungen im Bereich der Internet-Technologien entstandenes Potenzial, das eine neue Ausrichtung bzw. Strategie nicht nur der IT, sondern der gesamten Geschäftstätigkeit erfordert.

Die Empfehlung des Landesrechnungshofes, Verwaltungsprozesse zu evaluieren und nach Möglichkeit unter verstärkter Nutzung der E-Government-Potenziale Verfahrensvereinfachungen herbeizuführen, wurde für die bereits umgesetzten Maßnahmen des E-Government-Masterplans berücksichtigt. Die dabei gewonnenen Erfahrungen und das verbesserte Know-How können damit in die noch nicht umgesetzten Bereiche eingebracht werden. Dies bedeutet eine umfassende Unterstützung der Prozesse durch elektronische Systeme, wodurch beträchtliche Einsparungen im Bereich der Verwaltung erzielt werden können.

Allerdings sind damit auch entsprechende Kosten und ein entsprechender Personalaufwand innerhalb der IT für die Implementierung der Systeme erforderlich. Die Ressourcen in der IT sind, bedingt durch die Budgetkürzung und eine Reihe von Pensionierungen so knapp bemessen, dass größere Projekte nur mit Sonderfinanzierungen und Verstärkungen des internen Personals abgewickelt werden können. Es sind daher Wege zu finden, wie die Einsparungen in anderen Bereichen für die IT-Investitionen verwendet werden können, weil sich sonst die Einsparungspotenziale nicht nutzen lassen.

Der Landesrechnungshof führt als Beispiel für eine mögliche Neugestaltung der Prozesse das Rechnungswesen an. In diesem Bereich dürfte tatsächlich ein hohes Optimierungspotenzial bestehen, welches aber nur in Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Stellen (Finanz, Organisation, Personal und IT) gehoben werden kann. Dies führt aller Voraussicht nach nicht nur zu einer Neuausrichtung der Prozesse, sondern auch zu geänderten Strukturen (Veränderung der organisatorischen Einbindung der Rechnungswesenagenden innerhalb einer Abteilung).

Der Landesrechnungshof hat in mehreren seiner Berichte der letzten Jahre auf das Potenzial eines Management-Informationssystems hingewiesen, welches das Geographische Informationssystem (GIS), das Landesrechnungswesen und den elektronischen Akt (ELAK) verbindet bzw. verknüpft. Mit dem Phänomen E-Government, bekommt dieser Aspekt neuerlich Aktualität.

Stellungnahme des Herrn Landeshauptmannes Mag. Franz Voves:

Der Rechnungshof empfiehlt die Implementierung eines Management-Informationssystems. Im Zuge des Controlling-Projektes der LAD werden zurzeit Systeme implementiert bzw. ausgebaut, womit künftig ein beträchtlicher Teil des Nutzens eines MIS lukriert werden kann. Maßnahmen und deren Wirkungen können damit gemessen und deren Zusammenhang kann auf räumlicher Ebene analysiert werden.

4.7.5 Prioritäten des steirischen E-Governments

Im Regierungssitzungsantrag über den Masterplan vom 27. Februar 2006 schlägt die FA1B der Landesregierung folgende Prioritäten vor:

...

Für die Erstellung einer Prioritätenreihung wurden die einzelnen Verfahren zu sogenannten Verfahrensbündeln zusammengefasst. So besteht beispielsweise das Verfahrensbündel „Verwaltungsstrafwesen“ aus folgenden Teilleistungen:

- *Strafverfügung*
- *Mahnungen*
- *Anonymverfügung*
- *Lenkererhebung*
- *Straferkenntnis*
- *Rechtshilfeersuchen*
- *Strafen – Teilzahlungen*
- *Verständigung vom Ausgang des Strafverfahrens*
- *Durchführung von Exekutionen*

Für diese Verfahrensbündel wurde ein Nutzenpotenzial auf Verwaltungsseite ermittelt, welches sich aus dem Einsparungspotenzial abzüglich der zu erwartenden jährlichen Kosten ergibt. Die folgende Grafik zeigt dieses Nutzenpotenzial für die Verfahrensbündel bzw. Leistungen:



Quelle: E-Government Masterplan Steiermark vom 27. Februar 2006

Die Landesverwaltung bemühte sich um Erhebung der größten E-Government-Potenziale und konzentrierte sich auf die Top 50 Verfahren bzw. Erhebung von Leistungen, die das Land erbringt.

Aus dieser Perspektive verliert das Landesrechnungswesen hinsichtlich E-Government an Bedeutung. Betrachtet man die vielen Prozesse, Belegsflüsse und Dienststellen von einer Bestellung bis zur Zahlung über die Landesbuchhaltung, wird das in diesem Bereich vorhandene Potenzial bedeutsam. So wurden:

- im Jahr 2007 ca. 1,9 Mio. Belege in der Finanzbuchhaltung erfasst,
- davon 1 Mio. Ein- und Auszahlungen.
- 800 Anwender buchten rund 200.000 Annahme- und Auszahlungsanordnungen

Der Landesrechnungshof empfiehlt, vor allem auch die Prozesse des Rechnungswesens im Rahmen des E-Governments zu evaluieren.

Neben den Verfahrensbündeln berichtet die FA1B auch über notwendige Anpassungen oder Neugestaltungen vorhandener Fachinformationssysteme (Hervorhebungen durch den Landesrechnungshof):

*„Die vorliegende Untersuchung kann nur als grobe Schätzung herangezogen werden. Eine genauere Ermittlung der Kosten bzw. des Nutzenpotenzials bedingt die Erstellung von Detailkonzepten für die einzelnen Fachinformationssysteme (Pflichtenhefte). Eine Erstellung derartiger Konzepte erfordert ca 30-40 % des Gesamtaufwandes. Der Masterplan gibt für diese Phase nur die Priorität vor. Die Abwicklung von Detailkonzeption und Realisierung soll im Rahmen von Einzelprojekten erfolgen. Die Ressourcen für die Detailplanungen sind nur zum Teil vorhanden. **Die fehlenden Kapazitäten sollen über die in der Folge angeführte Ausschreibung beschafft werden.** Die Reihung der Verfahren wird auf Grund der Ergebnisse der Detailplanung sowie der Definition neuer Leistungen laufend aktualisiert. Die Umsetzung der E-Government-Funktionen in den Verfahren erfolgt auf Grund der jeweils aktuellen Erkenntnisse.“*

Die FA1B verweist mehrmals, auch im Zuge von vorgelegten Regierungssitzungsanträgen auf knappe bzw. nicht ausreichende Budget- und Personalressourcen. Ein konkreter Antrag auf Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen wurde im Rahmen der Sitzungsanträge zum E-Government nie gestellt.

Der Landesregierung lag bereits im Jahre 2000 ein umfassender Bericht zur Situation der steirischen Landes-IT vor, der auch notwendige Maßnahmen hinsichtlich der technischen Infrastruktur enthielt. Darin wurde auch die Notwendigkeit der Beschaffung eines Web-basierenden Entwicklungswerkzeuges angeführt. Inwieweit die Landes-IT aufgrund der zunehmend aufkommenden Internet-Technologien im personellen Bereich gerüstet ist, wurde nicht thematisiert.

Sämtlichen vorliegenden Konzepten und Strategien ist nicht zu entnehmen ob bzw. auf welcher Basis die Landes-IT künftige E-Governmentlösungen entwickeln will. Mit dem Auftreten der Web-basierenden IT-Lösungen hat sich nicht nur das Berufsbild des Programmierers, sondern auch des Organisators verändert. Ein beispielsweise durch das Internet gänzlich neu entstandenes Berufsbild ist das des Web-Designers.

Der Landesrechnungshof empfiehlt die Evaluierung und erforderlichenfalls Neudefinition der Berufsbilder der Landes-IT.

Stellungnahme des Herrn Landeshauptmannes Mag. Franz Voves:

Der Landesrechnungshof empfiehlt die Evaluierung und erforderlichenfalls Neudefinition der Berufsbilder der Landes-IT in Richtung der für die Entwicklung von Web-Anwendungen notwendigen Kenntnisse. Derzeit werden die IT-Berufsbilder in Zusammenarbeit mit der A5 und der FA 1A überarbeitet. Dies beinhaltet nicht nur die Frage der fachlichen Ausbildung, sondern auch entsprechende Karrieremöglichkeiten.

Für Verfahren, die nicht durch spezielle elektronische Systeme, sondern durch generalisierte Systeme unterstützt werden sollen, beschloss die Landesregierung folgende Querschnittssysteme:

- **Web-Shop:** Eine Reihe von Leistungen kann durch Direktabruf über das Internet – teilweise mit integrierter Bezahlung - abgerufen werden, wie z. B. GIS-Daten und elektronische Kopien von Archivgut. Um die Kosten zu minimieren und die Bedienbarkeit durch den Bürger zu erleichtern, soll hier eine einheitliche Lösung gesucht werden. Diese Lösung soll mit den nachgelagerten Fachinformationssystemen gekoppelt werden.
- **Kursverwaltung:** Eine Reihe von Dienststellen bietet Kurse für außenstehende Personen bzw. Institutionen an. Eine generalisierte, mandantenfähige Lösung kann die Entwicklungskosten im Vergleich zur Erstellung mehrerer spezieller Anwendungen senken.
- **Verbund der Bürgerportale:** Obwohl help.gv.at Beschreibungen für die wichtigsten Verfahren der mittelbaren Bundesverwaltung anbietet, erstellt die Steiermark wie auch andere Bundesländer eigene Verfahrensbeschreibungen, weil die help-Beschreibungen wenig praxisgerecht sind. Mit den anderen Gebietskörperschaften wurde vereinbart, in einer übergreifenden Arbeitsgruppe einheitliche Verfahrensbeschreibungen und ein System zur erleichterten Integration dieser Beschreibungen in die Länderportale zu erarbeiten.
- **Rechterstellungs- und Dokumentationsprozess:** Der Bund hat mit dem Projekt e-Recht den Prozess der Gesetzeserstellung und -publikation auf elektronische Medien umgestellt. Das Original eines Bundesgesetzes ist nunmehr elektronisch. Dieses Modell soll evaluiert und im Falle eines erzielbaren Nutzens umgesetzt werden.
- **Einheitliches Telefon- und Adressbuch der österreichischen Verwaltung:** Mit dem Bund wurde der Aufbau eines einheitlichen Adress- und Telefonbuchs vereinbart. Die notwendigen Daten dazu können durch die Personenverwaltung im Portalverbund bereitgestellt werden. Die Bediensteten der steirischen Landesverwaltung sollen daher neben der Verfügbarkeit am Steiermark-Server bzw. im Intranet auch in diesem bundesweiten System aufscheinen. Die steirischen Gemeinden sollen eingeladen werden, ihre Bediensteten ebenfalls in diesem System zur Verfügung zu stellen.
- **Personendatenverwaltung:** In fast allen Verfahren müssen Grunddaten von Personen wie Name, Adresse und Telefonnummern verwaltet werden. Ein einheitliches System soll hier den Aufwand für die Erstellung vermindern. Aus Datenschutzgründen soll dieses System jedoch getrennte Datenbestände für die einzelnen Verfahrensbündel ermöglichen.

Weiters berichtet die FA1B:

One-Stop-Partner:

Unter One-Stop-Abwicklung wird hier die elektronische Abwicklung von Verfahren über einen Partner verstanden. Meist sind dies Stellen, bei denen der Antragsteller Bestätigungen oder Ratschläge für das jeweilige Verfahren einholt (Gemeinden, Kammern, Banken, Wohnbaugenossenschaften usw.). Mit diesen Partnern können hohe Nutzungsquoten erreicht und damit ein hohes Nutzenpotenzial erschlossen werden. Auf der anderen Seite haben sich die Abstimmungen mit den Partnern und die wechselseitige Anpassung der Systeme als aufwändig und langwierig erwiesen. Besonders im Bereich der Gemeinden wird sehr massiv mit Mehraufwendungen

argumentiert. Um den Aufwand für diese Partner gering zu halten und um damit die Akzeptanz für die elektronische Abwicklung zu erhöhen, sind diese vom Land durch fachliche Hilfestellung bei Problemen mit den elektronischen Systemen zu unterstützen. Systeme und Daten, welche im Landesbereich vorhanden sind, sind auf mögliche Synergieeffekte für die Gemeinden zu untersuchen.“

Die Strategie der One-Stop-Partner ist gelungen. Beispiele sind das Gewerbeverfahren in Kooperation mit der Kammer bzw. das Führerscheinwesen mit den Fahrschulen.

Stellungnahme des Herrn Landeshauptmannes Mag. Franz Voves:

Status der Umsetzung von Verfahrensbündeln und Querschnitts-Systemen mit E-Government-Relevanz

Umsetzung abgeschlossen:

- *Heizkostenzuschuss (HKZ)*
- *Reisepass (Beantragung auch über die Gemeinde)*
- *Familienpass*
- *Verbund der Bürgerportale*
- *Kursverwaltung*
- *Personendatenverwaltung (durch die Integration des Zentralen Melderegisters - Projekt ZRA - umgesetzt)*

Teilweise Umsetzung erfolgt bzw. derzeit in Umsetzung:

- **Verwaltungsstrafe:** *Umgesetzt wurden folgende Online-Formulare mit FIS-Integration: Einspruch gegen Strafverfügung, Berufung gegen Bescheid, Lenkerauskunft, Teilzahlung bzw. Stundung von Geldstrafen (Zahlungserleichterung) und Aufschub u. Unterbrechung des Vollzugs d. (Ersatz)Freiheitsstrafe.
In diesem Bereich wurde ein weiterer potenzieller Nutzen durch die duale Zustellung identifiziert. Ein Konzept für die Umsetzung der dualen Zustellung wurde bereits erarbeitet.*
- **Sondertransporte:** *Das Land Oberösterreich bietet ein nationales System zur Verfahrensabwicklung an, welches auch von der Steiermark genutzt wird.*
- **Gewerbe:** *Eine Reihe von Online-Formularen und die Einbindung des Gründerservice der Wirtschaftskammer wurden implementiert. Zurzeit ist ein nationales Projekt für die Implementierung einer zentralen Lösung für das zentrale Gewerberegister und die örtlichen Gewerberegister aufgesetzt worden.*
- **Elektronischer Akt:** *Eine Wirtschaftlichkeitsanalyse soll Aufschluss darüber geben, in welchen Dienststellen der Einsatz des ELAK sinnvoll ist.*
- **Führerschein:** *Die Antragsstellung und Datenerfassung erfolgt über One-Stop-Partner (Fahrschulen). Einige Verfahren, welche nicht über die Fahrschulen*

beantragt werden können sowie die elektronische Zustellung von Bescheiden sind noch umzusetzen.

- **Kinderbetreuung:** Antragstellung durch die Gemeinden und Registerabgleich für die Kindergartenkinder abgeschlossen, elektronische Zustellung und Registereinbindung für einige Bereiche sind noch umzusetzen

Bisher keine Umsetzung erfolgt:

- **Wohnbeihilfe und Wohnbauförderung:** Es wird zurzeit eine neue Anwendung entwickelt. Nach Fertigstellung sollen die E-Government-Funktionen ergänzt werden. Durch den Einsatz von elektronischen Einkommensnachweisen könnte ein weiterer Nutzen lukriert werden.
- **Verein:** In diesem Bereich hat das BMI Bundesanwendung „Zentrales Vereinsregister“ (kurz: ZVR) umgesetzt. Eine Einbindung der konzipierten Online-Formulare und weitere E-Government-Funktionen ist trotz mehrfacher Urgenzen im BMI nicht erfolgt und auch nicht absehbar.
- **Amtsärztliche Gutachten:** Ein Nutzen ist nur bei Weiterverwendung im behördlichen Verfahren denkbar. Hierfür ist allerdings eine genauere Analyse erforderlich.
- **Rechtserstellungs- und Dokumentationsprozess:** Das BRZ hat ein Makro „eRecht“ zu Testzwecken zur Verfügung gestellt. Eine konkrete Umsetzung ist bisher nicht erfolgt.
- **Rechnungswesen Reorganisation sinnvoll.** Initiative kann nur durch FA4A erfolgen

Keine Umsetzung:

- **Pendlerbeihilfe**
- **Web-Shop:** Keine Umsetzung, da der Bedarf zu gering ist.
- **Einheitliches Telefon- und Adressbuch der österreichischen Verwaltung:** Aufgrund mangelnder Akzeptanz bei den anderen Bundesländern wurde dieses System nicht realisiert.
- **Bodenuntersuchung:** Eine genauere Prozessanalyse und Nutzenbewertung hat ergeben, dass E-Government-Funktion nicht nutzbringend eingesetzt werden können. Aus diesem Grund wurde von einer E-Government-Umsetzung abgesehen.

5. BUDGET

Die FA1B weist sowohl im Budget-, als auch im Personalbereich auf Ressourcenprobleme hin. Im Personalbereich ist der Zuwachs an Fremdleistungen erkennbar. Das Budget der Landes-IT ohne Personal ist derzeit mit rund € 8 Mio. veranschlagt. Das ist ein Budgetanteil von rund 0,16 %.

Das Bundesland Oberösterreich stellte für „Informationstechnologie“ im Jahr 2011 € 14,9 Mio. bereit. Darüber hinaus existieren verteilt über den Voranschlag mit der Post 7292 „Entgelte für EDV-Leistungen“ 74 Finanzpositionen.

Die E-Government Strategie ist als Bauplan und Leitfaden zu verstehen, der einen kontinuierlichen Auf- und Ausbau bzw. eine permanente Anpassung an neue technologische Gegebenheiten ermöglicht. Die entworfenen Teilstrategien, Maßnahmen und Initiativen gehören zur Bauanleitung, welche Mindestnormen und Auflagen eingehalten werden müssen. Die grundlegenden Prinzipien und Überlegungen für eine integrierte Gesamtarchitektur sind in diese Strategie eingebettet.

E-Government ist daher kein Projekt oder Teilsegment der IT, sondern ein durch die Entwicklungen im Bereich der Internet-Technologien entstandenes Potenzial, das eine neue Ausrichtung bzw. Strategie nicht nur der IT, sondern der gesamten Geschäftstätigkeit erfordert. Es wäre daher auch nicht zielführend gewesen, gesonderte Finanz-, oder Personalmittel nur für E-Government bereitzustellen.

Der Landesrechnungshof hat einen Vergleich der Budgetentwicklung des Landes zur Budgetentwicklung der Landes-IT auf Basis des Jahres 2002 angestellt.

Jahr	2003	2004	2005	2006	2007
EDV-Budget 1/0203 ohne Personalaufwand	6.182.600	6.182.600	8.389.000	8.246.000	8.314.210
Ordentlicher Haushalt	3.753.496.000	3.676.189.300	3.905.954.900	4.010.574.600	4.098.652.600
Budgetzuwachs IT	4,43%	4,43%	41,69%	39,28%	40,43%
Budgetzuwachs Ord. HH.	8,77%	6,53%	13,19%	16,22%	18,77%

Jahr	2008	2009	2010	2011	2012
EDV-Budget 1/0203 ohne Personalaufwand	6.948.200	8.286.000	9.494.200	8.069.700	8.069.700
Ordentlicher Haushalt	4.090.425.700	4.751.349.600	4.986.457.600	5.116.391.100	4.932.018.500
Budgetzuwachs IT	17,36%	39,95%	60,36%	36,30%	36,30%
Budgetzuwachs Ord. HH.	18,53%	37,68%	44,50%	48,26%	42,92%

Das folgende Diagramm zeigt den prozentuellen Budgetzuwachs bis zum Jahr 2012.



Das vergleichsweise gut dotierte IT-Budget der Jahre 2005 bis 2006 ist dem Ankauf der Software für das Landesrechnungswesen zuzuschreiben. Das Budgetjahr 2009 hat eine allgemeine Erhöhung erfahren. Nur im Budgetjahr 2010 wurde der IT ein gegenüber dem allgemeinen Budgetzuwachs besonderer Anteil (rund € 1,2 Mio.) zuerkannt, der dem E-Government zurechenbar ist. Mit der allgemeinen Budgetkürzung ab 2011 fällt die Landes-IT anteilmäßig signifikant zurück.

6. BUNDESLÄNDERVERGLEICH

Die FA1B ist im Bereich des E-Governments sehr engagiert. Die Bemühungen in der Arbeitsgruppe der Bundesländer haben auch in der Steiermark Früchte getragen. Mehrere bereits umgesetzte Projekte wurden in E-Government Wettbewerben, teilweise sogar mehrfach (Katastrophenschutz), ausgezeichnet.

Auch die Umsetzungen im Bereich der Gewerbeverfahren und der Verkehrsstrafen dürfen als Vorzeigelösungen der steirischen IT genannt werden.

Die mangelnde Einbindung des Rechnungswesens in das E-Government wurde im Rahmen dieses Berichtes erwähnt. Gleichzeitig wird die gelungene Publizierung des Landesvoranschlages im Internet hervorgehoben. Die Bundesländer Wien, Niederösterreich und Oberösterreich verfügen über keine vergleichbare Möglichkeit. Das steirische Budget kann im Internet interaktiv und parametrisiert abgefragt werden.

Statistiken, die sich mit der Entwicklung von Onlineverfahren und Formularnutzungen beschäftigen, bestätigen die Suche nach Kooperationspartnern (Gemeinden, Wirtschaftskammer etc.). Es sind in erster Linie die Unternehmen, die in der Statistik deutliche Steigerungsraten der Online-Transaktionen bewirken. Im Privatbereich sind Bildungsgrad und Generationszugehörigkeit die wesentlichen Faktoren.

Im Zusammenhang mit E-Government ist auch der Ausprägungsgrad des Angebotes zu beachten. Der erste Schritt in Richtung E-Government ist das Einstellen eines downloadbaren Formulars. Können die ausgefüllten Daten einer Datenbank des Anbieters übergeben werden – das sind in der Steiermark die sogenannten Fachinformationssysteme - ist ein wesentlicher Schritt erfolgt. Ab diesem Moment bietet E-Government nicht nur dem Bürger, sondern auch der Verwaltung Vorteile.

Ein Beispiel für hoch ausgeprägtes E-Government ist das Onlineverfahren des Bundesministeriums für Finanzen (<https://finanzonline.bmf.gv.at/>). Während beim Bereitstellen von Formularen die Geschäftsprozesse keinen Anpassungsbedarf erfahren, ist dies bei der Entwicklung eines Onlineverfahrens zu erwarten.

Eine Untersuchung der Statistik Austria zeigt, dass die Steiermark trotz der aufgezeigten Bemühungen im Ausprägungsgrad des E-Governments im Vergleich mit den übrigen Bundesländern nicht zu den Spitzenreitern zählt:

Anzahl der Onlineverfahren und Formulare auf Bundesländerebene (ohne Wien)

Bundesländer	Insgesamt	Davon	
		Downloadbare Formulare	Onlineverfahren
Burgenland	117	97	20
Kärnten	194	154	40
Niederösterreich	107	87	20
Oberösterreich ¹⁾	313	300	13
Salzburg	390	267	123
Steiermark ¹⁾	147	138	9
Tirol	374	332	42
Vorarlberg	326	219	107
Insgesamt	1.968	1.594	374

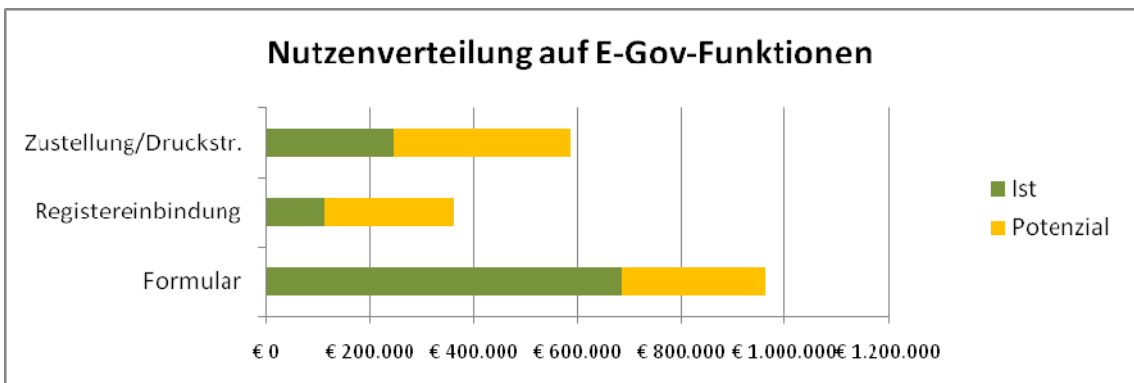
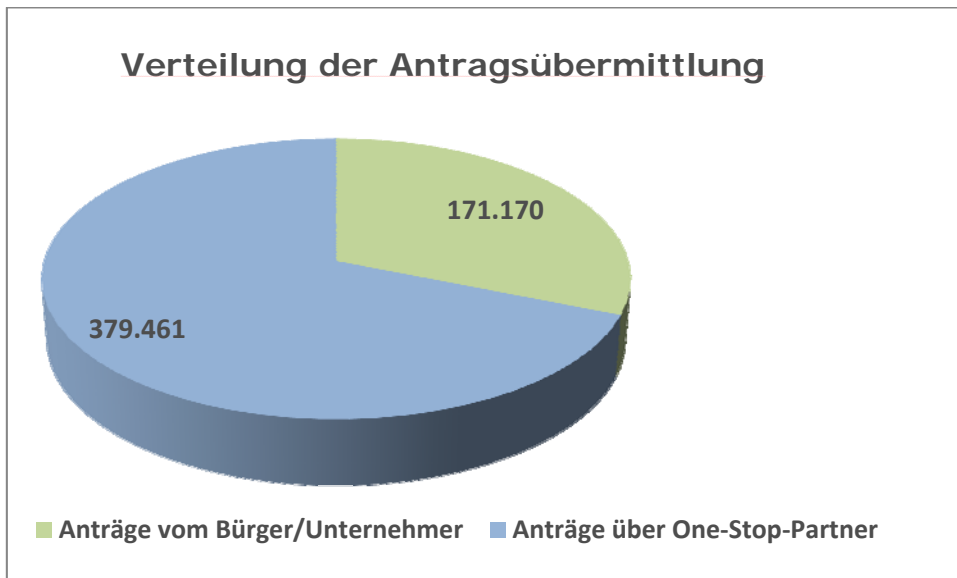
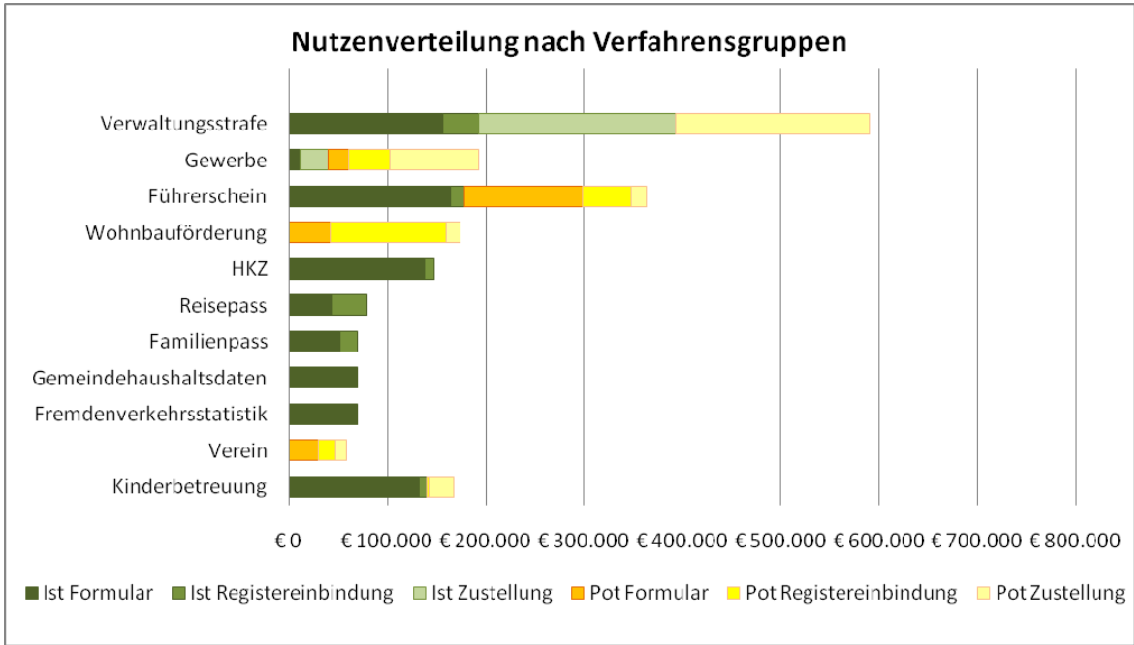
Q: Erhebung E-Government in Österreich 2008. - 1) Die Daten stammen zum überwiegenden Teil aus Fortschreibungen aus dem Jahr 2007.

Der Ausprägungsgrad des E-Governments ist kein Nachweis des gestifteten Nutzens. Die steiermärkische Landes-IT beobachtet den tatsächlich erreichten Nutzungsgrad ihrer eingesetzten E-Government – Lösungen.

Derzeit bietet sie 34 Online-Formulare an. Dazu kommt noch ein Formular „Formloses Anbringen“, welches bei ca. 250 Verfahren der Dienstleistungsrichtlinie zumindest eine strukturierte Eingabe der Antragstellerdaten, die automatische Zuordnung zur richtigen Behörde und eine Eingangsbestätigung beinhaltet.

Im Jahr 2010 wurden ca. 80.000 Anträge elektronisch strukturiert und vorgeprüft von Bürgern, Unternehmern bzw. Partnern übermittelt.

Die folgenden Grafiken zeigen eine Nutzenanalyse, wobei der Nutzen sich primär in einer zeitlichen Entlastung der Verwaltungsmitarbeiter äußert. Ein großes Nutzenpotenzial liegt in der elektronischen Zustellung, wo auch Einsparungen im Sachkostenbereich erzielt werden können.



Quelle: FA1B August 2011

E-Government wäre geeignet, nicht nur den Bürgern und der Wirtschaft, sondern vor allem auch der Verwaltung Vorteile zu eröffnen.

Der Landesrechnungshof empfiehlt, den Nutzen des E-Governments gegenüber den Entscheidungsträgern transparent und deutlich zu kommunizieren.

Nach erfolgter Aufgaben- und Organisationsreform sollten die Verwaltungsprozesse evaluiert und nach Möglichkeit unter verstärkter Nutzung der E-Government – Potenziale Verfahrensvereinfachungen herbeigeführt werden.

Der Landesrechnungshof legte das Ergebnis seiner Überprüfung in der am 4. August 2011 abgehaltenen Schlussbesprechung ausführlich dar.

Teilgenommen haben:

von der Abteilung 1 – Zentrale Verwaltung
und Europa:

Dr. Manfred LIND

von der Fachabteilung 1A – Organisation:

Mag. Renate SCHAFFER

von der Fachabteilung 1B –
Informationstechnik:

Dipl.-Ing. Franz GRANDITS

vom Landesrechnungshof:

LRH-Dir. Dr. Johannes ANDRIEU

Dr. Erich MEINX

Heinz OBRAN

7. FESTSTELLUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

Nach Durchführung des Anhörungsverfahrens ergeben sich folgende Feststellungen und Empfehlungen:

- Die Steiermark hat sich vor der Implementierung von E-Government zweckmäßigerweise, früh um eine konzertierte Vorgehensweise aller Bundesländer auf Bundesebene bemüht.
- Im Jahr 2000 startete die Landesregierung eine E-Government – Initiative. Der Bericht an die Landesregierung über die Ausgangsbasis zeigte eine günstige Situation der IT-Infrastruktur hinsichtlich Hard- und Software auf.
- Zu diesem Zeitpunkt fehlten jedoch noch rechtlich notwendige Rahmenbedingungen auf Bundesebene. So wurde das E-Government – Gesetz erst am 27. Februar 2004 erlassen. Die Festlegungen über die konkrete steirische Vorgangsweise beschloss die Landesregierung am 27. Februar 2006 mit dem E-Government Masterplan Steiermark.
- Die Entwicklung im Bereich der Bürgerkarte unterstreicht die Notwendigkeit und Entscheidung der Steiermark, bei der Implementierung von E-Government eine breite Trägerschaft zu suchen.
 - **Der Landesrechnungshof empfiehlt, dass die Steiermark für eine für alle Lebensbereiche verwendbare Form der Bürgerkartenfunktion in der „Plattform Digitales Österreich“ eintritt. Die Informationen für den Bürger sollten im Internet an einer zentralen Stelle vorliegen, die ihn beim Erwerb und Betrieb der Bürgerkarte kompetent und umfassend beraten.**
- Der Landesrechnungshof hat in mehreren seiner Berichte der letzten Jahre auf das Potenzial eines Management-Informationssystems hingewiesen, welches das Geographische Informationssystem (GIS), das Landesrechnungswesen und den elektronischen Akt (ELAK) verbindet bzw. verknüpft. Mit dem Phänomen E-Government, bekommt dieser Aspekt neuerlich Aktualität.
- Die Landesverwaltung bemühte sich um Erhebung der größten E-Government-Potenziale und konzentrierte sich auf die Prioritätenreihung der Verfahren bzw. Erhebung von Leistungen, die das Land erbringt.

➤ **Der Landesrechnungshof empfiehlt, vor allem auch die Prozesse des Rechnungswesens im Rahmen des E-Governments zu evaluieren.**

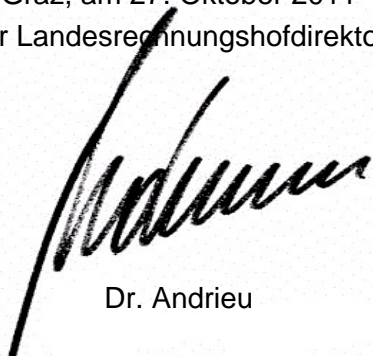
- Die mangelnde Einbindung des Rechnungswesens in das E-Government wurde im Rahmen dieses Berichtes erwähnt. Gleichzeitig wird die gelungene Publizierung des Landesvoranschlags im Internet hervorgehoben.
- Mit dem Auftreten der Web-basierenden IT-Lösungen hat sich nicht nur das Berufsbild des Programmierers, sondern auch des Organisators verändert. Ein beispielsweise durch das Internet gänzlich neu entstandenes Berufsbild ist das des Web-Designers.

➤ **Der Landesrechnungshof empfiehlt die Evaluierung und erforderlichenfalls Neudefinition der Berufsbilder der Landes-IT.**

- Die Strategie der One-Stop-Partner ist gelungen. Beispiele sind das Gewerbeverfahren in Kooperation mit der Kammer bzw. das Führerscheinwesen mit den Fahrschulen.
 - Die E-Government Strategie ist als Bauplan und Leitfaden zu verstehen, der einen kontinuierlichen Auf- und Ausbau bzw. eine permanente Anpassung an neue technologische Gegebenheiten ermöglicht. Die entworfenen Teilstrategien, Maßnahmen und Initiativen gehören zur Bauanleitung, welche Mindestnormen und Auflagen eingehalten werden müssen. Die grundlegenden Prinzipien und Überlegungen für eine integrierte Gesamtarchitektur sind in diese Strategie eingebettet.
 - E-Government ist kein Projekt oder Teilsegment der IT, sondern ein durch die Entwicklungen im Bereich der Internet-Technologien entstandenes Potenzial, das eine neue Ausrichtung bzw. Strategie nicht nur der IT, sondern der gesamten Geschäftstätigkeit erfordert. Es wäre daher auch nicht zielführend gewesen, gesonderte Finanz-, oder Personalmittel nur für E-Government bereitzustellen.
 - E-Government wäre geeignet, nicht nur den Bürgern und der Wirtschaft, sondern vor allem auch der Verwaltung Vorteile zu eröffnen.
- **Der Landesrechnungshof empfiehlt, den Nutzen des E-Governments gegenüber den Entscheidungsträgern transparent und deutlich zu kommunizieren.**

- **Nach erfolgter Aufgaben- und Organisationsreform sollten die Verwaltungsprozesse evaluiert und nach Möglichkeit unter verstärkter Nutzung der E-Government – Potenziale Verfahrensvereinfachungen herbeigeführt werden.**

Graz, am 27. Oktober 2011
Der Landesrechnungshofdirektor:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrieu', is written over a light gray grid background.

Dr. Andrieu