

Inhaltsverzeichnis

1. Geleitwort	7
2. Kurzzusammenfassung	8
2.1 Einleitung	8
2.2 Das elektronische Verfahren	8
2.2.1 Das Informationsangebot	8
2.2.2 Die aktivierte Bürgerkarte/Handy-Signatur	9
2.2.3 Elektronische Bezahlung	10
2.2.4 Interne Bearbeitung	10
2.3 E-Government 2.0	11
2.4 E-Government-Services	12
2.5 Checkliste zur Selbstkontrolle	12
2.6 Ausblick auf den idealen „E-Arbeitsplatz der Zukunft“	12
3. Einleitung	13
3.1 Der Begriff „E-Government“	13
3.2 Prinzipien des E-Government	15
3.3 Österreich im internationalen Vergleich	16
4. Status Quo in Österreich	18
4.1 IKT-Nutzung in Österreich	18
4.2 Plattform Digitales Österreich	20
4.3 Kooperationen	21
4.4 E-Government Innovationszentrum	23
4.5 Donau-Universität Krems	24
5. Das elektronische Verfahren	26
5.1 Voraussetzungen für die elektronische Antragstellung	26
5.1.1 Das Informationsangebot	26
5.1.1.1 Verfahrensinformation	27
5.1.1.2 Barrierefreier Zugang	27
5.1.1.3 Elektronische Formulare	29
5.1.2 Das Konzept „Bürgerkarte“	31
5.1.2.1 Identifikation und Authentifizierung	31
5.1.2.2 Die elektronische Signatur	32
5.1.2.3 Die qualifizierte elektronische Signatur	33
5.1.2.4 Identifikation und Authentifizierung	36
5.1.2.5 Die Handy-Signatur	38
5.1.2.6 Exkurs: Gemeinde als Handy-Signatur Registrierungsstelle ..	40
5.1.2.7 Vertretung durch einen Organwalter	42

5.1.3	Elektronische Bezahlung	43
5.1.4	Exkurs: Beschränkung der elektronischen Antragstellung	43
5.2	Interne Bearbeitung	46
5.2.1	Der elektronische Akt (ELAK)	47
5.2.1.1	Ziele und Nutzen für die Verwaltung	47
5.2.1.2	ELAK-Einführung	49
5.2.1.3	Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen	50
5.2.1.4	Erfolgsfaktoren für die Einführung	51
5.2.2	Register	52
5.2.2.1	Natürliche Personen	53
5.2.2.2	Juristische Personen/Unternehmen	57
5.2.2.3	Sachen/Objekte	59
5.2.3	Die Amtssignatur	61
5.2.3.1	Verpflichtende Nutzung der Amtssignatur	61
5.2.3.2	Ausgestaltungen der Amtssignatur	61
5.2.3.3	Sicherheit der Amtssignatur	64
5.2.3.4	Auswirkungen auf die Beweiskraft	64
5.3	Elektronische Zustellung	65
5.3.1	Exkurs: Module für Online Applikationen (MOA)	66
5.3.2	Zustellung durch elektronischen Zustelldienst	67
5.3.2.1	Besonderheiten des nachweislichen Zustellvorgangs	68
5.3.2.2	Besonderheiten des nicht nachweislichen Zustellvorgangs ..	70
5.3.3	Zustellung an elektronischer Zustelladresse	70
5.3.4	Zustellung über e-Kommunikationssystem der Behörde	71
5.3.5	Unmittelbare elektronische Ausfolgung	71
5.3.6	Rahmenbedingungen für Zustelldienste	72
6.	E-Government 2.0	75
6.1	Social Media	77
6.1.1	Potentiale für Gemeinden	78
6.1.2	Interne Richtlinien	79
6.2	Open Data	84
6.2.1	www.data.gv.at	84
6.2.2	RIS:App	85
6.2.3	Prinzipien von OGD	86
6.2.4	OGD und RL 2013/37/EU (PSI)	87
6.3	Mobile Applikationen (APPs)	89
6.3.1	Mobile Version der Website	90
6.3.2	APPs	90
6.4	Partizipation	91
6.4.1	Arten der Beteiligung	91
6.4.2	Vorteile der Online-Beteiligung	92
6.5	Policies	93
6.5.1	Internet Policy	93

6.5.2 E-Mail-Policy	95
6.5.3 Transfer-Policy	96
6.5.4 Domain-Policy	96
6.5.5 Naming- und Domainregistrierungs-Policy	98
6.5.6 Dokumentenformate und Behörden	99
7. E-Government-Services	101
7.1 (K)ein E-Government „Patentrezept“	101
7.1.1 Pro- und Kontra-Argumente für E-Government	101
7.1.2 Nutzung von E-Government 2012 und 2013	102
7.1.3 E-Government als Ergänzung zum persönlichen Kontakt	102
7.1.4 Schrittweise Digitalisierung	102
7.1.5 Wahlfreiheit erfordert Kenntnis der Alternativen	104
7.2 HELP.gv.at	104
7.2.1 HELP-Partnerschaft	105
7.2.2 Content-Syndication	106
7.2.3 HELP – Formular-Basispaket	107
7.3 Unternehmensserviceportal (USP)	108
7.4 Kommunalnet- „Das Gemeinde-Intranet“	109
7.5 E-Rechnung	110
8. Checklist zur Selbstkontrolle	112
8.1 Sicherung der Daten/Backup	112
8.2 Free Access/WLAN-Hotspots	112
8.3 Webseite nach gesetzlichen Vorgaben	113
8.4 Policies	113
8.5 Nutzung der Synergien mit anderen Gebietskörperschaften	113
8.6 Help-Partnerschaft	114
8.7 Zielgruppengerechter Service	114
8.8 Verwendung der Amtssignatur	115
8.9 Elektronische und duale Zustellung	115
8.10 Schulung der Mitarbeiter	115
9. Ausblick auf den E-Arbeitsplatz der Zukunft	117
10. Ausblick: Wohin der Weg führt	118
Abkürzungsverzeichnis	119
Verzeichnis abgekürzt zitierter Literatur	123
Reihenübersicht	125