



Analyse des Potenzials des E-Government-Gesetzes

NATIONALES E-GOVERNMENT KOMPETENZZENTRUM NEGZ

NEGZ-Studie Nr. 1, Dezember 2014

Studie im Auftrag des Bundesministerium des Innern
Förderkennzeichen: IT1-17000/10#2

In dieser Analyse werden die Potenziale des E-Government-Gesetzes erarbeitet und systematisiert. Maßgabe ist die Schaffung eines nahtlosen, nutzerorientierten, vertrauenswürdigen und offenen, kurzum starken E-Government, das seine Umsetzung in der behördlichen Praxis findet. Hierzu wurden fünf Schlüssellösungen entwickelt, die technische, rechtliche, aber auch verwaltungsprozessuale Aspekte umfassen. Referenzen zu zukunftsweisenden Beispielen und eine Erhebung des Status quo in Bund und Ländern runden das Bild ab. In einem Idealweltszenario wird die Umsetzung von „starkem E-Government“ in Deutschland illustriert.

Nationales E-Government Kompetenzzentrum e. V.
Köpenicker Straße 9
10997 Berlin

Auftraggeber

Bundesministerium des Innern
Alt-Moabit 101 D
10559 Berlin

Autoren

**Jörg Becker¹, Marcel Heddier¹, Sara Hofmann¹, Marlen Jurisch², Helmut Krcmar²,
 Björn Niehaves^{3,4}, Michael Räckers¹, Hans Peter Rauer¹, John Schilling⁴,
 Hendrik Scholta¹, Claudius Seidel⁴, Basanta Thapa⁴, Petra Wolf², Robert Zepic²**

Berlin, Dezember 2014



¹Westfälische Wilhelms-Universität Münster
 European Research Center for Information
 Systems
 Leonardo-Campus 3
 48149 Münster



²Technische Universität München
 Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik – I17
 Boltzmannstraße 3
 85748 Garching b. München



³Seit Juli 2014
 Universität Siegen
 Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik (Fak. III)
 Kohlbettstrasse 15
 57072 Siegen



⁴Bis Juni 2014
 Hertie School of Governance
 Professur für E-Governance und Innovation
 Friedrichstraße 180
 10117 Berlin

Management Summary

Das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (auch: E-Government-Gesetz, EGovG) des Bundes ist am 1. August 2013 in Kraft getreten. Es ist ein wesentlicher Teil der Umsetzung der Nationalen E-Government-Strategie des Bundes. Die Zielsetzung des Gesetzes ist der Abbau rechtlicher Hindernisse, um Verwaltungsverfahren elektronisch zu erleichtern. Das Gesetz soll gemäß dem Bundesministerium des Innern in seiner Zielsetzung „über die föderalen Ebenen hinweg Wirkung entfalten und Bund, Ländern und Kommunen ermöglichen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienste anzubieten.“ (BMI 2013, S.3) Weiterhin sollen durchgängig medienbruchfreie Prozesse möglich werden. Dabei sollen für Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen Anreize geschaffen werden, Verwaltungsprozesse rechtssicher „entlang der Lebenslagen von Bürgerinnen und Bürgern sowie der Bedarfslagen von Unternehmen zu strukturieren und nutzerfreundliche, ebenenübergreifende Verwaltungsdienstleistungen ‚aus einer Hand‘ anzubieten“ (BMI 2013, S.3).

In der vorliegenden Studie werden die Herausforderungen der Umsetzung sowie die Potenziale dieses Gesetzes und der Status quo der Umsetzung erarbeitet und systematisiert. Maßgabe ist die Schaffung eines starken, im Sinne eines **nahtlosen, nutzerorientierten, vertrauenswürdigen und offenen**, E-Governments in Deutschland sowie seine Umsetzung in die behördliche Praxis. Um die genannten Potenziale zu ermitteln, wurde der im Mai 2014 veröffentlichte EU eGovernment Benchmark 2013 herangezogen und dem EGovG des Bundes und der Bundesländer gegenübergestellt. Während der EU eGovernment Benchmark 2013 den Status quo im europäischen Vergleich aufzeigt, liefern die analysierten EGovG neue Entwicklungsmöglichkeiten für E-Government-Dienste in Deutschland. Um die Gestaltungsziele eines starken E-Governments in die behördliche Praxis umzusetzen, wurden fünf Schlüssellösungen abgeleitet, die technische, rechtliche, aber auch verwaltungsprozessuale Aspekte umfassen und die Prinzipien des EGovG Bund adressieren. Die Schlüssellösungen umfassen die **digitale Dokumentenverwaltung, sichere elektronische Kommunikation, elektronische Identität** sowie **Dienstleistungstransparenz** und **elektronische Bezahlungsmöglichkeiten**. Sie entstammen sowohl dem EU eGovernment Benchmark als auch einer Analyse der EGovG des Bundes und der Länder. Im Ergebnis werden elf Handlungsempfehlungen abgeleitet, die dazu beitragen sollen, die vier Gestaltungsziele zu erreichen, das EGovG adäquat umzusetzen und Deutschland insgesamt in der E-Government-Umsetzung voranzubringen: Zentrale und standardisierte Portallösungen, durchgängig digitalisierte Lebenslagen und die Übertragung der Prinzipien des EGovG in Ländergesetze tragen zu einem nahtlosen E-Government bei. Zielgruppenspezifische Ansprache, angemessene Preise für die Infrastruktur und Zielfokussierung und eine konsequente Entwicklung von Services vor dem Hintergrund der Usability tragen zu einem nutzerorientierten E-Government bei. Rechtssicherheit und klare rechtliche Rahmenbedingungen, eine konsequent transparente Datenverarbeitung sowie Schulung der Verwaltungsmitarbeiter, damit diese die Bürger¹ schulen können, tragen zu einem sicheren E-Government bei. Eine kontinuierliche, systematische Weiterentwicklung der Dienste sowie der Aufbau einer zentralen Best-Practice-Datenbank tragen zu einem offenen E-Government bei.

¹ Die Begriffsverwendung des Bürgers erfolgt hier und im Folgenden geschlechtsneutral.

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	V
1 E-Government in Deutschland.....	1
1.1 Stimmen zu E-Government.....	1
1.2 Gestaltungsziele für ein starkes E-Government.....	2
1.2.1 Nahtlosigkeit.....	3
1.2.2 Nutzerorientierung	3
1.2.3 Vertrauenswürdigkeit.....	5
1.2.4 Offenheit.....	5
1.3 Über diese Studie	6
1.3.1 Hintergrund und Ziel.....	6
1.3.2 Konsortium	7
1.3.3 Vorgehen und Methodik	7
2 Perspektiven für Deutschland	9
2.1 EU eGovernment Benchmark.....	9
2.2 Das E-Government-Gesetz des Bundes	13
2.2.1 Hintergrund und Ziele.....	13
2.2.2 Nutzerzentrierte Kerninhalte.....	14
2.3 Die E-Government-Gesetze der Bundesländer.....	16
2.4 EGovG Bund und Länder: Zusammenfassende Bewertung.....	21
3 Schlüssellösungen für ein starkes E-Government.....	24
3.1 Digitale Dokumentenverwaltung	25
3.2 Sichere elektronische Kommunikation.....	25
3.3 Elektronische Identität.....	26
3.4 Dienstleistungstransparenz.....	26
3.5 Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten.....	27
4 Projektbeispiele	28
4.1 National.....	28
4.1.1 Digitale Dokumentenverwaltung.....	29
4.1.2 Sichere elektronische Kommunikation	47
4.1.3 Elektronische Identität	57
4.1.4 Dienstleistungstransparenz	73
4.1.5 Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten	81
4.2 International.....	85
4.2.1 Digitale Dokumentenverwaltung.....	86
4.2.2 Sichere elektronische Kommunikation	94
4.2.3 Elektronische Identität	100
4.2.4 Dienstleistungstransparenz	108
4.2.5 Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten	112
5 Status quo und Lücken	116
5.1 Status quo	116
5.2 Lücken, Schwachstellen und Chancen.....	119
6 Maßnahmen für ein starkes E-Government in Deutschland.....	123
6.1 Idealweltszenario	123
6.2 Zuordnung der Handlungsempfehlungen zu relevanten Akteure.....	129

6.2.1 Relevante Akteure zur Umsetzung des E-Governments	129
6.2.2 Vorschlag der Zuordnung der Akteure zu Handlungsempfehlungen	133
6.3 Gestaltungszielorientierter Forschungsbedarf	136
6.3.1 Querschnittsfragen.....	137
6.3.2 Nahtlosigkeit.....	137
6.3.3 Nutzerorientierung	138
6.3.4 Vertrauenswürdigkeit.....	140
6.3.5 Offenheit.....	141
7 Zusammenfassung und Ausblick	143
8 Literaturverzeichnis	145

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die vier Gestaltungsprinzipien starken E-Governments und ihre Schlüsselbegriffe	3
Abbildung 2: Kernziele des EU Action Plans 2011-2015	9
Abbildung 3: EU eGovernment Benchmark 2012-2015 – Untersuchte Lebenslagen.....	9
Abbildung 4: Ranking der Mitgliedsländer nach Gruppen je Top-Level-Benchmark	11
Abbildung 5: Top-Level Benchmarks: Vergleich EU-Mitgliedstaaten/Deutschland	12
Abbildung 6: Technische Vorbedingungen ("Key Enabler"): Vergleich EU-Mitgliedstaaten/Deutschland	13
Abbildung 7: Nutzerzentrierte Kerninhalte des EGovG Bund	14
Abbildung 8: Ableitung der Schlüssellösungen.....	24
Abbildung 9: Bestandteile der Schlüssellösung „eID“	26
Abbildung 10: Bestandteile der Schlüssellösung „Dienstleistungstransparenz"	26
Abbildung 11: Identifizierte Lücken von E-Governmentprojekten in den vier Gestaltungszielen.....	119
Abbildung 12: Idealweltszenario für E-Government.....	123
Abbildung 13: Vorschlag der Zuordnung der Akteure zu Handlungsempfehlungen	133

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Top-Level-Benchmarks und ihre Unterkategorien	10
Tabelle 2: Stand der E-Government-Gesetzgebung der Länder im Oktober 2014 ..	20
Tabelle 3: Gegenüberstellung der Kernpunkte des EGovG des Bundes und des Landes Sachsen in der Fassung vom 09.07.2014.....	23
Tabelle 4: Herkunft der Schlüssellösungen	24
Tabelle 5: Beschreibung und Beispielanwendungen der Schlüssellösungen.....	25
Tabelle 6: Überblick Schlüssellösungen und deren nationale Projekte.....	28
Tabelle 7: Überblick Schlüssellösungen und deren internationale Best-Practice-Länder	85

1 E-Government in Deutschland

„Ein Gesetz schafft noch keine Anwendungen. Hierfür bedarf es auf allen föderalen Ebenen in den nächsten Jahren erheblicher Anstrengungen. Neben finanziellen Ressourcen ist der Wille zur Zusammenarbeit nötig und die Bereitschaft, bestehende Prozesse zu überdenken.“ (BMI 2013, S.3)

1.1 Stimmen zu E-Government

Viele Stimmen sprechen zur strategischen Ausrichtung von E-Government in Deutschland, und mit der Relevanz des Themas steigt auch die Zahl der Aktionspläne, Strategien und Masterpläne. Neben Strategiedokumenten der Bundes- und Landesregierungen bestehen beispielsweise internationale Vereinbarungen sowie gemeinsame Papiere von Bund und Ländern.

Ein Überblick verdeutlicht diese Vielstimmigkeit:

- Die bisher nur als Entwurf vorliegenden **OECD Principles on Digital Government Strategies** bieten den 34 OECD-Ländern gemeinsam vereinbarte Leitlinien für ihre E-Government-Strategien.
- Der **Europäische eGovernment-Aktionsplan 2011–2015** konkretisiert die vereinbarten Ziele der 5. eGovernment-Ministerkonferenz („Erklärung von Malmö“) und stellt den europäischen Rahmen für jede deutsche E-Government-Strategie.
- Die **Bundesregierung** bereitet derzeit nach Auslaufen des Regierungsprogramms „Vernetzte und transparente Verwaltung“ im Jahr 2013 die ressortübergreifende E-Government-Strategie der Bundesebene, **Digitale Verwaltung 2020**, vor.
- Die **Nationale E-Government Strategie (NEGS)** wurde 2010 vom IT-Planungsrat, einem Gremium von **Bund und Ländern**, vorgestellt. Als gemeinsam entwickelte Strategie hat die NEGS eine wichtige Referenzfunktion bei der Formulierung von E-Government-Strategien auf Bundes- und Landesebene.
- Die **Berliner E-Government-Strategie** hat 2013 den Masterplan E-Government des Landes aus dem Jahr 2002 abgelöst. Sie definiert, eng verzahnt mit der NEGS, die Ziele der Bundeshauptstadt für den Zeitraum 2013-2017.
- Die **eGovernment-Strategie des Landes Brandenburg** wurde zuletzt 2003 gemeinsam von Innenministerium und Staatskanzlei vorgelegt. Derzeit wird die Strategie in Verantwortung des Chief Process Innovation Officers des Landes fortgeschrieben.
- Mit der **Informationstechnologie Strategie der Freien Hansestadt Bremen** hat der Bremer Finanzsenat das Leitbild „Die Bremer Verwaltung 2020“ und die strategischen Schritte dorthin definiert.
- Die Hamburger Verwaltung hat 2011 mit der **E-Government- und IT-Strategie der Freien und Hansestadt Hamburg 2011 bis 2015** erstmals eine behördenübergreifende Vision für die IT-gestützte Verwaltungsmodernisierung des Stadtstaates vorgelegt.

- Im **E-Government Masterplan 2009–2014** formuliert das Hessische Ministerium des Innern und für Sport, aufbauend auf dem Masterplan 2003–2008, Ziele und Handlungsfelder für das E-Government des Bundeslandes **Hessen**.
- Das Innenministerium Mecklenburg-Vorpommerns hat 2011 eine **E-Government-Strategie des Landes Mecklenburg-Vorpommern** vorgelegt, welche direkt auf die NEGS Bezug nimmt.
- Ein **eGovernment-Masterplan des Landes Niedersachsen**, der Leitlinien der elektronischen Verwaltungsmodernisierung festlegt, wurde 2005 zum ersten Mal entwickelt und 2010 durch das Innenministerium fortgeführt.
- Das Land **Nordrhein-Westfalen** stellt nach Auslaufen des **Aktionsplan E-Government** der Jahre 2006-2009 noch 2014 ein neues E-Government-Konzept vor. Auch die Ergebnisse der separaten Open-Government-Strategie **Open.NRW**, welche in einem partizipativen Prozess entwickelt wurde, fließen in die neue E-Government-Strategie ein.
- In **Rheinland-Pfalz** gilt derzeit noch der **Aktionsplan eGovernment** aus dem Jahr 2005, welcher aber noch 2014 vom Landesministerium des Inneren, für Sport und Infrastruktur durch eine neue E-Government-Strategie ersetzt wird, die im Einklang mit der NEGS steht.
- Im Saarland gilt derzeit noch die **E-Government-Strategie der saarländischen Landesregierung** aus dem Jahr 2007.
- Das Sächsische Staatsministerium der Justiz und für Europa hat 2014 eine neue **Strategie für IT und E-Government des Freistaates Sachsen** veröffentlicht, welche die strategischen Ziele des E-Government in Sachsen ausformuliert.
- In Sachsen-Anhalt sind seit 2012 die Ziele, Grundsätze und Handlungsschwerpunkte der elektronischen Verwaltungsmodernisierung in der **Strategie Sachsen-Anhalt digital 2020** niedergelegt.

Jede der aufgezählten E-Government-Strategien definiert Leitbilder und Ziele eines erfolgreichen E-Governments, meist jedoch bezogen auf spezifische Technologien und lokale Bedingungen. Um losgelöst von lokalen Kontexten einen weitgefassten Blick zu eröffnen, werden Kernpunkte dieser Strategien im Folgenden zu vier Gestaltungszielen verdichtet.

1.2 Gestaltungsziele für ein starkes E-Government

Die Frage nach den Leitlinien eines zeitgemäßen, guten E-Governments lässt sich durch die Zusammenschau der o.g. E-Government-Strategien klar beantworten: Das ideale E-Government ist **nahtlos, nutzerorientiert, vertrauenswürdig** und **offen**.

Starkes E-Government			
nahtlos	nutzerorientiert	offen	vertrauenswürdig
<ul style="list-style-type: none"> - prozessorientiert - medienbruchfrei - Schnittstellen - interoperabel - standardisiert 	<ul style="list-style-type: none"> - nutzerfreundlich - barrierefrei - Lebenslagen - effizient - Multikanalstrategie - One-Stop-Shop - personalisiert 	<ul style="list-style-type: none"> - E-Konsultation - partizipativ - Koproduktion - kollaborativ - Open Data - transparent - Wiki-Prinzip 	<ul style="list-style-type: none"> - Datenschutz - datensparsam - Pseudonymisierung - sicher - verschlüsselt

Abbildung 1: Die vier Gestaltungsprinzipien starken E-Governments und ihre Schlüsselbegriffe

1.2.1 Nahtlosigkeit

Nahtloses E-Government (Estevez et al. 2007) ist ein durchgängiges und aus Bürgersicht bruchfreies elektronisches Verwaltungshandeln. Für die durchgängige Bearbeitung über Ressorts und Verwaltungsebenen hinweg sind drei Schlüsselbegriffe entscheidend: **Medienbruchfreiheit**, **Interoperabilität** und **Prozessorientierung**.

Medienbruchfrei ist ein elektronischer Verwaltungsvorgang, wenn er durchgehend digital abgewickelt wird. Statt eines Antrags auf Papier reichen die Bürger ihre Anliegen elektronisch ein, auch die Kommunikation zwischen beteiligten Behörden findet ohne den Wechsel in die Papierform oder das Telefon statt. Auch das Land Hessen setzt in seinem **E-Government Masterplan 2009-2014** auf Digitalisierung: „Die – wo immer mögliche – Ablösung der papiergebundenen Verwaltungsvorgänge durch elektronisch gestützte Prozesse wird sukzessive umgesetzt.“ (Hessen 2009, S.13)

Interoperabilität (Parasie und Veit 2008) bezeichnet die technische und semantische Harmonisierung und Standardisierung digitaler Dienste und Infrastrukturen, was die Voraussetzung für einen direkten Datenaustausch darstellt. Erst durch interoperable Dienste ist ein nahtloser Datenfluss zwischen verschiedenen Behörden und Informationssystemen möglich. Die **Strategie für IT und E-Government des Freistaates Sachsen** begegnet der Herausforderung der Interoperabilität mit klaren strategischen Vorgaben: „Die für die durchgängige elektronische Bearbeitung der wichtigsten Verwaltungsverfahren notwendigen Interoperabilitätsstandards werden kurzfristig identifiziert und langfristig implementiert.“ (Freistaat Sachsen 2014, S.48)

Prozessorientierung bezeichnet das Denken in Geschäftsprozessen anstelle von fachlichen Zuständigkeiten. Um Ressorts und Verwaltungsebenen überspannende Verwaltungsvorgänge erfolgreich nahtlos zu gestalten, ist Prozessorientierung unerlässlich. Die **Strategie Sachsen-Anhalt 2020** schreibt hierzu deutlich: „Steigende Vernetzung erfordert umfassende Prozessorientierung“ (Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt 2012, S.19).

1.2.2 Nutzerorientierung

Nutzerzentriertes E-Government stellt den Anwender ins Zentrum und geht auf seine individuellen Bedürfnisse ein (Schedler und Summermatter 2007). Entscheidende Aspekte sind **Nutzerfreundlichkeit**, **Barrierefreiheit**, **Multikanalstrategien**, **Personalisierung** und **Effizienz**.

Nutzerfreundlichkeit und Nutzerzentriertheit spiegeln sich vor allem in der intuitiven Gestaltung von Nutzeroberflächen wider. Verwaltungsangebote beispielsweise nach Lebenslagen und Geschäftssituationen anstelle der behördlichen Zuständigkeit zu strukturieren, stellt die Perspektive des Bürgers in den Mittelpunkt und führt diesen komfortabel zu seinem Ziel. Der **Europäische eGovernment-Aktionsplan** unterstreicht die Bedeutung nutzerorientierten E-Governments: „Damit elektronische Behördendienste effektiver werden, müssen sie ganz auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt werden und flexible, individuelle Möglichkeiten für die Interaktion und die Durchführung von Transaktionen mit öffentlichen Verwaltungen ermöglichen.“ (Europäische Kommission 2010, S.6)

Barrierefrei ist ein elektronisches Verwaltungsangebot, wenn es von allen Bürgern, unabhängig von körperlichen und geistigen Fähigkeiten, genutzt werden kann (Peter und Schulte 2003).

Eine **Multikanalstrategie** für Verwaltungsangebote bedeutet, diese über verschiedene Kommunikationskanäle, z. B. per Telefon, Post, Internet oder persönlich, zugänglich zu machen. So kann jeder Bürger seinen bevorzugten Kanal frei wählen. Die **Berliner E-Government-Strategie** schreitet mit dem Einbezug von Mobile Government, also E-Government-Angeboten auf mobilen Endgeräten, im Bereich Multikanalstrategie besonders weit voran (Senatsverwaltung für Inneres und Sport 2013).

Personalisierte Verwaltungsdienstleistungen werden automatisch auf die individuellen Eigenschaften und Gegebenheiten des Bürgers zugeschnitten. Dies kann sich von individuell angepassten Benutzeroberflächen über die automatische Empfehlung geeigneter Verwaltungsangebote bis hin zu vorausgefüllten Formularen erstrecken. Wichtiger Bestandteil von Personalisierung ist die angebotsübergreifende Benutzeranmeldung, das sogenannte „Single Sign On“ (SSO). Im Feld der Personalisierung ist der **eGovernment-Masterplan des Landes Niedersachsen** besonders ambitioniert: „Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sollen die Möglichkeit haben, sich einmal im zentralen Portal des Landes zu registrieren und zu identifizieren. Soweit rechtlich und technisch möglich, sollen hiermit alle Formulare und Online-Dienste elektronisch unterschrieben werden können.“ (Niedersachsen 2010, S.6)

Effiziente Verwaltungsverfahren sind darauf ausgerichtet, für Behörden wie Bürger Zeit und Kosten zu sparen. Die **E-Government-Strategie des Landes Mecklenburg-Vorpommern** formuliert hierzu: „E-Government als integrativer Baustein der Verwaltungsmodernisierung soll dazu beitragen, mit Hilfe informationstechnischer Verfahren Arbeitsabläufe (Prozesse) nahezu medienbruchfrei zu unterstützen und Ressourcen in der Verwaltungsarbeit besser auch mit der Folge einer weiteren Einsparung von Personal- und Sachmitteln zu nutzen.“ (Innenministerium Mecklenburg-Vorpommern 2011, S.3)

Schließlich bedeutet Nutzerorientierung auch, dass die von der Verwaltung eröffneten E-Government Anwendungen werbewirksam der Öffentlichkeit bereitgestellt werden. Denn nur, wenn dem potenziellen Anwender ein Angebot bekannt ist, kann er dieses auch in Anspruch nehmen. Dass es vielen aktuellen Angeboten an Bekanntheit mangelt, zeigt zuletzt der eGovernment MONITOR 2014 auf. Der MONITOR, der sich der Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich widmet, erachtet die mangelnde Bekanntheit mehr noch als Hauptbarriere für die Nutzung von E-Government (Initiative D21 e.V. und Institute for Public Information Management 2014, S.9). Nichtsdestotrotz ist bei der Erstellung von Online-Dienstleistungen

auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis zu achten und zu überprüfen, ob die bereitzustellenden Dienstleistungen dem Bedarf der Nutzer entsprechen. Auf Online-Dienstleistungen, die am Bedarf der Nutzer vorbeigehen, sollte aus Wirtschaftlichkeitsgründen verzichtet werden.

1.2.3 Vertrauenswürdigkeit

Vertrauenswürdig ist ein elektronisches Verwaltungsangebot, wenn es den **Datenschutz** sicherstellt, nach den Prinzipien der **Datensparsamkeit** arbeitet und die **Sicherheit** von Daten und Transaktionen gewährleistet. Die **Nationale E-Government Strategie** hebt die Vertrauenswürdigkeit von E-Government besonders hervor: „Datenschutz, Datensicherheit und Transparenz sind darüber hinaus wichtige Voraussetzungen, damit die Bürger dem E-Government vertrauen, es akzeptieren und auch intensiv nutzen.“ (IT-Planungsrat 2010, S.12)

Datenschutz ist vor allem der gesetzeskonforme und vertrauensvolle Umgang mit personenbezogenen und anderen empfindlichen Daten. Wichtig ist dabei auch, dem Bürger die Kontrolle über seine Daten zu ermöglichen und ihm, wenn möglich, freizustellen, wie viele persönliche Daten er bei der Nutzung eines Verwaltungsangebots preisgeben möchte.

Datensparsamkeit bedeutet, nicht mehr Daten zu erheben und zu speichern als für die Erbringung einer Verwaltungsdienstleistung unmittelbar notwendig ist. Konsequente Datensparsamkeit schafft Vertrauen in den vertrauensvollen und anwendungsorientierten Umgang der Verwaltung mit den Daten der Bürger. Hierzu schreibt die **Informationstechnologie Strategie der Freien Hansestadt Bremen**: „Bürgerinnen und Unternehmen müssen darauf vertrauen, dass die Verwaltung mit den ihr anvertrauten Daten sorgsam und nach der Zweckbestimmung umgeht.“ (Die Senatorin für Finanzen Bremen 2014, S.5)

Um die **Sicherheit** von elektronischen Verwaltungsdienstleistungen überzeugend vermitteln zu können, muss nach höchsten Standards vor unberechtigtem Zugriff und Störung von außen geschützt sein. Nur so kann von Bürgern erwartet werden, ihre empfindlichen Daten digital bereitzustellen.

1.2.4 Offenheit

Offen ist elektronisches Verwaltungshandeln, wenn es sowohl Kontrolle als auch Beteiligung der Bürger ermöglicht. Hierzu muss E-Government **partizipativ und kollaborativ** sowie **transparent** sein. Die OECD fordert Offenheit als erste von drei Säulen ihrer **Principles on Digital Government Strategies**: „Engage citizens and open up government to maintain public trust“ (OECD 2013, S.1).

Digitale Kommunikationskanäle erweitern radikal die Möglichkeiten für **Partizipation und Kollaboration**, also demokratische Mitsprache und direkte Mitwirkung der Bürger bei der Erstellung von Verwaltungsdienstleistungen. Beides stärkt nicht nur Vertrauen und Legitimität der Verwaltung, sondern ermöglicht auch innovativere, bessere und kostensparendere Verwaltungsangebote. Die Eckpunkte zur Open-Government-Strategie **Open.NRW** bringen die Vorteile von Partizipation und Kollaboration auf den Punkt: „Open.NRW will mit Hilfe von Open Data und Online-Beteiligungsformaten einen besseren Dialog ‚auf Augenhöhe‘ zwischen Staat und Gesellschaft etablieren und somit mehr Glaubwürdigkeit und mehr Vertrauen schaffen“, und „Open.NRW soll

die Regierungs- und Verwaltungsarbeit durch frühere und intensivere Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und Wissenschaft effizienter gestalten.“ (Landesregierung Nordrhein-Westfalen 2013, S.1)

Transparent ist E-Government, wenn staatliche Informationen und Daten in größtmöglichem Maße öffentlich zugänglich sind und Verwaltungsvorgänge durch den Bürger nachvollzogen werden können. Die Zugänglichkeit von Daten ermöglicht neben der Entwicklung unerwarteter Anwendungen auch die demokratische Kontrolle des Verwaltungshandelns durch Bürger und Medien. Die Nachvollziehbarkeit von persönlichen Verwaltungsvorgängen erhöht nicht nur die Nutzerzentriertheit, sondern reduziert auch die Informationsasymmetrie zwischen Bürger und Verwaltung. Das **Hamburgische Transparenzgesetz** und das daraus folgende umfassende Informationsregister der in der Verwaltung vorhandenen Informationen ist bundesweit Vorreiter in Sachen Transparenz.

1.3 Über diese Studie

1.3.1 Hintergrund und Ziel

Anlass dieser Studie ist das EGovG Bund, welches im August 2013 in Kraft getreten ist. Mit seinen sogenannten Motornormen hat das EGovG die rechtliche Grundlage für bessere und nutzerfreundlichere E-Government-Dienste geschaffen, die es nun in konkrete Angebote für Bürger und Unternehmen umzusetzen gilt. Zusätzlich motiviert der E-Government-Benchmark der EU diese Studie: Einerseits rangiert das deutsche E-Government im Benchmark hier seit mehreren Jahren im europäischen Mittelfeld, was die verstärkten Anstrengungen im Bereich E-Government in Deutschland verdeutlicht. Andererseits zeigt der Benchmark klar Entwicklungsfelder des deutschen E-Governments sowie europäische Best Practices auf, welche bei den Anstrengungen für ein starkes deutsches E-Government Orientierung bieten.

Ziel der Studie ist, Wege zu einem starken deutschen E-Government aufzuzeigen. Hierfür wirft die Studie einen geschärften, neutralen Blick auf die Situation des deutschen E-Governments und erarbeitet wissenschaftlich gestützte Handlungsempfehlungen. Diese Handlungsempfehlungen sollen Potenziale auf allen Verwaltungsebenen – Bund, Ländern und Kommunen – heben, indem vor allem die durch E-Government-Gesetze des Bundes und der Länder eröffneten Möglichkeiten ausgeschöpft werden. Mit den vorgestellten Handlungsempfehlungen zielt die Studie nicht nur auf einen Nutzen für Bürger und Unternehmen bei der Inanspruchnahme von E-Government-Anwendungen ab. Auch und insbesondere die öffentliche Verwaltung wird adressiert. Denn nur ein starkes E-Government ist geeignet, die mit der Betreibung von E-Government-Anwendungen erwarteten Vorteile für die Verwaltung zu erzielen.

Hierzu beantwortet die Studie drei Kernfragen:

1. Welche Chancen für deutsche E-Government-Dienste eröffnen die neuen Regelungen und Motornormen der E-Government-Gesetze des Bundes und der Länder?

Im Rahmen dieser Fragestellung wird herausgearbeitet, welche Veränderungen in der IT-Landschaft der deutschen Verwaltungen durch das EGovG initiiert bzw. verlangt werden und welche Möglichkeiten diese Veränderungen für eine Verbesserung des Status quo des deutschen E-Governments bieten.

2. Welche Regelungen sollten zukünftige Weiterentwicklungen der E-Government-Gesetze treffen, um weiterführende und zukunftsweisende E-Government-Dienste und -Funktionalitäten zu ermöglichen?

Neben den bereits durch das bestehende Gesetz initiierten Veränderungen in der IT-Landschaft der öffentlichen Verwaltungen werden weitere Empfehlungen herausgearbeitet, deren Durchsetzung und Umsetzung durch Manifestierung in Gesetzesform oder vergleichbaren Regelungen forciert werden könnten.

3. Welche Handlungsempfehlungen ergeben sich aus diesen Fragen für die relevanten Akteure in Deutschland, um ein starkes deutsches E-Government umzusetzen?

Die Umsetzung des EGovG und weiterer Regelungen hängt von verschiedenen Rahmenbedingungen und handelnden Akteuren ab. Es werden Empfehlungen skizziert, die insbesondere die bestehende Akteurslandschaft und deren Umsetzungsbeteiligung beschreiben.

1.3.2 Konsortium

Angestoßen, koordiniert und fachlich beratend begleitet wurde die Studie durch das Nationale E-Government Kompetenzzentrum (NEGZ e. V.). Das NEGZ wurde 2013 auf Impuls der Arbeitsgruppe 3 des Nationalen IT-Gipfels 2010 gegründet und soll die erforderlichen Modernisierungsveränderungen in Staat und Verwaltung unterstützen, um die Potenziale der Informationstechnologie für unsere Gesellschaft im Sinne des E-Governments stärker als bisher zu erschließen. Das NEGZ ist ein Verbund von Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung. Es arbeitet transdisziplinär, intersektoral, Verwaltungsebenen übergreifend und deutschlandweit. Die breite und durch die Quantität und Qualität der im NEGZ engagierten Institutionen und Personen sichtbare Verankerung in den drei Akteursgruppen schafft eine in Deutschland einzigartige Ausgangssituation zur Bearbeitung von langfristigen und übergreifenden forschungsorientierten Fragestellungen im E-Government. Das NEGZ möchte einen Beitrag zur Stärkung des E-Government in Deutschland leisten und die relevanten Akteure durch diese Studie unterstützen. Als übergreifender Akteursverbund hat das NEGZ insbesondere bei der fachlichen Beratung zu dieser Studie Fachwissen und Erfahrung aus verschiedensten Perspektiven eingebracht.

Durchgeführt hat die Studie ein universitätsübergreifender Verbund des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität München, des European Research Center for Information Systems der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, der Professur für E-Governance und Innovation der Hertie School of Governance in Berlin (bis Juni 2014) sowie des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik der Universität Siegen (seit Juli 2014). Ermöglicht wurde die Studie durch eine Förderung des Bundesministeriums des Innern.

1.3.3 Vorgehen und Methodik

Die normative Leitlinie für die Erarbeitung von Wegen hin zu einem starken E-Government gründet sich auf Gestaltungsprinzipien, die aus einer Zusammenschau verschiedener für Deutschland relevanter E-Government-Strategien auf Landes-, Bundes-, und internationaler Ebene abgeleitet und in dieser Studie einleitend im Detail erläutert werden (Kapitel 2). Mit dem Ziel, diese Gestaltungsprinzipien auf die behördliche Praxis zu überführen, werden technische, organisatorische und rechtliche Schlüssellösungen abgeleitet (Kapitel 3). Sie finden ihre Grundlage in einer Analyse

des 11. EU eGovernment Benchmarks 2013 (Europäische Kommission 2014a), des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2749) und der E-Government-Gesetzgebung der Länder (Kapitel 2). Die Erfassung zur Ländergesetzgebung erfolgte im Februar/März 2014 und wurde vor Fertigstellung der Studie im September/Okttober 2014 aktualisiert. Sie gründet sich auf Telefoninterviews, schriftliche Anfragen und Internetrecherchen.

Bezugnehmend auf die identifizierten Schlüssellösungen im Rahmen der Literatur- und Dokumentenanalyse wurden nationale und internationale Projekte recherchiert, welche die Umsetzung der Schlüssellösungen illustrieren (Kapitel 4). Diese als Steckbriefe dargestellten E-Government-Projekte geben eine Vorstellung über den Status quo des deutschen E-Governments ab. Diese Sammlung geht damit über den Ansatz des EU eGovernment Benchmarks hinaus und berücksichtigt mehr als die im Benchmark betrachteten fünf größten Städte und deren Status quo. Die Aufbereitung der insgesamt 28 Steckbriefe erfolgte durch Online-Recherchen, leitfadengestützte Telefoninterviews sowie durch schriftlichen Abgleich der Projektskizzen und wird durch projektrelevante statistische Daten ergänzt. Die Auswahl der E-Government-Projekte erfolgte auf Basis einer Literaturrecherche in Zeitschriften und im Internet und erhebt als Ausschnitt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Dies schließt die Möglichkeit ein, dass nicht alle ansonsten herausragenden Projekte Berücksichtigung im Rahmen dieser Studie finden. Abgerundet wird dieser Teilabschnitt der Studie durch 15 internationale Best Practices zum Vergleich mit deutschen Projekten.

Im Aufbau bestehen die Projektsteckbriefe aus drei Abschnitten. Der erste Abschnitt gibt Aufschluss über allgemeine Informationen zur Anwendung, des Herausgebers und mehr. Der zweite Abschnitt zeigt zentrale Schlüsseltechnologie-Merkmale auf, die von der Anwendung erfüllt werden. Es ist wichtig anzumerken, dass mit einem Fehlen von Merkmalen nicht regelmäßig auch ein Mangel einhergeht und die Merkmale keiner Wertung hin zu einem Vergleich existierender Angebote dienen. Der Stellenwert eines Merkmals ist sowohl schlüsseltechnologie- als auch anwendungsspezifisch und wird je Steckbrief gesondert dargestellt. Der dritte Abschnitt greift schließlich Besonderheiten einer Anwendung auf, die über deren Schlüsseltechnologie-Funktionalitäten hinausgehen.

Die empirische Untersuchung ermöglicht die Identifizierung etwaiger Lücken, Schwachstellen und Chancen in Anlehnung an die Gestaltungsziele, zeigt damit die Position Deutschlands auf dem Weg hin zu einem starken E-Government auf (Kapitel 5) und adressiert die Kernfragen eins und zwei der Studie. Ausgehend von einem auf den Gestaltungsprinzipien orientierten Idealweltszenario werden Handlungsempfehlungen abgeleitet, die nicht nur Optimierungspotenziale der dargestellten Leuchtturmprojekte erschließen lassen, sondern auch Chancen für eine Leistungsstärkung des deutschen E-Governments insgesamt bieten. Hierbei wird Kernfrage drei adressiert. Ergänzt werden diese Handlungsempfehlungen um eine Reflexion der für die Umsetzung relevanten Akteure und deren potenzieller Aufgaben sowie weiteren Forschungsbedarf (Kapitel 6), ehe die Studie mit einer Zusammenfassung schließt (Kapitel 7).

Um praktische Maßnahmen für die relevanten Akteure abzuleiten und zu entwickeln, wurde im September 2014 ein Workshop mit dem NEGZ sowie Vertretern des IT-Planungsrates und des BMI veranstaltet.

2 Perspektiven für Deutschland

Zur Ermittlung der Potenziale des deutschen E-Governments, die sich insbesondere aus der Umsetzung des EGovG ergeben, werden zunächst der EU eGovernment Benchmark 2013 und die E-Government-Gesetze von Bund und Ländern betrachtet. Während der EU-Benchmark den Status quo des deutschen E-Governments im internationalen Vergleich aufzeigt, liefern die E-Government-Gesetze neue Entwicklungsmöglichkeiten für E-Government-Dienste in Deutschland.

2.1 EU eGovernment Benchmark

„In einer Zeit äußerst knapper öffentlicher Mittel können die IKT dem öffentlichen Sektor helfen, innovative Wege bei der Erbringung seiner Dienstleistungen für die Bürger zu gehen, seine Effizienz zu steigern und Kosten zu senken.“ (Europäische Kommission 2010, S.3)

Die EU führt seit 2001 jährlich einen Benchmark zum Vergleich und zur Verbesserung von E-Government in Europa durch. Ziele sind laut EU-Benchmark, E-Government-Dienste „doppelt so gut, in der Hälfte der Zeit und für die Hälfte“ (Europäische Kommission 2014a, S.iii) an Kosten anzubieten. Gemäß des EU eGovernment Action Plans 2011-2015 sollen im Jahr 2015 80 Prozent der Unternehmen und 50 Prozent der Bürger E-Government nutzen. Abbildung 2 fasst die von der EU verfolgten vier Kernziele zusammen (Europäische Kommission 2014a, S.2).

Kernziele des EU Action Plan 2011 bis 2015	
	<ul style="list-style-type: none"> - Aktivierung von Bürgern / Unternehmen - Steigerung der Effizienz und Effektivität in der Verwaltung - Schaffung von technischen Vorbedingungen - Verstärkung der Mobilität von Bürgern und Unternehmen innerhalb des gemeinsamen Marktes

Abbildung 2: Kernziele des EU Action Plans 2011-2015

Seit 2012 nutzt der Benchmark sieben Lebenslagen (vgl. Abbildung 3) als Ausgangspunkte des Vergleichs, welche die vier Kernziele der EU konkreter fassen. Lebenslagen sind typische Ereignisse im Leben von Bürgern und Unternehmen, in denen öffentlichen Dienstleistungen in Anspruch genommen werden. Jede Lebenslage wird alle zwei Jahre in allen derzeit 28 Mitgliedstaaten untersucht, so dass die Benchmarks 2012 und 2013 ein komplettes Bild der sieben Lebenslagen in allen Mitgliedsstaaten bieten.

	2012/2014	2013/2015
Bürgerbezogene Lebenslagen	<ul style="list-style-type: none"> - Studieren (Bildung) - Arbeitsplatzsuche und Arbeitsverlust (Beschäftigung) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagatellverfahren (Justiz) - Umzug (Generelle Verwaltung) - Eigentum und Fahren eines Autos (Transport)
Geschäftsbezogene Lebenslagen	<ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsgründung und erste Geschäftstätigkeiten (Wirtschaft) 	<ul style="list-style-type: none"> - Reguläre Geschäftstätigkeiten (Wirtschaft)

Abbildung 3: EU eGovernment Benchmark 2012-2015 – Untersuchte Lebenslagen

Die Lebenslagen werden in den fünf größten Städten jedes Landes durch Mystery Shopper (Testkäufer) bewertet, welche einheitliche Beispielfälle durchspielen. Dabei werden die Mystery Shopper durch einen Fragenkatalog unterstützt. Die Bewertungen der Mystery Shopper ergeben die

Punktzahlen in den Unterkategorien des Benchmarks, aus welchen sich schließlich die vier Top-Level-Benchmarks zusammensetzen. Die Top-Level-Benchmarks korrespondieren mit den Zielen des EU eGovernment Action Plans.

Ziel E-Gov Action Plan 2011 bis 2015 ²	Top-Level-Benchmark	Unterkategorien: Erläuterung
Aktivierung von Bürgern / Unternehmen	Nutzerzentrierung	<ul style="list-style-type: none"> - Online-Nutzbarkeit: Nutzerfreundlichkeit des Services, z. B. Feedback-Möglichkeiten, Einfachheit und Schnelligkeit. - Online-Verfügbarkeit: Abrufbarkeit des Services.
Aktivierung von Bürgern / Unternehmen	Transparenz	<ul style="list-style-type: none"> - Transparenz der Behörde: Offenlegung von Informationen zur Behörde selbst sowie zur Performance. - Dienstleistungstransparenz: Darstellung der Verwaltungsabläufe. - Transparenz der personenbezogenen Daten, insbesondere bezüglich der Datenverarbeitung.
Einheitlicher Markt	Grenzüberschreitende Mobilität	<ul style="list-style-type: none"> - Online-Nutzbarkeit und Online-Verfügbarkeit: Bürger und Unternehmen können E-Government-Services in einem anderen Mitgliedsland als ihrem eigenen nutzen.
IT-bezogene Vorbedingungen	Key Enabler	<ul style="list-style-type: none"> - Authentic Sources: Für E-Government-Services erforderliche Daten/Dokumente können von anderen Verwaltungsinstitutionen abgerufen und genutzt werden (z. B. Daten aus dem Melderegister, von den Finanzämtern oder auch aus dem Handelsregister). - Single Sign On: Durch eine einmalige Anmeldung auf einem Portal können mehrere E-Government-Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, ohne dass dazu eine weitere Anmeldung nötig ist. - eID: Offline- und Online-Authentifizierung mittels einer elektronischen Identitätsoption (z. B. ein offizielles Ausweisdokument wie der nPA). - eDocuments: Elektronische Dokumente können genutzt werden, z. B. Übermittlung von dienstleistungsrelevanten Dokumenten wie Zeugnisse oder Meldebescheinigungen. - eSafe: Sichere elektronische Speicherung von persönlichen Dokumenten, die für Verwaltungsdienstleistungen genutzt werden können, wie z. B. Zeugnisse.

Tabelle 1: Top-Level-Benchmarks und ihre Unterkategorien

Eine Umfrage unter 28.000 EU-Bürgern zu ihrer E-Government-Nutzung, zuletzt 2012 durchgeführt, ergänzt das Mystery Shopping. Die Umfrage gibt Auskunft über das Kernziel „Effizienz und Effektivität“ in der Verwaltung.

Deutschland im EU eGovernment Benchmark

Der EU Benchmark 2013 sieht das deutsche E-Government (Abkürzung „DE“) im europäischen Mittelfeld, vgl. Abbildung 4 (Europäische Kommission 2014a, S.8).²

	Nutzer-zentriertheit	Grenzüberschrei-tende Mobilität	Transparenz	Key Enabler
100 %				
75 %	MT, PT, ES, EE, IE, FI, TR, AT, SE, NL, DK, IS, NO	MT, FI, EE		
50 %	DE, IT, FR, LV, LT, PL, BE, UK, SI, CH, LU, BG, CY, CZ, HR, RS	IE, SE, LV, UK, NO, CY, NL, DK	MT, EE, PT, AT, LT, ES, FR, FI, LV, SE, DK, NO, SI, NL, TR, BE	LV, NO, DK, IS, FR, SE, PL, FI, BE, TR, LT, MT, EE, PT, AT, ES
25 %	EL, HU, RO, SK	DE, LU, PT, SI, IS, AT, CH, BE, CZ, LT, FR, HR, SK, IT, BG, PL, ES	DE, IT, IE, IS, HR, RS, UK, BG, PL, LU, CY, CH, CZ	DE, CY, SI, IT, LU, NL, UK, RS, HU
0 %		RO, RS, HU, EL, TR	HU, EL, SK, RO	CZ, CH, BG, IE, RO, EL, SK, HR

Abbildung 4: Ranking der Mitgliedsländer nach Gruppen je Top-Level-Benchmark

Im Überblick ist positiv zu bemerken, dass fast die Hälfte der deutschen Bevölkerung 2013 E-Government-Services genutzt hat. Deutschland steht somit kurz davor, das 50 Prozent-Ziel der EU zu erreichen (Europäische Kommission 2014b, S.2).

Nach der europaweiten Umfrage für den EU eGovernment Benchmark 2013 würden nur 21 Prozent der E-Government-Nutzer in Deutschland erneut E-Government-Dienste in Anspruch nehmen, europaweit sind es 32 Prozent. Weitere 13 Prozent der Befragten wollen zudem E-Government-Dienste in Zukunft nicht mehr nutzen (europaweit 14 Prozent) (Europäische Kommission 2014c).

Darüber hinaus sind Deutschland sowie Großbritannien und die Niederlande besonders bei E-Government-Angeboten für Unternehmen stark. So kann das zufriedenstellende Abschneiden beim Top-Level-Benchmark „Nutzerzentriertheit“ vorwiegend auf unternehmensbezogene Lebenslagen zurückgeführt werden. Der Benchmark stellt für diese Länder daher ausdrücklich die Frage nach einer neuen Herangehensweise im E-Government.

Insgesamt schneidet Deutschland bei den einzelnen Top-Level-Benchmarks und ihren Unterkategorien meist durchschnittlich ab, vgl. Abbildung 5 (Europäische Kommission 2014c).

- Im Top-Level-Benchmark „**Nutzerzentriertheit**“ liegt Deutschland mit 65 Punkte im Vergleich zum EU-Durchschnitt von 70 Punkten leicht zurück.

² Auch ergab der EU eGovernment Benchmark, dass Mitgliedstaaten mit geringerer Bevölkerungszahl wie z. B. Malta häufig besser abgeschnitten haben in dem Ranking als die Länder mit einer hohen Anzahl an Einwohnern. Dies lag häufig begründet in den besseren Punktebewertungen in den Top-Level-Benchmarks „Bürgermobilität“ und „Transparenz“ (Europäische Kommission 2014a, S.27).

- Im Bereich der „**Transparenz**“ der Verwaltungstätigkeiten konnte Deutschland nur 30 Punkte erreichen, während der EU-weite Durchschnitt 48 Punkte beträgt. Insbesondere in der Unterkategorie „Personenbezogene Daten“, welche die Transparenz bei der Verarbeitung personenbezogener Daten misst, ist Deutschland mit 18 Punkten weit abgeschlagen (EU-Durchschnitt 47 Punkte).
- Im Top-Level-Benchmark „**Grenzüberschreitende Mobilität**“ befindet sich Deutschland mit 41 Punkten nah am EU-Durchschnitt von 44 Punkten.
- In Bezug auf die „**Key Enabler**“ entspricht Deutschland mit 49 Punkten genau dem EU-weiten Durchschnitt.

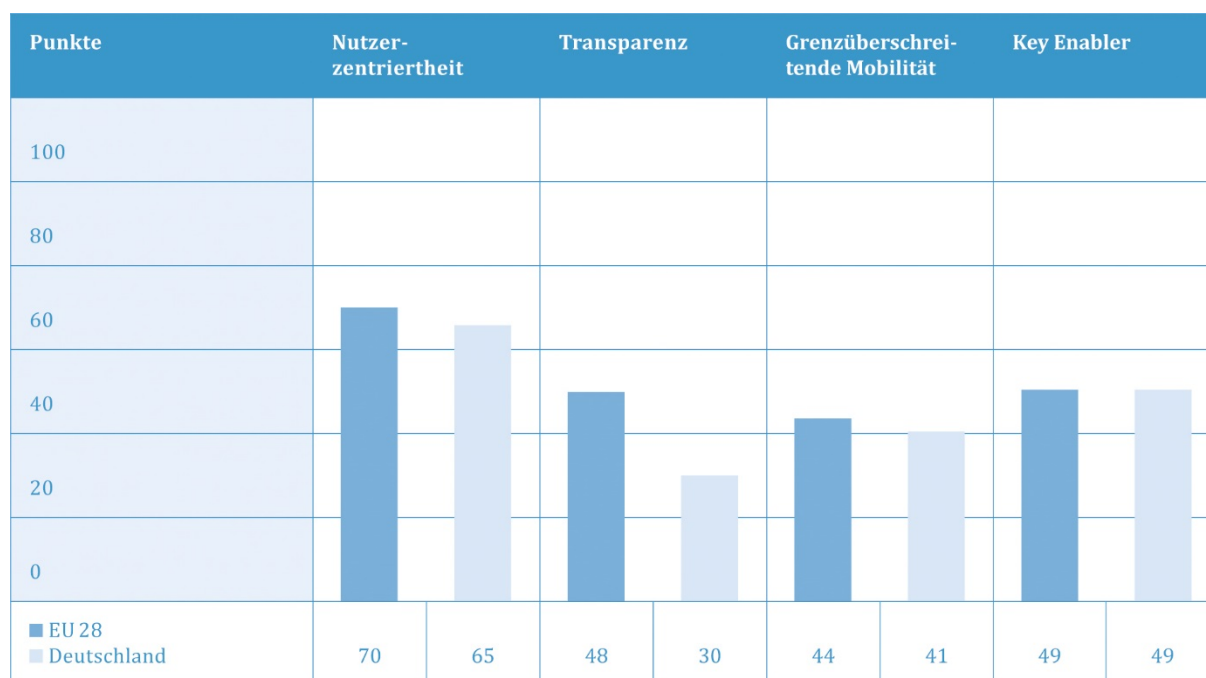


Abbildung 5: Top-Level Benchmarks: Vergleich EU-Mitgliedstaaten/Deutschland

Bezüglich der Key Enabler ergeben sich für Deutschland folgende Ergebnisse (vgl. Abbildung 6) (Europäische Kommission 2014c):

- Im Bereich der „**Authentic Sources**“ liegt Deutschland mit 44 Punkten nah am EU-Durchschnitt von 47 Punkten.
- Bei „**Single-Sign-On**“-Verfahren liegen die deutschen Behörden mit 43 Punkten hinter dem europaweiten Durchschnitt von 58 Punkten zurück.
- Sehr gut steht Deutschland im Bereich der „**eID**“-Verfahren, wo es mit 69 Punkten über dem EU-Durchschnitt von 62 liegt.
- Bei der Verfügbarkeit von „**eDocuments**“ nimmt Deutschland mit 90 Punkten im Vergleich zum EU-Durchschnitt von 57 Punkten eine hervorragende Stellung ein.
- Beim Key Enabler „**eSafe**“ erreicht Deutschland nur 29 Punkte. Aber auch europaweit ist die Umsetzung dieses Key Enablers nicht weit vorangeschritten, die Durchschnittspunktzahl aller Mitgliedstaaten beträgt nur 35 Punkte.

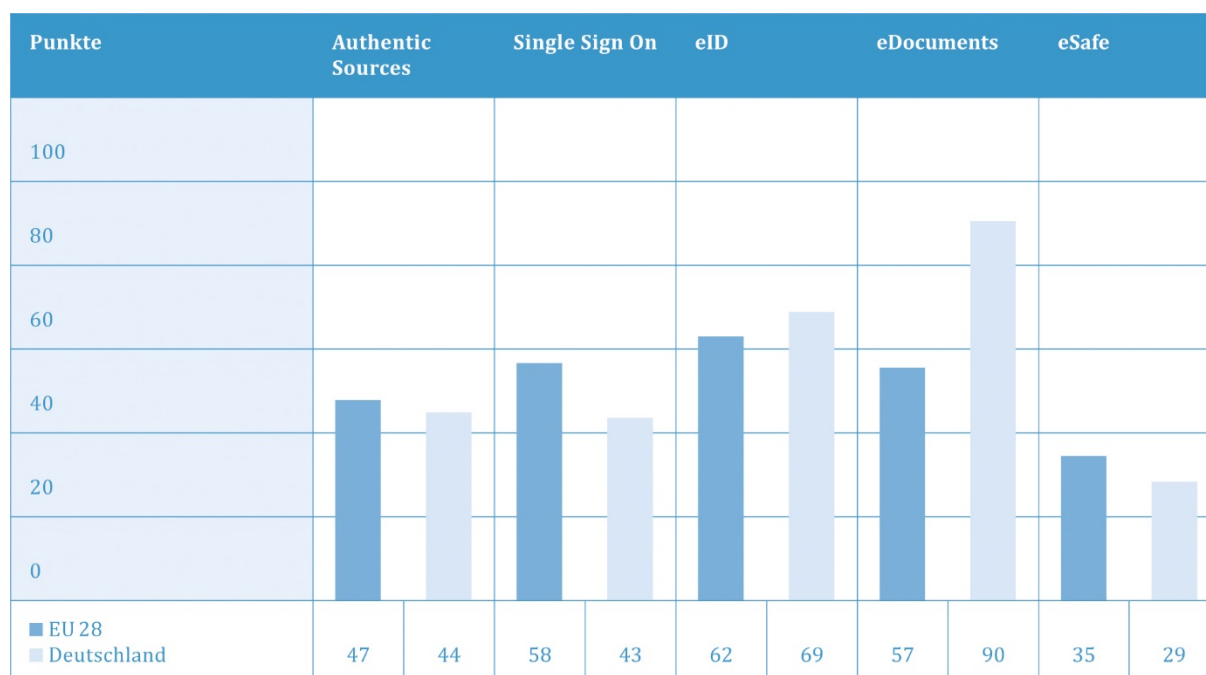


Abbildung 6: Technische Vorbedingungen ("Key Enabler"): Vergleich EU-Mitgliedstaaten/Deutschland

Zusammengefasst zeigt der EU-Benchmark ein deutliches Entwicklungspotenzial für das deutsche E-Government auf. Insbesondere sollten die Bürger stärker in den Mittelpunkt gestellt und Verwaltungsverfahren transparenter werden. Bei den technischen Key Enablern besteht vor allem bei den Authentic Sources, den Single-Sign-On-Verfahren sowie den eSafes Handlungsbedarf.

Obwohl der EU eGovernment Benchmark eine umfangreiche Untersuchung der Reife der E-Government-Angebote der EU-Länder durchführt, sind seine Erkenntnisse nicht auf alle Städte eines Landes übertragbar, da nur die fünf größten Städte durch Mystery Shopper untersucht werden. Aus diesem Grund ist der EU eGovernment Benchmark nicht in der Lage, alle Facetten des E-Governments abzudecken sowie sämtliche Stärken, Schwächen und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Nichtsdestotrotz ist seine Aussagekraft umfassend genug, um einen Eindruck über die Entwicklung des E-Governments in den EU-Ländern zu gewinnen.

2.2 Das E-Government-Gesetz des Bundes

Das EGovG Bund ist am 1. August 2013 in Kraft getreten und konnte sich daher bisher noch nicht auf den EU-Benchmark auswirken. Die umfassenden gesetzlichen Regelungen des EGovG erlauben jedoch eine neue und bessere Umsetzung von E-Government in Deutschland. Um die Potenziale des Gesetzes aufzuzeigen, werden im Folgenden Hintergrund, Ziele und nutzerzentrierte Kerninhalte vorgestellt.

2.2.1 Hintergrund und Ziele

Das EGovG Bund ist ein wesentlicher Teil der Umsetzung der Nationalen E-Government Strategie (BMI 2013, S.2). Die gesetzlichen Zielvorstellungen sind klar umrissen:

„Ziel des Gesetzes ist es, durch den Abbau bundesrechtlicher Hindernisse die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern. Das Gesetz soll dadurch über die föderalen Ebenen

hinweg Wirkung entfalten und Bund, Ländern und Kommunen ermöglichen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienste anzubieten. Medienbruchfreie Prozesse vom Antrag bis zur Archivierung sollen möglich werden. Dabei sollen Anreize geschaffen werden, Prozesse entlang der Lebenslagen von Bürgerinnen und Bürgern sowie der Bedarfslagen von Unternehmen zu strukturieren und nutzerfreundliche, ebenenübergreifende Verwaltungsdienstleistungen „aus einer Hand“ anzubieten. Ebenso sollen Rechtsunsicherheiten beseitigt werden.“ (BMI 2013, S.3)

Das EGovG des Bundes gilt für alle Bundesbehörden³ sowie für alle Behörden der Länder, der Gemeinden und der Gemeindeverbände und der sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts, wenn diese Bundesrecht ausüben (§ 1 Abs. 1, 2 EGovG).

2.2.2 Nutzerzentrierte Kerninhalte

Es lassen sich neun verschiedene Kerninhalte des EGovG identifizieren, welche die Interaktion zwischen Verwaltung und Bürgern bzw. Unternehmen betreffen (vgl. Abbildung 7). Im weiteren Verlauf werden hingegen Regelungen für verwaltungsinterne Vorgänge, wie z. B. das ersetzende Scannen, nicht betrachtet.

§2 Abs. 1, 2 EGovG: Elektronischer Zugang zur Verwaltung	§2 Abs. 3 EGovG: Elektronischer Identitätsnachweis	§3 EGovG: Bereitstellung von Informationen zur Behörde/Verwaltungsverfahren
§4 EGovG: Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten	§5 EGovG: Elektronische Nachweise	§6 EGovG: Elektronische Aktenführung
§9 Abs. 1, S. 2 EGovG: Information zum Verfahrensstand	§13 EGovG: Elektronische Formulare	Art. 3: Ersetzung der Schriftform

Abbildung 7: Nutzerzentrierte Kerninhalte des EGovG Bund

Elektronischer Zugang zur Verwaltung

Die adressierten Behörden werden verpflichtet, einen Zugang für die Übermittlung von elektronischen Dokumenten zu eröffnen. Mögliche Lösungen sind dabei die Angabe einer E-Mail-Adresse sowie sonstige technische Lösungen wie Verwaltungspostfächer, Online-Formulare oder Web-Anwendungen. Dabei muss das sogenannte „Multikanalprinzip“ eingehalten werden. Das bedeutet, dass eine Behörde neben elektronischen Kanälen weiterhin auch einen Zugang offenhalten muss, über den die Dokumente in Papierform der Behörde zugestellt werden können. Die Bürgerinnen und Bürger sollen letztlich entscheiden, wie sie mit einer Behörde in Kontakt treten wollen, was z. B. telefonisch, per Telefax etc. erfolgen kann. Ergänzend sind die Behörden des Bundes ver-

³ Einschließlich der bundesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts.

pflichtet, einen De-Mail-Zugang zu eröffnen (§ 2 Abs. 2 EGovG). Die De-Mail-Dienste für die Bundesverwaltung sollen laut Planung langfristig durch ein Dienstleistungszentrum angeboten werden („De-Mail-Gateway“) (BMI 2013, S.14f.).

Elektronischer Identitätsnachweis

Um die Interaktion mit der Verwaltung bürgerfreundlicher und effektiver zu gestalten, kann in Fällen, in denen ein Identitätsnachweis erforderlich ist, dieser durch den neuen Personalausweis (nPA) oder durch einen elektronischen Aufenthaltstitel erbracht werden (§ 2 Abs. 3 EGovG). Durch diese gesetzliche Regelung werden die Behörden des Bundes verpflichtet, solche Identitätsnachweise für die Nutzer zu ermöglichen.

Bereitstellung von Informationen zur Behörde/Verwaltungsverfahren

Nach § 3 Abs. 1 EGovG müssen die Behörden einen Mindestkatalog an Informationen über sich als Verwaltungen im Internet bereitstellen. Dies kann durch Portale, über die die Informationen gefunden werden können, geschehen. Veröffentlicht werden müssen Angaben zu den Aufgaben, der Anschrift, den Geschäftszeiten sowie postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten. Diese Vorschrift dient dem „Ziel eines bürger- und unternehmerfreundlichen Verfahrens“ (BMI 2013, S.16). Ergänzend sollen die Behörden nach § 3 Abs. 2 EGovG Bund Informationen zu ihrem Tätigkeitsfeld, Gebühren, beizubringende Unterlagen, Ansprechpartner und deren Erreichbarkeit veröffentlichen. Auch alle erforderlichen Formulare sollen bereitgestellt und über das Internet abrufbar gemacht werden.

Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten

Sobald Verwaltungsverfahren elektronisch durchgeführt werden, müssen die Behörden den Bürgern die Möglichkeit eröffnen, elektronisch bezahlen zu können. Anfallende Gebühren oder sonstige Forderungen müssen damit auf einem im elektronischen Geschäftsverkehr üblichen und hinreichend sicheren Zahlungsverfahren eingezahlt oder beglichen werden können. Dazu ist die bloße Angabe einer Bankverbindung ausreichend, wenn die Zahlung per Online-Überweisung erfolgt. Auch können andere Zahlungsmethoden wie z. B. Lastschrift, EC-Karte, Kreditkarte oder andere elektronische Bezahlssysteme angeboten werden. Die Bundesbehörden können dazu beispielsweise auch die „Zahlungsverkehrsplattform des Bundes ZVP BundOnline2005“ (BMI 2013, S.19) nutzen.

Elektronische Nachweise

Das EGovG Bund erlaubt das Erbringen von elektronischen Nachweisen durch den Nutzer (§ 5 EGovG Bund). Waren früher allenfalls Kopien erlaubt, können nun Dokumente in gescannter Form eingereicht werden. Ausnahmen von dieser grundsätzlichen Regelung bestehen nur, wenn die Papierform gesetzlich vorgeschrieben ist oder die jeweilige Behörde im Einzelfall das Vorlegen eines Originals für sinnvoll erachtet (z. B. bei Fälschungsverdacht). Darüber hinaus ermöglicht § 5 Abs. 2 EGovG die Übermittlung von elektronischen Nachweisen zwischen verschiedenen Behörden. Dies dient vor allem dem Abbau von Erschwernissen für Bürger und Unternehmen, die nunmehr bei verschiedenen Behörden nicht dieselben Nachweise einreichen müssen, so dass Verwaltungsprozesse insgesamt beschleunigt werden sollen (BMI 2013).

Elektronische Aktenführung

Im EGovG Bund wird für Bundesbehörden die Nutzung der elektronischen Akte (eAkte) vorgeschrieben (§ 6 EGovG Bund), d. h., alle Vorgänge, die sonst in Papierform Teil einer Akte wurden, sollen nun elektronisch gespeichert werden. Die Norm lässt als Soll-Vorschrift dabei den Verwaltungen einen zeitlichen Spielraum, dieser Verpflichtung nachzukommen. Auch kann in Einzelfällen, in denen die Einführung der eAkte unwirtschaftlich ist, von dieser Verpflichtung abgesehen werden. Letztlich ist aber immer zu gewährleisten, dass Akten ordnungsgemäß, z. B. in Bezug auf Aufbewahrungs- und Speicherfristen, geführt werden. Die Einführung der eAkte bedeutet weiter, dass „diese grundsätzlich die einzige bzw. die ‚führende‘ Akte sein“ soll (BMI 2013, S.25). Daher sollen Papierdokumente übertragen und später, sollten diese nicht aus rechtlichen Gründen oder zur Qualitätssicherung aufbewahrt werden müssen, vernichtet werden (§ 7 EGovG).

Informationen zum Verfahrenstand

Um Verfahrenstransparenz herzustellen, sollen Bundesbehörden dem interessierten Nutzer medienbruchfrei Informationen automatisiert zur Verfügung stellen. Diese Informationen sollen den jeweiligen Verfahrensstand, den weiteren Ablauf sowie Kontaktinformationen umfassen (§ 9 Abs. 1 S. 2 EGovG). Dies betrifft aber nur Verfahren mit Außenwirkung, eine Verpflichtung bezüglich interner Verwaltungsabläufe besteht nicht (BMI 2013, S.29).

Elektronische Formulare

Ebenso können die Nutzer von Verwaltungsdienstleistungen elektronische Formulare einreichen. Diese müssen dazu nicht unterschrieben werden, es sei denn, eine Rechtsvorschrift sieht das vor. In einem solchen Fall können diese aber beispielsweise mittels einer qualifizierten elektronischen Signatur rechtsgültig unterzeichnet werden (§ 13 EGovG Bund).

Ersetzung der Schriftform

Häufig geben Rechtsvorschriften vor, dass Urkunden oder andere Dokumente durch die Bürger schriftlich eingereicht werden müssen (§ 126 Abs. 1 BGB). Um dieses Hemmnis für eine schnelle und damit effizient arbeitende Verwaltung abzubauen, wurde § 3a Abs. 2 VwVfG geändert. Danach kann die Schriftform durch die elektronische Form ersetzt werden, sobald eine qualifizierte elektronische Signatur, De-Mail oder eine Identifikation mit dem nPA verwendet wurde und nicht durch Rechtsvorschrift etwas anderes bestimmt ist. Die Möglichkeit zur Erweiterung um weitere Verfahren ist gegeben.

2.3 Die E-Government-Gesetze der Bundesländer

Mit dem EGovG ist ein Gesetz in Kraft getreten, das zwar auch die Landes- und Kommunalbehörden in die Pflicht nimmt, sich jedoch im Grundsatz an Bundesbehörden richtet. Aufbauend entsteht nun die Erwartungshaltung, dass die Bundesländer gleiche oder vergleichbare Regelungen für den eigenen Zuständigkeitsbereich schaffen. Im Folgenden werden ein Überblick über die

EGovG der Länder gegeben, die bestehenden Gesetze analysiert sowie eine zusammenfassende Bewertung und ein Ausblick auf potenzielle Entwicklungen gegeben.

Von den 16 deutschen Bundesländern hatte zum Zeitpunkt der ersten Erhebung des Status quo (Februar/März 2014) lediglich Schleswig-Holstein ein eigenes EGovG. Kurz vor Finalisierung der Studie im September/Oktober 2014 wurde der Stand der Planungen in den Bundesländern erneut erhoben und an dieser Stelle aktuell eingefügt. Während der Laufzeit der Studie hat mit dem Freistaat Sachsen ein weiteres Bundesland ein EGovG verabschiedet, weitere Bundesländer planen zurzeit ein Landes-EGovG; die meisten warten jedoch derzeit die Entwicklungen in der E-Government-Gesetzgebung auf Ebene der anderen Bundesländer ab. Auf Grundlage einer Internetrecherche sowie Informationen, die auf Nachfrage von zehn der 16 Bundesländer per E-Mail oder telefonisch im März bzw. im Oktober bereitgestellt wurden, ergibt sich folgendes Bild:

- In **Bayern** werden derzeit Eckpunkte für einen Referentenentwurf erarbeitet, der im laufenden Jahr vorgelegt werden soll. Parallel hierzu wird ein Normenscreening zur Prüfung digitalisierungshindernder Formvorschriften durchgeführt. Aus bayerischer Sicht reichen rechtliche Regelungen zur Verbesserung der IST-Situation des E-Government-Angebots allerdings nicht aus. Um beispielsweise De-Mail und den neuen elektronischen Personalausweis flächendeckend einzuführen, müssen neben rechtlichen Regelungen auch entsprechende nutzerfreundliche technische Infrastrukturen geschaffen werden. Aus diesem Grund ist es geplant, rechtliche und technische Maßnahmen in Bayern aufeinander abzustimmen. Dazu ist vorrangig eine enge Zusammenarbeit mit der kommunalen Ebene erforderlich, weil die Kommunen den größten Teil der Verwaltungsdienstleistungen mit Bürgerkontakt durchführen.
- Auch in **Berlin** beabsichtigt die Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem Berliner Senat ein EGovG für die Berliner Verwaltung als Gesetzentwurf vorzulegen, das allerdings nicht für die mittelbare Landesverwaltung gültig ist. Der Entwurf befand sich zum Zeitpunkt der Analyse in der Verwaltungsabstimmung und war für das förmliche Mitzeichnungsverfahren in der Senatsverwaltung in den kommenden Monaten vorgesehen. Darüber hinaus bereitet die Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine Normenüberprüfung der öffentlich-rechtlichen Landesnormen zu dort enthaltenen Formvorschriften durch die Fachressorts vor. Sie hat außerdem eine Studie zu den Prioritäten bei den E-Government-Maßnahmen im Land Berlin von Fraunhofer Fokus ("Programm 100+") durchführen lassen sowie eine Berliner E-Government-Strategie (BEGS) entworfen, die in den Senat zur Beschlussfassung eingebracht werden sollte. Sie betreibt E-Government-Projekte, wie die landesweite elektronische Aktenführung (IT-Dienst eAkte), IT-Standardarbeitsplatz und IT-Dienste für elektronische Übermittlungsformen. Da das Berliner Ver-

waltungsverfahrens-gesetz auf das Verwaltungsverfahren-, -zustellungs- und -vollstreckungsgesetz des Bundes verweist, werden durch das neue nationale EGovG keine Änderungen erforderlich.

- Kein EGovG ist derzeit in **Hamburg** geplant. Hier wurde jedoch das Landesverwaltungsverfahrensgesetz geändert, um der Simultangesetzgebung Rechnung zu tragen.
- Auch in **Hessen** liegt zum Zeitpunkt der Erhebung noch kein politischer Auftrag für ein hessisches EGovG vor. Ein Entwurf zur Änderung des Verwaltungsverfahrensgesetzes befindet sich zurzeit in der Anhörung.
- In **Mecklenburg-Vorpommern** wird an einem Landes-EGovG gearbeitet. Dieses befindet sich zurzeit in einem ersten internen Entwurf. Das Landesverwaltungsverfahrensgesetz wurde an die EGovG-Regelungen des Bundes angepasst. Im Rahmen des kooperativen E-Governments wurde eine Arbeitsgruppe aus Vertretern des Landes und der Kommunen sowie externer Beratung gebildet, um die Auswirkungen des Bundesgesetzes praxisorientiert zu analysieren und gleichzeitig zu bewerten, ob ein EGovG Land notwendig, zweckmäßig bzw. wünschenswert ist. Ergebnisse dazu sollen bis Ende 2014 vorgelegt werden.
- Auch in **Niedersachsen** ist ein Gesetz gegenwärtig nicht in Planung. Zunächst wird beobachtet, welche Auswirkungen das Gesetz des Bundes hat und welche Regelungen andere Bundesländer für zweckmäßig halten. Auch eine Änderung des Verwaltungsverfahrensgesetzes in Niedersachsen ist nicht notwendig, weil das Gesetz dynamisch auf das Verwaltungsverfahrensgesetz des Bundes verweist. Neben den rechtlichen Änderungen plant das Land Niedersachsen, die zentral betriebenen Infrastrukturkomponenten (z. B. das Bürgerkonto) besser auszulasten.
- In **Rheinland-Pfalz** ist derzeit ebenfalls kein eigenes EGovG geplant, da aufgrund der dynamischen Verweisung im Landesverwaltungsverfahrensgesetz keine gesonderte rechtliche Umsetzung benötigt würde. Darüber hinaus erfüllen das Land und seine Kommunen geltende Regelungen wie den elektronischen Zugang zur Verwaltung sowie die Online-Bereitstellung von leichtverständlichen Informationen zu Behörden und Verfahren bereits. Rheinland-Pfalz betreibt zudem in enger Abstimmung mit GovData ein eigenes Portal, auf dem öffentliche Verwaltungsdaten bereitgestellt werden, und setzt damit bereits faktisch Standards. In Rheinland-Pfalz werden in Zusammenhang mit dem Transparenzgesetz-Projekt zugleich auch Konzepte für die Digitalisierung der Verwaltung (z. B. Einführung der E-Akte) erarbeitet. Dabei werden in einem Normenscreening nach Schnittstellen und Medienbrüchen in Rechtsnormen gesucht, die Hemmnisse für die digitale Verwaltung darstellen. Aus diesem Grund soll erst zu einem späteren Zeitpunkt entschieden werden, welche begleitenden rechtlichen Normierungen (ggf. auch in Form eines eigenen EGovG Land) erforderlich sind.
- In **Sachsen** ist seit August 2014 ein E-Government-Gesetz in Kraft.
- Mit seinem Gesetz zur elektronischen Verwaltung (EGovG) vom Juli 2009 verfügt **Schleswig-Holstein** über ein eigenes EGovG. Vor dem Hintergrund des EGovG Bund beabsichtigt das Land allerdings, die Vorschriften zur elektronischen Kommunikation zwischen Bür-

gern und der Verwaltung im Landesverwaltungsgesetz (LVwG) zu ändern. Nach der zweiten Kabinettsbefassung, die bevorsteht, wird der Gesetzentwurf dem Landtag zur weiteren Beratung zugeleitet. Dadurch dass Paragraphen des Landesverwaltungsgesetzes dem Wortlaut des entsprechenden Bundesrechts im Verwaltungsverfahrensgesetz angepasst werden, soll sichergestellt werden, dass die elektronische Kommunikation zwischen Bürgern und dem Land bzw. dem Bund auf dieselbe Art und Weise erfolgt. Außerdem soll durch die Gesetzesänderung die öffentliche Bekanntmachung über das Internet vorangetrieben werden.

- In **Thüringen** befindet sich im Moment kein eigenes EGovG in Planung. Allerdings wird derzeit eine Landesstrategie für E-Government und IT erarbeitet, die wichtige Aspekte des EGovG Bund berücksichtigt. Das Landesverwaltungsverfahrensgesetz wurde an die EGovG-Regelungen angepasst.
- **Nordrhein-Westfalen** plant für das Jahr 2014 ein eigenes EGovG. Das Landesverwaltungsverfahrensgesetz wurde an die EGovG-Regelungen angepasst.
- Das **Saarland** plant ebenfalls ein eigenes EGovG.
- Keine weiterführenden Aussagen bzw. lediglich die Information, dass derzeit keine EGovG geplant sind, lagen von den Ländern **Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen** und **Sachsen-Anhalt** vor.

Bundesland	Stand EGovG	Zusätzliche Optionen
Baden-Württemberg	Nicht vorhanden, Interne Abstimmung zu Eckpunkten eines EGovG	- Änderung des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes geplant
Bayern	Referentenentwurf für 2014 geplant	- Schaffung nutzerfreundlicher Infrastrukturen geplant, verstärkte Zusammenarbeit mit Kommunen - Normenscreening zu digitalisierungshindernden Formvorschriften
Berlin	Entwurf einer Senatsvorlage liegt der federführenden Senatsverwaltung für Inneres und Sport zur Schlusszeichnung für das förmliche Mitzeichnungsverfahren vor	- Landesverwaltungsverfahrensgesetz verweist auf die einschlägigen Normen im VwVfG - Normenscreening der Landesnormen bzgl. der Formerfordernisse durch die Fachressorts in Vorbereitung - Studie zu E-Government-Prioritäten durchgeführt - Entwicklung einer Berliner E-Government-Strategie
Brandenburg	Nicht vorhanden	- Landesverwaltungsverfahrensgesetz verweist auf die einschlägigen Normen im VwVfG
Bremen	Nicht vorhanden	- Landesverwaltungsverfahrensgesetz geändert
Hamburg	Nicht vorhanden bzw. geplant	- Landesverwaltungsverfahrensgesetz geändert
Hessen	Referentenentwurf in der Vorbereitung	- Ressortabstimmung zum Entwurf zur Änderung des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes abgeschlossen
Mecklenburg-Vorpommern	Erster interner Entwurf vorhanden, Praxisorientierte Analyse der Auswirkungen des Bundes-EGovG bis Ende 2014	- Landesverwaltungsverfahrensgesetz geändert
Niedersachsen	Nicht vorhanden bzw. geplant	- Bessere Auslastung zentral betriebener Infrastrukturkomponenten geplant
Nordrhein-Westfalen	Im Statuts des Referentenentwurfs	- Landesverwaltungsverfahrensgesetz geändert
Rheinland-Pfalz	Nicht vorhanden bzw. geplant	- Erarbeitung von Konzepten für die Digitalisierung der Verwaltung - Normenscreening zu digitalisierungshindernden Formvorschriften
Saarland	In Planung	
Sachsen	Gesetz vom August 2014 vorhanden	
Sachsen-Anhalt	Nicht vorhanden, Planung eines EGovG in Diskussion	- Landesverwaltungsverfahrensgesetz verweist auf die einschlägigen Normen im VwVfG
Schleswig-Holstein	Gesetz vom Juli 2009 vorhanden	- Änderung der Vorschriften zur elektronischen Kommunikation im Landesverwaltungsgesetz geplant
Thüringen	Nicht vorhanden bzw. geplant	- Erarbeitung einer Landesstrategie für E-Government und IT - Landesverwaltungsverfahrensgesetz geändert

Tabelle 2: Stand der E-Government-Gesetzgebung der Länder im Oktober 2014

2.4 EGovG Bund und Länder: Zusammenfassende Bewertung

Auffällig ist, dass lediglich zwei deutsche Bundesländer bislang ein eigenes EGovG verabschiedet haben. Allerdings stammt eines dieser Gesetze aus dem Jahr 2009, entstand also noch vor dem EGovG Bund. Während derzeit sechs weitere Bundesländer ein EGovG planen bzw. erste Versionen bereits abgestimmt haben, sehen die restlichen acht Bundesländer aktuell keine Gesetzesinitiativen vor. Diese zögerliche Haltung liegt zum Teil darin begründet, dass aktuell die Auswirkungen des EGovG des Bundes noch nicht absehbar sind und einige Bundesländer auf die Erfahrungen anderer Länder zurückgreifen möchten. Stattdessen werden vielerorts die Verwaltungsverfahrensgesetze angepasst, sofern das nötig ist.

Viel stärker als durch gesetzliche Vorgaben setzen die Bundesländer auf weiterführende Maßnahmen, um die IST-Situation der E-Government-Angebote zu verbessern. So werden beispielsweise in Berlin und Rheinland-Pfalz Normenscreenings durchgeführt, um mögliche Medienbrüche oder unnötige Verwaltungsschritte zu identifizieren, die ein Hemmnis für die E-Government-Nutzung darstellen. Weitere Maßnahmen sind beispielsweise die Entwicklung von landesspezifischen E-Government-Strategien, die verstärkte Zusammenarbeit mit und zwischen Kommunen sowie die Bekanntmachung von Online-Informationen und -Diensten.

Eine Gegenüberstellung des einzigen verabschiedeten EGovG eines Landes im Freistaat Sachsen, das auf dem EGovG Bund beruht, erlaubt einen Blick auf die Impulse des EGovG Bund auf die Entwicklung von Landesrecht. Viele der im EGovG Bund enthaltenen Kernpunkte werden durch das Landesgesetz aufgegriffen und zum Teil erweitert (siehe Tabelle 3). Auffällig ist vor allem, dass das EGovG des Freistaats Sachsen einen besonderen Schwerpunkt auf Datenschutz, Datensicherheit, Interoperabilität sowie die Verwendung von Basiskomponenten legt, die in verschiedenen Fachverfahren wiederverwendbar sind.

Darüber hinaus werden im EGovG des Freistaates Sachsen weitere Regelungen zur Organisation wie den zentralen Einrichtungen des Freistaates Sachsen und dem sächsischen IT-Kooperationsrat getroffen. Neben Beziehungen zu anderen Gesetzen sind auch eine Experimentierklausel sowie eine Vorschrift zur Evaluierung des Gesetzes nach drei Jahren enthalten.

Kernpunkt	EGovG Bund	LandesEGovG Sachsen
Elektronischer Zugang zur Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> - Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente (auch mit qualifizierter elektronischer Signatur) erforderlich - De-Mail-Adresse erforderlich - Elektronischer Identitätsnachweis muss ermöglicht werden 	<ul style="list-style-type: none"> - Muss ermöglicht werden, dazu sind Verschlüsselungsverfahren anzuwenden - Übermittlung elektronischer Dokumente unter Wahrung der Voraussetzungen für die Ersetzung der Schriftform muss ermöglicht werden
Informationen zu Behörden	<ul style="list-style-type: none"> - Informationen zu Aufgaben, Anschrift, Geschäftszeit, Tätigkeiten und damit verbundene Gebühren etc. müssen zur Verfügung gestellt werden. 	
Elektronische Bezahlmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Muss ermöglicht werden 	<ul style="list-style-type: none"> - Muss ermöglicht werden
Nachweise	<ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit, elektronische Nachweise einzureichen - Möglichkeit, elektronische Nachweise von anderen deutschen öffentlichen Stelle einzuholen 	
Elektronische Aktenführung und ersetzendes Scannen	<ul style="list-style-type: none"> - Akten sollen elektronisch geführt werden unter Berücksichtigung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung 	<ul style="list-style-type: none"> - Akten sollen elektronisch geführt werden unter Berücksichtigung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung
Akteneinsicht	<ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit der Einsicht in eAkte via Ausdruck, elektronische Ansicht, elektronische Übermittlung oder elektronischen Zugriff auf Dokumente 	<ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit der Einsicht in eAkte via Ausdruck, elektronische Ansicht, elektronische Übermittlung oder elektronischen Zugriff auf Dokumente
Optimierung Verwaltungsabläufe	<ul style="list-style-type: none"> - Vor Einführung von elektronisch unterstützten Abläufen sollen Prozesse dokumentiert, analysiert und optimiert werden. 	
Umsetzung Standardisierungsbeschlüsse IT-Planungsrat	<ul style="list-style-type: none"> - IT-Rat beschließt Umsetzung von Beschlüssen des IT-Planungsrats zur verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit für die Bundesverwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> - Beschlüsse des IT-Planungsrats, die für den Freistaat Sachsen gelten, sind durch die Träger der Selbstverwaltung einzuhalten.
Gemeinsame Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> - Beteiligung mehrerer öffentlicher Stellen an gemeinsamen Verfahren nur bei Angemessenheit möglich - Vor Einrichtung eines gemeinsamen Verfahrens ist das Datenschutzrecht zu regeln 	<ul style="list-style-type: none"> - Beteiligung mehrerer öffentlicher Stellen an gemeinsamen Verfahren nur bei Angemessenheit möglich - Vor Einrichtung eines gemeinsamen Verfahrens ist das Datenschutzrecht zu regeln
Anforderungen an Bereitstellung von Daten, Verordnungsermächtigung	<ul style="list-style-type: none"> - Bereitstellung von Daten in maschinenlesbarer Form inkl. Metadaten und einfacher Zugänglichkeit ist erforderlich - Verordnungsermächtigung bzgl. öffentlicher Datennutzung 	<ul style="list-style-type: none"> - Bereitstellung von Daten in maschinenlesbarer Form inkl. Metadaten ist erforderlich - Verordnungsermächtigung bzgl. öffentlicher Datennutzung
Elektronische Formulare	<ul style="list-style-type: none"> - Unterschriftsfeld entfällt bei Versendung einer bestimmten Fassung eines Formulars an die Behörde 	
Georeferenzierung	<ul style="list-style-type: none"> - Bei Neuaufbau und Überarbeitung von elektronischen Registern mit Angabe zu inländischen Grundstücken ist einheitliche Georeferenzierung zu verwenden. 	
Amtl. Mitteilungs- und Verkündungsblätter	<ul style="list-style-type: none"> - Publikationen in amtlichen Mitteilungs- oder Verkündungsblättern können zusätzlich oder ausschließlich elektronisch veröffentlicht werden 	<ul style="list-style-type: none"> - Publikationen in amtlichen Mitteilungs- oder Verkündungsblättern können zusätzlich oder ausschließlich elektronisch veröffentlicht werden - Eine nachträgliche Veränderung des Inhaltes muss ausgeschlossen werden können.

Barrierefreiheit	– Barrierefreie elektronische Kommunikation soll gewährleistet werden.	– Barrierefreie elektronische Kommunikation wird gewährleistet.
Datenschutz		– Datenschutz- und Informationssicherheitskonzepte müssen gepflegt werden
Interoperabilität und Informationssicherheit		– Medienbruchfreier Datenaustausch zwischen staatlichen Behörden muss möglich sein, Interoperabilität mit anderen Verwaltungsebenen muss gefördert werden. – Organisatorische und technische Vorkehrungen zu verarbeiteten Daten sind zu treffen
Basiskomponenten		– Basiskomponenten sind vom Freistaat Sachsen zentral bereitgestellte E-Government-Anwendungen – Bei der Einführung elektronisch unterstützter Verwaltungsprozesse müssen die hierfür einsetzbaren Basiskomponenten verwendet werden. – Jährliche Aktualisierung der Daten, die für den Zuständigkeitsfinder notwendig sind
Datenübermittlung		– Datenübermittlung zwischen Behörden ist über das Sächsische Verwaltungsnetz durchzuführen.

Tabelle 3: Gegenüberstellung der Kernpunkte des EGovG des Bundes und des Landes Sachsen in der Fassung vom 09.07.2014

3 Schlüssellösungen für ein starkes E-Government

Die zu Beginn dieser Studie identifizierten und beschriebenen Gestaltungsziele **Nahtlosigkeit**, **Nutzerorientierung**, **Vertrauenswürdigkeit** und **Offenheit** bilden die Basis für eine Verbesserung des Status quo des deutschen E-Governments. Die Möglichkeit von Zielkonflikten der Gestaltungsziele ist zwar im Einzelfall gegeben, etwa im Bereich der Einfachheit einer Anwendung versus der sicheren elektronischen Kommunikation, die dem Anwender häufig mehr Aufwand abverlangt. Die Vereinbarkeit der Gestaltungsziele im Allgemeinen bleibt hiervon jedoch unberührt. Zur weiteren Operationalisierung der Gestaltungsziele werden im Folgenden fünf Schlüssellösungen abgeleitet, die technische, rechtliche, aber auch verwaltungsprozessuale Aspekte umfassen. Diese Operationalisierung soll es im weiteren Verlauf ermöglichen, den Status quo konkreter zu greifen und Handlungsempfehlungen zu entwickeln und abzuleiten. Die identifizierten Schlüssellösungen entstammen sowohl der Analyse und Zerlegung der zugrunde liegenden Erhebungsmethodik des EU eGovernment Benchmark sowie der Analyse der EGovG des Bundes und der Länder, soweit vorhanden (vgl. Abbildung 8; Tabelle 4).

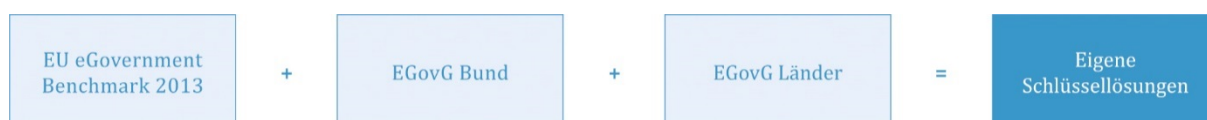


Abbildung 8: Ableitung der Schlüssellösungen

Schlüssellösung	EU-Benchmark	EGovG Bund	EGovG Sachsen
Digitale Dokumentenverwaltung	eDocuments, eSafe	elektronische Nachweise, elektronische Aktenführung, elektronische Formulare, Ersetzen der Schriftform	elektronische Aktenführung, Ersetzung der Schriftform, elektr. Übermittlung von Dokumenten
Sichere elektronische Kommunikation	eID	De-Mail	Verwendung von Verschlüsselungsverfahren
Elektronische Identität	eID, SSO	qeS, nPA, De-Mail	bundesrechtliche Voraussetzungen sind zu wahren
Dienstleistungstransparenz	Top-Level-Benchmark „Transparenz“	Bereitstellung von Informationen zur Behörde und zum Verwaltungsverfahren; Informationen zum Verfahrensstand	elektronischer Zugang zu eAkte via Ansicht, Übermittlung oder Zugriff auf Dokumente
Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten		Vorgeschrieben laut Gesetz	Vorgeschrieben laut Gesetz

Tabelle 4: Herkunft der Schlüssellösungen

Die nachfolgende Tabelle 5 fasst die vier Gestaltungsziele und ihre Komponenten zusammen. Ebenso sind in dieser die Schlüssellösungen mitsamt ihren Beschreibungen und den Beispielanwendungen aufgeführt.

Schlüssellösung	Beschreibung	Beispielanwendungen
Digitale Dokumentenverwaltung	Gebrauch von elektronischen Dokumenten, die von Bürgern und Unternehmen in den Verwaltungsprozess hineingebracht werden können.	<ul style="list-style-type: none"> - Elektronische Formulare - eSafe - Authentic Sources
Sichere elektronische Kommunikation	Die Kommunikation zwischen Verwaltung und Nutzern wird verschlüsselt angeboten, so dass unberechtigte Dritte keinen Zugriff auf diese haben.	<ul style="list-style-type: none"> - De-Mail
Elektronische Identität	Die Nutzer können sich mittels eines elektronischen Ausweises online identifizieren und authentifizieren. Ebenso besitzen sie die Möglichkeit, rechtsgültig elektronische Dokumente zu signieren.	<ul style="list-style-type: none"> - nPA - qualifizierte eSignatur - Single Sign On
Dienstleistungstransparenz	Alle Informationen werden dem Nutzer hinsichtlich den ihn betreffenden Verwaltungsprozessen von staatlicher Seite umfassend online zur Verfügung gestellt.	<ul style="list-style-type: none"> - Behördenfinder Deutschland - Behördenruf 115 - Föderales Informationsmanagement (FIM) - Nationale Prozessbibliothek (NPB)
Elektronische Bezahlmöglichkeiten	Alle Möglichkeiten, wie Nutzer die durch Verwaltungsvorgänge anfallenden Gebühren, Geldbußen etc. bezahlen können.	<ul style="list-style-type: none"> - Online-Banking - Kreditkartenzahlung - PayPal

Tabelle 5: Beschreibung und Beispielanwendungen der Schlüssellösungen

Nachfolgend werden die Schlüssellösungen näher beschrieben und ihre Herkunft aus dem EU eGovernment Benchmark sowie den EGovG des Bundes und der Länder erläutert.

3.1 Digitale Dokumentenverwaltung

Die Schlüssellösung „Digitale Dokumentenverwaltung“ umfasst die gesamte Nutzung von elektronischen Dokumenten, die von Bürgern und Unternehmen in den Verwaltungsprozess hineingebracht werden können. Dies können z. B. Zeugnisse, Geburtsurkunden oder Handelsregisterauszüge sein. Dabei ist entscheidend, dass sich diese Dokumente medienbruchfrei und ohne Informationsverlust weitergeben lassen. Wichtig ist auch, dass diese Dokumente für Bürger und Unternehmen leicht abrufbar sind. Im Fall des direkten Zugriffs durch Verwaltungen auf derartige Dokumente muss die Datenhoheit stets beim jeweiligen Bürger oder Unternehmen verbleiben. Diese müssen also jederzeit auf die Dokumente zugreifen, diese sperren und löschen können.

Die so entwickelte Schlüssellösung „Digitale Dokumentenverwaltung“ setzt mehrere Schlüsseltechnologien voraus. Dazu zählen die Key Enabler des EU-Benchmarks wie eDocuments, z. B. elektronische Formulare und PDF-Dateien, eSafes, über die Bürger einfach ihre privaten Dokumente an die Verwaltung weiterleiten können, und Authentic Sources. Im EGovG des Bundes und Sachsens sind unter anderem die Kerninhalte der elektronischen Aktenführung und die Möglichkeit, Nachweise in elektronischer Form zu erbringen, für die digitale Dokumentenverwaltung entscheidend.

3.2 Sichere elektronische Kommunikation

Staatliche Stellen müssen nicht nur die Vertraulichkeit personenbezogener Informationen gewährleisten, sondern auch sichere, elektronische Kommunikationskanäle bereitstellen, um das Vertrauen der Bürger in die E-Government-Services zu gewinnen. Hierfür ist die Schlüssellösung

sicherer elektronischer Kommunikation entscheidend. Die Behörden werden etwa durch das EGovG Bund verpflichtet, De-Mail-Kommunikationsangebote einzuführen. Auch das Bundesland Sachsen sieht in seinem Gesetzesentwurf zum E-Government vor, dass die verschlüsselte Kommunikation mit Behörden angeboten werden soll. Im EU eGovernment Benchmark zählen sichere elektronische Kommunikationsmittel nicht zu den Key Enablern.

3.3 Elektronische Identität

Über eine eID kann sich ein Nutzer identifizieren und authentifizieren, und er kann ein elektronisches Dokument oder eine E-Mail rechtsgültig signieren. Bürger (und Unternehmen) müssen somit mittels eID elektronische Verwaltungsprozesse anstoßen können. Beispielsweise sollte ein Bürger gegen einen Verwaltungsakt auf elektronischem Wege einen Widerspruch einlegen können. Das EGovG Bund ermöglicht dies, indem es den Stellenwert von nPA, qeS sowie De-Mail für Verwaltungsvorgänge stärkt. Der EU Benchmark sieht auch die eID generell und damit verknüpfte Single-Sign-On-Verfahren als Key Enabler starken E-Governments in Europa an.



Abbildung 9: Bestandteile der Schlüssellösung „eID“

3.4 Dienstleistungstransparenz

Die Schlüssellösung „Dienstleistungstransparenz“ sieht vor, dass Bürger und Unternehmen alle relevanten Informationen ihrer Verwaltungsprozesse umfassend online einsehen können. Dies beinhaltet beispielsweise den aktuellen Stand und die voraussichtliche Dauer des Verwaltungsprozesses, aber auch wo und wie persönliche Daten gespeichert sind. Nach Abschluss des Verwaltungsaktes erfolgt eine elektronische Rechtsfolgenbelehrung, die aufzeigt, wo bei Unklarheiten nachgefragt und Widerspruch eingelegt werden kann. Diese Schlüssellösung besteht demnach aus drei Dimensionen, nämlich dem der Verfahrens-, Daten- und Entscheidungstransparenz (vgl. Abbildung 10).

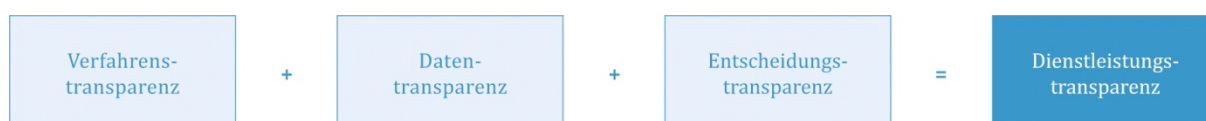


Abbildung 10: Bestandteile der Schlüssellösung „Dienstleistungstransparenz“

Das EGovG Bund bestimmt, dass Bürgern und Unternehmen Informationen zu ihrem Verfahrensstand zum Abruf bereitgestellt werden sollen (Verfahrenstransparenz). Datentransparenz ist über die einschlägigen bundesrechtlichen Datenschutzregelungen zu Auskunftsrechten Betroffener gegeben. Entscheidungstransparenz wird insofern nach § 39 Abs. 1 VwVfG vorgeschrieben, dass elektronische Verwaltungsakte begründet werden müssen. Die Schlüssellösung Dienstleistungstransparenz ergibt sich somit aus bundesrechtlichen Vorgaben. Auch im EGovG Sachsen finden sich Transparenzelemente wie die Einsicht in die elektronische Akte. Der EU Benchmark hingegen wertet die Dienstleistungstransparenz nur indirekt über den Top-Level-Benchmark „Transparenz“ aus.

3.5 Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten

Die Schlüsselösung „Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten“ bezeichnet alle Möglichkeiten, als Nutzer durch Verwaltungsvorgänge anfallende Gebühren, Geldbußen etc. zu zahlen. Beispielsweise lässt sich dabei an Online-Banking, Kreditkartenzahlung oder Bezahlungsdienste wie PayPal oder giro-pay denken. Entscheidend ist die Wahrung von Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien, um das Vertrauen der Bürger in elektronische Bezahlungsmöglichkeiten zu gewährleisten. Der EU Benchmark sieht im Gegensatz zum EGovG Sachsens und des Bundes diese Schlüsselösung nicht vor.

4 Projektbeispiele

Aufbauend auf den Erkenntnissen aus den vorliegenden EGovG, dem EU eGovernment Benchmark und den daraus abgeleiteten Schlüssellösungen, die – bei breiter Umsetzung – **den Status quo des E-Government verbessern**, wurden für die Schlüssellösungen Praxisbeispiele recherchiert. Diese als Steckbriefe dargestellten E-Government-Projekte geben eine Vorstellung über den Status quo des deutschen E-Governments ab. Diese Sammlung geht damit über den Ansatz des EU eGovernment Benchmarks hinaus und berücksichtigt mehr als die im Benchmark betrachteten fünf größten Städte und deren Status quo. Die Aufbereitung der insgesamt 28 Steckbriefe erfolgte durch Online-Recherchen, leitfadengestützte Telefoninterviews sowie durch schriftlichen Abgleich der Projektskizzen und wird durch projektrelevante statistische Daten ergänzt. Die Auswahl der deutschen E-Government-Projekte erfolgte auf Basis einer Literaturrecherche in Zeitschriften und im Internet und erhebt als Ausschnitt des E-Government auf Ebene des Bundes, der Länder und der Kommunen keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

4.1 National

Schlüssellösungen	Projekte
Digitale Dokumentenverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> - Zusatzangebot zu „BAföG-Online“ - Bürgerterminal - Elektronisches Bau- und Genehmigungsverfahren (eBG) - eBürgersafe - ID-Safe - Pilotprojekt zur elektronischen Bildübermittlung - Steuererklärung auf einen Klick - Terminal zur Erfassung biometrischer Daten - Virtueller Dokumentensafe
Sichere elektronische Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Zertifikat für sign-me - Deutsches Verwaltungsdienstverzeichnis (DVDV) - eBürgersafe - Elektronische Steuererklärung (ELSTER) - Elektronische Bildübermittlung in Köln
Elektronische Identität	<ul style="list-style-type: none"> - eID im Serviceportal Baden-Württemberg - Online bewerben bei der Stadt Warendorf - Elternbeiträge Online mit eID - eID im Bürgerserviceportal Wiesbaden - Bürgerportal Düren - eID-Funktion bei Bürgerdiensten im Einsatz Aachen - eID-Funktion bei Bürgerdiensten im Einsatz Nürnberg - eID-Funktion bei Bürgerdiensten im Einsatz Rheinland-Pfalz
Dienstleistungstransparenz	<ul style="list-style-type: none"> - Bauanträge online - BAUEN-Online - Informationen zum Kindergeld - Rentenkonto abfragen
Elektronische Bezahlmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Überweisung mit nPA - ePayBL – Basisdienst einer Zahlungsverkehrsplattform für Internetpräsentationen (Bund: ZIVIT und KKR)
Gesamtzahl	28

Tabelle 6: Überblick Schlüssellösungen und deren nationale Projekte

Die Projektbeispiele werden steckbrieflich systematisiert und strukturiert. Jedes Beispiel wird eingeleitet durch eine allgemeine Beschreibung, führt mit einer Darstellung der innerhalb des

Projektes angebotenen E-Government-Services fort und schließt ggf. mit ergänzenden Informationen.

4.1.1 Digitale Dokumentenverwaltung

Digitale Dokumentenverwaltung: Zusatzangebot zu „BAföG-Online“	
Kontaktdaten	Land Hessen Hessisches Ministerium für Wissenschaft und Kunst (HMWK) Rheinstraße 23 – 25 65185 Wiesbaden Telefon 0611 32-0 Fax 0611 32-35 50 pressestelle@hmwk.hessen.de
In Betrieb seit	28. Januar 2014
Föderale Ebene	Land
Projekt-Website	http://www.bafög-hessen.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Hessen	21.114,93	6.016.481	285

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Hessen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
78,2	5.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Mit der funktionalen Erweiterung des hessischen „BAföG-Online“ Portals um eine „Dokumenten-Upload-Möglichkeit“ verfolgt das Land Hessen das Ziel, die elektronische Antragstellung auszubauen und damit den Arbeitsaufwand bei der Bearbeitung von BAföG-Anträgen weiter zu reduzieren und insgesamt eine Reduktion der Bearbeitungszeit zu erwirken. Voraussetzung hierfür ist die Steigerung der Qualität eingereicherter Anträge infolge einer elektronischen Plausibilitäts- und Vollständigkeitsprüfung bei der Online-Antragstellung. Auch sollen so zeitintensive Rückfragen vermindert werden sowie die elektronische Zustellung und Zuordnung der sonstigen einzureichenden Dokumente, die den Weg über die Poststelle ablöst, verbessert und somit die Bearbeitungszeiten weiter verkürzt werden. Dies hat eine schnellere Auszahlung von Förderungsleistungen an den Antragstellenden zur Folge.

Das Portal „BAföG-Online“ ist seit Mai 2012 im Land Hessen in Betrieb und erfuhr seine Erweiterung um eine Dokumenten-Upload-Möglichkeit, die nicht zuletzt auf einen Bericht des Normenkontrollrates und dessen Empfehlungen für die BAföG-Antragstellung zurückgeht, im Januar 2014.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Die Möglichkeit der elektronischen Antragstellung auf Grundlage der digitalen Signatur befindet sich zwar in Planung, einstweilen bleibt die händische Unterschrift Voraussetzung für die rechtswirksame Antragstellung. Insofern besteht derzeit für den Antragsteller nur die Möglichkeit, das an das Amt für Ausbildungsförderung übermittelte und mit der Telenummer versehene Antragsdokument auszudrucken, es zu unterschreiben, einzuscannen und über das Dokumenten-Upload-Portal elektronisch zu versenden.

Nach erfolgreichem Versand seines Antrages und etwaiger Dokumente ist es dem Antragsteller möglich, den Bearbeitungsstand online einzusehen. Eine Verwaltung der eingereichten Daten nach erfolgtem Upload ermöglicht das Portal dagegen nicht.

Digitale Dokumentenverwaltung: Bürgerterminal	
Vollständige Projektbezeichnung	Bürgerterminal und mobile Bürgerbüros als moderne Bürgerservices im ländlichen Raum
Kontaktdaten	Sächsisches Staatministerium der Justiz und für Europa Hospitalstraße 7 01097 Dresden Telefon 0351 564-0 Fax 0351 564-1959 Poststelle-p@smj.justiz.sachsen.de
Föderale Ebene	Land, Kommune
Pilotphase	28. Februar 2013 bis 28. Februar 2015
Projekt-Website	http://www.staatsmodernisierung.sachsen.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Sachsen	18.420,01	4.050.204	220

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Sachsen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
72,8	11.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Um angesichts des demographischen Wandels in dünn besiedelten Regionen mit nur wenigen Außenstellen der Verwaltung die Aufrechterhaltung von Bürgerservices und Verwaltungsdienstleistungen langfristig gewährleisten zu können, erprobt der Freistaat Sachsen seit Februar 2014 in einem zweijährigen Pilotprojekt die Verwendungsmöglichkeiten und den Nutzen virtueller Behördenzugänge durch den Einsatz sogenannter „Bürgerterminals“. Die vom sächsischen Unternehmen eKiosk entwickelten und produzierten Geräte sind per Breitbandanschluss an das Sächsische Verwaltungsnetz (SVN) angebunden und in ihrer Grundausstattung mit einer Kamera und einem 22“ Full-HD Touchscreen-Bildschirm ausgestattet. Zur Authentifizierung des Bürgers kommt der neue Personalausweis (nPA) zum Einsatz, der mit einem BSI-zertifizierten Lesegerät am Bürgerterminal ausgelesen wird. Vermittelt durch Scanner und Drucker, die der Bürgerterminal in der Grundausstattung aufweist, sind über videochatvermittelte Beratungsgespräche hinaus die Übertragung von Informationen und die Antragsstellung (beispielsweise zum Eltern-, Wohn- oder Betreuungsgeld, BAföG oder GEZ-Befreiung) möglich. Nach der Anbindung der Stadt Neustadt mit der Kreisstadt Pirna im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge, die den Anfang der Pilotierungsphase markiert, ist der Ausbau auf weitere Städte geplant.

Digitale Dokumentenverwaltung

eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.

- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Der Fokus des Bürgerterminals liegt klar auf persönlichen Beratungsgesprächen, so dass die Nutzung des Gerätes stets die Anwesenheit eines Verwaltungsmitarbeiters voraussetzt. Dies hat den Vorteil, dass Rückmeldungen, beispielsweise zur Akzeptanz und Vollständigkeit mit dem Bürgerterminal versendeter Dokumente, direkt gegeben werden können. Der Transfer von Dokumenten außerhalb der Sprechzeiten einer Behörde ist jedoch ausgeschlossen. Gleiches gilt für die Übertragung von Sprach- und Videonachrichten im Sinne eines digitalen Anrufbeantworters.

Eine weitreichende Dokumentenverwaltung über das spezifische Gespräch mit einem Verwaltungsmitarbeiter hinaus, etwa zur späteren Einsicht in empfangene und versendete Formulare, eröffnet der Bürgerterminal nicht.

Ergänzende Informationen

Bewusst wurde auf eine innovative Bedienung Wert gelegt, um die Verwendung auch Personengruppen zu ermöglichen, die nur eine geringe Medienkompetenz besitzen oder körperlich beeinträchtigt sind. Zudem eröffnet der Videochat neue Wege der technischen Hilfestellung, um Probleme bei der Bedienung schnell zu lösen.

Die Realisierung von virtuellen Behördenzugängen und damit der Zugriff auf Dienstleistungen und Daten mittels Smartphone oder stationärem PC mit Internetanschluss sind nicht vorgesehen.

Digitale Dokumentenverwaltung: Elektronisches Bau- und Genehmigungsverfahren (eBG)	
Kontaktdaten	Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt Geschäftsstelle eBG Württembergische Straße 6 10707 Berlin Telefon 030 90139-4362 oder -4360 Fax 030 9028-3244 ebg@senstadtum.berlin.de
In Betrieb seit	April 2013
Föderale Ebene	Land
Projekt-Website	http://www.berlin.de/ebg/

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Berlin	891,70	3.375.222	3.785

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Berlin 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
81,0	2.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Die am 20. April 2013 in Kraft getretene Änderung der Bauverfahrensverordnung (BauVerfVO) verpflichtet Antragsteller beziehungsweise Entwurfsverfasser, ihre Bauvorlagen bei den Bauaufsichtsbehörden in elektronischer Form im Portable Document Format (PDF oder PDF/A nach ISO 19005-1) vorzulegen. Sollte es zur Beurteilung eines Bauvorhabens erforderlich sein oder der Stand des Fachverfahrens eBG in den Bauaufsichtsbehörden dies erfordern, können die Bauaufsichtsbehörden zusätzliche Exemplare der Bauvorlagen im Papierformat nachfordern.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert

Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Nur wenige Bezirke Berlins zeigen sich aufgrund begrenzten Speichervolumens ihrer Postfächer gegenwärtig in der Lage, digitale Dokumente per E-Mail anzunehmen. Gemeinhin erfolgt die Einreichung von Dokumenten im Rahmen des „Elektronischen Bau- und Genehmigungsverfahrens“ daher mittels digitaler Datenträger, beispielsweise einer CD, DVD oder einem USB-Stick. Die einfache elektronische Unterschrift ist auf den elektronischen Bauvorlagen ausreichend. Weiterhin in Papierform einzureichen ist dagegen das ausgefüllte und unterschriebene Formular für das Verfahren nach BauO Bln.

Dem Antragsteller ist es nicht möglich, seine Daten nach Einreichung, beispielsweise in einem Online-Portal, einzusehen und zu verwalten. Eine solche Möglichkeit befindet sich derzeit in Planung, wie die Geschäftsstelle eBG der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt auf Rückfrage verlauten ließ. In Planung sei ferner die Umstellung des bisherigen Antragsstellungsprozesses auf ein elektronisches Verfahren, die rechtssichere elektronische Bescheidung des Abschlussdokumentes sowie die Langzeitspeicherung der Daten durch die Bauaufsichtsbehörden. Der Abschluss aller Teilprojekte wird bis zum 31.12.2014 erwartet. Allerdings ist damit noch keine flächendeckende Einführung gemeint. Es wird eine schrittweise Einführung geben, da jeder Bezirk eine Testphase durchlaufen soll.

Ergänzende Informationen

Die Webseite des eBG umfasst zahlreiche Informationen und zu den elektronischen Bauvorlagen ein zusätzliches Kapitel zur Hilfestellung. Kontaktinformationen für Fragen und Anregungen sind aufgeführt.

Digitale Dokumentenverwaltung: eBürgersafe	
Kontaktdaten	bremen.online GmbH Faulenstraße 67 28195 Bremen Telefon 0421 166974-00 info@bo-bremen.de
In Betrieb seit	2010
Föderale Ebene	Land
Projekt-Website	https://www.buergersafe.bremen.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Bremen	419,24	654.774	1.562

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Bremen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
79,3	3.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Beim „eBürgersafe“ handelt es sich um einen kostenfreien Online-Speicherdienst zur geschützten Aufbewahrung elektronischer Dokumente. Anders als im Fall des virtuellen Dokumentensafes des Landes Baden-Württemberg ist ein über den eBürgersafe vermittelter elektronischer Datenaustausch mit Behörden nicht möglich.

Eine Weiterentwicklung des Portals findet aber inzwischen weder statt noch befindet sie sich in Planung, so der für die technische Umsetzung verantwortliche Anbieter. Es dient hier lediglich als Demonstrationsfeld für die Anwendungsmöglichkeiten der eID-Funktion des neuen Personalausweises.

Rechtlich basiert der eBürgersafe auf § 3a BremVwVfG.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.

- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Für Anwender des PLZ-Bereiches 27 und 28 stellt der eBürgersafe 100 Megabyte für die Datenablage zur Verfügung, andernfalls 5 Megabyte.

Die Registrierung sowie der Login sind ausschließlich über die eID des neuen Personalausweises möglich, sodass eine sichere und eindeutige Authentifizierung gewährleistet ist. Allerdings ist es einem Bürger möglich, sowohl ein personalisiertes als auch ein anonymes Konto einzurichten.

Ergänzende Informationen

Der eBürgersafe sieht keine zeitliche Begrenzung der Nutzung vor. Erfolgt jedoch innerhalb eines Zeitraumes von 12 Monaten kein Zugriff, werden die eingestellten Daten gelöscht.

Nicht nur enthält die Webseite des eBürgersafe einen FAQ-Bereich, auch steht es einem Anwender frei, sich bei etwaigen Supportanfragen per E-Mail oder telefonisch an den Anbieter zu wenden.

Digitale Dokumentenverwaltung: ID-Safe	
Kontaktdaten	Landratsamt Würzburg Zeppelinstraße 15 97074 Würzburg Telefon 0931 8003-0 Fax 0931 8003-262 poststelle@lra-wue.bayern.de
In Betrieb seit	2012
Föderale Ebene	Kommune
Projekt-Website	https://www.buergerservice.org/ID-Safe-Wuerzburg

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt, Kreis	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Würzburg	87,63	124.577	1.422
Würzburg, Landkreis	968,40	158.026	163

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Bayern 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
77,1	7.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

In Verbindung mit dem neuen Personalausweis, einem Kartenlesegerät und der Ausweis-App kann der ID-Safe eingesetzt werden, einerseits um die im neuen Personalausweis hinterlegten persönlichen Daten des Besitzers, beispielsweise dessen Namen, Wohnort und ähnliches mehr, auszulesen und für elektronische Verwaltungsdienstleistungen zu nutzen. Zugleich bietet er die Funktionalität der elektronischen Signatur.

Die Formulare, die unter anderem die Themenfelder Gewerbean-, -ab-, -ummeldungen, Parkerleichterungen, Sondernutzungen, verkehrsrechtliche Anordnungen, Fischereischeine und weitere mehr umfassen, werden von der Firma SIXFORM bereitgestellt.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.

- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Der ID-Safe ist ein dem Aufruf eines elektronischen Formulars nachgeschaltetes Verfahren und damit keine Portallösung, die beispielsweise nach einem Login sämtliche für das Verfahren angepassten Formulare zur Verfügung stellt.

Der Bearbeitungsstand und damit Angaben zur Akzeptanz des Formulars sind online nach Eingabe einer auf dem versendeten Formular angegebenen Nummer einsehbar.

Digitale Dokumentenverwaltung: Pilotprojekt zur elektronischen Bildübermittlung	
Kontaktdaten	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) Godesberger Allee 185 – 189 53175 Bonn Telefon 022899 9582-0 Fax 022899 9582-5400 bsi@bsi.bund.de
Föderale Ebene	Bund, Kommune
Beginn der Pilotphase	März 2014
Projekt-Website	https://www.bsi.bund.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt, Kreis	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Göttingen	116,89	116.650	998
Köln, Kreisfreie Stadt	405,16	1.024.373	2.528

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen 2013 ab 14 Jahren

Land	Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
Niedersachsen	77,1	7.	76,5
Nordrhein-Westfalen	76,6	9.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Das vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) in Zusammenarbeit mit den Städten Göttingen und Köln durchgeführte Pilotprojekt zur elektronischen Bildübermittlung dient der Erprobung einer medienbruchfreien Übertragung von Lichtbildern zwischen Fotografen und Personalausweisbehörden auf dem Wege der De-Mail. Dadurch dass die Lichtbilder eines Bürgers im Rahmen dieses Vorgangs digital eingereicht werden, entfällt für die Behörden der Arbeitsschritt des Einscannens ausgedruckter Lichtbilder. Erwartet werden eine Reduzierung des Arbeitsaufwandes der Verwaltungsmitarbeiter bei der Beantragung hoheitlicher Dokumente und damit insgesamt eine Beschleunigung des Antragstellungsprozesses.

Die im Zeitraum März bis Juni 2014 gesammelten Erfahrungen des Pilotprojektes gilt es schließlich in eine technische Richtlinie des BSI zu überführen, um dergestalt die Voraussetzungen für eine verschlüsselte und signierte elektronische Übertragung von Lichtbildern an Personalausweisbehörden zu schaffen. Den rechtlichen Rahmen liefern hierzu das Personalausweisgesetz sowie die dazugehörige Verordnung.

Digitale Dokumentenverwaltung

eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.

- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Der Versand der digitalen Lichtbilder sieht im Pilotprojekt lediglich den Fotografen als Absender vor. Nicht erprobt wird der Versand ausgehend von einem Bürger, der diesen Vorgang von einem eigenen Gerät, sei es stationär oder mobil, vornehmen und hierzu einen eigenen De-Mail Account nutzen könnte.

Um die erfolgreich übermittelten Lichtbilder einem Antragsteller zuordnen zu können, bedarf es eines Tokens, den der Bürger vom Fotografen erhält und in der Behörde vorlegt. Damit die eindeutige Zuordnung im Falle eines Verlustes dennoch gewährleistet werden kann, ist es dem Bürger möglich, bei der Datenübertragung optional seine Initialen und Geburtsdaten anzugeben, die als alternative Identifikationsgrundlage dienen können. Die Echtheit der Lichtbilder prüft der Verwaltungsmitarbeiter durch Sichtabgleich mit dem Bürger vor Ort und gibt in diesem Rahmen Auskunft zur Akzeptanz.

Ergänzende Informationen

Auf Rückfrage nach den Vorteilen der elektronischen Bildübermittlung durch einen Fotografen gegenüber Terminals, wie sie beispielsweise zur Beantragung eines Ausweises oder eines Führerscheins in der Stadt Osnabrück zum Einsatz kommen und die selbständige Aufnahme digitaler Lichtbilder durch den Bürger vorsehen, gab das BSI an, dass der Gang zum Fotografen bei vielen Bürgern weiterhin eine gängige Praxis darstelle und insbesondere bei Kindern oder körperlich beeinträchtigten Personengruppen Vorzüge biete.

Digitale Dokumentenverwaltung: Steuererklärung auf einen Klick	
Vollständige Projektbezeichnung	Steuererklärung auf einen Klick, Teilprojekt ELSTER
Kontaktdaten	Bayerisches Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat Odeonsplatz 4 80539 München Telefon 089 2306-0 Fax 089 2306-2808 poststelle@stmflh.bayern.de
In Betrieb seit	02. Januar 2014
Föderale Ebene	Land
Projekt-Website	http://www.stmf.bayern.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Bayern	70.550,23	12.519.571	177

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Bayern 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
77,1	7.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Unter der Bezeichnung „Steuererklärung auf einen Klick“ wurde in Bayern Anfang 2014 die vorausgefüllte Steuererklärung eingeführt und beworben. Dabei handelt es sich nicht um ein ausschließlich bayerisches Projekt. Die vorausgefüllte Steuererklärung kommt in allen Ländern zum Einsatz. Sie wird federführend von Bayern für alle Länder im Rahmen des Vorhabens KONSENS entwickelt und betrieben. Mit dem 2007 in Kraft getretenen Verwaltungsabkommen KONSENS haben die Länder vereinbart, die Software für das Besteuerungsverfahren zu vereinheitlichen, gemeinsam zu entwickeln, zu pflegen und zu modernisieren sowie einzusetzen.

„Steuererklärung auf einen Klick“ ermöglicht es, die bei der Steuerverwaltung gespeicherten personenbezogenen Daten elektronisch in die Einkommensteuererklärung auf Grundlage von ELSTER zu übertragen. Zu diesen Daten gehören Grundinformationen wie der Name, die Adresse oder Religionszugehörigkeit einer Person, aber auch Angaben aus der Lohnsteuerbescheinigung, Rentenbezugsmitteilung, Basiskrankenversicherung und gesetzlichen Pflegeversicherung sowie Beiträge zur Altersvorsorge. Der zentrale Nutzen des Dienstes für Bürger und Verwaltung liegt nach Angaben des Anbieters in seinen Potenzialen zur Zeitersparnis. Dies gelte nicht nur für den Bürger bei der Eingabe seiner Daten, auch führe die Vermeidung von Übertragungsfehlern zu einer Erhöhung der Qualität von Steuererklärungen, wodurch ein Rückgang von Rückfragen und gegebenenfalls auch Einsprüchen zu erwarten sei.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Bei der vorausgefüllten Steuererklärung kommt ein umfassendes elektronisches Berechtigungssystem zum Einsatz. Damit können die Daten nicht nur vom Steuerpflichtigen selbst, sondern auch bei entsprechender Berechtigung von anderen Personen, wie z. B. Ehegatten oder Steuerberatern, abgerufen werden.

Das Projekt „Steuererklärung auf einen Klick“ fokussiert in erster Linie den Abruf und die Übernahme von Daten, nicht jedoch den Versand oder die Speicherung der Steuererklärung. Hierzu sei der Blick auf das Gesamtprojekt ELSTER gerichtet.

Ergänzende Informationen

Zukünftig ist vorgesehen, den Zugriff auf weitere Behördendaten bereitzustellen. Hierzu zählen das Arbeitslosengeld, Mutterschaftsgeld, Insolvenzgeld, die Bescheinigung vermögenswirksamer Leistungen, Behinderten- und Hinterbliebenen-Pauschbeträge und Kapitalerträge.

Digitale Dokumentenverwaltung: Terminal zur Erfassung biometrischer Daten	
Kontaktdaten	Stadt Osnabrück Bierstraße 28 49074 Osnabrück Telefon 0541 323-0 redaktion@osnabrueck.de
In Betrieb seit	13. November 2013
Föderale Ebene	Kommune
Projekt-Website	http://www.osnabrueck.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Osnabrück, Kreisfreie Stadt	119,80	155.625	1.299

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Niedersachsen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
77,1	7.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Seit November 2013 setzt die Stadt Osnabrück Terminals unter der Bezeichnung „Speed Capture“ ein, die der Erfassung biometrischer Merkmale eines Bürgers für die Beantragung von Ausweisen oder Führerscheinen dienen. Hierdurch ist es Antragstellern möglich, ihre Daten selbständig zu erfassen, wodurch sie der Behörde digital zur Verfügung stehen. Ein Einscannen von Lichtbildern, wie dies bei jenen im Papierformat notwendig ist, entfällt damit.

Der Einsatz der Terminals führte in der Stadt Osnabrück zu einer Reduktion der Arbeitsbelastung von Mitarbeitern und damit zu einer Senkung der Wartezeiten, die bei der Umstellung von dem alten auf den neuen Personalausweis häufig auftraten.

Ein zusätzlicher Vorteil für Bürger zeigt sich in der Kostenersparnis. Betrug die Gebühr für Lichtbilder eines Fotoautomaten, den ein externer Dienstleister in den Räumen der Behörde bereit hielt, 7,00 Euro, veranschlagt der „Speed Capture“ Terminal lediglich 2,50 Euro.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.

- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Der Datentransfer zwischen Terminal und Verwaltungsmitarbeiter erfolgt nach erfolgreicher Erfassung der Daten eines Bürgers infolge des manuellen Abrufs durch einen Verwaltungsmitarbeiter. Im Anschluss an diesen Abruf werden die Daten aus dem Speicher des Terminals gelöscht, spätestens jedoch nach 72 Stunden, sollte kein Abruf erfolgen. Der Bürger erhält keine Kopie seiner digitalen Daten und kann auf diese auch nicht online zugreifen.

Unter Anwesenheit des Bürgers prüft der Verwaltungsmitarbeiter die Echtheit des Lichtbilds durch Sichtabgleich. Die Prüfung der Fingerabdrücke erfolgt durch einen Scanner am Arbeitsplatz. Die mit dem Terminal erfasste Unterschrift vergleicht der Verwaltungsmitarbeiter schließlich mit der Unterschrift des Bürgers auf seinen papierbasierten Antragsunterlagen.

Digitale Dokumentenverwaltung: Virtueller Dokumentensafe	
Kontaktdaten	Innenministerium Baden-Württemberg Willy-Brandt-Straße 41 70173 Stuttgart Telefon 0711 231-4 Fax 0711 231-5000
In Betrieb seit	2006
Föderale Ebene	Land, Kommune
Projekt-Website	https://www.service-bw.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Baden-Württemberg	35.751,36	10.569.111	296

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Baden-Württemberg 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
79,1	4.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Auf den ersten Blick ähnelt der im baden-württembergischen Online-Portal „mein service-bw“ integrierte „virtuelle Dokumentensafe“ typischen Online-Datenspeicherdiensten, wie sie auch von privaten Anbietern bekannt sind. Persönliche Dokumente können in einer Online-Portalumgebung eingestellt und verwaltet werden und sind anschließend zeit- und ortsunabhängig abrufbar. Kommt es beispielsweise im Ausland zum Verlust der Identifikationsnachweise, könnte ein Zugriff auf die elektronischen Kopien im virtuellen Dokumentensafe die Beantragung neuer Reisedokumente erleichtern.

Der Unterschied zwischen dem virtuellen Dokumentensafe und artverwandten Angeboten gewerblicher Anbieter liegt jedoch nicht nur darin begründet, dass der virtuelle Dokumentensafe eine besonders geschützte Umgebung für persönliche Dokumente bereithält. Vor dem Hintergrund der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie wurde vielmehr eine Lösung geschaffen, die es einem Bürger ermöglicht, seine eingestellten Dokumente den Behörden der Landesverwaltung und Kommunen des Landes Baden-Württemberg spezifisch im Rahmen von Fachverfahren freizugeben. Dieser Zugriff bleibt den Behörden jedoch solange verwehrt, wie der Anwender der Freigabe nicht ausdrücklich zustimmt. Als ein Verwaltungsverfahren, bei dem diese Form des Dokumententransfers bereits Anwendung findet, lässt sich insbesondere die Gewerbeanmeldung nennen, die dadurch EU-weit elektronisch abgewickelt werden kann.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Maximal 50 Megabyte bei einer Dateigröße von je 1,5 Megabyte stellt der virtuelle Dokumentensafe jedem Benutzer zur Verfügung. Diese Größen werden entsprechend der angebotenen Verfahren angepasst.

Obwohl zur Identifikation der neue Personalausweis und der elektronische Aufenthaltstitel genutzt werden kann, ist dessen Einsatz nicht verpflichtend. Insofern ist auch die Registrierung eines Benutzerkontos per E-Mail und Passwort möglich. Die bereitgestellten Funktionen sind aber zum Teil abhängig davon, ob persönliche Daten vom elektronischen Ausweis übertragen wurden und ob der Nutzer aktuell mit dem elektronischen Ausweis angemeldet ist.

Ergänzende Informationen

Über die Speicherung von Daten hinaus erlaubt es der virtuelle Dokumentensafe optional, im sogenannten „Passwortsafe“ persönliche Zugangsdaten etwa für Online-Dienste zu hinterlegen. Ein Zugriff Dritter, auch von Behörden, ist hier ausgeschlossen, da nur Daten im Rahmen von angebotenen Verfahren nach Zustimmung übertragen werden.

Zu den Anwendern des virtuellen Dokumentensafes zählen aktuell nicht nur Bürger, auch behördenintern kommt der Online-Dienst in Baden-Württemberg im Rahmen von Dienststellen zum Einsatz, die nicht direkt am geschützten Verwaltungsnetz angeschlossen sind.

4.1.2 Sichere elektronische Kommunikation

Sichere elektronische Kommunikation: Zertifikat für sign-me	
Kontaktdaten	Bundesdruckerei GmbH Oranienstraße 91 10969 Berlin Telefon 030 2598-0 Fax 030 2598-2205 info@bundesdruckerei.de
Föderale Ebene	Bund
Projektstart	20. November 2012
Projekt-Website	http://www.sign-me.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Land	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Deutschland	357.167,94	80.523.746	225

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Deutschland 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %
76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Sign-me ist das Angebot der Bundesdruckerei, ein persönliches Signaturzertifikat auf den neuen Personalausweis herunterzuladen, um damit Dokumente elektronisch signieren zu können. Ziel des Projektes ist es, den Bearbeitungsaufwand von Behörden und Unternehmen durch eine Online-Abwicklung von Transaktionen zu reduzieren. Darüber hinaus sollen Sicherheit und Vertrauen durch staatlich anerkannte Signaturzertifikate (D-Trust) geschaffen werden. Die Bundesdruckerei versucht, das Angebot für die Bürger durch eine benutzerfreundliche Applikation attraktiv zu machen, die alle erforderlichen Schritte bündelt und sich mithilfe des neuen Personalausweises nutzen lässt. Rechtlich basiert das Projekt auf § 18 PAuswG i.V.m. EGovG Bund.

Sichere elektronische Kommunikation

- eDocuments/eData können digital versendet werden.
- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.
- Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.

- Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.
- Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.
- Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Zur Nutzung von sign-me ist für den Bürger in einem ersten Schritt eine kostenlose Registrierung notwendig. Dazu werden die persönlichen Daten mithilfe der Ausweis-App aus dem neuen Personalausweis ausgelesen. Nach erfolgreicher Registrierung erhält der Bürger per Post den persönlichen Berechtigungscode. Anschließend ist es möglich, ein Signaturzertifikat auf den Ausweis zu laden. Hierzu bedarf es der Anmeldung auf sign-me mittels des zugesandten Berechtigungscode und der Eingabe der 6-stelligen Signatur-Pin.

Zukünftig soll es möglich sein, über Sign-me Dokumente online elektronisch unterschreiben zu können. Derzeit ist dafür allerdings noch die Nutzung einer externen Signatursoftware notwendig.

Bei jeder Benutzung der Signaturfunktion ist die Eingabe der Signatur-PIN erforderlich. Für den Fall, dass die PIN-Informationen gestohlen werden oder der Ausweis verloren geht, existiert ein persönliches Sperrkennwort, mithilfe dessen der Bürger das geladene Signaturzertifikat auf seinem Ausweis sperren lassen kann.

Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt auf Grundlage einer Public Key Infrastructure (PKI).

Ergänzende Informationen

Anleitungen und Hilfestellungen zur Nutzung von sign-me stellt die Bundesdruckerei auf ihrer Webseite bereit. Zudem besteht die Möglichkeit, bei etwaigen Problemen oder Fragen eine Service-Hotline zu kontaktieren.

Sichere elektronische Kommunikation: Deutsches Verwaltungsdienstverzeichnis	
Kontaktdaten	Koordinierende Stelle DVDV Bundesverwaltungsamt 50728 Köln Telefon 0228 99358-3685 dvdv@bva.bund.de
Föderale Ebene	Bund
Projektstart	Prototyp: 2004, Fertigstellung Version 1: 31. Dezember 2006, danach Livebetrieb
Projekt-Website	http://www.dvdv.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Land	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Deutschland	357.167,94	80.523.746	225

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Deutschland 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %
76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Das Deutsche Verwaltungsdienstverzeichnis (DVDV) ist eine Plattform zum Austausch von Informationen zwischen öffentlichen Verwaltungen, die zur Abwicklung von elektronischen Fachverfahren benötigt werden. Über eine dezentrale Serverstruktur werden Daten automatisiert, rechtsverbindlich und sicher zwischen Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen ausgetauscht. Das Ziel ist die verbindliche IT-Koordination von Bund und Ländern sowie die eindeutige Authentifizierung der Kommunikationspartner. Gemeinsame Betreiber sind die Bundesstelle für Informationstechnik (BIT) sowie mehrere Partner der Länder und Kommunen.

Rechtlich basiert das Projekt auf § 1 I i.V.m. § 2 1. BMeldDÜV, dem Meldewesen § 17 I, II MRRG sowie der Datenübermittlung zwischen Meldebehörden und dem Bundeszentralamt für Steuern § 139b AO.

Sichere elektronische Kommunikation

- eDocuments/eData können digital versendet werden.
- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.
- Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.

- Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.
- Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.
- Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

In einem Verzeichnisdienst sind die technischen Verbindungsparameter der Dienste hinterlegt, die für die elektronische Kommunikation zwischen den IT-Fachverfahren notwendig sind. Um die Kommunikationspartner zu identifizieren, werden Zertifikate eingesetzt. Den Kern des DVDV bildet der zentrale Bundesmaster, der als einzige Stelle schreibenden Zugriff auf die Datenbestände hat.

Es werden zwar Nachrichten zwischen unterschiedlichen Behörden (Maschine-zu-Maschine) ausgetauscht, was jedoch nicht direkt über das DVDV stattfindet. Das DVDV ist ein Dienstverzeichnis, über das lediglich Verbindungsparameter (IP-Adressen, Zertifikatsinformationen etc.) übermittelt werden, die dazu dienen, den Absender einer Nachricht eindeutig zu identifizieren und den korrekten berechtigten Empfänger zu ermitteln. Dies geschieht automatisiert und rechtsverbindlich.

Ein Anwendungsbeispiel soll dies veranschaulichen: Eine Person zieht von Köln nach Münster und möchte sich bei der Meldebehörde (MB) in Münster anmelden. Der Mitarbeiter der MB Münster speichert den neu erfassten Datensatz ab und alles Weitere passiert im Hintergrund des Fachverfahrens. Das Fachverfahren meldet bei den Landesservern an, dass es einen Datensatz gibt, der an die MB Köln übersendet werden soll und bittet um die korrekten technischen Kommunikationsparameter der MB Köln. Somit gelangt diese Nachricht an die MB Köln, ohne dass die Landesserver oder sonstige Beteiligten die eigentliche Nachricht (Meldedaten der Person) einsehen oder den Inhalt verändern könnten. Dies ist auf das sichere Transportprotokoll OSCI zurückzuführen, welches bei der Nachrichtenübermittlung zum Einsatz kommt.

Ergänzende Informationen

Die Dienstanbieter stellen den Nutzern (Fachverfahrenshersteller, Behörden, pflegende Stellen) regelmäßig Handlungsanweisungen, Leitfäden, Spezifikationen und Ähnliches zur Verfügung.

Fortschritte, Probleme oder anstehende Vorhaben werden von den verschiedenen Stakeholdern auf gemeinsamen Treffen erörtert und diskutiert.

Sichere elektronische Kommunikation: eBürgersafe	
Kontaktdaten	bremen.online GmbH Faulenstraße 67 28195 Bremen Telefon 0421 166974-00 info@bo-bremen.de
In Betrieb seit	2010
Föderale Ebene	Land
Projekt-Website	https://www.buergersafe.bremen.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Bremen	419,24	654.774	1.562

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Bremen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
79,3	3.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Beim „eBürgersafe“ handelt es sich um einen kostenfreien Online-Speicherdienst zur geschützten Aufbewahrung elektronischer Dokumente. Anders als im Fall des virtuellen Dokumentensafes des Landes Baden-Württemberg ist ein über den eBürgersafe vermittelter elektronischer Datenaustausch mit Behörden nicht möglich.

Eine Weiterentwicklung des Portals findet weder statt noch befindet sie sich in Planung, so der für die technische Umsetzung verantwortliche Anbieter. Es dient hier lediglich als Demonstrationsfeld für die Anwendungsmöglichkeiten der eID-Funktion des neuen Personalausweises.

Rechtlich basiert der eBürgersafe auf § 3a BremVwVfG.

Sichere elektronische Kommunikation

- eDocuments/eData können digital versendet werden.
- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.
- Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.

- Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.
- Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.
- Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Die Registrierung sowie der Login sind ausschließlich über die eID des neuen Personalausweises möglich, sodass eine sichere und eindeutige Authentifizierung gewährleistet ist. Allerdings ist es einem Bürger möglich, sowohl ein personalisiertes als auch ein anonymes Konto einzurichten.

Die Ablage der Dokumente erfolgt serverseitig verschlüsselt. Darüber hinaus können die Bürger auf Wunsch ihre Dateien und Dokumente selbst noch einmal verschlüsseln. Die Sicherheit wird darüber hinaus dadurch gewährleistet, dass Bürger nur mithilfe des neuen Personalausweises auf ihre Daten zugreifen können. Die Übertragung der Daten zwischen Bürger und Rechenzentrum erfolgt über eine SSL-Verschlüsselung, zudem ist das Rechenzentrum DIN ISO 27001 zertifiziert.

Sichere elektronische Kommunikation: Elektronische Steuererklärung (ELSTER)	
Kontaktdaten	Bayerisches Landesamt für Steuern Dienststelle München Sophienstraße 6 80333 München Telefon 089 9991-0 Fax 089 9991-1005 info@elster.de
Föderale Ebene	Land
Projektstart	2005
Projekt-Website	https://www.elsteronline.de http://www.finanzamt.bayern.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Bayern	70.550,23	12.519.571	177

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Bayern 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
77,1	7.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Das Projekt ELSTER bezeichnet die elektronische Einreichung und Abwicklung der Einkommenssteuererklärung. Über das ElsterOnline-Portal können alle steuerpflichtigen Bürger beispielsweise die Umsatzsteuer-Voranmeldung, die zusammenfassende Meldung, die Lohnsteuer-Anmeldung, die Lohnsteuerbescheinigung und die Kapitalertragssteuer-Anmeldung online ausführen und abgeben. Ziele von ELSTER sind die sichere und elektronische Abwicklung der Steuererklärung sowie die Beschleunigung des dazugehörigen Verwaltungsverfahrens. Mit dem ElsterOnline-Portal können fast alle steuerrelevanten Dienste mithilfe eines Browsers online in Anspruch genommen werden.

Gesetzlich basiert Elster auf der Steuerdaten-Übermittlungsverordnung StDÜV.

Sichere elektronische Kommunikation

- eDocuments/eData können digital versendet werden.
- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.
- Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.

- Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.
- Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.
- Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Bürger können sich auf drei verschiedene Arten im ElsterOnline-Portal registrieren. Bei der ELSTER-Basis-Registrierung erhält der Bürger am Ende der Registrierung ein elektronisches Zertifikat, das er abspeichert. Bei der ELSTER-Spezial-Registrierung, die eine erhöhte Sicherheit aufweist, kauft der Bürger einen Sicherheitsstick, den er über einen USB-Anschluss mit seinem PC verbindet. Der integrierte Kryptochip entspricht den Funktionen nach der Hard- und Software einer Chipkarte. Besitzt der Bürger bereits eine Signaturkarte für die Authentifizierung, ist eine Registrierung mithilfe dieser Karte möglich. Nach erfolgter Registrierung wird dem Bürger ein Brief von der Finanzverwaltung zugesandt, in dem sich ein Aktivierungs-Code befindet, mit dessen Hilfe das Elster-Benutzerkonto aktiviert werden kann. Anschließend können über die jeweils relevanten Steuerformulare die Steuerdaten des Benutzers eingegeben und elektronisch versandt werden. Zusätzlich müssen bei der Einkommenssteuererklärung, der Umsatzsteuerjahreserklärung und der Gewerbesteuererklärung noch ein Ausdruck der Daten zusammen mit den relevanten Belegen an das zuständige Finanzamt geschickt werden. Die Steuererklärungsdaten werden mit 3DES (112-Bit-Schlüssel) und anschließend RSA (2048-Bit-Schlüssel) verschlüsselt übertragen. Die ELSTER-Leistungen werden in einer eigenen IT-Infrastruktur erbracht, die auf Basis der IT-Grundschutz-Kataloge des BIS nach ISO 27001 zertifiziert ist.

Ergänzende Informationen

Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist in der Steuerdaten-Übermittlungsverordnung StDÜV geregelt.

Weitere Informationen und Hilfestellungen zur Nutzung von ElsterOnline erhalten Bürger auf der Webseite <http://www.elster.de>. Bei grundlegenden Fragen hilft darüber hinaus ein elektronischer Assistent weiter.

Sichere elektronische Kommunikation: Elektronische Bildübermittlung	
Kontaktdaten	Stadt Köln Historisches Rathaus 50667 Köln-Innenstadt Telefon 0221 221-0 Fax 0221 221-22211 stadtverwaltung@stadt-koeln.de
Föderale Ebene	Kommune
Beginn der Pilotphase	Mai 2014
Projekt-Website	https://www.bsi.bund.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Köln, Kreisfreie Stadt	405,16	1.024.373	2.528

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Nordrhein-Westfalen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
76,6	9.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Seit dem 2. Mai 2014 nimmt die Stadt Köln an einem Pilotprojekt in Zusammenarbeit mit dem BSI teil, bei dem es um die sichere elektronische Übermittlung von Passbildern für den neuen Personalausweis zwischen Fotografen und Meldeämtern mittels De-Mail geht.

Lässt ein Bürger bei einem Fotografen ein biometrisches Passbild für seinen neuen Personalausweis erstellen, so kann er einwilligen, das Passbild per De-Mail direkt an das zuständige Meldeamt zu versenden. Dazu überspielt der Fotograf das Passbild automatisch mittels einer Software in eine De-Mail und versendet es. Auf diese Weise muss der Bürger bei der Beantragung des neuen Personalausweises sein ausgedrucktes Foto nicht mehr mit ins Bürgerbüro bringen. Derzeit nehmen sechs Kölner Fotografen an dem Pilotprojekt teil und es werden ca. 2,5 Prozent der Bilder für den neuen Personalausweis auf diese Weise elektronisch übermittelt. Zur Vorbereitung des Pilotprojektes hat die Stadt Köln sich intensiv mit den teilnehmenden Fotografen beraten und sie informiert. Treten während des Pilotprojekts von Seiten der Fotografen Fragen auf, so können sich die Fotografen jederzeit an die Verwaltung wenden.

Da es sich um ein Pilotprojekt handelt und die De-Mail wegen nicht vorhandener Ende-zu-Ende-Verschlüsselung stark in der Kritik stand, wird derzeit von der Stadt Köln kaum Werbung für das Projekt betrieben.

Sichere elektronische Kommunikation

eDocuments/eData können digital versendet werden.

- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.
- Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.
- Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.
- Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.
- Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

4.1.3 Elektronische Identität

Elektronische Identität: eID im Serviceportal Baden-Württemberg	
Kontaktdaten	Innenministerium Baden-Württemberg Willy-Brandt-Straße 41 70173 Stuttgart Telefon 0711 231-4 Fax 0711 231-5000
Föderale Ebene	Land, Kommune
Projektstart	2011
Projekt-Website	http://www.service-bw.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Bundesland	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Baden-Württemberg	35.751,36	10.569.111	296

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Baden-Württemberg 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
79,1	4.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Service-bw (Serviceportal Baden-Württemberg) ist ein vom Land Baden-Württemberg (durch das dortige Innenministerium) betriebenes Portal, welches serviceorientiertere und durch den Einsatz des ePA sichere Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen anbietet. Neben der Bereitstellung von verfahrensbezogenen Informationen dient es den Kommunen Baden-Württembergs unter anderem als Plattform, um elektronische Formulare und Online-Dienste (insbesondere aber nicht ausschließlich Melderegisterauskunft, KfZ-Zulassung im Rhein-Neckar-Kreis (als Pilotprojekt) und Steuererklärung über ELSTER) anbieten zu können. Auch mit dem elektronischen Personalausweis können sich Bürger und Unternehmen zentral an dem Portal anmelden und anschließend Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.

- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Durch die Anmeldung am Portal mithilfe des ePA lassen sich Dienste nutzen, für die eine elektronische Identifizierung notwendig ist. Parallel zur Anmeldung mit dem ePA gibt es noch die Möglichkeiten, sich über eine Benutzernamen-/Kennwort-Kombination oder mit einer Signaturkarte anzumelden. Das Berechtigungszertifikat für die eID-Nutzung wurde beim Bundesverwaltungsamt Köln beantragt.

Die technische Abwicklung der eID-Anmeldung wird durch den eID-Serviceanbieter Jinit[AG in Kooperation mit der Bundesdruckerei durchgeführt. Die Nutzung des ePA als Option bei der Anmeldung am Portal ist auf der Unterseite zur Anmeldung ausgewiesen. Für weitere Informationen zum ePa wird auf die Informationsseite des neuen Personalausweises (www.personalausweisportal.de) verwiesen. Die portaleigenen Hilfeseiten zur Anmeldung und auch die Startseite von mein.service-bw.de beinhalten noch keine Informationen oder Hinweise zur Anmeldung mit dem ePa. Alle weiteren Informationen (z. B. welche Daten ausgelesen werden) erhält der Nutzer im weiteren Verfahren bei der Nutzung der AusweisApp.

Der Nutzer kann nach Anmeldung seine eigenen bei der Behörde gespeicherten Daten einsehen und ändern. Zur Hilfestellung bei der Installation und Bedienung der AusweisApp und der Kartenlesegeräte wird auf die Internetseiten der AusweisApp (www.ausweisapp.bund.de) verwiesen. Gelegentlich auftretende Nutzeranfragen zu technischen Schwierigkeiten werden in Zusammenarbeit mit dem Implementierungspartner T-Systems per E-Mail beantwortet.

Ergänzende Informationen

Für die Barrierefreiheit der elektronischen Formulare und Online-Dienste sind die Kommunen, welche diese auf dem Serviceportal anbieten, selbst verantwortlich. Eine zentrale Qualitätssicherung gibt es für die Lebenslagen- und Verfahrenstexte in enger Abstimmung mit allen fachlich zuständigen Stellen nur auf Landesebene. Die Texte der Kommunen bzw. kommunale Ergänzungen werden nicht zentral auf redaktionelle und fachliche Qualität geprüft, da sie in der alleinigen Verantwortung der Kommunen stehen.

Elektronische Identität: Online bewerben bei der Stadt Warendorf	
Kontaktdaten	Stadt Warendorf Der Bürgermeister Lange Kesselstraße 4 – 6 48231 Warendorf Telefon 02581 54-0 Fax 02581 54-2900 stadt@warendorf.de
Föderale Ebene	Kommune
Projektstart	Bewerbungszeitraum für Ausbildungsplätze ab September 2013 für das Jahr 2014 Ggf. Wiederholung für Bewerbungen 2015
Projekt-Website	https://www.warendorf.de/rathaus/ausbildung.html (Bewerbung zurzeit inaktiv)

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt, Kreis	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Warendorf	176,88	37.006	209
Kreis Warendorf	1319,41	272.832	207

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Nordrhein-Westfalen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
76,6	9.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Das Projekt „Online bewerben bei der Stadt Warendorf“ nutzt den neuen Personalausweis im Rahmen eines intelligenten Ausfüllassistenten für Online-Bewerbungen, der je nach gewünschter Ausbildung die passenden Angaben direkt aus dem nPA abfragt und in die Bewerbung einfügt. Die Bewerber „sparen“ Eingaben und die Verwaltung hat korrekte Angaben, was den Bearbeitungsaufwand für beide Seiten senkt. Ein „Authentisieren“ der Bewerber ist für eine Bewerbung dagegen nicht erforderlich.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.

- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Die Online-Bewerbung um Ausbildungsplätze bei der Stadt Warendorf stellt zurzeit die einzige Dienstleistung dar, die den nPA nutzt. In Planung ist jedoch, einen Großteil der Dienstleistungen, für die zurzeit elektronische Formulare existieren, ebenfalls mit einer eID-Komponente zu versehen. Als Ausweis-Applikation wird nicht die Ausweis-App, sondern eine Lösung eines Software-Dienstleisters genutzt, welche eine höhere Benutzerfreundlichkeit und eine bessere Bedienbarkeit bieten soll.

Als Berechtigungszertifikat kommt gegenwärtig ein Sammelzertifikat der Firma citeq zum Einsatz, welche die gesamte eID-Dienstleistung über den eID-Diensteanbieter Governikus abwickelt. Aber auch Sicherheitszertifikate der Firma Procilon finden Verwendung.

Sämtliche Kommunikation erfolgt SSL-verschlüsselt durch eine direkte Verbindung zu den Servern von citeq und wird erst von dort in das WWW geleitet. Dem Bürger wird transparent dargestellt, welche Datenfelder aus seinem nPA ausgelesen werden (Name, Vorname, Geburtsdatum, Anschrift).

Die rechtliche Gültigkeit der nPA-Nutzung ist dadurch geklärt, dass es sich bei einer Online-Bewerbung nicht um eine gesetzlich vorgeschriebene Verwaltungsdienstleistung handelt und somit keinen besonderen rechtlichen Restriktionen unterliegt.

Eine bürgerfreundliche Beschreibung des eID-Verfahrens gibt es zurzeit nicht.

Ergänzende Informationen

In Punkto Barrierefreiheit der eID-Komponente gibt es noch keine gesonderten Maßnahmen. Die Stadt Warendorf verweist auf die barrierearmen elektronischen Formulare der Firma Form-Solutions. Bezüglich des Datenschutzes und den Prinzipien der Datenvermeidung und Datensparsamkeit existiert mit der Firma Form-Solutions eine unterzeichnete Datenschutzerklärung. Sämtliche Daten werden auf den Servern von Form-Solutions für die Dauer der Bearbeitung gespeichert und mit Abschluss des Verfahrens gelöscht. Es werden ausschließlich die benötigten Felder aus dem nPA ausgelesen. Der Nutzer hat während des Verfassens der Online-Bewerbung die Möglichkeit, seine Eingaben zu speichern, kann jedoch nach Absenden der Bewerbung seine Daten weder einsehen noch ändern.

Außerhalb des Bewerbungszeitraumes ist die Funktion Online-Bewerbung deaktiviert.

Elektronische Identität: Elternbeiträge Online mit eID	
Kontaktdaten	Bürgerservice des Kreises Lippe Felix-Fechenbach-Straße 5 32756 Detmold Telefon 05231 62-300 portal@kreis-lippe.de
Föderale Ebene	Kommune
Projektstart	2011
Projekt-Website	https://portal.kreis-lippe.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt, Kreis	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Kreis Lippe	1246,21	346.496	278

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Nordrhein-Westfalen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
76,6	9.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Mit dem Ziel der Verfahrensbeschleunigung und Effizienzsteigerung soll das Projekt „Elternbeiträge online mit eID“ Grundlagen für eine E-Government-Plattform zur digitalen Abwicklung von Verwaltungsprozessen im Sinne eines „elektronischen Rathauses“ schaffen. Hierzu werden am Beispiel der Übermittlung von Kita-Anmeldungen und Änderungsmitteilungen der Eltern sowie Festsetzungen der Kita-Beiträge allgemeingültige Abläufe und zentrale Komponenten zur Wiederverwendung für andere Prozesse abgeleitet. Ein wesentlicher Kernbestandteil ist dabei die Einführung eines Bürgerkontos unter Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.

- ☒ Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- ☒ Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Es werden diverse elektronische Dienstleistungen, insbesondere im KFZ-Bereich und zu den Elternbeiträgen, angeboten. Die eID-Komponente wird für den Bereich der Elternbeiträge genutzt. Mit Hilfe der eID wird die Registrierung für und das Login zum Bürgerkonto realisiert. Derzeit ist hier der Bereich Elternbeiträge (Selbsteinschätzung, Änderung, Zustellung) zugänglich. Mit Nutzung der eID kann der Dokumentenbereich des Bürgerkontos direkt freigeschaltet werden, eine weitere Identifikation auf dem Postweg ist nicht erforderlich und wird nur bei manueller Registrierung eingesetzt. Der Kreis Lippe nutzt das Berechtigungszertifikat, dass das Kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz-Lemgo) als Zweckverband für die Führung von Bürgerkonten (als erstes kommunales Rechenzentrum in NRW) erhalten hat. Die Infrastruktur und Abläufe hinsichtlich der gegenseitigen Identifikation entsprechen der technischen Richtlinie. Laut rechtlichem Gutachten des Lorenz-vom Stein-Instituts ist die komplette elektronische Abwicklung des Prozesses „Elternbeiträge“ möglich – bis hin zur Zustellung des Beitragsbescheids in ein Bürgerkonto. Zum Auslesen der erlaubten Datenfelder des Personalausweises wird ein Java-Applet benutzt, das dem Nutzer das Berechtigungszertifikat und die Datenfelder präsentiert. Der Bürger hat die Möglichkeit, Datenfelder abzuwählen. Da alle erlaubten Datenfelder als Pflichteingaben für die Fortführung von Registrierungs- bzw. Loginprozess definiert sind, führt dieses allerdings zum Abbruch des Prozesses mit entsprechendem Hinweis an den Benutzer. In Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung wird der Benutzer über die Verwendung der Daten informiert. Der Benutzer wird ggf. telefonisch bzw. über Mail-Support unterstützt. Die Angaben befinden sich auf der Kontaktseite des Portals. Bei Aufruf des Java-Applets für das Auslesen der Personalausweisdaten erfolgt eine Prüfung auf die erforderliche Java-Installation und es wird ggf. eine Downloadseite präsentiert.

Elektronische Identität: eID im Bürgerserviceportal Wiesbaden	
Kontaktdaten	Landeshauptstadt Wiesbaden Vertreten durch den Magistrat Oberbürgermeister Sven Gerich Postfach 3920 65029 Wiesbaden Telefon 0611 31-0 buergeramt@wiesbaden.de
Föderale Ebene	Kommune
Projektstart	2013
Projekt-Website	https://www.buergerserviceportal.de/hessen/wiesbaden/home

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Wiesbaden, Kreisfreie Stadt	203,92	272.636	1.337

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Hessen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
78,2	5.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Das Bürgerserviceportal Wiesbaden soll den Bürgern ein sicheres und beschleunigtes Verfahren für die Beantragung und Bearbeitung von Verwaltungsdienstleistungen bieten. Dies soll dem Ziel einer effizienteren, dienstleistungsorientierteren und bürgerfreundlicheren Verwaltung dienen. Es werden eine Reihe von Online-Diensten angeboten, welche die Bürger entweder über Online-Formulare oder (größtenteils auch) durch die Nutzung des nPA bzw. eines elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) in Anspruch nehmen können.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.

Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Es werden zurzeit elektronische Dienste zu Briefwahlunterlagen, Meldebestätigung, Aufenthaltsbescheinigung, Übermittlungssperren, Führungszeugnis, Gewerbezentralregister, Ausweis-Auskunft, Bewohnerparkausweis, Feinstaubplakette und Melderegister-Auskunft angeboten. Das Portal ermöglicht eine Anmeldung mit dem nPa. Die Dienste zu Briefwahlunterlagen (nur bei Wahlen), Meldebestätigungen, Aufenthaltsbescheinigungen, Übermittlungssperren, Führungszeugnis, Gewerbezentralregister und Ausweis-Auskunft lassen sich mit der eID-Funktion nutzen. Es existiert ein Berechtigungszertifikat nach den Vorschriften des Bundesverwaltungsamtes. Als eID-Serviceanbieter wird der Dienst der Governikus GmbH & Co. KG genutzt. Die rechtliche Gültigkeit der eID-Funktion ist geklärt und richtet sich nach den Vorschriften des Bundesverwaltungsamtes. Die Transparenz und Bedienbarkeit wird durch entsprechende Informationen bei der Nutzung der Ausweis-App hergestellt. Vor Beginn eines Verfahrens wird dem Nutzer mitgeteilt, welche Daten aus dem nPa bzw. dem eAT ausgelesen werden (bei nPa: Familienname, Vornamen, (Doktorgrad), Tag der Geburt, Anschrift; bei eAT: Name und Vorname, (Doktorgrad), Geburtsdatum, Anschrift). Außerdem wird für den Nutzer ein Link zur Datenschutzerklärung an prominenter Stelle platziert. Die Stadt Wiesbaden bietet dem Bürger Hilfestellung bei der Nutzung der eID-Funktion: Sie verteilt mit der Ausgabe des Personalausweises ein Informationsblatt mit Hilfestellung. Darüber hinaus bietet sie Beratungen im Bürgerbüro an. Auf der Homepage der Stadt sind zusätzlich visualisierte Informationen zum Verfahren und zur Nutzung des nPA bzw. des eAT als PDF-Dokumente hinterlegt. Im Bürgerbüro werden Lesegeräte bzw. Gutscheine angeboten und bei Bedarf die Benutzung erklärt.

Elektronische Identität: Bürgerportal Düren	
Kontaktdaten	Stadt Düren Am Ellernbusch 18 – 20 52355 Düren Telefon 02421 25-0 Fax 02421 25-2251 stadt@dueren.de
Föderale Ebene	Kommune
Projektstart	2011
Projekt-Website	https://www.onlinedienste.dueren.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt, Kreis	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Düren	85	88.768	1.044
Kreis Düren	941,39	258.651	275

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Nordrhein-Westfalen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
76,6	9.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Im Jahr 2011 startete die Stadt Düren ein Projekt zur Entwicklung eines Bürgerportals. Zu dem Zeitpunkt wurden bereits erste Onlinedienstleistungen wie der Antrag zum Bewohnerparkausweis und die Anmeldung zur Hundesteuer angeboten. Ziel des Bürgerportals war es, einen zentralen Zugang für die Bürger zu diesen Dienstleistungen und eine Kommunikationsplattform zur Verfügung zu stellen. Dies ermöglicht beispielsweise die Online-Zustellung von Bescheiden über das Portal. Mittlerweile werden weitere Onlinedienste auch mit eID-Funktion angeboten wie die Beantragung einer Meldebescheinigung oder Aufenthaltsbescheinigung, die der Bürger nach Errichtung eines Bürgerkontos in Anspruch nehmen kann. Um Gebühren online zu entrichten, stehen das Lastschriftverfahren und PayPal zur Verfügung. Das Bürgerportal wurde im Juli 2012 gestartet.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.

- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Die Stadt Düren stellt in ihrem Bürgerportal verschiedene Online-Services mit eID-Funktion zur Verfügung. Nach der Registrierung eines Bürgerkontos kann der Login entweder über die eID-Funktion des neuen Personalausweises erfolgen oder mithilfe von Benutzername und Passwort. Sollte eine Verwaltungsdienstleitung eine Identifikation erfordern und für den Login die Kombination aus Benutzername und Passwort verwendet worden sein, muss der Bürger sich im Laufe des Prozesses mit der eID-Funktion ausweisen. Sollte eine Dienstleistung keine Identifizierung erfordern, können die relevanten Daten optional aus dem neuen Personalausweis ausgelesen werden. Es wird für jede Dienstleitung im Vorhinein überprüft, ob eine Identifizierung rechtlich notwendig und rechtlich gültig ist. Nur wenn diese erforderlich ist, ist eine Identifizierung mittels eID notwendig.

Während des Prozesses wird der Besitzer des Berechtigungszertifikats ausgewiesen. Der Bürger wird darüber informiert, welche Daten aus dem neuen Personalausweis ausgelesen werden sollen. Dieser kann auswählen, welche Daten gesendet werden. Dies kann jedoch dazu führen, dass eine Dienstleistung nicht erbracht werden kann, wenn die notwendigen Daten nicht übermittelt werden. Die Stadt Düren nutzt die AutentApp der Governikus GmbH & Co. KG, welche als Java Applet leicht zu installieren ist. Bei Fragen steht die Stadt Düren seinen Bürgern beratend zur Seite. Illustrationsfilme und Tutorials über Youtube sind geplant.

Elektronische Identität: eID-Funktion bei Bürgerdiensten im Einsatz Aachen	
Kontaktdaten	Zentrale der Stadtverwaltung Stadt Aachen 52058 Aachen Telefon 0241 432-0 stadt.aachen@mail.aachen.de
Föderale Ebene	Kommune
Projektstart	2012
Projekt-Website	http://www.aachen.de/DE/stadt_buerger/politik_verwaltung/behoerdenwegweiser/dienstleistungen_online

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Aachen, Kreisfreie Stadt	160,85	240.086	1.493

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Nordrhein-Westfalen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
76,6	9.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Im Jahr 2012 begann die Stadt Aachen, Online-Dienstleistungen unter Verwendung der eID-Funktion des neuen Personalausweises anzubieten, um durch sichere Dienstleistungen außerhalb des Amtes den Komfort und die Akzeptanz der Bürger zu erhöhen. Als erste Funktionalität wurde die Online-Beantragung eines Führungszeugnisses angeboten. Weitere Dienstleistungen wie die Beantragung von Aufenthalts- und Meldebescheinigungen wurden im Verlaufe des Projekts zum Online-Service-Portfolio der Stadt Aachen ergänzt. In der Zukunft soll auf eine Portallösung umgestellt werden, damit die eID-Funktion nur beim Login an die Plattform und nicht bei jedem Service einzeln verwendet werden muss.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.

Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.

Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Die Stadt Aachen besitzt ein Berechtigungszertifikat zur Durchführung der elektronischen Identifizierung mit dem neuen Personalausweis. Bei der Durchführung eines Online-Services mit eID-Funktion ist der Bürger in der Lage, das Zertifikat abzurufen und sich zu authentisieren.

Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifikation wird für jeden Service individuell überprüft. Online-Services, bei denen eine Identifikation des Bürgers obligatorisch ist, erfordern eine Nutzung der eID-Funktion. Während des Prozesses wird der Bürger informiert, welche Daten aus dem neuen Personalausweis ausgelesen werden sollen. Der Bürger kann die Auswahl an auszulesenden Daten einschränken, was jedoch die Ausführung des Dienstes verhindern kann. Bei Services ohne verpflichtende Identifikation wird das Auslesen der Daten aus dem neuen Personalausweis optional ermöglicht.

Die Durchführung der Identifikation wird mithilfe der AutentApp der Governikus GmbH & Co. KG durchgeführt, die als Java Applet leicht zu nutzen ist. Support kann von der Verwaltung im Ausnahmefall geleistet werden. Bezahlvorgänge im Zuge der Services können per Lastschriftverfahren bezahlt werden.

Elektronische Identität: eID-Funktion bei Bürgerdiensten im Einsatz Nürnberg	
Kontaktdaten	Stadt Nürnberg Amt für Organisation, Informationsverarbeitung und Zentrale Dienste E-Government-Büro Rathausplatz 2 90403 Nürnberg Telefon 0911 231-8613 oder -3255 Fax 0911 231
Föderale Ebene	Kommune
Projektstart	2010
Projekt-Website	http://www.nuernberg.de/internet/onlinedienste

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Nürnberg	186,37	495.121	2.657

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Bayern 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
77,1	7.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Das Projekt zur Nutzung der Online-Funktionen des neuen Personalausweises bei der Stadt Nürnberg begann im Jahr 2010. Ziel ist es, durch die elektronische Verarbeitung von Anträgen und Reduzierung von Medienbrüchen den Komfort für die Bürger zu erhöhen. Neben den zu Anfang angebotenen Online-Diensten unter Nutzung der eID-Funktion zu Anträgen auf Ausstellung eines Negativzeugnisses für Hunde und der Festsetzung einer Veranstaltung wie Messen oder Jahrmärkten sind weitere Dienste zum Portfolio hinzugefügt worden. Dieses umfasst unter anderem den Widerspruch zur Datenübermittlung nach dem Meldegesetz und die Kfz-Halterauskunft. Letztere kann zudem mittels Lastschriftverfahren online bezahlt werden. In Zukunft ist die Entwicklung eines Bürgerportals geplant, um die Leistungen zu bündeln und dem Bürger eine elektronische Kommunikationsplattform mit der Stadt Nürnberg zu bieten.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.

- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Vor der Verwendung eines elektronischen Dienstes wird der Bürger über die Anwendung und deren Ablauf informiert. Dies umfasst neben allgemeinen Informationen und den für die Abwicklung der Online-Dienstleistung benötigten Unterlagen auch Hinweise in Bezug auf die eID-Funktion des neuen Personalausweises. Während der Durchführung des Dienstes wird der Bürger über die zu auszulesenden Daten informiert und kann entscheiden, welche Daten übermittelt werden. Sowohl die Stadt Nürnberg authentifiziert sich mithilfe ihres Berechtigungszertifikats, als auch der Bürger kann seine Identität mithilfe des neuen Personalausweises nachweisen. Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist durch das Personalausweisgesetz und das EGovG Bund gewährleistet.

Für die Abwicklung des Prozesses wird die AusweisApp des Bundes genutzt. Nach Erfahrungen der Verwaltung stoßen selbst fortgeschrittene Anwender bei der Nutzung auf Probleme, welche unter anderem durch die fehlende Browserunabhängigkeit begründet sind. Die Stadt Nürnberg stellt hierzu allgemeine Informationen zur Verfügung und verweist auf die Website [personalausweisportal.de](https://www.personalausweisportal.de). Eine individuelle Unterstützung bei der Verwendung der AusweisApp ist von Seiten der Verwaltung nicht zu leisten.

Elektronische Identität: eID-Funktion bei Bürgerdiensten im Einsatz Rheinland-Pfalz	
Kontaktdaten	KommWis GmbH Hindenburgplatz 3 55118 Mainz Telefon 06131 6277-0 Fax 06131 6277-288 support@kommwis.de
Föderale Ebene	Kommune
Projektstart	2012
Projekt-Website	http://www.rlpdirekt.de/rheinland-pfalz

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Land	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Rheinland-Pfalz	19.854,10	3.990.278	201

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Rheinland-Pfalz 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
78,0	6.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Im Jahr 2012 wurde mit rlpDirekt eine Plattform gestartet, welche Online-Dienste der Kommunen aus Rheinland-Pfalz bündelt und zentral zur Verfügung stellt. Ziel des gemeinsamen Angebots war die Ergänzung der kommunalen Services um Online-Dienstleistungen und die Erhöhung der Attraktivität der Kommunalverwaltungen für Bürger. Zu den angebotenen Dienstleistungen mit Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises zählen unter anderem der Antrag auf Auskunft aus dem Gewerbezentralregister und Einrichten einer Übermittlungssperre. Beim Aufruf von rlpDirekt wird der Nutzer gebeten, seinen Standort anzugeben, um bei ortsbezogenen Dienstleistungen die Daten an die zuständige Kommunalverwaltung zu übermitteln. Gebühren können mittels Kreditkarte oder giro pay online bezahlt werden. Als zukünftige Schritte sind die Weiterentwicklung bestehender Online-Dienstleistungen und die Erweiterung des Angebots um weitere Services geplant.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.

- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Der Anbieter von rlpDirekt verfügt über ein Berechtigungszertifikat, welches für die Online-Services der Kommunenverwaltungen aus Rheinland-Pfalz verwendet wird. Die rechtliche Gültigkeit der angebotenen Online-Dienstleistungen ist mit dem Innenministerium in Rheinland-Pfalz abgestimmt. Für die Durchführung der Authentifizierung mit der eID-Funktion des neuen Personalausweises kann der Anwender zwischen der AusweisApp des Bundes und der AutentApp der Governikus GmbH & Co. KG wählen. Durch Nutzung dieser Applikationen wird sichergestellt, dass die Authentisierungskomponente dem Bürger ausgewiesen wird und der Bürger auszulesende Datenfelder deselektieren kann. Vor der Durchführung eines Services wird der Bürger über den Ablauf der Dienstleistungen und die einzelnen Schritte informiert. Der Anbieter von rlpDirekt bietet auf der Homepage Kontaktformulare unter anderem für technische und fachliche Fragen an.

4.1.4 Dienstleistungstransparenz

Dienstleistungstransparenz: Bauanträge online	
Kontaktdaten	Stadt Recklinghausen Rathausplatz 3 bis 4 45657 Recklinghausen Telefon 02361 50-0 Fax 02361 50-1234 stadtverwaltung@recklinghausen.de
In Betrieb seit	2007
Föderale Ebene	Kommune
Projekt-Website	http://www.recklinghausen.de/Inhalte/Startseite/Leben_Wohnen/Bauen/Bauantraege_online/index.asp

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Stadt, Kreis	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Recklinghausen	66,43	115.385	1.737
Kreis Recklinghausen	760,45	615.778	810

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Nordrhein-Westfalen 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
76,6	9.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

„Bauanträge online“ ist das Portal der Stadt Recklinghausen zur interaktiven Verfahrensauskunft und Kommunikation zwischen Baubehörde, Bauherren, Architekten und der am Baugenehmigungsverfahren beteiligten Fachbehörden.

Bereits seit 2007 kommt das kontinuierlich weiterentwickelte Portal als Informations- und Kommunikationskanal zum Einsatz und zeigt damit auf, dass das Thema E-Government nicht erst mit dem EGovG auf der Agenda deutscher Kommunen steht. Wie zahlreich die von der GekoS mbh entwickelte Portallösung inzwischen Anwendung findet in deutschen Städten, zeigt ein Blick auf die Referenzen des Entwicklers, online einsehbar unter www.gekos.de.

Als nächster Schritt in der Portalweiterentwicklung ist die Einbindung des neuen Personalausweises geplant, um dadurch eine Alternative zur qualifizierten Signaturkarte für elektronische Anträge zu etablieren.

Dienstleistungstransparenz

- Eine Übersicht über die Prozesse (mit den jeweiligen Akteuren, Stufen/“Meilensteinen“) ist vorhanden bzw. wird angeboten.
- Der Nutzer hat die Möglichkeit, in einem Prozess aus der digitalen in die analoge Welt umzusteigen, ohne wieder komplett neu beginnen zu müssen, d. h. dass seine bis zum jeweiligen Zeitpunkt eingegebenen Daten auch dann weitergenutzt werden können, wenn er sich entschließen sollte, doch persönlich in der Behörde vorzusprechen.
- Es existiert ein Tracing System ähnlich wie bei Sendungsverfolgungen der Post. Hieraus kann der Nutzer auch erkennen, an welcher Stelle/Abteilung es z. B. Probleme gab und kann direkt dort nachhaken.
- Es existiert ein Service-Center (Call- und (Video)-chat Center), um mögliche Probleme/Fragen schnell beantworten zu können (Behördennummer 115 ist hierfür schon hinreichend bekannt).
- Es existiert eine FAQ-Sektion.
- Der Nutzer kann die Prozesse, die Daten sowie die Entscheidungen zu seinem jeweiligen Anliegen bzw. Informationen dazu online mit Rechtssicherheit abrufen.

Das Portal bietet Einsicht in den Verfahrensstand und macht Angaben zu den beteiligten Akteuren. Eine auf der Startseite dargestellte „Ampel“ zeigt auf, ob auf Unterlagen gewartet wird, sich das Verfahren in Bearbeitung befindet oder und inwieweit der Vorgang entschieden wurde. Auch die Kommunikation mit Behörden zählt zu den Funktionen des Portals. Nicht enthalten sind dagegen Stellungnahmen zum Abschluss des Verfahrens.

Bei Fragen oder Problemen kann der Anwender oder Interessierte auf eine ausführliche Anleitung im PDF-Format zurückgreifen oder aber einen auf der Webseite des Portals namentlich genannten Ansprechpartner kontaktieren.

Ergänzende Informationen

Mit der Eingangsbestätigung zum Antrag weist die Stadt Recklinghausen zugleich auf die Existenz der Onlineplattform hin, ohne dabei eine automatische Registrierung des Antragstellers im Portal vorzunehmen, und trägt damit zur Steigerung der Bekanntheit des Informationszugangs bei.

Ein besonders erwähnenswerter Aspekt des Online-Portals ist der Musterzugang, mittels dessen die Funktionalitäten des Angebotes ausgiebig getestet werden können.

Dienstleistungstransparenz: BAUEN-Online	
Kontaktdaten	Landkreis Ostallgäu Schwabenstraße 11 87616 Marktoberdorf Telefon 08342 911-0 Fax 08342 911-551 webmaster@lra-oal.bayern.de
In Betrieb seit	2009
Föderale Ebene	Kommune
Projekt-Website	http://www.lra-ostallgaeu.org/bauonline

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Kreis	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Ostallgäu, Landkreis	1.394,94	134.118	96

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Bayern 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %	Platzierung im Bundesländervergleich	Bundesweiter Durchschnitt in %
77,1	7.	76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Als Internetportal für die webbasierte Vorgangsauskunft und -bearbeitung ist „BAUEN-Online“ seit 2009 im Landkreis Ostallgäu im Betrieb und wurde seitdem kontinuierlich weiterentwickelt. Durch die jederzeit und von jedem beliebigen Ort erhältliche Auskunft über den Stand des Genehmigungsverfahrens gilt es vor allem die Verfahrenstransparenz zu steigern. Gleichermäßen ergibt sich ein Nutzen für am Verfahren beteiligte Behörden, denen ein elektronischer Zugriff auf die digitalen Akten gewährt wird.

In Verbindung mit dem ID-Safe ist über die genannten Funktionalitäten hinaus auch die Online-Abwicklung des Baugenehmigungsverfahrens möglich.

Dienstleistungstransparenz

- Eine Übersicht über die Prozesse (mit den jeweiligen Akteuren, Stufen/„Meilensteinen“) ist vorhanden bzw. wird angeboten.
- Der Nutzer hat die Möglichkeit, in einem Prozess aus der digitalen in die analoge Welt umzusteigen, ohne wieder komplett neu beginnen zu müssen, d. h. dass seine bis zum jeweiligen Zeitpunkt eingegebenen Daten auch dann weitergenutzt werden können, wenn er sich entschließen sollte, doch persönlich in der Behörde vorzusprechen.

- Es existiert ein Tracing System ähnlich wie bei Sendungsverfolgungen der Post. Hieraus kann der Nutzer auch erkennen, an welcher Stelle/Abteilung es z. B. Probleme gab und kann direkt dort nachhaken.
- Es existiert ein Service-Center (Call- und (Video)-chat Center), um mögliche Probleme/Fragen schnell beantworten zu können (Behördennummer 115 ist hierfür schon hinreichend bekannt).
- Es existiert eine FAQ-Sektion.
- Der Nutzer kann die Prozesse, die Daten sowie die Entscheidungen zu seinem jeweiligen Anliegen bzw. Informationen dazu online mit Rechtssicherheit abrufen.

Online einsehbar sind die Antragssteller- und Baudaten, beteiligte Akteure, der Stand der Beteiligung anderer Fachbehörden, Angaben zur Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen, des Zeitpunkts des Antragseingangs und inwieweit eine Genehmigung erteilt wurde.

Im Zuge der projektierten Entwicklung des digitalen Bauantrags ist darauf hinzuweisen, dass das Portal auch dazu dient, den digital signierten Baugenehmigungsbescheid sowie die genehmigten und digital signierten Pläne bereitzustellen. Es ist somit über dieses Portal möglich, einen kompletten digitalen Bauantrag von A wie Antrag bis Z wie Zustellung als konsequente Weiterentwicklung des Online-Portals abzuwickeln.

Es handelt sich hierbei um einen alternativen Informationszugang, der das bisherige Auskunftsverfahren via Telefon oder Post ergänzt, ohne es ersetzen zu wollen.

Ergänzende Informationen

Mit der Bestätigung über den Eingang des Bauantrages und dem Hinweis auf das Informationsportal erfolgt überdies die Zusendung automatisch generierter Zugangsdaten.

Dienstleistungstransparenz: Informationen zum Kindergeld	
Kontaktdaten	Bundesagentur für Arbeit Familienkasse Direktion Regensburger Straße 104 90478 Nürnberg Telefon 0911 179-0 Fax 0911 179-2123 Zentrale@arbeitsagentur.de
In Betrieb seit	2011
Föderale Ebene	Bund
Projekt-Website	http://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Formulare/Detail/index.htm?dfContentId=L6019022DSTBAI515647

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Land	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Deutschland	357.167,94	80.523.746	225

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Deutschland 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %
76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Mit dem in der Webseite der Bundesagentur für Arbeit integrierten Informationsportal zum Kindergeld verfolgt die Familienkasse nach eigener Aussage seit 2011 eine Strategie zur Verbesserung des Kundenservice, hin zu einer allgemeinen Steigerung der Kundenzufriedenheit. Einsehbar sind nach einem Login mit der Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises bzw. des elektronischen Aufenthaltstitels (ab August 2014) oder der Anmeldung mit einem Benutzerkonto bei der Bundesagentur für Arbeit Informationen

- über die Kinder, die bei der Zahlung des Kindergeldes berücksichtigt werden,
- zu den aktuellen Kindergeldzahlungen,
- zum aktuellen Bearbeitungsstand des abgesendeten Formulars (nur mit Benutzerkonto).

Es besteht auch die Möglichkeit, Veränderungen persönlicher Daten wie der Adresse persönlich zu übermitteln.

Dienstleistungstransparenz

Eine Übersicht über die Prozesse (mit den jeweiligen Akteuren, Stufen/“Meilensteinen“) ist vorhanden bzw. wird angeboten.

Der Nutzer hat die Möglichkeit, in einem Prozess aus der digitalen in die analoge Welt umzusteigen, ohne wieder komplett neu beginnen zu müssen, d. h. dass seine bis zum jeweiligen Zeitpunkt eingegebenen Daten auch dann weitergenutzt werden können, wenn er sich entschließen sollte, doch persönlich in der Behörde vorzusprechen.

Es existiert ein Tracing System ähnlich wie bei Sendungsverfolgungen der Post. Hieraus kann der Nutzer auch erkennen, an welcher Stelle/Abteilung es z. B. Probleme gab und kann direkt dort nachhaken.

Es existiert ein Service-Center (Call- und (Video)-chat Center), um mögliche Probleme/Fragen schnell beantworten zu können (Behördennummer 115 ist hierfür schon hinreichend bekannt).

Es existiert eine FAQ-Sektion.

Der Nutzer kann die Prozesse, die Daten sowie die Entscheidungen zu seinem jeweiligen Anliegen bzw. Informationen dazu online mit Rechtssicherheit abrufen.

Einsehbar ist lediglich der Bearbeitungsstand. Konkrete Informationen zur Vollständigkeit der Unterlagen werden nicht gegeben. Auch zum Bewilligungsstatus erhält der Kunde lediglich die Information, ob die Bearbeitung des Vorgangs abgeschlossen ist. Es erfolgt keine Information, ob der Vorgang mit einer Festsetzung oder einer Ablehnung erfolgt ist. Da es sich hierbei lediglich um ein alternatives Informationssystem handelt, können diese Angaben von einem Antragsteller weiterhin telefonisch erfragt werden.

Dienstleistungstransparenz: Rentenkonto abfragen	
Kontaktdaten	Deutsche Rentenversicherung Bund Ruhrstraße 2 10709 Berlin Telefon 030 865-0 Fax 030 865-27240 drv@drv-bund.de
In Betrieb seit	2009
Föderale Ebene	Bund
Projekt-Website	https://www.eservice-drv.de/OnlineDiensteWeb

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Land	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Deutschland	357.167,94	80.523.746	225

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Deutschland 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %
76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Die Auskunft zu Renteninformationen und die Änderung von Adressdaten sind Dienstleistungen, die von der Deutschen Rentenversicherung seit 2009 onlinebasiert angeboten werden.

Anstatt vieler Vorteile dieses elektronischen Zugangs auf Grundlage des neuen Personalausweises sei das Beispiel des Informationsabrufs aus dem Ausland genannt, der sich in der Vergangenheit nach Aussage der Deutschen Rentenversicherung häufig dadurch erschwerte, dass Informationen zur Rente auf dem Wege der E-Mail ausgeschlossen sind und postalische Sendungen im Ausland regelmäßig nicht zugestellt werden konnten.

Dienstleistungstransparenz

Eine Übersicht über die Prozesse (mit den jeweiligen Akteuren, Stufen/“Meilensteinen“) ist vorhanden bzw. wird angeboten.

Der Nutzer hat die Möglichkeit, in einem Prozess aus der digitalen in die analoge Welt umzusteigen, ohne wieder komplett neu beginnen zu müssen, d. h. dass seine bis zum jeweiligen Zeitpunkt eingegebenen Daten auch dann weitergenutzt werden können, wenn er sich entschließen sollte, doch persönlich in der Behörde vorzusprechen.

- Es existiert ein Tracing System ähnlich wie bei Sendungsverfolgungen der Post. Hieraus kann der Nutzer auch erkennen, an welcher Stelle/Abteilung es z. B. Probleme gab und kann direkt dort nachhaken.
- Es existiert ein Service-Center (Call- und (Video)-chat Center), um mögliche Probleme/Fragen schnell beantworten zu können (Behördennummer 115 ist hierfür schon hinreichend bekannt).
- Es existiert eine FAQ-Sektion.
- Der Nutzer kann die Prozesse, die Daten sowie die Entscheidungen zu seinem jeweiligen Anliegen bzw. Informationen dazu online mit Rechtssicherheit abrufen.

Die Einsicht in den Bearbeitungsstand von Anträgen und damit in Prozesse bietet das Portal nicht. Ein Zugriff ist möglich auf aktuelle Renteninformationen, einen Überblick zu gespeicherten Zeiten, bisher erworbene Rentenansprüchen und die Hochrechnung der voraussichtlichen Rente.

Die Deutsche Rentenversicherung eröffnet die Möglichkeit, sich bei Fragen oder Problemen an eine Service-Hotline zu wenden oder den Kontakt per E-Mail zu suchen. Eine FAQ-Sektion ist dagegen nicht Bestandteil des Portals.

4.1.5 Elektronische Bezahlmöglichkeiten

Elektronische Bezahlmöglichkeiten: Überweisung mit nPA	
Kontaktdaten	Bundesdruckerei GmbH Oranienstraße 91 10969 Berlin Telefon 030 2598-0 Fax 030 2598-2205 info@bundesdruckerei.de
Prototyp vorgestellt	März 2014
Projekt-Website	https://www.bundesdruckerei.de

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Land	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Deutschland	357.167,94	80.523.746	225

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Deutschland 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %
76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

Ziel des Projektes, das von der Bundesdruckerei in Zusammenarbeit mit der XCOM AG und biw Bank für Investments und Wertpapiere AG durchgeführt wird, ist es, mithilfe des neuen Personalausweises Überweisungen zu tätigen. Einmalig muss dazu der Kunde für das Mobile Payment-System kesh legitimiert werden. Um den Kunden gesetzeskonform zu identifizieren, wird in den Banken der neue Personalausweis auf das zertifizierte Dokumentenlesegerät VISOCORE Verify der Bundesdruckerei gelegt. Dadurch werden die Daten automatisch in das Formular zur Kontoeröffnung übertragen. Gleichzeitig wird die Echtheit des Personalausweises überprüft.

Auch zu einer sichereren Abwicklung von mobilen Zahlungen soll der neue Personalausweis beitragen. Beispielsweise kann der Kunde auf diese Weise der Bank eine neue Mobilfunknummer mitteilen, die für per SMS versendete TAN genutzt werden soll. Auch E-Mandate im SEPA-Zahlungsverkehr können mithilfe des neuen Personalausweises abgesichert werden. Um den Personalausweis zur Tätigung von Transaktionen zu nutzen, wird der Personalausweis mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion in der kesh-App mit dem Kundenkonto verknüpft. Wenn der Kunde dies wünscht, kann vor jeder Transaktion die Ausweis-PIN des nPA abgefragt werden. Um eine Überweisung mit dem neuen Personalausweis zu tätigen, ist keine Anmeldung mehr mit der Kontonummer, dem Benutzernamen und der Online-Banking-PIN nötig. Ziel des Projektes ist es, den Aufwand für die Banken zu reduzieren, da die Bundesdruckerei die Identifizierung der Kunden übernimmt. Das bedeutet auch, dass die Banken keine eigenen eID-Server betreiben müssen. Für die Kunden wird das neue Verfahren erheblich sicherer im Vergleich zum bisherigen PIN/TAN-Verfahren. Rechtlich basiert das Projekt auf § 18 PAuswG.

Elektronische Bezahlmöglichkeiten

- Es werden mehrere Zahlverfahren zur Auswahl gestellt.
- Es werden typische Zahlverfahren, die auch in anderen Lebensbereichen und im privaten Sektor verwendet werden, vom Bürger genutzt.
- Informationen über Zahlungsleistungen werden unmittelbar im zugrunde liegenden Verwaltungsprozess zur Verfügung gestellt und ermöglichen somit direkt ggf. nachfolgende Prozessschritte.
- Die Zahlung ist sicher, d. h. sie kann verschlüsselt abgewickelt werden, ohne dass unbefugte Dritte Daten abgreifen können.
- Die Zahlungshistorie kann von allen Beteiligten nachvollzogen werden.
- Bonitätsbewertungen und Plausibilitätsprüfungen sichern die Qualität der Daten. Hierzu besteht die Möglichkeit, inländische Privatadressen zu prüfen, Kontonummern zu verifizieren und eine Blackliste zu pflegen.
- Eine Übersicht über die getätigten Transaktionen ist gegeben.

Die Sicherheit des elektronischen Zahlverfahrens wird durch die Verschlüsselung des neuen Personalausweises sichergestellt. Darüber hinaus ist eine Bewertung des Projektes derzeit schwierig, da sich das Projekt derzeit noch in Planung befindet und auch die Bundesdruckerei keine weiteren Informationen zur Verfügung stellt.

Elektronische Bezahlmöglichkeiten: ePayBL – Basisdienst einer Zahlungsverkehrsplattform für Internetpräsentationen (Bund: ZIVIT und KKR)	
Kontaktdaten	Kompetenzzentrum für das Kassen- und Rechnungswesen des Bundes Justus-von-Liebig-Straße 18 53121 Bonn Telefon 0228 99370-0 Fax 0228 99370-177 epayment@kkр.bund.de
Projektzeitraum	2005 (Im Rahmen der Initiative Bund Online) bis heute
Projekt-Website	http://www.kkr.bund.de/nn_29270/DE/Dienststelle/Verfahren/ePayment/ePayment.html

Bevölkerung und Fläche am 31. Dezember 2012

Land	Fläche in km ²	Bevölkerung	Einwohner je km ²
Deutschland	357.167,94	80.523.746	225

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014

Internetnutzung in Deutschland 2013 ab 14 Jahren

Nutzer in %
76,5

Quelle: Initiative D21

Kurzbeschreibung

EPayBL ist eine elektronische Bezahlplattform, die ursprünglich vom Bund entwickelt wurde und inzwischen in einer Entwicklergemeinschaft (Bund, Sachsen, Bayern, Baden-Württemberg) weiterentwickelt wird. Die Entwicklergemeinschaft legt den Rahmen für die notwendigen technischen Anpassungen der Software an den Stand der Technik und die strategische Ausrichtung von ePayBL und den dazugehörigen Module fest. Dabei fließen Erfahrungen und Anforderungen der Nutzer ggf. mit ein, die über die jeweiligen Vertreter der Mitglieder in der Entwicklergemeinschaft in dieses Gremium getragen werden. Die Projektbegleitung bei der Einbindung von ePayBL in die Prozesse einer Behörde wird von der Mandatenbetreuung im KKR durchgeführt, während der technische Betrieb durch das ZIVIT gewährleistet wird. Ziele dieser gemeinsamen Projektierung sind es, Kosten zu teilen und Synergien zu nutzen.

EPayBL stellt auf Wunsch eine Paypage zur Verfügung. Die möglichen Zahlverfahren können aber auch in ein bestehendes Vorverfahren integriert werden (z. B. Kreditkartenzahlung). Die Paypage kann also bei Bedarf auch individuell gestaltet werden, um z. B. die nahtlose Einbindung in eine bestimmte Online-Umgebung zu ermöglichen. Die Zahlungsüberwachung erfolgt zentral über das Zahlungsüberwachungsverfahren anhand der vom Vorverfahren der Behörde übermittelten Daten. Informationen über Einzahlungen meldet das Zahlungsüberwachungsverfahren an die ePayBL zurück, wo das Vorverfahren per Webservice den Saldo abfragen kann (ePayBL bucht nicht im Vorverfahren; das Vorverfahren spricht ePayBL per Webservice an). Zusätzlich existieren noch zwei Module: Ein Musterwebshop als gut integriertes Muster für ein Vorverfahren und ein Modul zur Rechnungserstellung, mit dem eine Rechnung erstellt wird, die einen Link zum elektronischen Zahlverfahren mit ePayBL beinhaltet.

Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten

- Es werden mehrere Zahlverfahren zur Auswahl gestellt.
- Es werden typische Zahlverfahren, die auch in anderen Lebensbereichen und im privaten Sektor verwendet werden, vom Bürger genutzt.
- Informationen über Zahlungsleistungen werden unmittelbar im zugrunde liegenden Verwaltungsprozess zur Verfügung gestellt und ermöglichen somit direkt ggf. nachfolgende Prozessschritte.
- Die Zahlung ist sicher, d. h. sie kann verschlüsselt abgewickelt werden, ohne dass unbefugte Dritte Daten abgreifen können.
- Die Zahlungshistorie kann von allen Beteiligten nachvollzogen werden.
- Bonitätsbewertungen und Plausibilitätsprüfungen sichern die Qualität der Daten. Hierzu besteht die Möglichkeit, inländische Privatadressen zu prüfen, Kontonummern zu verifizieren und eine Blackliste zu pflegen.
- Eine Übersicht über die getätigten Transaktionen ist gegeben.

Es werden durch ePayBL mehrere Zahlverfahren zur Auswahl gestellt. Diese sind zurzeit: Überweisung vor oder nach Lieferung, giro pay, Kreditkartenzahlung (Visa oder MasterCard mit 3D-Secure-Code) und SEPA Direct Debit (mit online erstellten und gezeichneten Mandaten). Aus ePayBL heraus werden Zahlungsinformationen direkt in die entsprechenden nachgelagerten Verfahren eingespeist (Integration über Webservices) und ermöglichen so nachfolgende Prozessschritte. Beispielsweise können auch Buchungen direkt in den Buchungssystemen der Behörden getätigt werden. Die Kommunikation zwischen den Verfahren der Behörden und den ePayBL-Servern ist dabei durch elektronisch signierte Zertifikate gesichert. Der Bürger muss sich bei der Zahlung durch die Eingabe von personenspezifischen Informationen identifizieren. Die Zahlungshistorie inklusive aller relevanten Daten lässt sich von Seiten der Behörden bzw. Bewirtschafter in einem Backendportal einsehen. Der Bürger/Kunde hat auf dieses Portal keinen Zugriff. Eine Zahlungshistorie für den Bürger/Kunden müsste in vorgelagerten Vorverfahren realisiert werden (z. B. mit einem Bürgerkonto). Zur Bonitätsprüfung bietet ePayBL entsprechende Konfigurationsmöglichkeiten (z. B. die Einschränkung bestimmter Zahlverfahren bei Neukunden). Oftmals wird die Bonität aber auch durch Vorverfahren geprüft und als Information an ePayBL weitergegeben. Nach Abschluss einer Transaktion wird dem Nutzer eine Übersicht über die soeben getätigte Transaktion gegeben.

4.2 International

Die nachfolgend aufgeführten internationalen Praxisbeispiele beruhen auf einer umfangreichen Internetrecherche. Ausgehend vom E-Government-Ranking 2013 der Waseda University (Waseda Universität 2013) sowie von dem UNDESA E-Government Survey 2012 (UNDESA 2012) wurden die verschiedenen Länder, die in diesen Untersuchungen gut bis sehr gut abgeschnitten haben, näher untersucht, inwieweit sie interessante Lösungsansätze verfolgen und ob sie für die entworfenen Schlüssellösungen als Vorbildfunktion dienen können. Neben einer generellen Beschreibung zum jeweiligen E-Government-Service wurden anhand einer Checkliste die einzelnen Aspekte der E-Government-Angebote analysiert und kurz beschrieben. In manchen Fällen wurden weitere Merkmale des eServices benannt, die zwar nicht in der Checkliste aufgeführt waren, die aber aufgrund ihrer hilfreichen oder innovativen Eigenschaften Erwähnung finden sollten. Nachfolgend werden für die fünf Schlüssellösungen insgesamt 15 Praxisbeispiele aus neun verschiedenen Ländern aufgeführt:

Schlüssellösungen	Best-Practice-Länder
Digitale Dokumentenverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> - Belgien - Estland - Luxemburg - Österreich
Sichere elektronische Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Estland - Singapur - Dänemark
Elektronische Identität	<ul style="list-style-type: none"> - Belgien - Estland - Malaysia - Österreich
Dienstleistungstransparenz	<ul style="list-style-type: none"> - Malta - Slowenien
Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Österreich - Singapur
Gesamtzahl	15

Tabelle 7: Überblick Schlüssellösungen und deren internationale Best-Practice-Länder

4.2.1 Digitale Dokumentenverwaltung

Digitale Dokumentenverwaltung: Belgien	
Projektbeispiel	MyMinFin
Teilnehmer des Projekts	Finanzämter, Bürger
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	http://my.belgium.be http://www.fedict.belgium.be/de https://eservices.minfin.fgov.be/portal/de/public/citizen/services/professionnal



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	11.128.246 Einwohner
Landfläche	30.280 km ²
Bevölkerungsdichte	367,5 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	36.560 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	25 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	111,3 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	33,3 Anschlüsse
Internetnutzer	82 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 24 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 26 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Das nationale Webportal my.belgium.be bietet als zentralen Anlaufpunkt für Belgien den Bürgern einen direkten und personalisierten Zugang zu einer Vielzahl von webbasierten eServices und persönlichen eAkten. Dafür kann mittels einer eID ein Single-Sign-On-Verfahren genutzt werden. Zu den E-Government-Angeboten zählen u.a. der direkte personalisierte Zugang zu Zertifikaten des Nationalregister sowie der Finanzämter. Aber auch der direkte Kontakt mit der Polizei sowie mit Gemeinden ist über Webseiten möglich. An allen Wochentagen und zu jeder Uhrzeit kann das Portal genutzt werden. Es besteht auch eine Telefonhotline, die von 8:00 Uhr morgens bis 18:00 Uhr abends Unterstützung bei Fragen anbietet.

Digitale Dokumentenverwaltung

eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.

- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Die Bürger müssen, um die „MyMinFin“-Webseite nutzen zu können, ihre eID gebrauchen, so dass sie dann ihre Unterlagen wie z. B. ihre Steuererklärung elektronisch an die Finanzverwaltungen schicken können. Auch haben sie dann die Möglichkeit, neben diesen Dokumenten ihre Post, die ihnen von der Behörde zugesandt wurde, elektronisch einzusehen. Darüber hinaus können die Bürger ihre persönlichen Daten verwalten und auch abrufen. Ebenso stehen Steuerformulare in den drei Amtssprachen, Deutsch, Französisch und Niederländisch, zur Verfügung.

Ergänzende Informationen

Außerdem haben die Bürger die Möglichkeit, den Status der Bearbeitung ihrer Steuererklärung einzusehen und ggf. können sie direkt über die Webseite mit dem zuständigen Finanzamt Kontakt aufnehmen. Auch kann die „Steuerbilanz“, eine Übersicht aller Schulden oder aller kürzlich erstellten Rückerstattungen, abgerufen werden.

Digitale Dokumentenverwaltung: Estland	
Projektbeispiel	X-Road
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb seit 2001
Projekt-Website	https://www.ria.ee/x-road https://www.ria.ee/dec http://e-estonia.com/component/digidoc



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	1.329.301 Einwohner
Landfläche	42.390 km ²
Bevölkerungsdichte	31,4 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	11.905 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	19,2 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	160,4 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25,5 Anschlüsse
Internetnutzer	79 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 20 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 11 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Estland nutzt „X-Road“, ein Datenaustauschsystem, das die verschiedenen einzelnen staatlichen Informationssysteme verbindet. Aber auch Bürger und Unternehmen können ihre Informationssysteme mit X-Road verknüpfen, wodurch sie auch Zugang auf Daten, die in staatlichen Datenbanken gespeichert sind, bekommen. Dadurch wird diesen erlaubt, X-Road in ihre eigenen elektronischen Anwendungen einzubinden, so dass auch neue datenbasierte Services entwickelt werden können. Über 170 Datenbanken sind mit X-Road verbunden und mehr als 2000 Services werden über dieses System genutzt. Mehr als 900 Organisationen tauschen täglich Daten mittels X-Road aus. Laut der Webseite nutzen mehr als 50 Prozent der Einwohner X-Road über das staatliche Informationsportal eesti.ee. Im Jahr 2013 wurden rund 287 Millionen Anfragen mittels des Datenaustauschsystems abgewickelt.

Aufbauend auf X-Road wird in Estland ein „Document Exchange Centre (DEC)“ genutzt, um auf sicherem Wege Dokumente wie Briefe oder Formulare austauschen zu können. Langfristig sollen Lösungen geschaffen werden, durch die Dokumente dauerhaft gespeichert werden können. Ergänzend wird das System durch „DigiDoc“, ein System, durch das Daten gespeichert, verteilt und digital signiert werden können. Zurzeit macht der öffentliche Sektor starken Gebrauch von diesem

System, z. B. werden gerichtliche Dokumente oder Verträge, die von Gemeinden geschlossen wurden, darüber versandt. Auch findet es häufig im Bankensektor Anwendung, eine weitere Nutzungsausweitung in der Privatwirtschaft ist zu erwarten.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.
- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Zunächst wird die Nutzerfreundlichkeit erreicht durch die Vereinfachung des Datenzugriffs mittels X-Road: Bürger und Unternehmen haben Zugriff auf alle Daten, die über sie in den staatlichen Datenbanken gespeichert sind. Vertrauen wird dadurch ebenso geschaffen, denn die Nutzer besitzen die Möglichkeit zu kontrollieren, ob die über sie gespeicherten Daten richtig sind. Auch können sie mittels ihrer eID oder über das Mobiltelefon ihre Dateien hochladen, weitersenden und selbst, aber auch andere Personen diese Dateien signieren lassen. Dabei können verschiedenste Wege genutzt werden, um eine eSignatur zu erstellen: Neben Textdokumenten können selbst Fotos, Chatprotokolle sowie Audioaufnahmen, die über ein Mobiltelefon hochgeladen werden können, als eSignatur gelten. Die Dokumente werden für jeden Nutzer einzeln in einen ihm zugehörigen Ordner abgespeichert. Dieser kann so bei jedem Login-Vorgang erkennen, welche Dokumente er bislang digital signiert hat.

Digitale Dokumentenverwaltung: Luxemburg	
Projektbeispiel	MyGuichet
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Gewerbetreibende
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	http://www.guichet.public.lu/myguichet/de



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	530.946 Einwohner
Landfläche	2.590 km ²
Bevölkerungsdichte	205 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	77.971 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	17,5 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	145,4 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	32,4 Anschlüsse
Internetnutzer	92 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 19 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 20 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Luxemburg bietet über die Webplattform „MyGuichet“ Bürgern und Gewerbetreibende die Möglichkeit, Verwaltungsvorgänge auf elektronischem Weg anhand eines LuxTrust-Zertifikats gesichert zu erledigen. Dazu füllt der Nutzer online sein Formular aus, unterzeichnet es elektronisch und fügt seine Belege bei, um diese dann via MyGuichet zu übermitteln. Es können so beispielsweise Einkommenssteuererklärungen abgegeben und ein Strafregister- oder Katasterauszug beantragt werden. Gewerbetreibende können auch einen Antrag auf Erteilung einer Niederlassungsgenehmigung stellen.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.

- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Über „MyGuichet“ können die Nutzer in einem speziellen gesicherten Bereich ausgefüllte Formulare sowie Belege und persönlichen Daten sammeln, die bei späteren Vorgängen erneut benutzt werden sollen. Daneben könnten sie mittels dieser Formulare personenbezogene Daten mit den Behörden auf vertraulichem Wege austauschen. So können Formulare, die im Onlinemodus erstellt wurden, vorab automatisch ausgefüllt werden. Dabei sind diese Daten, die in diesem Onlinespeicher vorhanden sind, nur dem Dateninhaber, dem Bürger oder dem Gewerbetreibenden zugänglich. Darüber hinaus können Benutzerrechte im beruflichen Bereich auf mehrere Nutzer übertragen werden, so dass beispielsweise mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens auf denselben gesicherten Bereich zugreifen können.

Ergänzende Informationen

Über eine Benutzeroberfläche können die Nutzer eine Gesamtansicht sämtlicher Aktenvorgänge sowie einen Statusbericht zum jeweiligen Verfahrensstand erhalten. Auch kann ein Helpdesk von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 19:00 Uhr telefonisch erreicht werden. Ebenso lassen sich Emailanfragen an den Support verschicken.

Digitale Dokumentenverwaltung: Österreich	
Projektbeispiel	ELAK (Elektronischer Akt)
Teilnehmer des Projekts	Verschiedene Verwaltungsebenen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb seit 2006
Projekt-Website	http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5231/Default.aspx



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	8.429.991 Einwohner
Landfläche	82.409 km ²
Bevölkerungsdichte	102,3 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	40.058 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	19 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	160,5 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25 Anschlüsse
Internetnutzer	81 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 21 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 17 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Österreich hat seit 2004 den „Elektronischen Akt - ELAK“ in der Bundesverwaltung eingeführt, so dass nun mehr Verwaltungsprozesse papierlos und automatisch ablaufen und eine medienbruchfreie Dokumentenweitergabe zwischen den Bundesbehörden gewährleistet ist. Dadurch soll die Dauer von Verwaltungsentscheidungen abgekürzt werden, indem der Einsichts- und Schriftverkehr zwischen den einzelnen Verwaltungseinheiten elektronisch durchgeführt wird. Auch können so z. B. Auskünfte schneller erteilt werden. Ergänzend können Dokumente auch elektronisch an die Bürger versendet werden.

Digitale Dokumentenverwaltung

- eDocuments/eData können digital gespeichert oder versendet werden.
- Der Zugriff (lesend) auf eDocuments/eData kann durch den Bürger verwaltet werden (zeitlich, Adressatenkreis).
- Gültigkeit von eDocuments/eData ist hinterlegt und auslesbar.

- Die Echtheit von eDocuments/eData kann sowohl im Sinne der Unveränderlichkeit als auch im Sinne der Zuordnung zur ausstellenden Stelle/betr. Bürger nachvollzogen werden.
- Die Validierung/Akzeptanz von eDocuments/eData durch die Behörde ist für den Bürger transparent/einsehbar.
- Form und Inhalt von eDocuments/eData sind fachspezifisch definiert.
- Der Bürger kann den Inhalt seiner eDocuments/eData einsehen.

Eine Vielzahl von Formularen können online ausgefüllt und als Anträge an die Behörden geschickt werden, z. B. in den Bereichen Arbeit, Bildung, Soziales, Steuern. Die Identifikation erfolgt dabei durch eID oder durch Handysignatur. Dokumente, die von der Verwaltung an die Bürger geschickt werden sollen, können „elektronisch zugestellt“ werden. Dafür werden diese an einen Zustelldienst gesandt, auf dessen Webseite sich die Bürger dann anmelden und die Dokumente erhalten können.

Ergänzende Informationen

Ein Unternehmen, das von österreichischen Kammern und Banken gehalten wird, bietet personalisierte Speicher- und Weitergabemöglichkeiten von Dokumenten mittels des sog. „e-Tresors“ an. Die Basisversion mit 2 GB Speicherplatz ist für Bürger kostenlos, wird aber auch kostenpflichtig für Unternehmen angeboten. Über diesen eSafe können darüber hinaus eSignatures erstellt sowie Dokumente anderen Personen und Verwaltungen zu Einsichtszwecken zur Verfügung gestellt werden.

4.2.2 Sichere elektronische Kommunikation

Sichere Elektronische Kommunikation: Estland	
Projektbeispiel	State Portal eesti.ee
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	https://www.eesti.ee/eng/services https://www.ria.ee/government-portal



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	1.329.301 Einwohner
Landfläche	42.390 km ²
Bevölkerungsdichte	31,4 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	11.905 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	19,2 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	160,4 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25,5 Anschlüsse
Internetnutzer	79 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 20 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 11 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Estland bietet Nutzern von E-Government-Services einen One-Stop-Shop an, an dem eine Vielzahl von Verwaltungen beteiligt ist. Dadurch sind die Nutzer nicht gezwungen, sich die Informationen über die einzelnen Verwaltungsdienstleistungen auf verschiedenen Behördenwebseiten zusammenzusuchen. Dieses Webportal, über das man sich auch als Ausländer mittels einer eID oder mobileID anmelden kann, ist unterteilt in Unterabschnitte für Bürger, Unternehmer und Verwaltungsmitarbeiter. Ein Single-Sign-On-Verfahren wird ebenso angeboten.

Sichere elektronische Kommunikation

- eDocuments/eData können digital versendet werden.
- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.

Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.

Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.

Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.

Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.

Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Das Webportal ist ein Teil von X-Road, dem estländischen Informationssystem, über das auf sicherem Wege, Daten zwischen Nutzern und staatlichen Stellen ausgetauscht werden. Dafür muss sich der Nutzer bei diesem Portal einloggen. Seine Anfragen an die Verwaltungen werden entweder direkt von einem Help Desk beantwortet oder an die zuständige Verwaltungseinheit weitergeleitet. Auch können E-Mails so direkt auf sicherem Wege an die Verwaltungen geschickt werden.

Ergänzende Informationen

Über den One-Stop-Shop können die Nutzer auch sehen, welche Dienstleistungen sie in der letzten Zeit am häufigsten genutzt haben, so dass sie schnell wieder in die jeweiligen Verwaltungsvorgänge „einsteigen“ können. Darüber hinaus bezieht das Webportal Daten aus staatlichen Datenbanken (Authentic Sources), so dass Daten nicht eigenhändig eingegeben werden müssen.

Sichere elektronische Kommunikation: Singapur	
Projektbeispiel	OneInbox
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	www.oneinbox.gov.sg



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	5.312.400 Einwohner
Landfläche	700 km ²
Bevölkerungsdichte	7.589,1 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	33.989 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	9,7 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	152,1 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25,4 Anschlüsse
Internetnutzer	74,2 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 10 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 1 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Singapur führte einen elektronischen Briefkasten namens „OneInbox“ ein, über den die Bürger auf sicherem Wege elektronische Briefe anstelle von papierbasierten zugestellt bekommen. Dazu müssen sich die Bürger mittels eID oder mobileID anmelden. Den Bürgern steht es frei, zu wählen, ob und von welchen Verwaltungen sie e-Post bekommen wollen. Die e-Briefe bleiben bis zu 18 Monate in der „OneInbox“ gespeichert und können an private Emailadressen weitergeleitet, heruntergeladen oder ausgedruckt werden. Ebenso können Email-Alerts oder Erinnerungen erstellt werden, die den Nutzer benachrichtigen, sobald ein neuer e-Brief zugegangen ist. Auch kann ein Nutzer daran erinnert werden, falls ein e-Brief nach sieben Tagen nicht gelesen wurde. Da „OneInbox“ nur für Briefe von staatlichen Stellen vorgesehen ist, bleibt dieses e-Postfach frei von Spammnachrichten.

Sichere elektronische Dokumentation

- eDocuments/eData können digital versendet werden.
- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.

- Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.
- Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.
- Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.
- Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Der elektronische Briefversand ist nur einseitig möglich: Er erfolgt verschlüsselt und kann nur mittels einer eID über das Webportal abgerufen werden. Benötigt der Nutzer Hilfe, kann er sich telefonisch an eine Hotline wenden, die jeden Tag von 08:00 bis 17:30 Uhr erreichbar ist. Auch kann an das Helpdesk eine Email gesendet oder über das Webportal Feedback gegeben werden.

Sichere elektronische Kommunikation: Dänemark	
Projektbeispiel	e-Boks
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	https://www.e-boks.dk



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	5.591.572 Einwohner
Landfläche	43.090 km ²
Bevölkerungsdichte	131,8 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	46,254 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	28,5 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	117,6 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	33,3 Anschlüsse
Internetnutzer	93 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 4 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 8 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Dänemark bietet die Plattform „e-Boks“ an. Über diese können Bürger von staatlichen Stellen sowie von mehr als 125.000 Unternehmen, wie z. B. Versicherungen und Banken digital Post empfangen. Diese kann auch in einem eSafe gespeichert werden. Die Nutzung der Plattform ist kostenlos und der ePost-Empfang ist unbegrenzt möglich. Mehr als drei Millionen Dänen nutzen diesen Service und laut einer Umfrage sind 86 Prozent der Nutzer generell zufrieden mit dem Angebot. Dabei wurden im Jahr 2013 220.000.000 Dokumente via „e-Boks“ verschickt und so 3.630 Tonnen Papier eingespart.

Sichere elektronische Kommunikation

- eDocuments/eData können digital versendet werden.
- Der Kommunikationsdienst bietet eine Verschlüsselung an. D. h. er trägt Sorge dafür, dass die Nachricht verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt werden kann.

- Die Verwaltung kann die sichere Kommunikation des Bürgers empfangen. D. h. der Versender verschlüsselt seine Nachricht/Information und der Empfänger ist in der Lage, die Nachricht zu entschlüsseln und auf diese Weise dem Sender eindeutig zuzuordnen und dessen Identität zu bestätigen.
- Eine „Historie“ der Kommunikation ist in dem Postfach des Bürgers abrufbar.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Kommunikation ist geklärt.
- Die Kommunikation ist transparent und bedienbar. D. h. der Serviceprovider stellt entsprechende Informationen und Hilfestellungen bereit.
- Die Software-Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Die Nutzer von „e-Boks“ können sich mittels eID oder auch über Online-Banking-Verfahren anmelden. Auf der Plattform selbst können sie entscheiden, von welchen Behörden und Unternehmen sie verschlüsselte elektronische Post erhalten wollen. Wenn ein eBrief eingeht, werden die Nutzer per Email benachrichtigt. Sie können auch festlegen, welche ePost archiviert werden soll und dazu eigene Archivierungsordner erstellen.

Ergänzende Informationen

Die Webseite bietet sehr gute, d. h. einfach verständliche Videos an, die den Service erläutern.

4.2.3 Elektronische Identität

Elektronische Identität: Belgien	
Projektbeispiel	eID
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	www.eid.belgium.be/de



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	11.128.246 Einwohner
Landfläche	30.280 km ²
Bevölkerungsdichte	367,5 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	36.560 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	25 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	111,3 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	33,3 Anschlüsse
Internetnutzer	82 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 24 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 26 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Belgier erhalten ab dem Alter von zwölf Jahren einen elektronischen Personalausweis und müssen diesen ab fünfzehn Jahren immer bei sich führen. Es gibt auch die sog. „elektronische Ausländerkarte“, die die Aufenthaltserlaubnis in Papierform sowohl von EU-Bürgern als auch von Nicht-EU-Bürgern ersetzt. Um diese eIDs nutzen zu können, wird ein Computer, die entsprechende Software, ein Kartenleser sowie ein PIN-Code benötigt. Dann können die Nutzer auf E-Government-Anwendungen zugreifen und Dokumente elektronisch unterschreiben. Zusätzlich werden Entwicklern die Basismodule zur Verfügung gestellt, so dass diese eID-Anwendungen für Privatpersonen, Behörden oder Unternehmen herstellen können.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.

- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Mittels der eID können die verschiedensten E-Government-Services genutzt werden: Die Portalwebseite My.belgium.be ist die zentrale Anlaufstelle für die bestehenden elektronischen Behördendienste und macht sie so den Nutzern zugänglich. Über diese kann auf persönliche E-Akten zugegriffen werden. Darüber hinaus kann man mit der Anwendung Sign.belgium.be Dokumente mittels der eID unterschreiben und auch Steuererklärungen online ausfüllen. Des Weiteren können Immobilienkäufe oder -verkäufe online getätigt und Kaufverträge notariell beglaubigt werden. Bei kleineren Vergehen wie Sachbeschädigungen lässt sich ebenso die Polizei über eine spezielle Webseite kontaktieren.

Ergänzende Informationen

Aufgrund der flächendeckenden Verbreitung findet die eID auch vermehrt im privaten Bereich Anwendung. So kann diese als Bibliotheksausweis oder als Identitätsnachweis bei Internetbuchungen genutzt werden. Unternehmen setzen sie als Zugangsschlüssel zu Netzwerken oder Gebäuden ein. Altersnachweise beim Kauf von Zigaretten am Automaten oder bei der staatlichen Online-Lotterie können ebenfalls so erbracht werden. Auch kann die eID das Bahnticket in Papierform ersetzen.

Elektronische Identität: Estland	
Projektbeispiel	Electronic ID card
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-estonia.html



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	1.329.301 Einwohner
Landfläche	42.390 km ²
Bevölkerungsdichte	31,4 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	11.905 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	19,2 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	160,4 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25,5 Anschlüsse
Internetnutzer	79 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 20 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 11 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Mehr als 90 Prozent der 1,1 Mio. Einwohner Estlands besitzen eine eID. Diese dient neben Identifikations- und Reisezwecken als Hauptinstrument zur Nutzung von e-Services im öffentlichen wie auch privaten Bereich. Die eID setzt zwei Zertifikate ein: Eins, um den Inhaber zu authentifizieren, das andere, um eine digitale Signatur erstellen zu können. Abgesichert wird dies darüber hinaus über einen PIN-Code, der eingegeben werden muss, um die eID zu nutzen. Es ist auch möglich, sich über sein Mobiltelefon bei e-(Government)-Services anzumelden.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.

- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Estland hat bei der Einführung der eID darauf geachtet, dass nutzerfreundliche Aspekte berücksichtigt werden. So kann die benötigte Software schnell installiert werden und ein Bürgerinformationsdienst ist vorhanden. Eine Vielzahl an Services wird angeboten: Als ein Beispiel der starken Verbreitung und Nutzung der eID lässt sich die Anwendung der Online-Steuererklärung anführen, eine Funktion, die rund 95 Prozent der Steuerzahler nutzen. Zudem kann mittels der eID an Wahlen teilgenommen, eBanking betrieben oder auch Bahn- und Bustickets gekauft werden. Eine Geschäftsgründung in Estland ist ebenfalls mit einer eID möglich, selbst wenn diese in einem anderen Land wie z. B. Finnland, Portugal, Belgien oder Litauen, ausgestellt worden ist. Ein Gesichtspunkt, der unter europäischen Interoperabilitätsaspekten sehr interessant erscheint.

Elektronische Identität: Malaysia	
Projektbeispiel	MyKad
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	http://www.jpn.com.my/docs/MyKad.htm http://www.jpn.gov.my/en/identitycard



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	29.239.927 Einwohner
Landfläche	328.550 km ²
Bevölkerungsdichte	89 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	6.786 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	13,5 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	141,3 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	8,4 Anschlüsse
Internetnutzer	65,8 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 40 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 13 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Alle Bürger Malaysias, die über zwölf Jahr alt sind, sind verpflichtet, eine eID, die sog. „MyKad“, zu besitzen. Von Beginn der Planung an war dieser elektronische Ausweis darauf ausgerichtet, mehrere Anwendungsmöglichkeiten zu bieten. Derzeitig lassen sich so mehr als 30 Dienstleistungen in den Bereichen Tourismus, Transport bis hin zur Gesundheitsfürsorge nutzen.

eID

- Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).
- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.

- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Die „MyKad“ dient nicht nur als reiner Personalausweis, sondern gilt auch als Führerschein und umfasst auch Informationen zur Gesundheit des jeweiligen Inhabers. Darüber hinaus lässt sie sich als elektronische Geldbörse nutzen und gilt auch als Nutzerkarte für Bankautomaten. Dazu können bis zu drei Bankkonten mit dem elektronischen Ausweis verknüpft werden. Die eID findet ebenfalls als Reisedokument Gebrauch, um in Nachbarländer zu reisen und kann bei Onlinetransaktionen eingesetzt werden. Auch lassen sich Mautgebühren für die Nutzung von Landstraßen mittels einer „MyKad“ entrichten.

Elektronische Identität: Österreich	
Projektbeispiel	eID Anwendungsbeispiel: (Ab-)Bestellung einer Biotonne in Wien
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	http://www.buergerkarte.at https://www.wien.gv.at/amtshelfer/umwelt/ma48/abfall/altpapier-biotonne.html



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	8.429.991 Einwohner
Landfläche	82.409 km ²
Bevölkerungsdichte	102,3 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	40.058 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	19 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	160,5 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25 Anschlüsse
Internetnutzer	81 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 21 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 17 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Österreich nutzt zwei Formen der eID, die beide als rechtsgültige elektronische Unterschrift online genutzt werden können, nämlich die „klassische“ Ausweiskarte, die über Kartenlesegeräte Anwendung finden kann, sowie die „Handy-Signatur“, für die ein empfangsbereites Mobiltelefon notwendig ist. Beide Funktionen können kostenlos vom Nutzer eingesetzt werden. Mehr als 100 Anwendungsmöglichkeiten können mit diesen beiden Funktionen initiiert und weiter durchgeführt werden (z. B. Beantragung eines Strafregisterauszuges, Diebstahlanzeigen bei der Polizei, Signatur von PDF-Dokumenten, Bankgeschäfte). Natürliche Personen können sich Vollmachten auf ihrer Bürgerkarte eintragen lassen, so dass z. B. ein Geschäftsführer für sein Unternehmen vertretungsbefugt handeln kann.

eID

Die Behörde stellt entsprechende Services elektronisch bereit (eService).

- Die Behörde ermöglicht die eServices in Kombination mit einer elektronischen Identifizierung. D. h. der Dienst ist mit einer entsprechenden eID-Komponente versehen.
- Die Behörde verfügt über ein Berechtigungszertifikat zur elektronischen Identifizierung. D. h. der Bürger ist in der Lage, das Zertifikat abzurufen/bestätigt zu bekommen und sich mit der eID entsprechend zu authentisieren.
- Die rechtliche Gültigkeit der elektronischen Identifizierung ist geklärt.
- Die eID ist transparent und bedienbar. D. h. insb. die Authentisierungskomponente ist dem Bürger gegenüber deutlich ausgewiesen, welche Informationen übermittelt werden, welche Informationen selektierbar sind und wer diese Informationen zur Verarbeitung erhält.
- Die Infrastruktur ist einfach installierbar, ggf. wird Hilfe von Seiten der Verwaltung angeboten.

Man gelangt über eine Behördenwebseite, die den (Ab-)Bestellungsvorgang einer Biotonne ausführlich beschreibt, auf ein elektronisches Formular, auf dem man seine Kontaktdaten eintragen kann. Auch kann man dort angeben, ob man Hauseigentümer, eine natürliche oder juristische Person ist und daran anschließend mittels Karte oder Handy-Signatur rechtsgültig den Antrag auf (Ab-)Bestellung der Biotonne stellen. Als Kontaktperson wird der für die Webseite zuständige Behördenmitarbeiter genannt, der über ein Kontaktformular angeschrieben werden kann.

4.2.4 Dienstleistungstransparenz

Dienstleistungstransparenz: Malta am Beispiel einer Unternehmensgründung	
Projektbeispiel	Registry of Companies
Teilnehmer des Projekts	Finanzministerium, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	http://rocsupport.mfsa.com.mt/pages/default.aspx http://registry.mfsa.com.mt



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	419.455 Einwohner
Landfläche	320 km ²
Bevölkerungsdichte	1.310,8 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	16.308 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	20,5 % des BIP**
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	127 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	32 Anschlüsse
Internetnutzer	70 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 35 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 28 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005; ** Werte aus 2011

Kurzbeschreibung

Maltas Unternehmensregister ist Teil des Finanzministeriums. Dort können alle kommerziellen Partnerschaften unabhängig von der Art ihres Geschäftszwecks online registriert werden. Dies trifft insbesondere auch auf Unternehmensgründungen zu. Da das Unternehmensregister eine öffentliche, staatliche Stelle ist, sind alle Informationen, vor allem auch Dokumente, der Öffentlichkeit zugänglich.

Die Unternehmensregistrierung kann schnell in drei Schritten durchgeführt werden, nämlich die Registrierung als Nutzer muss vorgenommen werden, man muss eine Zertifikat besitzen oder beantragt haben, um Dokumente mittels einer eSignatur unterschreiben zu können, und dann in einem letzten dritten Schritt die notwendigen Dokumente hochladen. Laut Webseite soll die Online-registrierung nicht länger als 15 Minuten dauern und der gesamte Verwaltungsvorgang soll spätestens nach fünf Tagen abgeschlossen sein.

Dienstleistungstransparenz

- Eine Übersicht über die Prozesse (mit den jeweiligen Akteuren, Stufen/“Meilensteinen“) ist vorhanden bzw. wird angeboten.
- Der Nutzer hat die Möglichkeit, in einem Prozess aus der digitalen in die analoge Welt umzusteigen, ohne wieder komplett neu beginnen zu müssen, d. h. dass seine bis zum jeweiligen Zeitpunkt eingegebenen Daten auch dann weitergenutzt werden können, wenn er sich entschließen sollte, doch persönlich in der Behörde vorzusprechen.
- Es existiert ein Tracing System ähnlich wie bei Sendungsverfolgungen der Post. Hieraus kann der Nutzer auch erkennen, an welcher Stelle/Abteilung es z. B. Probleme gab und kann direkt dort nachhaken.
- Es existiert ein Service-Center (Call- und (Video)-chat Center), um mögliche Probleme/Fragen schnell beantworten zu können (Behördennummer 115 ist hierfür schon hinreichend bekannt).
- Es existiert eine FAQ-Sektion.
- Der Nutzer kann die Prozesse, die Daten sowie die Entscheidungen zu seinem jeweiligen Anliegen bzw. Informationen dazu online mit Rechtssicherheit abrufen.

Verschiedenste eServices werden angeboten in Bezug auf eine Unternehmensgründung: So können alle benötigten Unterlagen online abgegeben werden, auch Gebühren können im ePayment-Verfahren über eine Kreditkarte bezahlt werden. Darüber hinaus bietet die Webseite an, den potenziellen Namen des Unternehmens mittels einer Datenbank zu überprüfen und diesen auch für sich zu reservieren. Die einzelnen Prozessschritte werden erläutert mittels einer PDF-Datei. Auch wird den Nutzern Hilfe angeboten über ein Frageformular sowie über eine Telefonhotline.

Ergänzende Informationen

Viele Formulare, die eventuell später benötigt werden, sobald das Unternehmen registriert ist, sind online verfügbar. Dazu zählt z. B. das Mitteilungsformular, das eingesandt werden muss, sobald ein Geschäftsführer ausgetauscht wird. Eine Webseite bietet die Möglichkeit, veröffentlichte Informationen über bestehende Unternehmen schnell und einfach zu recherchieren. Auch kann eingesehen werden, welche Unternehmen vor kurzem neu gegründet wurden.

Dienstleistungstransparenz: Slowenien	
Projektbeispiel	Vehicle registration
Teilnehmer des Projekts	KFZ-Zulassungsstellen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	https://e-uprava.gov.si/e-uprava/en/zivljenjskeSituacijeDrevo.euprava?dogodek.id=12485 https://e-uprava.gov.si/storitve/epodaljsanje/vstop.esju



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	2.057.159 Einwohner
Landfläche	20.140 km ²
Bevölkerungsdichte	102,1 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	18.630 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	20,3 % des BIP**
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	108,6 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	24,3 Anschlüsse
Internetnutzer	70 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 25 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 23 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005; ** Werte aus 2011

Kurzbeschreibung

In Slowenien können Halter ihre Fahrzeuge online registrieren. Dazu gehen sie über einen One-Stop-Shop zu der staatlichen Webseite, wo sie sich anmelden und die Registrierung des Kfz mittels eSignatur-Verfahren durchführen können.

Dienstleistungstransparenz

Eine Übersicht über die Prozesse (mit den jeweiligen Akteuren, Stufen/"Meilensteinen") ist vorhanden bzw. wird angeboten.

Der Nutzer hat die Möglichkeit, in einem Prozess aus der digitalen in die analoge Welt umzusteigen, ohne wieder komplett neu beginnen zu müssen, d. h. dass seine bis zum jeweiligen Zeitpunkt eingegebenen Daten auch dann weitergenutzt werden können, wenn er sich entschließen sollte, doch persönlich in der Behörde vorzusprechen.

- Es existiert ein Tracing System ähnlich wie bei Sendungsverfolgungen der Post. Hieraus kann der Nutzer auch erkennen, an welcher Stelle/Abteilung es z. B. Probleme gab und kann direkt dort nachhaken.
- Es existiert ein Service-Center (Call- und (Video)-chat Center), um mögliche Probleme/Fragen schnell beantworten zu können (Behördennummer 115 ist hierfür schon hinreichend bekannt).
- Es existiert eine FAQ-Sektion.
- Der Nutzer kann die Prozesse, die Daten sowie die Entscheidungen zu seinem jeweiligen Anliegen bzw. Informationen dazu online mit Rechtssicherheit abrufen.

Die Webseite umfasst eine klare und detaillierte Beschreibung der verschiedenen Prozessabschnitte. Jeder einzelne Prozessabschnitt wird vorab mit Informationen erläutert. Auch werden Piktogramme verwendet, die die Prozessschritte einfach und verständlich erläutern. Ebenso werden die anfallenden Kosten deutlich benannt.

Ergänzende Informationen

Zahlungen können durch den Nutzer mittels verschiedener Bezahlungsmöglichkeiten durchgeführt werden, z. B. mit einer Kreditkarte.

4.2.5 Elektronische Bezahlmöglichkeiten

Elektronische Bezahlmöglichkeiten: Österreich, Wien	
Projektbeispiel	EPS 2 E-Payment Standard
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5227/Default.aspx



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	8.429.991 Einwohner
Landfläche	82.409 km ²
Bevölkerungsdichte	102,3 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	40.058 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	19 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	160,5 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25 Anschlüsse
Internetnutzer	81 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 21 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 17 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Österreich bietet mehrere Bezahlverfahren wie z. B. Onlinebanking, Kreditkarten oder Mobile-Payment-Verfahren an. Damit auch weitere zukunftsgerichtete Bezahlmöglichkeiten in die elektronischen Verwaltungsprozesse integriert werden können, wurde zusammen mit der Privatwirtschaft eine Schnittstelle, der sog. EPS 2-Standard, entwickelt.

Elektronische Bezahlmöglichkeiten

- Es werden mehrere Zahlverfahren zur Auswahl gestellt.
- Es werden typische Zahlverfahren, die auch in anderen Lebensbereichen und im privaten Sektor verwendet werden, vom Bürger genutzt.
- Informationen über Zahlungsleistungen werden unmittelbar im zugrunde liegenden Verwaltungsprozess zur Verfügung gestellt und ermöglichen somit direkt ggf. nachfolgende Prozessschritte.

- Die Zahlung ist sicher, d. h. sie kann verschlüsselt abgewickelt werden, ohne dass unbefugte Dritte Daten abgreifen können.
- Die Zahlungshistorie kann von allen Beteiligten nachvollzogen werden.
- Bonitätsbewertungen und Plausibilitätsprüfungen sichern die Qualität der Daten. Hierzu besteht die Möglichkeit, inländische Privatadressen zu prüfen, Kontonummern zu verifizieren und eine Blackliste zu pflegen.
- Eine Übersicht über die getätigten Transaktionen ist gegeben.

In Wien sind Zahlungen z. B. per Kreditkarte oder mittels anderer Onlinezahlssysteme für verschiedenste Services möglich (Anmeldung eines Hundes, Flugzettelverteilung, Forderungen im Zusammenhang mit Bauverfahren etc.). Dadurch soll eine schnellere Abwicklung der Verwaltungsvorgänge erreicht werden. Zudem wurde eine zentrale Transaktionsdatenbank aufgebaut, in der sämtliche Geschäftsfälle mit ihren jeweiligen Zahlungsverpflichtungen eingetragen werden. Behördenmitarbeiter werden sofort informiert, sobald von der jeweiligen Bank die Zahlung an die Behörde angewiesen wird. Die Behörde muss daher nicht auf den eigentlichen Zahlungseingang warten und kann den entsprechenden Verwaltungsvorgang schon vorher weiter fortsetzen.

Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten: Singapur	
Projektbeispiel	LTA e-payment
Teilnehmer des Projekts	Alle Verwaltungsebenen, Bürger und Unternehmen
Projekt-Status	Im Live-Betrieb
Projekt-Website	https://onepay.onemotoring.com.sg/onepay



Landesinformationen (Stand 2012)

Landesinformationen	
Bevölkerung	5.312.400 Einwohner
Landfläche	700 km ²
Bevölkerungsdichte	7.589,1 Einwohner/km ²
BIP pro Kopf	33.989 US-\$*
Konsumausgaben des Staates	9,7 % des BIP
Mobilfunkanschlüsse (je 100 Einwohner)	152,1 Anschlüsse
Breitbandinternetanschlüsse via Festnetz (je 100 Einwohner)	25,4 Anschlüsse
Internetnutzer	74,2 % der Einwohner
UN E-Government Development Score "E-Government"	Rang 10 von 193 Ländern
UN E-Government Development Score "Online Service"	Rang 1 von 193 Ländern

Quellen: World Development Indicators, UNDESA 2012; * konstante US-Dollar von 2005

Kurzbeschreibung

Singapur bietet verschiedenste e-Services an, die auf elektronischem Wege von Bürgern und Unternehmen bezahlt werden können. Beispielsweise lassen sich so Gebühren, Steuern oder auch Lizenzgebühren entrichten.

Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten

- Es werden mehrere Zahlverfahren zur Auswahl gestellt.
- Es werden typische Zahlverfahren, die auch in anderen Lebensbereichen und im privaten Sektor verwendet werden, vom Bürger genutzt.
- Informationen über Zahlungsleistungen werden unmittelbar im zugrunde liegenden Verwaltungsprozess zur Verfügung gestellt und ermöglichen somit direkt ggf. nachfolgende Prozessschritte.
- Die Zahlung ist sicher, d. h. sie kann verschlüsselt abgewickelt werden, ohne dass unbefugte Dritte Daten abgreifen können.
- Die Zahlungshistorie kann von allen Beteiligten nachvollzogen werden.

Bonitätsbewertungen und Plausibilitätsprüfungen sichern die Qualität der Daten. Hierzu besteht die Möglichkeit, inländische Privatadressen zu prüfen, Kontonummern zu verifizieren und eine Blackliste zu pflegen.

Eine Übersicht über die getätigten Transaktionen ist gegeben.

Singapurs Land Transport Authority, die u.a. zuständig ist für die Einziehung von Straßenbenutzungsgebühren, erlaubt den Nutzern, die Gebühren auf drei Wegen zu bezahlen, nämlich online, über Mobilfunktelefone sowie an Automaten, die an verschiedenen Orten aufgestellt sind. Für letztere sowie für die Onlinebezahlung ist die Nutzung einer eID nötig.

5 Status quo und Lücken

Vor dem Hintergrund der zusammengetragenen nationalen und internationalen Projekt- und Umsetzungsbeispiele werden nun sowohl der Status quo in Deutschland als auch die Lücken und Entwicklungspotenziale bezüglich der Schlüssellösungen im nationalen und internationalen Vergleich analysiert.

5.1 Status quo

Digitale Dokumentenverwaltung

Die vorgestellten Projekte eröffnen exemplarische Einblicke, auf welche vielfältige Anwendungsbereiche bezogen IKT einen gewinnbringenden Mehrwert im Bereich der digitalen Dokumentenverwaltung stiften können. Ein solcher Mehrwert kann sich je nach spezifischer Anwendung als Nutzen für Verwaltung, Bürger und Unternehmen zugleich darstellen.

So können etwa an die Verwaltung adressierte Dokumente von prinzipiell jedem beliebigen Ort und unabhängig von den Öffnungszeiten einer Behörde eingereicht werden. Handelt es sich hierbei um einen verallgemeinerbaren Vorteil für die beteiligten Akteure, der einen Zeit- und Kostennutzen stiften kann, zeigt sich dessen Bedeutung insbesondere für ländliche Regionen, die nur über wenige behördliche Außenstellen verfügen. Aber auch für die grenzüberschreitende Kommunikation, die im Zuge der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie weiter an Bedeutung gewonnen hat, lassen sich Vorteile ableiten. Vorzugsweise betrifft dies die Beschleunigung des Dokumententransfers. Eine digitale Eingangsbestätigung, sei sie automatisiert oder von einem Verwaltungsmitarbeiter ausgehend versendet, kann darüber hinaus zeitnah Auskunft geben, inwieweit die digitalen Dokumente bei der Behörde eingegangen und ob sie im Sinne eines spezifischen Verwaltungsverfahrens vollständig sind. Einige Anwendungen im Kontext elektronischer Formulare gehen dazu über, eine solche inhaltliche Vollständigkeit direkt bei der Dateneingabe beziehungsweise vor dem Versand zu prüfen, was nicht nur die Qualität des Antrags erhöht, sondern auch den Arbeitsaufwand einer Behörde zur Prüfung von Unterlagen reduziert.

Nicht unerwähnt bleiben sollen die Möglichkeiten, welche die digitale Dokumentenverwaltung für den behördeninternen und behördenübergreifenden Einsatz bietet. Der Datenaustausch kann durch die Unterstützung entsprechender Dateiverwaltungssysteme erleichtert, vor allem aber beschleunigt werden.

Dagegen existieren Hindernisse, aufgrund derer das technische Potenzial der digitalen Dokumentenverwaltung nur selten in dem Maße ausgeschöpft wird, wie es bereits aktuell möglich wäre. Beispielhaft im Hinblick auf technisch bedingte Hindernisse ist die unzureichende Verfügbarkeit an Breitbandanschlüssen in ländlichen Regionen zu nennen, welche die Einsatzmöglichkeiten gegenüber städtischen Regionen mit gut ausgebauter Infrastruktur limitieren. Rechtliche Rahmenbedingungen wirken dagegen der vollständigen elektronischen Abwicklung von Verwaltungsverfahren entgegen, beispielsweise immer noch vorhandene bzw. ggf. notwendige Schriftformerfordernisse. Welche Faktoren maßgeblich die geringe Nutzung der Verfahren durch die Bevölkerung bedingen, wird allerdings gemeinhin nicht durch systematische Evaluationen bestimmt. Über Vermutungen seitens der Anbieter hinsichtlich einer geringen Aufgeschlossenheit der Anwender für technische Neuerungen oder einer mangelnden Medienkompetenz, können hier keine fundierten Angaben gemacht werden, was die Notwendigkeit weiterer Untersuchungen aufzeigt.

Sichere elektronische Kommunikation

Die erfassten Projekte für die Schlüssellösung „Sichere elektronische Kommunikation“ decken ein breites Spektrum an Funktionalitäten ab: Elektronische Signierung von Dokumenten, digitaler Informationsaustausch zwischen Verwaltungen, persistente Aufbewahrung von elektronischen Dokumenten, elektronische Übermittlung der Steuererklärung sowie De-Mail-basierte Übersendung von Passfotos. Die Steckbriefe zu diesem vielfältigen Angebot bescheinigen den meisten Dienstleistungen die Sicherstellung eines verschlüsselten Datenverkehrs zwischen Bürger und Verwaltung sowie vice versa, wenn ein entsprechender Datenaustausch möglich ist.

Verbesserungspotenzial besteht in Bezug auf die Unterstützung der Nutzer. Detaillierte Beschreibungen sind vorhanden, doch sind sie nicht einfach nachvollziehbar für unerfahrene Anwender. Abhilfe können verständliche Schritt-für-Schritt-Anleitungen und ein individueller Support schaffen, der aus Kostengründen zentral angeboten werden kann. Eine weitere Schwachstelle ist die Bedienbarkeit der Anwendungen. Auf umfangreiche Dokumentationen und Anleitungen kann nahezu verzichtet werden, wenn die Systeme und die notwendige Infrastruktur einfach zu installieren und verwenden sind. Häufig werden zudem Passwörter und PINs mithilfe von unterschiedlichen Kommunikationsmedien übermittelt. Eine Komplexitätsreduzierung sollte angestrebt werden. Es muss jedoch abgewogen werden zwischen Einfachheit der Bedienung und hoher Sicherheit, denn die Komplexität liegt auch in entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen begründet.

Elektronische Identität

Im Bereich der Schlüssellösung „Elektronische Identität“ gibt es in Deutschland zahlreiche Projekte, von denen einige im Rahmen dieser Studie erfasst wurden. Dienstleistungen mit elektronischer Ausweisfunktion erstrecken sich über alle föderalen Ebenen hinweg. Die Angebote sind heterogen gestaltet. Sie bestehen unter anderem aus einer einzelnen Dienstleistung mit eID-Funktion einer kleineren Kommune (z. B. Stadt Warendorf), Portallösungen mit ausgewählten Online-Services einer Landeshauptstadt (z. B. Stadt Wiesbaden) sowie Portallösungen mit umfangreichen Services für Land und Kommunen eines Bundeslandes (z. B. Baden-Württemberg).

Die analysierten Projekte zeigen, dass das E-Government in Deutschland in Bezug auf die Schlüssellösung „Elektronische Identität“ gut entwickelt ist. In allen Fällen stellen die Verwaltungen Services mit eID-Funktion online bereit, deren rechtliche Gültigkeit geklärt ist. Die Behörden verfügen über ausgewiesene Berechtigungszertifikate und der Bürger wird transparent durch den eID-Prozess geführt. Einzig die Bedienbarkeit der notwendigen Infrastruktur und der Support der Verwaltungen sind teilweise eingeschränkt. Durch die AutentApp der Governikus GmbH & Co. KG steht mittlerweile eine benutzerfreundlichere Alternative zur AusweisApp des Bundes zur Verfügung, auf die in einigen Verwaltungen umgestellt wird bzw. wurde. Vereinzelt sind Videos als Tutorials geplant, um die Nutzer anschaulicher in die Bedienung der notwendigen Instrumente einzuführen.

Dienstleistungstransparenz

Analog zur digitalen Dokumentenverwaltung liegen die Chancen der informations- und kommunikationstechnikunterstützten Dienstleistungstransparenz primär in der gewinnbringenden Ergänzung klassischer Kommunikationskanäle der Verwaltung begründet. Die zeit- und ortsunabhängige Verfügbarkeit von Informationen stellt sich Bürgern und Unternehmen gegenüber als anwenderfreundlicher Zugang dar, der auf Seiten der Verwaltung das Potenzial bereithält, den Arbeitsaufwand für Auskunftsdienste zu senken und als Folge Kosten zu reduzieren.

An einigen Anwendungsbeispielen lässt sich demgegenüber aufzeigen, dass eine Rechtssicherheit der personenbezogenen elektronisch abrufbaren Behördeninformationen nicht immer gegeben ist. Für den Bürger eröffnen sich in solchen Fällen lediglich unverbindliche Informationsmöglichkeiten, die klassische Bezugskanäle nicht ablösen. Auch von einer Vollständigkeit der Informationen zu einem spezifischen Verwaltungsverfahren kann nicht regelmäßig ausgegangen werden. Nicht immer liegen die Gründe in rechtlichen Rahmenbedingungen, zuweilen halten Behörden Daten und Informationen zurück, um beispielsweise Interpretationsfehlern seitens der Anwender vorzubeugen.

In vielen Fällen findet derzeit eine geringe Inanspruchnahme der Portale durch die Bevölkerung statt, deren Faktoren den Behörden zumeist unbekannt sind. Eine behördlich initiierte systematische Erfassung oder Evaluierung der Nutzung ist angesichts der vorliegenden Untersuchungsergebnisse nicht ersichtlich.

Als problematisch im Sinne der Anwenderfreundlichkeit der Portale kann die mitunter beobachtete Unkenntnis der Service-Hotlines zu allgemeinen Fragen des Zugangs erachtet werden, die in einem spezifischen Untersuchungsfall gar die Unkenntnis ob der Existenz des eigenen E-Government-Angebotes betraf. Sollte die von Seiten der Anbieter vereinzelt vermutete mangelnde Medienkompetenz der Bürger ursächlich sein für die geringe Nutzung der Portale, so können derartige Schwierigkeiten beim Bezug von Hilfestellungen kaum als Lösung des Problems erachtet werden. Gleiches gilt für veraltete, unvollständige oder nicht vorhandene FAQ-Bereiche.

Schließlich ist nicht in jedem Fall vor der Registrierung und der Anwendung eines E-Government-Angebotes im Bereich Dienstleistungstransparenz ersichtlich, welche Informationen ein Portal im Detail zum Abruf bereithält. Das Offerieren von Musterzugängen, durch die ein potenzieller Anwender einen beispielhaften Einblick bekäme und so einen eventuellen Nutzen für sich ableiten könnte, der ihn zur tatsächlichen Anwendung motiviert, ist aktuell noch eine Seltenheit.

Elektronische Bezahlmöglichkeiten

Mit dem EGovG ist das Angebot von elektronischen Bezahlmöglichkeiten zur Zahlung von Verwaltungsgebühren etc. verpflichtend gemacht worden. Jedoch reicht hier von Seiten der Verwaltungen zunächst einmal die Angabe von Bankverbindungsdaten aus, sofern eine Online-Überweisung getätigt werden kann. Daher werden in vielen Verwaltungen (lediglich) die Überweisung bzw. das Lastschriftverfahren als Bezahlmöglichkeiten angeboten. Darüber hinaus gehende Optionen wie Giropay oder Paypal finden sich noch recht selten. Gründe dafür sind vornehmlich komplexe Anpassungsanforderungen an die vorgelagerten und nachgelagerten Verwaltungsprozesse (z. B. die Buchhaltungsprozesse), komplizierte Integrationsanforderungen an die vor- und nachgelagerten Informationssysteme (z. B. Online-Dienste bzw. Buchungssysteme) und hohe Kosten durch bestimmte Zahlungsmöglichkeiten (z. B. Disagio bei Kreditkartenzahlung).

Mit ePayBL existiert eine elektronische Bezahlplattform, die den Anspruch erhebt, die o.g. Problemstellungen zu adressieren. Die Plattform bietet gut dokumentierte Schnittstellen zu den verschiedenen Fachverfahren und Haushaltssystemen der Verwaltungen und erleichtert so die Integration. Die Einbindung und die damit verbundene Anpassung der entsprechenden Prozesse werden durch eine kostenlose Projektbegleitung unterstützt. Kosten (z. B. durch Kreditkartenzahlung) werden durch Rahmenverträge und Verhandlungen mit den Finanzdienstleistern gesenkt. Zurzeit ist die Umsetzung von ePayBL in konkreten Projekten noch überschaubar, jedoch scheint

die Entwicklung dort Fahrt aufzunehmen und vielversprechend zu sein. Neben ePayBL gibt es alternative Ansätze, z. B. den Einsatz des neuen Personalausweises auch für elektronische Bezahlung.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das EGovG das Bewusstsein für elektronische Bezahlungsmöglichkeiten in öffentlichen Verwaltungen stark erhöht hat. Nicht optimal ist jedoch die Situation, dass viele Verwaltungen derartige Projekte eigenständig bzw. autark angehen und so die immer wiederkehrenden (gleichen) Problemstellungen in jedem einzelnen Projekt aufs Neue gelöst werden müssen. EPayBL ist dabei ein vielversprechender Ansatz, bei dem eine Softwarelösung und das zugehörige Verfahrens-Know-how zentral erzeugt, weiterentwickelt und frei zur Verfügung gestellt werden. Hier stellt sich die Frage, inwieweit aktuell nicht vorhandene bzw. nicht verbindliche Standards zu dieser Heterogenität beitragen.

5.2 Lücken, Schwachstellen und Chancen

Im Folgenden werden aus den nationalen und internationalen Beispielprojekten im Hinblick auf die zu Beginn der Studie abgeleiteten vier Gestaltungsziele Lücken, Schwachstellen und Chancen für ein starkes E-Government präsentiert. Abbildung 11 enthält einen Überblick über die identifizierten Lücken.



Abbildung 11: Identifizierte Lücken von E-Governmentprojekten in den vier Gestaltungszielen

Nahtlosigkeit

- Die **hohe Heterogenität der Angebote in Darstellung, Bedienung und Umfang** erschwert es Bürgern oftmals, auch bei thematisch ähnlichen E-Government-Angeboten, gesammelte Erfahrungen von einem Angebot auf ein anderes zu übertragen.
- Eine **vollständige elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren** ist in vielen Fällen (trotz Online-Diensten etc.) noch nicht realisiert; es existieren sowohl technische Ursachen, wie etwa die fehlende Einführung der elektronischen Akte innerhalb der Verwaltung, fehlende juristische Rahmenbedingungen, aber auch mangelnde Medienkompetenzen der Bürger und Verwaltungsmitarbeiter.
- Der **technische Prozess der elektronischen Identifizierung** (aus Sicht des Betreibers der eID-Funktion) stellt noch immer eine große Herausforderung dar, besonders bei der Wartung und Pflege von Systemen. Er verläuft über mehrere Prozessschritte bei den beteiligten Partnern. Im Störfall ist es schwer herauszufinden, wo das Problem liegt.
- Nicht jedes Informationsportal erlaubt das **rechtssichere Abrufen von Informationen**, häufig gibt ein solches Portal lediglich eine unverbindliche Auskunft. Dies macht in vielen Fällen den Informationsbezug auf anderen Kanälen (z. B. in der Schriftform) erforderlich.
- Manchmal sind die **technischen Voraussetzungen** oder die nötige IT-Infrastruktur bei den Behörden noch nicht gegeben, um die Möglichkeiten zur elektronischen Bezahlung in die bestehende Systemlandschaft zu integrieren. Dann sind aufwändige Vorprojekte notwendig, die in den betroffenen Verwaltungen Zeit und Ressourcen in Anspruch nehmen.

Nutzerorientierung

- Eine **systematische Evaluierung der Projekte** ist oft nicht obligatorisch. So werden über eine reine Vermutung hinaus kaum fundierte Erkenntnisse, z. B. über zu geringen Nutzerzahlen, ermittelt. Stattdessen werden Gründe oft pauschal im mangelnden Interesse oder der fehlenden Medienkompetenz der Bürger vermutet, aber auch technische Hürden (z. B. unzureichende Internetzugänge) werden angenommen. Auch detaillierte Nutzerzahlen existieren i. d. R. keine. Probleme bei der Bedienbarkeit durch Bürger werden nicht systematisch erfasst. Selten ist eine Strategie erkennbar, die beschreibt, wie man gedenkt, die Nutzerzahlen zu steigern. Teilweise ist es sogar gewollt, die Nutzerzahlen aufgrund von Hindernissen bei der Umsetzung niedrig zu halten.
- Noch werden nicht alle technisch möglichen Potenziale vollständig durch Verwaltungen genutzt. Beispielsweise kommt den Vorteilen von **Mobile Government**, also der Abwicklung von Verwaltungsprozessen mit mobilen Endgeräten, noch eine geringe Bedeutung zu.
- Vermutlich um einen hohen Sicherheitsstandard zu gewährleisten, sind viele E-Government-Dienste im Bereich der sicheren elektronischen Kommunikation **umständlich zu handhaben**. Häufig müssen auf verschiedenen Kommunikationswegen Passwörter und Aktivierungs-PINs versandt werden. Das erhöht zwar auf der einen Seite die (auch eingeforderte) Sicherheit, ist allerdings auf der anderen Seite für den Bürger recht umständlich.

- Einerseits sind die zur Nutzung der eID-Funktion des nPA benötigten **Kartenlesegeräte sehr teuer**. Andererseits stellen sie im Vergleich zu mobilen Lösungen privatwirtschaftlicher Anbieter oftmals ein physisches Hemmnis dar, welches auch nicht mit gängigen Tablet-PCs und Smartphones kompatibel ist.
- Der **wahrgenommene Nutzen** liegt oft lediglich auf Seiten der Verwaltung (Datenqualität) und nicht auf Seiten des Bürgers. Dies liegt insbesondere auch an dem schwer zu ermittelnden Nutzen für den Bürger, wenn z. B. die aufwändige nPA-Verwendung nur zur Datenübernahme und nicht auch zur Identifizierung genutzt wird. Der Zeitvorteil ist gering bis nicht vorhanden.
- **Welche genauen Informationen** über allgemeine Angaben hinaus ein spezifisches Portal einem Anwender zum Abruf bereitstellt, ist vor der Registrierung und Nutzung nicht immer direkt ersichtlich. Detailliertere Angaben könnten potenziell bewirken, mehr Bürger zur Verwendung eines Online-Portals zu veranlassen und, wenn dies für den Zugang vorausgesetzt wird, den Einsatz der eID-Funktion des nPA zu steigern. Nur wenige Angebote halten offene Zugänge zu Musterakten bereit, die einen beispielhaften Einblick ermöglichen.
- **Alternative und optionale Ansätze zur elektronischen Bezahlung** (z. B. PayPal oder GiroPay) sind noch nicht stark verbreitet bei Behörden, auch bedingt durch anfallende Transaktionsgebühren. Stattdessen sind Barzahlungen, Vorkasse und Lastschriftverfahren am häufigsten anzutreffen. Mit ePayBL (E-Payment Bund-Länder) steht jedoch eine Softwarelösung bereit, die von öffentlichen Verwaltungen zur Vereinnahmung von Online-Zahlungen benutzt werden kann.

Vertrauenswürdigkeit

- Die **Aktualität und Vollständigkeit der Angebote/Webseiteninhalte** wird teilweise nicht sichergestellt. Dies betrifft unter anderem fehlerhafte Links zu Dokumenten oder veraltete Kontaktangaben. Bei einigen Dienstleistungen fehlen Hilfestellungen, FAQ oder Rufnummern oder sie sind wenig verständlich. Teilweise sind Informationen wie FAQ/Service-Hotline nur unter hohem Aufwand zu finden oder nicht aktuell.
- Die **Prüfung der Echtheit von elektronischen Dokumenten**, z. B. von eingescannten Zeugnissen oder Beglaubigungen ist problematisch. Verwaltungen setzen hier auf die Ehrlichkeit der Bürger oder bedienen sich Übereinstimmungserklärungen zwischen elektronischen und papierbasierten Unterlagen.
- Online-Portale, die Bürgern von Seiten der Verwaltung als Service zur Ablage und Verwaltung von Daten und Informationen offeriert werden, werben vereinzelt damit, **hochsensibile Daten**, zu denen mithin auch Passwörter gezählt werden, orts- und zeitunabhängig abrufbar zu halten. Es ist nicht auszuschließen, dass ein solcher von Seiten des Staates etablierter Service im Zuge der gegenwärtigen Debatte um Datenschutz im Internet von Seiten der Bürger als wenig vertrauenswürdig wahrgenommen wird.

- **Fehlende oder unvollständige Kontaktinformationen** senken die Akzeptanz und Seriosität eines Angebotes. Gleichzeitig muss einem Bürger vermittelt werden, dass die Nutzung der digitalen Dokumentenverwaltung auch im weiteren Verlauf des Verwaltungsverfahrens relevante Vorteile und keine Nachteile birgt.
- Vereinzelt wirken die **Service-Mitarbeiter der Hotlines** selbst mit allgemeinen Fragen zum E-Government-Angebot **überfordert** oder besitzen keine Kenntnis über dessen Existenz. Dies betrifft häufig auch die Suche nach einem adäquaten Ansprechpartner.
- **Mangelnde Medienkompetenz** oder **geringe Aufgeschlossenheit der Verwaltungsmitarbeiter** gegenüber technischen Neuerungen sind noch immer keine Seltenheit. Sie erweisen sich z. T. als hohe Beeinträchtigung bei der Umsetzung von E-Government-Projekten.
- Die **Gesetzgebung** behindert nach wie vor die Umsetzung und Nutzung von Online-Diensten für viele Verwaltungsdienstleistungen (Stichwort: Schriftformerfordernis). Es besteht zudem oft Unsicherheit auf Seiten der Verwaltung bezüglich der Rechtsgültigkeit oder der Gesetzesentwicklung. Kommunen wünschen sich, stärker in die entsprechende Gesetzgebung einbezogen zu werden.

Offenheit

- Die **Bekanntheit von E-Government-Angeboten** ist häufig gering, allerdings Voraussetzung jeglicher Nutzung. Auf Seiten der Verwaltung herrscht häufig Unsicherheit, wie sich eine solche steigern lässt.
- An die Verwaltung adressierte **Informationen und Daten** stehen selten über Online-Portale **zur nachträglichen Einsicht oder Bearbeitung** zur Verfügung; dies obliegt zumeist exklusiv der Verwaltung.
- Von einer Behörde zum Abruf bereitgestellte **Informationen und Daten** sind, beispielsweise im Hinblick auf den Bearbeitungsstand eines Verfahrens, **oftmals nicht vollständig**. Ursachen hierfür sind technischer Natur, aber auch veranlasst durch Bedenken in Bezug auf rechtliche Rahmenbedingungen. Zudem werden ausformulierte Stellungnahmen, etwa zum Abschluss eines Verfahrens, vermieden, um Interpretationsfehler seitens des Bürgers präventiv zu vermeiden.

6 Maßnahmen für ein starkes E-Government in Deutschland

Nachdem im vorherigen Kapitel Lücken und Chancen des E-Governments in Deutschland aufgezeigt und beschrieben wurden, werden hierauf aufbauend Maßnahmen vorgestellt, die auf ein starkes E-Government abzielen. Hierzu werden – auch unter Berücksichtigung der in Kapitel 4 vorgestellten internationalen Best Practices – zunächst Komponenten eines visionären Idealwelt-szenarios für E-Government in Deutschland beschrieben, die zum einen durch die konsequente Umsetzung des EGovG erreicht werden können, die aber auch ergänzende Maßnahmen zum bestehenden EGovG Bund beinhalten. Im zweiten Teil dieses Kapitels werden die Maßnahmen relevanten Akteuren im deutschen E-Government zugeordnet. Durch die Präsentation von zukünftigem Forschungsbedarf wird im dritten Teil des Kapitels skizziert, welchen Beitrag die Wissenschaft für ein starkes E-Government leisten kann, bzw. welche Maßnahmen erforderlich sind, um über das EGovG hinaus gehende Potenziale zu identifizieren und zu erschließen.

6.1 Idealweltszenario

Zeitgemäßes, gutes, kurzum ideales E-Government ist **nahtlos, nutzerorientiert, vertrauenswürdig** und **offen**. Es gestaltet sich dem Bürger gegenüber als bruchfreies elektronisches Verwaltungshandeln, stellt ihn das Zentrum der Bemühungen, pflegt einen vertrauensvollen Umgang mit seinen personenbezogenen und anderen empfindlichen Daten und ermöglicht ihm schließlich Kontrolle und Beteiligung.



Abbildung 12: Idealweltszenario für E-Government

In dieser Studie wurden fünf Schlüssellösungen identifiziert: **Digitale Dokumentenverwaltung, sichere elektronische Kommunikation, elektronische Identität, Dienstleistungstransparenz** sowie **elektronische Bezahlungsmöglichkeiten**. Diese wurden am Beispiel ausgewählter Projekte aus der Praxis des E-Government im Inland dargelegt und durch Beispiele aus dem Ausland ergänzt. Wenngleich sich E-Government als zentraler Bestandteil der deutschen Verwaltungslandschaft erweist, so konnten doch anhand der Projekte weitere Potenziale aufgezeigt werden,

die Chancen für eine effizientere Umsetzung und Leistungsstärkung der praktizierten Anwendungen eröffnen.

Unabhängig von der Vielfalt der Projekte und ihrer jeweiligen Zuordnung zu einer der fünf Schlüsselösungen lassen sich elf Bereiche einer Vision für ein starkes E-Government in Deutschland ableiten. Diese Bereiche sind als Komponenten eines Idealweltszenarios für E-Government zu verstehen, welches ausgehend von dem Status quo angestrebt werden sollte, um Deutschlands Position auf dem Weg zu einem starken E-Government zu verbessern. Abbildung 12 enthält für jedes Gestaltungsziel die Komponenten des Idealweltszenarios, die im Folgenden beschrieben werden.

Gestaltungsziel: Nahtloses E-Government

Zentralisierte Portallösungen

Eine Verknüpfung thematisch zusammenhängender Anwendungen, wie etwa Portale zur digitalen Dokumentenverwaltung mit zentralen Online-Anlaufstellen der Verwaltung, kann nicht nur die Navigation durch die oftmals vielfältigen elektronischen Dienstleistungsangebote einer Behörde erleichtern. Überdies lassen sich, wie die Beispiele Estland und Slowenien zeigen, mit One-Stop-Shops Erfahrungen im Umgang mit einer Anwendung leichter auf eine andere übertragen und damit mögliche Probleme bei der Bedienung reduzieren. Demgegenüber kann die Verwaltung Erfahrungen und Probleme einer Anwendung auf ein breites Portfolio an Anwendungen übertragen und ferner für die Nutzer zentrale Ansprechpartner benennen. Werden nicht nur die Dienstleistungen einer Verwaltung, sondern mehrerer öffentlicher Einrichtungen in ein Online-Angebot integriert, können kleinere Kommunen finanziell entlastet werden und ein nahtloseres E-Government geschaffen werden. Zentralisierte Portallösungen umfassen somit keine Informationsportale wie beispielsweise <http://www.ausweis-portal.de>, sondern Plattformen, die mehrere Dienstleistungen integrieren und dem Bürger gebündelt anbieten. Der Nutzer greift mittels eines Bürgerkontos darauf zu, wie dies zum Beispiel bereits in der „Modellkommune E-Government“ Düren der Fall ist. Zentrale Infrastrukturen und Vorgaben führen zu einem zielorientierteren Vorgehen mit höherer Effektivität und Effizienz im Vergleich zur Entwicklung von individuellen Lösungen der Verwaltungen. Eine höhere Datenkonsistenz und eine geringe Notwendigkeit zum Datenaustausch kann erreicht werden, wenn eine konsolidierte Datenplattform zur Verfügung gestellt wird, auf deren Basis die Anwendungen für den Bürger und die Unternehmen operieren. Der IT-Planungsrat kann im Hinblick auf diese Komponente Vorgaben konzipieren sowie Projekte initiieren und begleiten. Technische Vorgaben durch das BSI können zu einer Standardisierung und damit einer reibungsloseren Integration führen. Auch die Kooperation und Integration mit privatwirtschaftlichen Institutionen kann in nahtloserem E-Government und Verfahrensbeschleunigungen resultieren. Als ein Beispiel sei Österreich aufgeführt, wo Banken den Verwaltungen Informationen über die Anweisung von Überweisungen mitteilen und damit der Verwaltungsvorgang schneller fortgesetzt werden kann.

Durchgängigkeit der Lebenslagen

Eine Möglichkeit, die Akzeptanz technologischer Komponenten, wie die elektronischen Authentifizierung mit der eID-Funktion, zu steigern und damit auch die genannten Zugangsvoraussetzungen zu schaffen, ist die stärkere Zusammenarbeit mit der Privatwirtschaft. Weitere privatwirtschaftliche Anwendungsszenarien führen dazu, dass der Bürger

in allen Lebenslagen von diesen Technologien Gebrauch machen kann und damit die Nutzung attraktiver wird. Denkbar sind nicht nur die vereinfachte Abwicklung von Bestellprozessen oder die Verifikation des Alters auf Online-Portalen. Auch jenseits des Internets, sei es als Berechtigungskarte für den Zutritt von Gebäuden oder zur Ablösung anderer elektronischer Identitätsnachweise, lassen sich Anwendungsfelder für die eID-Funktion ermitteln. Im Finanzdienstleistungssektor kann die Eröffnung eines Girokontos mit der eID-Funktion ermöglicht werden. Dies ist beispielsweise bereits bei der DKB möglich. Wenn weitere Banken folgen, wird ein weiteres Anwendungsszenario geschaffen und die Nahtlosigkeit erhöht. Ergänzend kann eine Erweiterung der Funktionalitäten des neuen Personalausweises erfolgen. Als Orientierung dient Malaysia, wo die eID als elektronische Geldbörse verwendet werden kann. Die Orientierung an Lebenslagen kann auch zur gebündelten Bereitstellung von Verwaltungsinformationen genutzt werden, wie dies beispielsweise in der Metropolregion Rhein-Neckar der Fall ist⁴. Solche Angebote sollten vertieft und zur Bündelung von E-Government-Dienstleistungen genutzt werden.

E-Government-Gesetzgebung der Länder

In dem EGovG Bund gelten einige Bestimmungen nur für Behörden des Bundes, wie beispielsweise die Eröffnung eines De-Mail-Zugangs und die Bestimmungen zur elektronischen Aktenführung. Außerdem sind viele Bestandteile als Soll-Vorgaben formuliert wie der Paragraph zur Dokumentation und Analyse von Prozessen und zur elektronischen Aktenführung. Um die Durchschlagskraft des EGovG Bund zu erhöhen, sollten die Soll-Vorgaben zukünftig als Muss-Vorgaben formuliert werden. Flankierend zum Bundesgesetz werden EGovG in den Bundesländern verabschiedet, so dass die für Bundesbehörden geltenden Bestimmungen auf die Länder- und Kommunalebene übertragen werden. Wenn die Unterschiede zwischen Bund, Ländern und Kommunen in der Gesetzgebung beseitigt werden, hat dies einen Anstieg der Nahtlosigkeit des E-Governments zufolge.

Gestaltungsziel: Nutzerorientiertes E-Government

Zielgruppenangemessene Werbemaßnahmen

Das Wissen um die Existenz einer Anwendung steht vor ihrer Nutzung. Zentrale Informationsportale, die einen Überblick über das deutsche E-Government schaffen, sind von Seiten der Anbieter durch das eigene Angebot zu ergänzen und regelmäßig zu aktualisieren. Um dagegen eine spezifische Zielgruppe anzusprechen, lassen sich aus der Praxis positive Erfahrungen mit Hinweisen auf E-Government-Angeboten im postalischen Schriftverkehr ableiten, aber auch in telefonischen Auskunftsgesprächen ließe sich auf die Angebote hinweisen. Imagekampagnen sind notwendig, um die Bekanntheit, Attraktivität und Akzeptanz der Services beim Bürger zu stärken. Kurzum: eine umfassende Kommunikationsstrategie ist nötig, um eine Erhöhung der Awareness der E-Government-Dienstleistungen unter Ausrichtung auf die Bedürfnisse und Präferenzen der Bürger zu schaffen, die zu einem stärker nutzerorientierten E-Government in Deutschland führt. Zentrale Auflistungen von Verwaltungsdienstleistungen und eine Optimierung im Hinblick auf Ergebnislisten von Suchmaschinen können Mittel zur Erhöhung der Bekanntheit sein.

⁴ Für weiterführende Informationen: <http://www.verwaltungsdurchklick.de>

Angemessene Preisstrukturen für Infrastruktur

Eine Ablehnung der Nutzung von notwendigen technologischen Infrastrukturen wie beispielsweise bei der eID-Funktion von Seiten eines Bürgers kann nicht nur dadurch begründet sein, dass es ihm an der Einsicht in die Notwendigkeit mangelt. Auch finanzielle Gründe können dies bedingen. Es besteht die hohe Wahrscheinlichkeit, dass Bevölkerungsgruppen wie Geringverdiener, Rentner oder Leistungsempfänger der Bundesagentur für Arbeit allein aufgrund der zum Teil hohen Kosten für die Anschaffung elektronischer Lesegeräte von den zahlreichen Möglichkeiten des E-Government ausgeschlossen sind. Es soll an dieser Stelle nicht die Notwendigkeit staatlicher Subventionen postuliert werden. Wohl aber soll eine Prüfung angeregt werden, inwieweit staatliche Subventionen die Zugangschancen der genannten und weiteren von der Problemstellung unmittelbar betroffenen Bevölkerungsgruppen erhöhen können. Durch eine Reduzierung der Anschaffungskosten der Infrastruktur wird eine erhöhte Nutzerorientierung des E-Government geschaffen.

Zielfokussierung und Usability

Die Dienstleistungen und Projekte der Verwaltungen sollten klaren Zielen folgen und auf die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen ausgerichtet sein. Die Ziele sollten sowohl intern als auch extern klar artikuliert und konsequent verfolgt werden. Dem Informationsangebot sollte ein zentraler Stellenwert und damit ein leicht auffindbarer Platz auf dem Online-Portal einer Behörde eingeräumt werden. Die optische Präsentation und die Bedienbarkeit der Softwaresysteme sollten modern und einfach, die Systeme auch für wenig erfahrene Nutzer intuitiv gestaltet sein. Beispielsweise wird bereits mit der AutentApp eine nutzerfreundlichere Alternative zur AusweisApp angeboten. Besonders Musterzüge bieten ein großes Potenzial, den Nutzen erfahrbar zu machen und einen Bürger zur Nutzung des Angebotes zu motivieren. Standards beim Design von E-Government-Angeboten erleichtern die Verinnerlichung der Nutzung. Video-Tutorials können die Bedienung veranschaulichen. Optimalerweise wird der Bürger durch individuellen Support, unter anderem durch Chats mit einem Verwaltungsmitarbeiter, bei der Bedienung der Software unterstützt. Dies führt zu einer erhöhten Nutzerorientierung des E-Governments. Aufgrund von Kostenpunkten können individuelle Supportmöglichkeiten von einer zentralen Institution angeboten werden. Die Verbesserung von Zielfokussierung und Usability kann durch gesetzgebende Initiativen forciert werden.

Gestaltungsziel: Vertrauenswürdiges E-Government

Rechtssicherheit und rechtliche Rahmenbedingungen

Unklarheiten in Bezug auf das Recht und seine Fortentwicklung können sich vor allem konträr zu den Zielen der E-Government-Gesetzgebung erweisen und Innovationen hemmen. Die Intensivierung der elektronischen Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger ist dort gefährdet, wo bereits heute Beispiele für besorgte Behörden benannt werden können, denen aufgrund von Unsicherheiten im Hinblick auf rechtliche Rahmenbedingungen nicht an einer hohen Bekanntheit oder intensiven Nutzung des eigenen Angebotes durch die Bürger gelegen ist.

Neben der Schaffung von Rechtsklarheit und einer damit verbundenen höheren Rechtssicherheit, führt die Abschaffung von rechtlichen Hürden zu einem vertrauenswürdigen E-

Government. Es sollte überprüft werden, ob das Schriftformerfordernis in allen bisher relevanten Fällen erfüllt sein muss oder ob aus Gründen des Komforts und der Effizienz darauf verzichtet werden kann. In vielen Fällen kann eine Abfrage von Kombinationen von Attributwerten einer Person zur Identifikation ein ausreichend hohes Sicherheitsniveau gewährleisten. Durch entsprechende gesetzliche Anpassungen kann der Gesetzgeber für Rechtssicherheit und förderliche rechtliche Rahmenbedingungen sorgen.

Transparente Datenverarbeitung

Den Bürgern oder Unternehmen sollte Zugang zu vollständigen und mit Rechtssicherheit abrufbaren Daten und Informationen, etwa im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens, eingeräumt werden. Wie beispielsweise in Belgien und Luxemburg, sollte es jedem Dienstleistungsempfänger ermöglicht werden, zu jeder Zeit den Bearbeitungsstand seines Verwaltungsverfahrens online abzurufen. Abrufbare Daten und Informationen, die keine Gewähr auf Vollständigkeit und Richtigkeit bieten, sind weder nutzerorientiert, noch vertrauenswürdig oder gar offen. Dies gilt analog für Anwendungen aus anderen Schlüssellösungen. Zugleich sollte der Verwaltung daran gelegen sein, die potenzielle Zielgruppe einer Anwendung über den Inhalt, den Nutzen und den Ablauf eines Angebotes aufzuklären. Für eine transparente Darstellung der verarbeiteten Daten und deren Empfänger können beispielsweise Ablaufdiagramme oder Piktogramme wie in Slowenien verwendet werden. Dem Bürger sollte wie in Estland die Kontrolle über seine Daten ermöglicht werden, d. h. er kann gespeicherte Informationen einsehen und anpassen. Durch Transparenz in den Verwaltungsverfahren und der Datenverarbeitung werden ein erhöhter Datenschutz und damit ein vertrauenswürdigeres E-Government geschaffen. Das Ziel sollte es sein, das Vertrauen beim Bürger so zu stärken, dass der Staat als Partner in Datenschutzfragen empfunden wird. Hierzu ist jedoch ein sicherer und verschlüsselter Datenaustausch notwendig. Dies erfordert bei der De-Mail die Einbindung einer standardmäßigen Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. Wichtig ist zudem die medienwirksame und unmittelbare technische Lösung zu Vorwürfen unzureichender Sicherheit. Einerseits muss ein Sicherheitsmangel also sofort und transparent behoben werden, andererseits muss dieser Erfolg auch entsprechend kommuniziert werden. Eine Maßnahme zur Erhöhung des Vertrauens in die bestehenden Lösungen zur sicheren elektronischen Kommunikation kann die technische und organisatorische Zertifizierung der Sicherheit durch unabhängige Anbieter darstellen. Die Schaffung einer transparenten Datenverarbeitung kann der Gesetzgeber mittels entsprechender rechtlicher Initiativen vorantreiben.

Schulung der Verwaltungsmitarbeiter

Kompetente Verwaltungsmitarbeiter zur Durchführung der Verwaltungsdienstleistungen und zur Betreuung der Bürger sind essenziell für ein zukunftsfähiges E-Government. Deswegen betreffen Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen zum einen Mitarbeiter im Bereich innerbehördlicher Prozesse, die im Zusammenhang mit E-Government-Anwendungen stehen. Zugleich kommt Service-Mitarbeitern die vornehmliche Aufgabe zu, Hilfestellungen zur Funktionalität und Bedienung einer E-Government-Anwendung zu geben, aber auch offen gegenüber den Stimmen der Anwender zu sein. Ein verwaltungsinterner Feedbackprozess eröffnet darüber hinaus die Chance, auch die Erfahrungen der Verwaltungsmitarbeiter zu erfassen. Eine hohe Kompetenz der Verwaltung und bessere Supportqualität haben eine steigende Vertrauenswürdigkeit im E-Government zur Folge.

Gestaltungsziel: Offenes E-Government

Kontinuierliche Weiterentwicklung

Die systematische Evaluation von E-Government-Anwendungen ist als Grundlage ihrer Weiterentwicklung aufgrund von beispielsweise Anpassungsnotwendigkeiten im Zuge von Gesetzesänderungen von zentralem Stellenwert, wird dessen ungeachtet aber nur selten praktiziert. Inhalte eines Portals sind bei Bedarf zu aktualisieren, fehlerhafte Links und Funktionalitäten zu korrigieren. Der Benutzer ist in den Weiterentwicklungsprozess einzubeziehen und ihm die Möglichkeit zu eröffnen, Feedback im Sinne von Anregungen und Kritik einzureichen. Um ein modernes E-Government unter Berücksichtigung von E-Participation-Konzepten zu schaffen, ist die Integration von Bürgern und Unternehmen in die Weiterentwicklung und Modernisierung der Verwaltung unabdingbar. Auch ein FAQ ist an realen Problemstellungen auszurichten und zu pflegen. Schließlich gilt es auch die Erfahrungen der Verwaltungsmitarbeiter und Stimmen aus der Wirtschaft im Umgang mit einer E-Government-Anwendung zu eruieren. In einem kontinuierlichen Prozess sind diese und weitere Informationen zu erfassen und ihre Analyse für die durchgängige Fortentwicklung einer Anwendung heranzuziehen. Eine intensivere Partizipation gefördert durch die Weiterentwicklung und Wartung der Angebote unter Mitarbeit der Nutzer führt zu mehr Offenheit des E-Government. Durch gesetzliche Vorgaben kann die kontinuierliche Weiterentwicklung forciert werden.

Best-Practice-Datenbank

Wie diese Studie belegt, gibt es in Deutschland zahlreiche innovative E-Government-Angebote, die zugrunde liegenden Konzepte sind jedoch der Öffentlichkeit wenig bekannt. Dadurch wird verhindert, dass Verwaltungen von den fortschrittlichen Konzepten anderer Institutionen profitieren und lernen. Besonders im öffentlichen Sektor ermöglicht die Veröffentlichung von Best Practices die Verbreitung von bewährtem Wissen und etablierter Methoden. Derartige Portale bieten der Verwaltung zudem Möglichkeiten des Austausches mit anderen Akteuren aus Staat, Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft und unterstützen die kooperative Fortentwicklung des E-Government Angebotes in Deutschland. Ein weiterer Einsatzzweck der Best-Practice-Datenbank sind die Selbstevaluation und die Positionierung Deutschlands im internationalen Vergleich. Um den Nutzen der Datenbank über einen langen Zeitraum zu gewährleisten, ist eine regelmäßige Aktualisierung und Pflege unabdingbar. Eine Publikation von bewährten Verwaltungspraktiken auch dem Bürger gegenüber resultiert in einer gesteigerten Offenheit.

Bei den aufgeführten Komponenten des Idealweltszenarios sind Wirtschaftlichkeits- und Effektivitätsaspekte zu berücksichtigen. Unter Umständen kann es notwendig sein, Ideen und Konzepte durch zentralisierte Stellen oder Zusammenschlüsse umzusetzen, um kleinere Kommunen nicht zu überfordern und die Wirksamkeit zu erhöhen. Zudem verfolgt die Auflistung nicht den Anspruch der Vollständigkeit. Vielmehr sind sie als Impulse und Anregungen zu verstehen, wie die Leistungsfähigkeit des gegenwärtigen deutschen E-Government gehoben werden kann und sehen sich damit in der Tradition der E-Government-Gesetzgebung des Bundes und der Länder. Auch diese verfolgen das Ziel, Rahmenbedingungen zu schaffen, mittels derer das deutsche E-Government dem skizzierten Ideal angenähert werden kann. Doch genauso wie zu erwarten ist, dass sich die Kriterien des EU eGovernment Benchmarks zur Lage des europäischen E-Government wandeln werden, unterliegen die Lebenslagen, Bedürfnisse und Erwartungen der Menschen in der EU

und in Deutschland einem stetigen Veränderungsprozess. Auf dem Weg hin zu einem starken E-Government ist es nicht damit getan, sich an Rankings zu orientieren und eine gute Position als die oberste Zielstellung einer E-Government Strategie zu erachten. Nahtloses, nutzerorientiertes, vertrauenswürdigen und offenes E-Government ist vielmehr auch der Aufgeschlossenheit für Veränderungen verpflichtet und verlangt Legislative und Exekutive ein fortwährendes Engagement für die Gemeinschaftsaufgabe E-Government ab.

6.2 Zuordnung der Handlungsempfehlungen zu relevanten Akteure

Die Akteurslandschaft in der deutschen öffentlichen Verwaltung, die sich für die Umsetzung von E-Government Rahmenwerken verantwortlich zeichnen, ist vielfältig und heterogen. Gleichsam führt dies zu einem manchmal undurchsichtigen Geflecht an Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Auf Basis der dargestellten Handlungsempfehlungen wird im Folgenden eine Zuordnung relevanter Akteure empfohlen. Diese Zuordnung ist nicht als alternativlos zu verstehen, sondern soll vielmehr als Diskussionsgrundlage für die Federführung bei der Umsetzung dienen. Die Umsetzung dieser Handlungsempfehlung setzt jedoch voraus, dass die jeweiligen Akteure über entsprechende Ressourcen und Kapazitäten verfügen, seien sie personeller, organisatorischer oder finanzieller Natur. Insbesondere der IT-Planungsrat vermag die ihm hier aufgetragenen Handlungsempfehlungen in seiner jetzigen Ausgestaltung nicht umzusetzen. Die als relevant identifizierten Akteure werden zunächst skizziert, ehe die Handlungsempfehlungen zugeordnet werden.

6.2.1 Relevante Akteure zur Umsetzung des E-Governments

Als relevante Akteure für die Umsetzung der Handlungsempfehlungen für ein starkes E-Government in Deutschland werden erachtet: IT-Planungsrat (IT-PLR), Nationaler Normenkontrollrat (NKR), Bundesministerium des Innern (BMI), Nationales E-Government Kompetenzzentrum e.V. (NEGZ), Justizministerkonferenz (Fachministerkonferenz) sowie wissenschaftliche Institutionen. Sie sollen im Folgenden kurz beschrieben werden.

Der **IT-Planungsrat (IT-PLR)**⁵ steuert die Zusammenarbeit von Bund und Ländern in der Informationstechnik und im E-Government. Mitglieder im IT-Planungsrat sind die Beauftragten für Informationstechnik (CIO) der Länder und des Bundes. Nach dem Vorsitz Bayerns hat 2014 wieder der Bund den Vorsitz im IT-Planungsrat übernommen. Vorsitzende ist die Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik, Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe.

Bund und Länder haben ihre Zusammenarbeit der IT in einem Staatsvertrag geregelt und hierin den IT-Planungsrat gegründet. Der IT-Planungsrat hat folgende Aufgaben:

- koordiniert die Zusammenarbeit von Bund und Ländern in Fragen der Informationstechnik,
- beschließt fachunabhängige und fachübergreifende IT-Interoperabilitäts- und IT-Sicherheitsstandards,
- plant und entwickelt das Verbindungsnetz der öffentlichen Verwaltung.

⁵ Für weiterführende Informationen: http://www.it-planungsrat.de/DE/Home/home_node.html

Der IT-Planungsrat initiiert und steuert Projekte und betreibt Anwendungen, die der öffentlichen Verwaltung zur Verfügung gestellt werden. In einem jährlich fortgeschriebenen Aktionsplan werden diese dokumentiert.

Der **Nationale Normenkontrollrat (NKR)**⁶ wurde 2006 als unabhängiges Gremium per Gesetz eingerichtet. Der NKR besteht aus zehn ehrenamtlichen Mitgliedern, die auf Vorschlag der Bundesregierung vom Bundespräsidenten für eine Amtszeit von 5 Jahren berufen werden. Die Mitglieder dürfen nicht bei öffentlichen Verwaltungen arbeiten oder Abgeordnete sein. Der NKR bettet sich in das Programm "Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung" der Bundesregierung von 2006 ein. Der NKR berät und kontrolliert die Bundesregierung in Fragen des Bürokratieabbaus und der besseren Rechtsetzung. Der NKR übernimmt die Aufgabe eines kritisch-konstruktiven Beraters und Begleiters der Bundesregierung bei der Umsetzung des Programms. Seit 2011 wurde das ursprüngliche Mandat des NKR noch wesentlich erweitert. Der NKR hilft nun zusätzlich auch den Erfüllungsaufwand und somit die Kostenfolgen bundesgesetzlicher Regelungen transparent zu machen.

Der NKR überprüft die Einhaltung der methodischen Grundsätze der Bürokratiekosten- und Erfüllungsaufwandsermittlung. Zugleich ist er Beratungsgremium für die Bundesregierung und Impulsgeber für die Weiterentwicklung der Themen Bürokratieabbau und bessere Rechtssetzung. Zusätzlich hat der NKR folgende Prüfaufgaben:

- von Entwürfen für neue Bundesgesetze,
- bei Entwürfen von Änderungsgesetzen auch die Stammgesetze,
- die Entwürfe nachfolgender nachrangiger Rechts- und Verwaltungsvorschriften,
- Vorarbeiten zu Rechtsakten (Rahmenbeschlüssen, Beschlüssen, Übereinkommen und den diesbezüglichen Durchführungsmaßnahmen) der Europäischen Union und zu Verordnungen, Richtlinien und Entscheidungen der Europäischen Gemeinschaft,
- bei der Umsetzung von EU-Recht die betroffenen Gesetze und nachrangigen Rechts- und Verwaltungsvorschriften,
- bestehende Bundesgesetze und auf ihnen beruhende Rechtsverordnungen und Verwaltungsvorschriften.

Kompetenzen zur Prüfung von Landesrecht bestehen nicht.

Das **Bundesministerium des Innern (BMI)**⁷ ist eine oberste Bundesbehörde der Bundesrepublik Deutschland. Im Bundesministerium des Inneren arbeiten mehr als 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an einer Bandbreite von Themen, die – im Großen wie im Kleinen – das Zusammenleben der Menschen in unserem Land prägen.

Als "Verfassungs- und Kommunalministerium" ist das Bundesinnenministerium nicht nur für die Modernisierung von Staat und Verwaltung, sondern auch für Kernfragen der staatlichen und föderalen Ordnung – wie beispielsweise das Wahlrecht – zuständig. Grundlage des politischen wie gesellschaftlichen Miteinanders bildet die freiheitlich-demokratische Grundordnung. Sie muss

⁶ Für weiterführende Informationen: http://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/DE/Startseite/startseite_node.html

⁷ Für weiterführende Informationen: http://www.bmi.bund.de/DE/Home/startseite_node.html

von den Menschen vor Ort jeden Tag mit Leben erfüllt werden. Deswegen haben Ehrenamt, politische Bildung und die Sportförderung des Bundes genauso einen festen Platz im Aufgabenspektrum des Innenministeriums wie Bevölkerungsschutz oder Migration und Integration.

Ein besonderer Schwerpunkt liegt bei den demografischen Herausforderungen für Staat und Gesellschaft. Hier koordiniert das Bundesinnenministerium die Demografiestrategie der Bundesregierung und arbeitet gemeinsam mit den anderen Bundesressorts, den Ländern und Kommunen, sowie mit Wissenschaft und Wirtschaft an Konzepten, die dem demografischen Wandel Rechnung tragen.

Das Bundesinnenministerium ist Innenministerium des Bundes und bestimmt damit maßgeblich die Innenpolitik. Seine Zuständigkeit erstreckt sich unter anderem auf:

- die innere Sicherheit, insbesondere
- die Kriminalitätsbekämpfung
- den Grenzschutz
- den Zivilschutz
- der Luftrettung
- den administrativen Schutz der Verfassung (insbesondere den Schutz vor Extremismus, Terrorismus, Sabotage, Spionage und Sekten)
- das Pass-, Ausweis- und Meldewesen
- den Öffentlichen Dienst
- die Organisation der öffentlichen Verwaltung, insbesondere
- den Bürokratieabbau
- die **Verwaltungsmodernisierung**
- die Statistik
- die **Informationstechnik und -sicherheit**
- die Angelegenheiten der Kirchen und Religionsgemeinschaften
- die Angelegenheiten betreffend Zuwanderung, Integration und nationaler Minderheiten (insbesondere Ausländer, Flüchtlinge, Asylsuchende, Vertriebene und Spätaussiedler)
- die politische Bildung
- den Sport (als nationale Repräsentation)

Die Arbeitsgruppe 3 des Nationalen IT-Gipfels hat im Jahr 2010 das Ziel formuliert, ein **Nationales E-Government Kompetenzzentrum** für eine effektive und effiziente Modernisierung von Staat und Verwaltung zu gründen. Die staatliche Modernisierung durch IKT zur Sicherung der eigenen Zukunftsfähigkeit stellt eine Herausforderung dar, die eine enge Kooperation aller Beteiligten sowie eine optimale Nutzung aller verfügbaren Ressourcen in Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung erfordert. Daraufhin wurde im Juni 2013 in Berlin das **Nationale E-Government Kompetenzzentrum e.V. (NEGZ)**⁸ gegründet.

Das NEGZ unterstützt die erforderlichen Modernisierungsveränderungen in Staat und Verwaltung, um die Potenziale der Informationstechnologie für die Gesellschaft im Sinne des E-Governments stärker als bisher zu erschließen und zu nutzen. Hierfür sind vergleichbare Transformationsprozesse in der Verwaltung erforderlich, wie sie in anderen Ländern und in Deutschland in

⁸ Für weiterführende Informationen: <http://www.negz.org/start>

vielen Bereichen der Wirtschaft bereits stattgefunden haben. Das NEGZ hat folgende Themenschwerpunkte:

- Ausrichtung der Forschung auf zukünftige Gestaltung
- Schaffung einer Transdisziplinären und Standortübergreifenden Wissensorganisation
- Ausarbeitung und Weiterentwicklung eines integrierten Forschungs- und Handlungsprogramm mit Synergieeffekten
- Ausbau von Lehre, Aus- und Weiterbildung im E-Government
- Planung und Steuerung auch großer, transdisziplinärer Forschungsprojekte.

Das NEGZ übernimmt diese Maßnahmen deutschlandweit, sektor- und verwaltungsebenenübergreifend und interdisziplinär. Neben rein verwaltungsinternen Veränderungen geht es maßgeblich auch darum, die richtigen Infrastrukturen zu schaffen, um spürbaren Nutzen für Gesellschaft und auch Wirtschaft zu erzielen.

Die **Konferenz der Justizministerinnen und Justizminister**⁹ dient dazu, justiz- und rechtspolitische Vorhaben der Bundesländer zu koordinieren und abzustimmen. Sie ist eine ständige Einrichtung. Der Vorsitz wechselt jährlich. Im Jahr 2014 hat Mecklenburg-Vorpommern den Konferenzvorsitz.

In den Konferenzen der Ministerpräsidenten und Fachminister arbeiten die 16 deutschen Länder im Rahmen ihrer eigenen Zuständigkeit zusammen. Im Unterschied zum Bundesrat sind diese Konferenzen keine Verfassungsorgane des Bundes und nicht an dessen Gesetzgebung beteiligt, sondern dienen ausschließlich der Selbstkoordinierung der Länder im so genannten kooperativen Föderalismus. Zum Teil nehmen die jeweiligen Bundesminister beratend an den Konferenzen teil.

Die in der Regel einstimmig gefassten Beschlüsse der Konferenzen entfalten keine unmittelbaren Rechtswirkungen, besitzen aber als Empfehlungen politische Bindungskraft. Um dabei die Gesetzgebungskompetenzen des Bundesrats nicht zu beeinträchtigen, hat die Ministerpräsidentenkonferenz 1992 den Grundsatz beschlossen, dass eine Angelegenheit nicht in einer Fachministerkonferenz beraten werden darf, wenn sie Gegenstand von Beratungen des Bundesrats ist.

Unter Beteiligung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz tagt die Justizministerkonferenz zweimal im Jahr. Beschlüsse der Konferenz können maßgebliche Impulse für die rechtspolitische Entwicklung in Deutschland und Europa geben.

Als **wissenschaftliche Institutionen** sind beispielsweise Universitäten, Hochschulen aber auch andere außeruniversitäre Forschungseinrichtungen mit unterschiedlichen Trägern zu bezeichnen. Relevant für die Fortentwicklung des deutschen E-Government sind jene Einrichtungen, die sich dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung widmen. Dieser Einsatz umfasst technische, rechtliche, aber auch verwaltungsprozessuale Aspekte und macht dadurch das Wirken einer Vielzahl von Disziplinen erforderlich. Auch mit Blick auf die E-Government-Gesetzgebung sind die Beiträge der Disziplinen (Wirtschafts-)Informatik und Rechtswissenschaft von besonderer Bedeutung. Nicht unerwähnt bleiben soll die Anforderung einer Transdisziplinarität und damit die Zusammenarbeit der Disziplinen.

⁹ Für weiterführende Informationen: <http://www.justiz.de/justizministerkonferenz/index.php>

6.2.2 Vorschlag der Zuordnung der Akteure zu Handlungsempfehlungen

Basierend auf den skizzierten Aufgaben und Verantwortlichkeiten der identifizierten Akteure wird im Folgenden ein Vorschlag der Zuordnung zu den Handlungsempfehlungen gegeben.

	BMI	FMK	IT-PLR	NEGZ	NKR	wiss. Inst.
Zentralisierte Portallösungen			X			
Durchgängigkeit der Lebenslagen			X			
E-Government-Gesetzgebung der Länder	X					
Zielgruppenangepasste Werbemaßnahmen			X			X
Angemessene Preisstrukturen			X			
Zielfokussierung und Usability			X			X
Rechtssicherheit und rechtl. Rahmenbedingungen	X	X			X	
Transparente Datenverarbeitung			X			
Schulung der Verwaltungsmitarbeiter				X		X
Kontinuierliche Weiterentwicklung			X	X	X	
Best-Practice-Datenbank				X		

Abbildung 13: Vorschlag der Zuordnung der Akteure zu Handlungsempfehlungen

Gestaltungsziel: Nahtloses E-Government

Zentralisierte Portallösungen

Das Gestaltungsziel der zentralisierten Portallösungen könnte idealerweise durch den IT-PLR federführend vorangetrieben werden. Als Gremium, welches die Bundes- und die Landesebene verbindet, kann so ebenenübergreifend, aber auch harmonisierend gearbeitet werden. Entsprechende Projektvorhaben voraussetzend könnte der IT-PLR auch die kommunale Ebene als weitere föderale Ebene nutzenstiftend einbinden. Dem IT-PLR sollte an dieser Stelle aber die Rolle des zentralen Kümmerers dieser Handlungsempfehlung zukommen. In dieser Rolle könnte der IT-PLR ebenfalls als Koordinator und Sammler entsprechender Projekte und Maßnahmen auftreten, Vorschläge aus den verschiedenen föderalen Ebenen sammeln und federführend die Entwicklung einer Projektagenda koordinieren. Bei der Entwicklung einer solchen Projektagenda gilt es ebenfalls zu klären, welche Projekte für solche zentralen Projekte geeignet sind.

Durchgängigkeit der Lebenslagen

Im Einklang mit dem Gestaltungsziel der zentralisierten Portallösungen steht das Gestaltungsziel der Durchgängigkeit der Lebenslagen. Entsprechende argumentativ gleichlautend bietet sich der IT-PLR als Koordinierungs- und Umsetzungsgremium zur Ableitung von durchgängigen, ebenenübergreifenden Lebenslagen an. Insbesondere die CIO des Bundes und der Länder als jeweils federführende Organe könnten an dieser Stelle die koordinative Federführung übernehmen. Das Ziel hierbei ist es, wenn solche Lebenslagen identifiziert und definiert sind, diese im Rahmen der ersten Handlungsempfehlung, sofern geboten, zentral in die Umsetzung zu bringen.

E-Government-Gesetzgebung der Länder

Im Zuständigkeitsbereich des Bundesinnenministeriums als „Verfassungs- und Kommunalministerium“ liegt die Federführung für die Einführung und Umsetzung des E-GovG Bund. Diesen Gedanken konsequent fortführend sollte es, in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Fachministern auf der Ebene der Länder, im Zuständigkeitsbereich des BMI liegen, die E-Government Gesetzgebung auch konsequent in die Landesgesetzgebung zu überführen und entsprechende Regularien und Fristen (weiter) auszugestalten.

Gestaltungsziel: Nutzerorientiertes E-Government

Zielgruppenangemessene Werbemaßnahmen

Dem IT-Planungsrat und den CIO's der Länder obliegt die Aufgabe, die vielen E-Government Maßnahmen und Umsetzungsprojekte bekannt zu machen. Diverse Studien haben erhoben, dass vielen Bürgern die Möglichkeiten, E-Government-Dienstleistungen wahrzunehmen, nur unzureichend bekannt sind. Daher sind zielgruppenorientierte Werbemaßnahmen ein hilfreiches Instrumentarium. Insbesondere auf besonders erfolgs- und zukunftssträchtige Leuchtturmprojekte könnte hierbei eingegangen werden, welche die Bürger und Unternehmen besonders große Vorteile bieten und insofern als sogenannte Killer-Applikation verstanden werden können. Ebenfalls aus der Rolle als thematisch zuständiges und ebenenübergreifendes Gremium könnte es dem IT-PLR zufallen, diese Werbemaßnahmen zu beauftragen, zu koordinieren und durchzuführen bzw. entsprechende Ministerien, denen inhaltlich die entsprechende Dienstleistung obliegt, mit zu aktivieren. Der IT-PLR könnte ferner Hand in Hand mit wissenschaftlichen Institutionen gehen und dortige Kompetenzen entsprechend aktivieren.

Angemessene Preisstrukturen

Ziel dieser Handlungsempfehlung ist es eine Prüfung anzustoßen, inwieweit staatliche Subventionen die Zugangschancen von Bürgern zu E-Government Diensten erhöhen können. Infrastrukturen wie Lesegeräte für die eID und andere anfallenden Kosten hemmen Bürger oder Unternehmen bei der Nutzung von Online-Diensten, dies gilt es abzubauen. Auch an dieser Stelle spricht die Struktur des IT-PLR diese Aufgabe koordinativ zu übernehmen, entsprechende Prüfungen zu veranlassen und anschließend mit den betreffen-

den Diensteanbietern zu klären, wie die Anreize finanzieller Art ausgestaltet werden können (wie beispielsweise im Fall des nPA, der im Rahmen des IT-Investitionsprogramms mit einem Zuschuss für die Ausgabe von IT-Sicherheitskits gefördert wurde.¹⁰).

Zielfokussierung und Usability

Die Zielfokussierung ist eng verknüpft mit den Handlungsempfehlungen zu zentralisierten Portallösungen und dem Postulat der durchgängigen Lebenslagen. Daher rückt auch diese Empfehlung als relevanten Akteur den IT-PLR in den Mittelpunkt. Bei der Umsetzung von Online-Diensten jeglicher Art sollten Fragen der Usability und Nutzerfreundlichkeit vorangetrieben werden. Hier sollten mit entsprechenden Referenzen und Kompetenzen ausgestattete wissenschaftliche Institutionen einbezogen und beteiligt werden. Die entsprechenden Projekte sollten vom IT-PLR definiert, koordiniert und forciert werden.

Gestaltungsziel: Vertrauenswürdiges E-Government

Rechtssicherheit und rechtliche Rahmenbedingungen

Ziel dieser Handlungsempfehlung ist die Schaffung von Rechtsklarheit und einer damit verbundenen höheren Rechtssicherheit. Ferner sind weiter und kontinuierlich die aktuellen Gesetze und Verordnungen hinsichtlich der Abschaffung von rechtlichen Hürden zu evaluieren. Diese Aufgaben sollten vom BMI im Einklang mit dem NKR und der FMK der Justiz wahrgenommen werden. Sie sind bereits jetzt in Teilen bei diesen Akteuren verankert.

Transparente Datenverarbeitung

Neben der Schaffung von einheitlichen Portalen mit durchgängigen Lebenslagen fordern viele Bürger oder auch Unternehmen den Zugang zu vollständigen und mit Rechtssicherheit abrufbaren Daten und Informationen, etwa im Rahmen eines eigenen Verwaltungsverfahrens. Daher sollte das Ziel der Schaffung von Transparenz bei der Datenverarbeitung ebenfalls vom IT-PLR bei der federführenden Adressierung der genannten, bereits verorteten Handlungsempfehlungen verantwortlich zeichnen.

Schulung der Verwaltungsmitarbeiter

Kompetente Verwaltungsmitarbeiter zur Durchführung der Verwaltungsdienstleistungen und zur Betreuung der Bürger und Unternehmen sind essenziell für ein zukunftsfähiges E-Government. Das NEGZ hat das Ziel, die erforderlichen Modernisierungsveränderungen in Staat und Verwaltung zu forcieren, um die Potenziale der Informationstechnologie für die Gesellschaft im Sinne des E-Governments stärker als bisher zu erschließen und zu nutzen. Entsprechend ist das NEGZ aus dieser Sicht der prädestinierte Akteur für Koordination dieser Handlungsempfehlung. Im NEGZ sind bereits einige wissenschaftliche Institutionen organisiert, weitere sollten folgen. Das NEGZ sollte diese Akteure vernetzen und die Entwicklung solcher Unterlagen mit den entsprechenden Akteuren in der Verwaltung anstoßen. Diese Aktivitäten müssen dann in neuen bzw. überarbeiteten Kurrikula an den

¹⁰ http://www.cio.bund.de/DE_old/Strategische-Themen/IT-Investitionsprogramm/Massnahmen/massnahmen_it_sicherheitskit_inhalt.html

zuständigen Hochschulen münden. Das NEGZ dient in dieser Konstellation als Koordinator und Multiplikator, zentraler Ansprechpartner.

Gestaltungsziel: Offenes E-Government

Kontinuierliche Weiterentwicklung

Die systematische Evaluation auch von spezifischen E-Government Anwendungen ist als Grundlage ihrer Weiterentwicklung von zentralem Stellenwert, wird dessen ungeachtet aber nur selten praktiziert. Neben der inhaltlichen Weiterentwicklung, die auch und insbesondere den Bedürfnissen der öffentlichen Verwaltungen, der Zivilgesellschaft und der Wirtschaft folgen sollten, muss an dieser Stelle auch die gesetzgeberische Weiterentwicklung beachtet werden. Eine entsprechend regelmäßige kritische Reflexion des inhaltlichen und gesetzgeberischen Status-quo könnte auf der einen Seite durch den IT-PLR und auf der anderen Seite durch den NKR abgedeckt werden. Gemeinsam mit dem NEGZ könnten Methoden und Werkzeuge aus einer wissenschaftlichen Perspektive (weiter-)entwickelt bzw. empfohlen werden (z.B. bestehende Vorgaben und Checklisten für Barrierefreiheit etc.), die dann für die Evaluation und Ableitung der Weiterentwicklungsbedarfe genutzt werden können.

Best-Practices Datenbank

In Deutschland gibt es zahlreiche innovative E-Government-Angebote, die zugrunde liegenden Konzepte sind jedoch häufig zu wenig bekannt. Eine entsprechende Best Practices Datenbank als einheitlicher Anlaufpunkt kann hier Abhilfe schaffen. Auch wenn es bereits verschiedene Initiativen gibt, einen Überblick über diese Projektlandschaft bereit zu stellen¹¹, so ist es doch essenziell, einen zentralen, neutralen und verantwortlichen Akteur zu benennen und einzusetzen. Hier bietet sich das NEGZ als entsprechend zu charakterisierender Akteur an. Gleichzeitig sollte eine rein sammelnde Rolle vermieden werden. Vielmehr ist dies eine abstimmende und Transparenz schaffende Rolle/Aufgabe, bei der zwischen allen relevanten Akteuren vermittelt werden sollte. Die Idee eines einheitlichen Ansprechpartners entsprechend weiter treibend, könnte an dieser Stelle ein einheitlicher Umsetzungspartner (eUP) geschaffen werden, der zwei Rollen abdecken könnte. Auf der einen Seite sollte er die entsprechenden Informationsportale organisieren und pflegen, auf der anderen Seite kann er als Ansprechpartner und Umsetzungspartner zwischen den verzeichneten Projekten und interessierten Verwaltungen fungieren.

6.3 Gestaltungszielorientierter Forschungsbedarf

Aufbauend auf den identifizierten Handlungsempfehlungen lassen sich unterschiedliche (Forschungs-) Bedarfe ableiten, welche der weiteren Analyse der skizzierten Empfehlungen dienen und umreißen, wie aus der Forschungsperspektiver heraus die Umsetzung der Empfehlungen unterstützt werden können. Hierbei sind zum einen übergreifende Querschnittsfragen zu beantworten wie auch konkret innerhalb der Gestaltungsziele Forschungsfragen zu beantworten.

¹¹ Exemplarisch seien hier die E-Government-Landkarte (<https://www.e-government-landkarte.de/>) und die Forschungslandkarten zur prozessorientierten Verwaltung (<http://prove.yourresearchportal.com/de>) und zum föderalen Informationsmanagement (<http://fim.yourresearchportal.com/de>) genannt.

6.3.1 Querschnittsfragen

E-Government-Benchmark für Länder und für Kommunen

Frage

Wie unterscheiden sich deutsche Kommunen bei der Umsetzung von E-Government? Wie unterschieden sich die Länder bei der Umsetzung? Welche schreiten voran? Welche Faktoren beeinflussen dies?

Kontext

Länder und Kommunen spielen bei der Implementierung von E-Government eine zentrale Rolle. Ein systematischer Vergleich des Standes der elektronischen Verwaltungsmodernisierung auf kommunaler Ebene kann nicht nur als Orientierung und Ansporn für die einzelne Kommune und das einzelne Land dienen, sondern auch als Grundlage für zahlreiche weitere Forschungsvorhaben.

Forschungsdesign

In Anlehnung an den EU eGovernment Benchmark werden einheitliche Kriterien und standardisierte Erhebungsverfahren für den Vergleich von E-Government-Diensten auf kommunaler Ebene und auf Ebene der Länder (getrennt voneinander) festgelegt. Hierbei kommen beispielsweise Internetrecherchen, Mystery Shopping und standardisierte Fragebögen an Kommunalverwaltung, Landesverwaltung sowie Bürger und Unternehmen in Frage. Durch die Erhebung von Kontextvariablen können in der weiteren Analyse mögliche Determinanten unterschiedlicher Umsetzungsstände von E-Government ermittelt werden.

Relevanz der Ergebnisse

Ein bundesweiter E-Government-Benchmark auf Ebene der Länder und getrennt hiervon auf Ebene der Kommunen bietet einen umfassenden Überblick des Entwicklungsstandes des E-Government in Deutschland. Durch den Vergleich können Best Practices identifiziert werden und die Akteure insgesamt zu mehr Anstrengungen bei der Umsetzung sowie zum Austausch angespornt werden. Darüber hinaus kann ein solcher Benchmark als Grundlage für zahlreiche weitere Studien dienen.

6.3.2 Nahtlosigkeit

6.3.2.1 Kartierung der Schriftformerfordernisse

Frage

In welchen Verwaltungsverfahren wird derzeit ohne rechtliche Grundlage eine Schriftform gefordert?

Kontext

Nur in einem Bruchteil der Verfahren, in denen die Verwaltung derzeit die Schriftform fordert, gibt es hierfür eine rechtliche Grundlage. Um gegen diese Praxis im Sinne der Medienbruchfreiheit vorgehen zu können, gilt es einen Überblick über die Schriftformerfordernisse zu schaffen.

Forschungsdesign

Geschäftsprozesse der öffentlichen Verwaltung werden systematisch auf Schriftformerfordernisse geprüft. Im Fokus stehen zunächst besonders häufig genutzte Prozesse. Nach der Kartierung der Schriftformerfordernisse werden diese einzeln auf ihre rechtliche Grundlage geprüft.

Relevanz der Ergebnisse

Auf Grundlage eines Überblicks der unbegründeten Schriftformerfordernisse können diese gezielt abgebaut werden, um der Medienbruchfreiheit und somit dem Gestaltungsprinzip des nahtlosen E-Government näherzukommen.

6.3.2.2 Motivation unbegründeter Schriftformerfordernisse

Frage

Warum fordern Verwaltungen ohne rechtliche Grundlage die Schriftform?

Kontext

Nur in einem Bruchteil der Verfahren, in denen die Verwaltung derzeit die Schriftform fordert, gibt es hierfür eine rechtliche Grundlage. Um gegen diese Praxis gezielt vorgehen zu können, gilt es zunächst nachzuvollziehen, weshalb die Schriftform in so vielen Fällen gefordert wird und ob und wie die Beweggründe hierfür angegangen werden können.

Forschungsdesign

Es werden gezielt Verwaltungsverfahren ausfindig gemacht, die in jüngerer Zeit neu aufgesetzt oder überarbeitet wurden, und bei denen ohne rechtliche Grundlage die Schriftform gefordert wird. Zunächst mithilfe von Interviews und Process Tracing, später dann mit höherer Fallzahl mithilfe von Fragebögen, wird die Motivation der Verwaltungsmitarbeiter für die Forderung der Schriftform nachvollzogen.

Relevanz der Ergebnisse

Um überflüssige Schriftformerfordernisse nachhaltig zu vermeiden, müssen ihre Gründe angegangen werden. Dieses Forschungsprojekt identifiziert diese Gründe und bietet so eine Handlungsanleitung.

6.3.3 Nutzerorientierung

6.3.3.1 Akzeptanz von personalisierten E-Government-Diensten

Frage

Wie ist die Akzeptanz von personalisierten E-Government-Diensten bei den Bürgern? Welche Faktoren sind für die Nutzungsentscheidung ausschlaggebend?

Kontext

Personalisierte E-Government-Dienste sind ein wesentlicher Baustein des E-Governments der Zukunft. Doch gerade in datenschutzbewussten Deutschland stellt sich die Frage nach der Akzeptanz personalisierter Dienste unter den Bürgern und wie diese Dienste gestaltet sein müssen, um möglichst großen Zuspruch zu finden.

Forschungsdesign

Einige Kommunen und Bundesländer in Deutschland betreiben bereits personalisierte E-Government-Dienste in Form von Bürgerkonten oder ähnlichen Angeboten. Mit gezielten Umfragen unter den Nutzern dieser Dienste sowie Bürgern, die sich bewusst gegen die Nutzung personalisierter Dienste entschieden wird ermittelt, welche Eigenschaften und Funktionen für die Nutzungsentscheidung ausschlaggebend waren.

Relevanz der Ergebnisse

Personalisierte E-Government-Dienste leben von der Balance von Datenschutz und Nutzungskomfort. Aufbauend auf die Ergebnisse dieses Forschungsprojekt können die beiden Aspekte so

austariert werden, dass personalisierte Dienste für eine möglichst große Zahl von Bürgern attraktiv sind.

6.3.3.2 Bedarfsermittlung für E-Government-Dienste

Frage

Welche E-Government-Anwendungen schaffen aus der Sicht von Bürgern und Unternehmen den größten Nutzen für Empfänger von E-Government-Dienstleistungen?

Kontext

Die Verwaltungen in Deutschland treiben eine Digitalisierung ihrer Dienstleistungen voran. Es ist jedoch weder wirtschaftlich noch umsetzbar alle Dienstleistungen in absehbarer Zeit den Bürgern und Unternehmen elektronisch verfügbar zu machen. Aus diesem Grund sollten die Services der Verwaltungen im Internet angeboten werden, die den meisten Nutzen für die Empfänger der Dienstleistungen stiften, damit sowohl Verwaltungen als auch die Bürger und Unternehmen davon profitieren.

Forschungsdesign

Unternehmen und Bürger werden per Fragebogen oder Interview im Hinblick auf ihre Präferenzen befragt. Bei der Untersuchung sollte der Unterschied zwischen angegebener beabsichtigter Nutzung der Services und der tatsächlichen Verwendung unterschieden werden, so dass auch die nicht-elektronische Nutzung betrachtet wird.

Relevanz der Ergebnisse

Auf Basis der Befragungsergebnisse wird ein Katalog mit den für die Digitalisierung relevantesten Verwaltungsdienstleistungen erstellt, der als Empfehlung für die Umsetzung in der Verwaltungspraxis dient. Darauf aufbauend können Verwaltungen die für sie und die Bürger und Unternehmen geeignetsten Services für die Umsetzung identifizieren.

6.3.3.3 Opt-in für den direkten Datenaustausch unter Behörden

Frage

Welche rechtlichen Regelungen sind für eine Opt-in-Lösung nötig?
 Welche Schnittstellen können genutzt oder müssen geschaffen werden?
 Wie ist die Akzeptanz solcher Lösungen bei Bürgern und Unternehmen?

Kontext

Zahlreiche Kontakte zwischen Verwaltung sowie Bürgern und Unternehmen bestehen derzeit darin, Dokumente und Informationen einzufordern, welche anderen Behörden bereits vorliegen oder von diesen ausgestellt werden. Im Sinne des nutzerorientierten und nahtlosen E-Government bietet sich hier das Opt-in-Verfahren an, bei dem der Bürger beispielsweise zu Beginn eines Verwaltungsverfahrens einwilligt, dass die beteiligten Behörden benötigte personenbezogene Dokumente und Informationen (Authentic Sources) untereinander austauschen.

Forschungsdesign

Für einzelne besonders häufig genutzte Verwaltungsverfahren, welche durch direkten Datenaustausch stark vereinfacht würden, werden die rechtlichen Voraussetzungen sowie technischen Umsetzungsmöglichkeiten geprüft. Auf Grundlage dieser Prüfung werden Pilotvorhaben entwickelt und in Zusammenarbeit mit Verwaltung und Politik umgesetzt.

Die Akzeptanz dieser Lösungen bei Bürgern und Unternehmen kann entweder im Rahmen der Pilotvorhaben, oder durch hypothetische Fragestellungen erhoben werden.

Relevanz der Ergebnisse

Konkrete Anwendungsbeispiele und -erfahrungen mit Opt-in-Lösungen für den direkten Datenaustausch unter Behörden erlauben die Weiterentwicklung des Konzepts und Argumentationsgrundlagen für die flächendeckende Einführung.

6.3.4 Vertrauenswürdigkeit

6.3.4.1 Richtlinien für datenschützende und datensparsame E-Government-Dienste

Frage

Wie müssen Richtlinien zu Datenschutz und Datensparsamkeit von E-Government-Diensten gestaltet sein, um einerseits das Vertrauen von Bürgern und Unternehmen zu gewinnen und andererseits dennoch Mehrwert und Komfort für die Nutzer zu schaffen?

Kontext

Datenschutz und Datensparsamkeit sind entscheidende Elemente für die Akzeptanz von E-Government-Diensten. Klare und bindende Richtlinien können hier wichtiges Vertrauen schaffen. Andererseits müssen diese Richtlinien praktikabel sein, um dem Mehrwert und Komfort, den E-Government verspricht, nicht im Wege zu stehen.

Forschungsdesign

Als Fallstudien dienen bestehende Online-Dienste von öffentlichen wie privaten Anbietern, welche mit sensiblen Daten hantieren und dennoch von einer großen Zahl von Nutzern als vertrauenswürdig eingestuft werden. Neben der Analyse von Datenschutzrichtlinien und Außenkommunikation werden auch Nutzer und Mitarbeiter befragt.

Aus den Ergebnissen der Fallstudien werden unter Einbezug rechtswissenschaftlicher Expertise Datenschutzrichtlinien, aber auch Leitfäden zur Außenkommunikation für E-Government-Dienste erstellt.

Relevanz der Ergebnisse

Die in diesem Forschungsprojekt ermittelten klaren Richtlinien und Kommunikationsstrategien tragen zum Aufbau von Vertrauen in den Datenschutz und die Datensparsamkeit von E-Government-Diensten bei.

6.3.4.2 Massentaugliche Lösungen für sichere Kommunikation in E-Government-Diensten

Frage

Welche Lösungen können bei E-Government-Diensten ein ausreichendes Maß an Kommunikationssicherheit leisten und sind gleichzeitig für die Masse der Bevölkerung niederschwellig einsetzbar?

Kontext

Für ein nahtloses und vertrauenswürdiges E-Government ist es nötig, sensible Daten sicher elektronisch übermitteln zu können. Hier gilt es Lösungen zu finden, die einerseits sicher, andererseits ohne große Voraussetzungen für die breite Bevölkerung einsetzbar sind.

Forschungsdesign

Aus internationalen und nationalen Lösungen im öffentlichen wie privaten Sektor sowie konzeptioneller Literatur wird ein Pool an potenziellen Lösungen, von Verschlüsselungstechniken bis hin zu persönlichen Online-Postfächern, zusammengestellt. Diese Lösungen werden anhand eines klar definierten Kriterienkatalogs, welcher zuvorderst Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit vereinigt, bewertet und in ihren Vor- und Nachteilen umfassend dargestellt.

Relevanz der Ergebnisse

Die umfassende Darstellung und deutliche Bewertung verschiedener Lösungen für Kommunikationssicherheit im E-Government gibt den Entscheidungsträgern eine wertvolle Entscheidungshilfe zur Hand.

6.3.5 Offenheit

6.3.5.1 Dienstleistungstransparenz und die Verwaltung

Frage

Wie wirken sich Verfahrens-, Daten- und Entscheidungstransparenz von Verwaltungsvorgängen auf die Arbeitseinstellung und Arbeitsweise der Verwaltungsmitarbeiter aus?

Kontext

Dienstleistungstransparenz bedeutet für den Bürger die Nachvollziehbarkeit des aktuellen Verfahrenstands, der Nutzung persönlicher Daten im Verfahren sowie der klaren Anzeige der Verwaltungsstellen, welche Entscheidungen im Verfahren getroffen haben. Diese Transparenz verändert jedoch auch die Rahmenbedingungen der Verwaltung und der Verwaltungsmitarbeiter, und es gilt die Folgen dieser Veränderungen vor einer flächendeckenden Einführung von Dienstleistungstransparenz abzuschätzen.

Forschungsdesign

In Behörden, welche im Rahmen von Pilotvorhaben als erste Dienstleistungstransparenz einführen, wird die Reaktion der Verwaltungsmitarbeiter mithilfe von Interviews, Fragebögen und Verfahrensdaten wie Bearbeitungsdauer und Rückfragen von Bürgern ermittelt. Produktiv ist dabei insbesondere der Vergleich zwischen Behörden und Abteilungen, welche bereits zuvor viel Kontakt mit Bürgern hatten, sowie Organisationseinheiten, welche für den Bürger bisher wenig wahrnehmbar waren.

Relevanz der Ergebnisse

Das Forschungsvorhaben liefert erste Eindrücke von den Folgen der Dienstleistungstransparenz in der Verwaltung. Somit kann die genaue Ausgestaltung der Dienstleistungstransparenz in der Verwaltung auf Grundlage der Ergebnisse vorgenommen werden, um nicht beabsichtigte Auswirkungen auf Verwaltung und Verwaltungsmitarbeiter zu vermeiden.

6.3.5.2 Dienstleistungstransparenz für Bürger und Unternehmen

Frage

Wie verändert Dienstleistungstransparenz die Wahrnehmung von Verwaltung und Verwaltungsentscheidungen bei Bürgern und Unternehmen?

Kontext

Dienstleistungstransparenz bedeutet für den Bürger die Nachvollziehbarkeit des aktuellen Verfahrenstands, der Nutzung persönlicher Daten im Verfahren sowie der klaren Anzeige der Verwaltungsstellen, welche Entscheidungen im Verfahren getroffen haben. Ob und wie Bürger und

Unternehmen in Folge der Dienstleistungstransparenz Verwaltung und Verwaltungsentscheidungen anders wahrnehmen liefert Argumente und Anhaltspunkte für die Umsetzung von Dienstleistungstransparenz.

Forschungsdesign

In Behörden, welche im Rahmen von Pilotvorhaben als erste Dienstleistungstransparenz einführen, werden systematisch Verfahrensdaten und insbesondere Inhalt und Frequenz von Rückfragen und -meldungen von Bürgern erfasst. Zusätzlich werden Bürger und Unternehmen, welche Verwaltungsdienstleistungen mit Dienstleistungstransparenz genutzt haben, mit Interviews und Fragebögen zu ihrer Wahrnehmung der Verwaltung und der Veränderung dieser Wahrnehmung durch die Dienstleistungstransparenz befragt.

Relevanz der Ergebnisse

Die Ergebnisse liefern ein erstes Bild über mögliche Folgen von Dienstleistungstransparenz auf die Wahrnehmung der Verwaltung bei Bürgern und Unternehmen. Die Ergebnisse können so gewinnbringend in die genaue Ausgestaltung der Dienstleistungstransparenz einfließen.

7 Zusammenfassung und Ausblick

Mit dem EGovG Bund wurde ein wesentlicher Schritt zur Umsetzung der Nationalen E-Government-Strategie des Bundes unternommen. Dabei sollen mittels sogenannter „Motornormen“ Anreize für Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen geschaffen werden, Verwaltungsprozesse rechtssicher entlang der Lebenslagen von Bürgern sowie anhand der Bedarfslagen von Unternehmen strukturiert werden und nutzerfreundliche, ebenenübergreifende Verwaltungsdienstleistungen angeboten werden.

Die Potenziale des EGovG und der Status quo seiner Umsetzung in Deutschland wurden im Rahmen dieser Studie erarbeitet und systematisiert. Maßstab war dabei stets die Skizzierung eines starken, im Sinne eines nahtlosen, nutzerorientierten, vertrauenswürdigen und offenen E-Governments in Deutschland sowie seine Umsetzung in der behördlichen Praxis. Um die genannten Potenziale zu ermitteln, wurden der EU eGovernment Benchmark 2013, das EGovG Bund und die E-Government-Gesetzgebung in den Bundesländern herangezogen. Um die Gestaltungsziele eines starken E-Governments in die behördliche Praxis umzusetzen, wurden fünf Schlüsselösungen entwickelt, die technische, rechtliche, aber auch verwaltungsprozessuale Aspekte umfassen und die vier Gestaltungsziele starken E-Governments realisieren: Nahtlosigkeit, Nutzerorientierung, Vertrauenswürdigkeit und Offenheit. Bei den Schlüsselösungen handelt es sich im Einzelnen um digitale Dokumentenverwaltung, sichere elektronische Kommunikation, elektronische Identität (eID) sowie Dienstleistungstransparenz und elektronische Bezahlungsmöglichkeiten.

Um einen nationalen und internationalen Vergleich sowie Überblick über das E-Government-Angebot zu ermöglichen, wurden zukunftsweisende Beispiele identifiziert und mittels eines strukturierten Katalogs bewertet. Auf Ebene des Bundes, der Länder und der Kommunen wurden insgesamt 28 Praxisbeispiele skizziert und untersucht. Jedes Beispiel wurde allgemein beschrieben und hinsichtlich der angebotenen E-Government-Services bewertet. Auf internationaler Ebene wurden insgesamt 15 Praxisbeispiele aus neun verschiedenen Ländern aufgeführt. Grundlage für die Bewertung waren wiederum die vier leitenden Gestaltungsziele für ein starkes E-Government in Deutschland. Als Resultat wurden sowohl der Status quo als auch Lücken und Chancen im Hinblick auf die Gestaltungsziele ermittelt. Auf der Basis eines Idealweltszenarios wurde abschließend die Umsetzung von „zeitgemäßem, gutem und idealem E-Government“ in Deutschland illustriert. Unabhängig von der Vielfalt der Projekte des nationalen und internationalen Vergleichs, wurde eine Vision für ein starkes E-Government in Deutschland konzipiert. Die Bereiche dieser Vision sind das Resultat der vorliegenden Studie und als Komponenten eines Idealweltszenarios für E-Government zu verstehen, welches ausgehend von dem Status quo angestrebt werden sollte, um das E-Government in Deutschland zu stärken.

Des Weiteren wurden zu ergreifende Maßnahmen für zentrale Akteure im deutschen E-Government als auch zukünftiger Forschungsbedarf dargestellt. Die identifizierten Anforderungen konzentrieren sich hierbei z. B. auf Fragen nach Unterschieden zwischen deutschen Kommunen bei der Umsetzung von E-Government und den relevanten Einflussfaktoren. Weiterhin sollte die gegenseitige Beeinflussung von Verfahrens-, Daten- und Entscheidungstransparenz von Verwaltungsvorgängen und der Arbeitsweise der Verwaltungsmitarbeiter untersucht werden. Auch die detaillierte Untersuchung von Effizienzhemmnissen wie z. B. die grundlagenlose Einforderung der Schriftform durch Verwaltungen oder Fragen des Datenschutzes und der Datensparsamkeit sind hierbei relevant.

Zusammenfassend zeigt sich, dass die dem EGovG zugrunde liegenden Prinzipien und Forderungen bei konsequenter Umsetzung das E-Government in Deutschland voranbringen werden. Darüber hinaus aber müssen weitere technische, rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen geschaffen werden, die das deutsche E-Government weiter als nur gesetzeskonform werden lassen. Die skizzierten Potenziale und Forschungsbedarfe gilt es zu heben, um Deutschland in eine führende Position zu bringen.

8 Literaturverzeichnis

- BMI 2010. *Regierungsprogramm vernetzte und transparente Verwaltung*. http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/OED_Verwaltung/Moderne-Verwaltung/regierungsprogramm_verwaltung.pdf?__blob=publicationFile, abgerufen am 23.07.2014.
- BMI 2013. *Minikommentar zum Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften*. http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/OED_Verwaltung/Informationsgesellschaft/egovg_minikommentar.pdf, abgerufen am 23.07.2014.
- Bundesregierung 2013. *Digitale Verwaltung*. http://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Aktuelles/eckpunkte_digitale_verwaltung_2020.pdf?__blob=publicationFile, abgerufen am 23.07.2014.
- Die Senatorin für Finanzen Bremen 2014. *Informationstechnologie Strategie der Freien Hansestadt Bremen*. http://senatspressestelle.bremen.de/sixcms/media.php/13/20140507_IT_Strategie_FHB2014.pdf, abgerufen am 23.07.2014.
- Estevez, E., Fillottrani, P. und Janowski, T. 2007. "From e-Government to Seamless Government," in *Conference on Collaborative Electronic Commerce Technology and Research (COLLECTeR Iberoamerica 6-9 November 2007)*, Cordoba, Argentina, S. 269–280.
- Europäische Kommission 2010. *Europäischer eGovernment-Aktionsplan 2011–2015: Einsatz der IKT zur Förderung intelligent, nachhaltig und innovativ handelnder Behörden*. <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015%20>, abgerufen am 23.07.2014.
- Europäische Kommission 2014a. *Delivering on the European Advantage? 'How European governments can and should benefit from innovative public services': eGovernment Benchmark*. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5811, abgerufen am 23.07.2014.
- Europäische Kommission 2014b. *eGovernment - Digital Agenda Scoreboard 2014*. <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/scoreboard-2014-developments-egovernment-eu-2014>, abgerufen am 23.07.2014.
- Europäische Kommission 2014c. *Germany Country Factsheet*. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?action=display&doc_id=5553, abgerufen am 23.07.2014.
- Freie und Hansestadt Hamburg 2014. *Management Summary: E-Government- und IT-Strategie der Freien und Hansestadt Hamburg 2011 bis 2015*. <http://www.hamburg.de/contentblob/4268764/data/summery-2014.pdf>, abgerufen am 23.07.2014.
- Freistaat Sachsen 2014. *Strategie für IT und E-Government des Freistaates Sachsen*. http://www.staatsmodernisierung.sachsen.de/download/staatsmodernisierung/2014_04_29_Strategie_fuer_IT_und_E_Government_des_Freistaates_Sachsen.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

Hessen 2009. *E-Government Masterplan 2009–2014*. http://www.egovernment.hessen.de/irj/servlet/prt/portal/prtroot/slimp.CMReader/HMdl_15/eGovernment_Internet/med/e95/e9562ad1-622c-321b-30bc-d44e9169fccd,22222222-2222-2222-2222-222222222222, abgerufen am 23.07.2014.

Initiative D21 2013. *D21-Digital-Index – Auf dem Weg in ein digitales Deutschland?!*. <http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2013/04/digitalindex.pdf>, abgerufen am 23.07.2014.

Initiative D21 e.V. und Institute for Public Information Management 2014. *eGovernment Monitor 2014. Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich*. http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2014/09/eGovMon2014_web.pdf, abgerufen am 21.10.2014.

Innenministerium des Landes Nordrhein-Westfalen 2007. *Aktionsplan E-Government: Umsetzungsplan für die Jahre 2006 bis 2009*. http://www.d-nrw.de/fileadmin/user_upload/d-NRW_Dateien/Aktionsplan2009/Aktionsplan_2009.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

Innenministerium Mecklenburg-Vorpommern 2011. *Masterplan 2011: Die E-Government-Strategie des Landes Mecklenburg-Vorpommern – Strategie, Projekte, Umsetzung und Ausblick*. http://www.regierung-mv.de/cms2/Regierungsportal_prod/Regierungsportal/_downloads/IM/IT-Beauftragte/Masterplan_2011.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

IT-Planungsrat 2010. *Nationale E-Government-Strategie*. http://www.cio.bund.de/Shared-Docs/Publicationen/DE/Aktuelles/nationale_e_government_strategie_beschluss_20100924_download.pdf?_blob=publicationFile, abgerufen am 23.07.2014.

Land Brandenburg 2003. *eGovernment-Strategie des Landes Brandenburg*. http://www.bra-vors.brandenburg.de/sixcms/detail.php?gsid=andbb_lds_test_eval01.c.6068.de, abgerufen am 23.07.2014.

Landesregierung Nordrhein-Westfalen 2013. *Eckpunkte zur Open Government-Strategie „Open.NRW“*. http://www.nrw.de/web/media_get.php?mediaid=27072&fileid=88142&sprachid=1, abgerufen am 23.07.2014.

Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt 2012. *Strategie: Sachsen-Anhalt digital 2020 - Informations- und Kommunikationstechnologie als Grundlage gesellschaftlicher Entwicklung und staatlicher Modernisierung*. http://www.mf.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MF/Dokumente/E_Government/IKT-Strategie2020.barrierearm.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz 2005. *Aktionsplan eGovernment: Bericht und Handlungsleitfaden zur Verwirklichung von eGovernment in Rheinland-Pfalz*. http://www.rlp.de/fileadmin/zukunft/downloads_medien/e_government/Aktionsplan_eGovernment.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

Niedersachsen 2010. *E-Government-Masterplan des Landes Niedersachsen*. http://www.mi.niedersachsen.de/download/45825/eGovernment-Masterplan_des_Landes_Niedersachsen_2010.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

OECD 2013. *OECD Principles on Digital Government Strategies: Bringing Governments Closer to Citizens and Businesses*. <http://www.oecd.org/governance/eleaders/Draft-OECD-Principles-for-Digital-Government-Strategies.pdf>, abgerufen am 23.07.2014.

Parasie, N. und Veit, D. 2008. "Nationale E-Government Standards - Mehr Interoperabilität durch zentrale Richtlinien?," in *Multikonferenz Wirtschaftsinformatik*, S. 403–417.

Peter, U. und Schulte, B. 2003. "Barrierefreies E-Government," in *Proceedings of the EMISA*, Münster, S. 150–163.

Saarland Landesregierung 2007. *E-Government-Strategie der saarländischen Landesregierung: Ziele – Umsetzung – Handlungsfelder*. http://www.saarland.de/dokumente/thema_innovation/egov.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

Schedler, K. und Summermatter, L. 2007. "Customer orientation in electronic government: Motives and effects," *Government Information Quarterly* (24, 2), S. 291–311.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin 2013. *Berliner E-Government-Strategie*. http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/itk/begs_vers_1.4.pdf?start&ts=1380543954&file=begs_vers_1.4.pdf, abgerufen am 23.07.2014.

Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2014. <http://www.statistikportal.de/Statistik-Portal/>, abgerufen am 23.07.2014.

UNDESA 2012. *E-Government Survey – E-Government for the People*. <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>, abgerufen am 23.07.2014.

Waseda Universität 2013. *Waseda University International e-Government Ranking 2013*. http://www.waseda.jp/eng/news14/140528_egov.html, abgerufen am 23.07.2014.

Weltbank 2014. *World Development Indicators*. <http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators%20>, abgerufen am 23.07.2014.

