

## EFFIZIENZ DER VERWALTUNG

### E-Government

#### Umsetzungsbilanz

Die von der Expertengruppe bestehend aus dem Rechnungshof, dem WIFO, dem IHS, dem StA und dem KDZ vorgelegte Problem- und Folgewirkungsanalyse zum Arbeitspaket Effizienz der Verwaltung – E-Government wurde von der Arbeitsgruppe in der zweiten Arbeitsgruppensitzung anerkannt. Die Arbeitsgruppe beauftragte das Vorbereitungsgremium, dafür Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

Die Mitglieder des Vorbereitungsgremiums und die darin mitwirkenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Expertengruppe erarbeiteten dazu eine Reihe von Vorschlägen, aus denen zehn prioritäre Projektvorschläge ausgewählt wurden. Die Regierung beschloss deren Umsetzung durch Ministerratsbeschluss vom 15. September 2009.

Die Expertengruppe wurde vom Vorbereitungsgremium ersucht, auf Basis der Problemanalyse und der vorgelegten bzw. beschlossenen Lösungsvorschläge eine Umsetzungsbilanz zu erstellen.

E-GOVERNMENT

UMSETZUNGSBILANZ

Mit Ministerratsbeschluss vom 15. September 2009 beschloss die Regierung die Umsetzung der ersten 32 Projekte zur Verwaltungsreform, die als prioritär eingestuft wurden. Davon betrafen die nachfolgenden zehn Projekte den Themenbereich E-Government, wobei einzelne Projekte noch in Teilprojekte unterteilt wurden, weshalb die Aufstellung 14 Einzelprojekte umfasst:

Nr.	Projektbezeichnung	Wesentlicher Inhalt	Projektleitung
1.1	One-Stop-Verfahren für Geburt, Eheschließung und Todesfall	One-Stop-Lösungen für alle Verwaltungsverfahren (im weitesten Sinn) in Verbindung mit den genannten Ereignissen	BKA
1.2	One-Stop-Verfahren für Gewerbeanmeldung	Alle Verfahren, die im Zuge einer einfachen Gewerbeanmeldung (z.B. Einzelunternehmer, keine genehmigungspflichtige Betriebsanlage, kein gewerblicher Geschäftsführer)	BKA/BMWfJ
2	Bundesclient – Mindeststandard für IT-Arbeitsplätze	Festlegung von verbindlichen und möglichst plattform-unabhängigen Mindeststandards für IT-Arbeitsplätze (Hardware und Software) zur Nutzung von Querschnittsanwendungen	BKA/BMF
3.1	Backup (Parallel)-Rechenzentrum	gemeinsamer Hauptstandort für Backup-Rechenzentren aller Bundesministerien	BKA
3.2	Telefonieren via Internet (VOIP)	„Service im Bund (SiB)-Telefonie“ zum Umstieg von der konventionellen Telefonie auf die sogenannte Voice-over-IP-Technologie	BKA
3.3	Bündelung der Datenkommunikation	Bündelung der verwaltungsinternen Kommunikationswege durch einheitliches und eigenständiges Netz govIX (Government Internet Exchange)	BKA
3.4	IT-Hilfs- und Dienstleistungen	gebündelte Beschaffung von IT-Hilfs- und Dienstleistungen (Installation, Support-, Helpdesk, usw.)	BKA
4	Regelwerk – IKT-Anwendungen	Regelwerk für die gemeinsame Entwicklung und Führung von IKT-Anwendungen (Finanzierungsmodell, einheitliche Kostenmodelle bzw. Nutzungsentgelte Evaluierung gemeinsamer Strukturen, usw.)	Länder in Abstimmung mit BKA und BMF
5	Gemeinsame Entscheidungsgremien	Schaffung neuer Entscheidungsmechanismen für die Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung von gebietskörperschaftenübergreifenden IKT-Anwendungen	BKA/Länder
6	Elektronisches Aktensystem für nachgeordnete Dienststellen	Vereinfachten Lösung eines elektronischen Aktensystems für nachgeordnete Dienststellen und/oder ausgegliederte Einheiten (ELAK-light)	BKA
7	Umfassendes Behördenverzeichnis aller Gebietskörperschaften	Umfassendes Behördenverzeichnis aller Gebietskörperschaften mit dem aktuellen Bestand an Mitarbeitern und Organisationseinheiten	BKA/Länder/ Städte- und Gemeindebund
8	Personenstandsregister	Prüfung von Umsetzungsvarianten eines Zentralen Personenstandsregisters (ZPR) statt bisher lokal geführter Personenstandsbücher (Geburt, Vaterschaftsanerkennnis, Eheschließung, eingetragene Partnerschaft, Tod und Todeserklärung, Adoption, Namensänderung)	BMI
9	Mindeststandards für Informationsangebote für BürgerInnen und Unternehmen	Entwicklung von Mindeststandards für Informationsangebote für BürgerInnen und Wirtschaft und Ermöglichung des Zugangs über zentrale Portale (Help.gv.at und Unternehmensservice-Portal); einheitlicher Content	BKA/BMF/ Länder
10	Unternehmensserviceportal	One-Stop-Shop für Unternehmen mit den beiden Kernfunktionalitäten Bereitstellung von Information (Basis-, Fach- und Änderungsinformation) und Unterstützung bei der elektronischen Abwicklung von Meldungen	BMF/BKA

Mit der Umsetzung der Projekte wurde bereits begonnen. Es wurden dazu jeweils Projektskizzen erstellt und Projektaufträge erteilt.

Mit den bereits beschlossenen Projekten wurden wichtige Anliegen und ein Großteil der Empfehlungen in Angriff genommen. Bei der vorgenommenen Priorisierung der Projekte in den Bereichen E-Government und Supportprozesse zeigt sich aber auch, dass weniger Reformbereitschaft bei jenen Empfehlungen besteht, bei denen das Zusammenwirken mehrerer Stellen oder Gebietskörperschaften erforderlich wäre (Gemengelagen) oder die auf Systemumstellungen oder Kompetenzänderungen abzielen.

Aus der Sicht der Expertinnen und Experten wichtige, bisher aber nicht priorisierte Projekte im Bereich des E-Government sind insbesondere:

- Erstellung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans
- Harmonisierung und Konsolidierung der IT-Systeme und IT-Anwendungen des Bundes sowie gebietskörperschaftenübergreifend (=> es wurden allerdings die Erarbeitung eines gemeinsamen Regelwerkes für IKT-Anwendungen sowie die Erarbeitung von verbesserten gemeinsamen Entscheidungsmechanismen vereinbart)
- Festlegung von Mindeststandards für die IT-Systeme zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und zur Nutzung harmonisierter Anwendungen
- Erarbeitung und Realisierung konkreter Prozessoptimierungen und Verfahrensreorganisationen insbesondere bei der Einführung von E-Government-Anwendungen
- Vereinfachungen im Behördenverkehr durch obligatorische Nutzung aller bei den Behörden elektronisch verfügbarer Daten
- Erfassung, Steuerung und Harmonisierung aller Projekte mit Bürger- und Wirtschaftsbeteiligung und Verringerung der Einstiegsbarrieren für die Verwendung von E-Government-Anwendungen (=> es werden allerdings zentrale Portale für bestimmte Funktionen eingerichtet)
- Generell sind keine prioritären Projekte im Bereich der internen Kontroll- und Berechtigungssysteme vorgesehen.

In der nachfolgenden Gegenüberstellung werden die beschlossenen Projekte den Lösungsvorschlägen in der Drei-Spalten-Darstellung (Problemanalyse – Folgewirkung – Lösungsvorschläge) gegenübergestellt.

Bei den Lösungsvorschlägen (Zusammenfassung der zentralen Lösungsansätze und dritte Spalte) wird dazu folgende farbliche Darstellung zur Kennzeichnung des Umsetzungsstatus herangezogen:

<b>blau</b>	Vorschläge, die vom Vorbereitungsgremium <b>als prioritär ausgewählt und vom Ministerrat beschlossen wurden</b> und im Lösungsvorschlag (zumindest in sehr ähnlicher Form) enthalten waren. In Klammer ist die jeweilige Projektnummer gemäß Projektzusammenstellung angeführt.
<b>rot</b>	Vorschläge, die vom Vorbereitungsgremium <b>nicht als prioritär eingestuft</b> wurden.
<b>gelb unterlegt</b>	Vorschläge, die vom Vorbereitungsgremium <b>nicht als prioritär eingestuft</b> wurden, die <b>nach Ansicht der Expertinnen und Experten jedoch besonders wichtig</b> wären.

Vorangestellt wird nochmals die Zusammenfassung der Problemanalyse.

Umsetzungsbilanz E-Government

## ZUSAMMENFASSUNG DER PROBLEMANALYSE E-GOVERNMENT

Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien finden sich sehr unterschiedlich in der öffentlichen Verwaltung wieder. Dabei könnten gerade E-Government-Instrumente die Effizienz der Verwaltung durch verbesserte Informationsbereitstellung und Prozessoptimierung erhöhen.

Die Expertengruppe stellt im Bereich E-Government folgende Probleme fest:

1. fehlende Konsolidierung und Harmonisierung von IT-Infrastrukturen
2. fehlende Optimierung von Prozessen bei Einführung von E-Government Anwendungen
3. inhomogene bzw. divergierende Bürger- und Wirtschaftsorientierung
4. fehlende Interne Kontroll- und Berechtigungssysteme

Einsparungspotenziale aus einer gemeinsamen Beschaffung, Entwicklung, Wartung, Betrieb, Schulung, etc. werden im IT-Bereich nicht genutzt. Die unterschiedlichen Softwarestandards führen zu einem finanziellen und personellen Mehraufwand bei der Beschaffung und beim Betrieb von Anwender PCs.

Es bestehen Parallelstrukturen bei E-Government Anwendungen. System- und bereichsübergreifende Lösungen sowie Kooperationen fehlen. Zahlreiche Eigenentwicklungen führen zu vermeidbaren Kosten.

Prozesse sind nicht optimiert, wodurch Medienbrüche zwischen den Verwaltungseinheiten entstehen. Bei Schnittstellen mit den Bürgern und der Wirtschaft wird das Potenzial der modernen Informationstechnologie nicht voll genutzt. E-Government Anwendungen stehen vor der Herausforderung sowohl Benutzerfreundlichkeit als auch einen hohen Sicherheitsstandard zu gewährleisten.

Die internen Kontroll- und Berechtigungssysteme sind nicht ausreichend entwickelt.

## PROBLEMSTELLUNGEN UND ZENTRALE LÖSUNGSANSÄTZE

### 1. Fehlende Konsolidierung und Harmonisierung von IT-Infrastrukturen

- Ressort- bzw. gebietskörperschaftenübergreifende Kommunikation und Koordination zur Abstimmung von E-Government Entwicklungen und Beschaffungen von Bund, Ländern und Gemeinden
- Schaffung und Stärkung von Entscheidungsmechanismen (z.B. paritätische Entscheidungs- und Steuerungsgremien) zur gebietskörperschaftenübergreifenden Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung von IT- und E-Government Anwendungen; Regelwerk für die gemeinsame Entwicklung und Führung von IKT-Anwendungen (Finanzierungsmodell, Evaluierung gemeinsamer Strukturen, usw.)
- Erarbeitung eines Katalogs der zu konsolidierenden und harmonisierenden IT-Infrastruktur
- Erstellung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans (im Bund sowie gebietskörperschaftenübergreifend durch Verpflichtung im Rahmen einer Art. 15a B-VG Vereinbarung).
- Umsetzung eines einheitlichen Bundesclient-Frameworks und einheitlicher Infrastruktur
- Konsolidierung der unterschiedlichen parallelen Netzwerke
- Festlegung von Mindeststandards für die IT-Systeme (insbesondere auch im Bereich der Gemeinden) zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und zur Nutzung harmonisierter Anwendungen

### 2. Fehlende Optimierung von Prozessen bei Einführung von E-Government Anwendungen

- Erarbeitung und Realisierung konkreter Prozessoptimierungen und Verfahrensreorganisationen insbesondere bei Einführung von E-Government Anwendungen
- Vermeidung von Medienbrüchen im Behördenverfahren und im Behördenverkehr durch obligatorische Nutzung aller bei Behörden elektronisch verfügbarer Daten bzw. durch Ausweitung des Anwendungsumfangs eines einheitlichen elektronischen Aktensystems sowie Schaffung von Schnittstellen (z.B. zwischen Behörden und Sozialversicherung)
- Erweiterung der e-card Anwendungen (z.B. in Krankenanstalten, zur Verwaltung des Pflegegeldes, elektronisches Rezept, etc.)
- Verpflichtende zentrale und umfassende Evaluierung von IT-Projekten

### 3. Inhomogene bzw. divergierende Bürger- und Wirtschaftsorientierung

- Erfassung, Steuerung und Harmonisierung aller Projekte mit Bürger- und Wirtschaftsbeteiligung; One-Stop-Shop Verfahren für Lebenssituationen Geburt, Tod, Eheschließung, Gewerbeanmeldung und 24-Std Betreuung
- Gestaltung von Richtlinien und Standardvorlagen (z.B. einheitliche IT-Formulare)
- Gebietskörperschaftenübergreifendes Portal für den Zugang zu Bürger- bzw. Wirtschaftsinformationen
- Verringerung der Einstiegsbarrieren für die Verwendung von E-Government-Anwendungen
- Verbesserung, Vereinheitlichung und Vereinfachung der Signaturfunktion
- Vereinheitlichung von Registeranwendungen

### 4. Fehlende Interne Kontroll- und Berechtigungssysteme

- Erhebung und Wartung der Kernprozesse bzw. sicherheitsrelevanten Prozesse (Wesentlichste Risikofelder: Personaladministration, Bezugsverrechnung, Haushaltsverrechnung, elektronischer Akt)
- Umsetzung der Kontroll- und Berechtigungssysteme in den IT-Anwendungen
- Verringerung der Schnittstellen (Vorsysteme) zur Haushaltsverrechnung

PROBLEM- UND FOLGEWIRKUNGSANALYSE UND LÖSUNGSVORSCHLÄGE

PROBLEMANALYSE	FOLGEWIRKUNGEN	PRIORITÄRE PROJEKTE/LÖSUNGSVORSCHLÄGE
<p><b>1. FEHLENDE KONSOLIDIERUNG UND HARMONISIERUNG VON IT-INFRASTRUKTUREN</b></p>		<p>(5) Schaffung und Stärkung von Entscheidungsmechanismen (z.B. paritätische Entscheidungs- und Steuerungsgremien) zur gebietskörperschaftenübergreifenden Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressort- bzw. gebietskörperschaftenübergreifende Abstimmung von E-Government Entwicklungen und Beschaffungen von Bund, Ländern und Gemeinden</li> <li>• Erstellung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans (im Bund sowie gebietskörperschaftenübergreifend durch Verpflichtung im Rahmen einer Art. 15a B-VG Vereinbarung)</li> </ul>
<p><b>PC Konfiguration</b></p>		<p>(2) Umsetzung eines einheitlichen Bundesclient-Frameworks und einheitlicher Infrastruktur</p>
<p>Der öffentliche Sektor sieht keine bindenden Regelungen für die gemeinsame Beschaffung, Entwicklung, Wartung, Betrieb, Schulung, etc. von Anwender-PCs vor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlende Standards bei entwickelten Hardware- und Softwarekonfigurationen bei Bund, Ländern, Städten und Gemeinden. Dies führt zu heterogener Hardware und Softwareausstattung für Anwender-PCs.</li> <li>• Die jeweiligen Anwender-PCs müssen auf Kompatibilität mit bundesweiten Anwendungen wie ELAK, HV-SAP und PM-SAP getestet werden. Durchschnittlich werden jährlich für jedes Ressort zwei Konfigurationen von Anwender-PCs von der BRZ GmbH auf Kompatibilität geprüft.</li> <li>• Synergien im IT-Bereich, wie z.B. gemeinsamer IT-Support zwischen Gemeinden, werden nicht genutzt.</li> </ul>	<p>Aufgrund der fehlenden Abstimmung zwischen den öffentlichen Einrichtungen sind finanzielle und personelle Mehraufwendungen nötig.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die heterogene Anwender-PC Ausstattung führt zu getrennter Beschaffung, Wartung, Servicierung, Schulung und Weiterentwicklung auf allen Ebenen der Verwaltung.</li> <li>• Die umfangreichen Kompatibilitätstests führen zu erheblichen Mehrleistungen der BRZ GmbH.</li> </ul>	<p>(2) Normierung bzw. Festlegung eines Client-Frameworks zur Sicherstellung der Kompatibilität der Querschnittsanwendungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkere Koordinierung der Beschaffung zwischen Bund, Ländern und Gemeinden. Ausschöpfung von weiteren Effizienzpotenzialen durch zentrale Vergabe von Leistungen über alle Verwaltungsebenen.</li> <li>• Institutionalisierte Unterstützung der Gemeinden im IT-Bereich durch den Bund und insbesondere durch die Länder</li> <li>• Stärkere Kooperation der Gemeinden im Bereich IT-Support und Unterstützung durch die Länder</li> </ul>

Systemübergreifende E-Government Anwendungen		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans und eines Katalogs der zu konsolidierenden und harmonisierenden IT-Infrastruktur</li> </ul>
<p>Der öffentliche Sektor sieht keine bindenden Regeln für die Einführung von systemübergreifenden E-Government Anwendungen vor. Ebenso werden gleiche und ähnliche E-Government Anwendungen getrennt entwickelt, was zu Insellösungen führt. Weiters gibt es zahlreiche Software-Eigenentwicklungen von Ländern, Städten- und Gemeinden (z.B. Gewerbeapplikationen in den Ländern, Verkehrsstrafen, zahlreiche Excel und Accessdatenbanken)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Funktionsumfang des ELAK im Bund entspricht auf Grund der Umsetzung aller ressortspezifischen Anforderungen einer Maximalvariante.</li> <li>• Divergierende ELAK Entwicklungen sind in den Bundesministerien möglich, da eine Koordinationskompetenz fehlt. Beabsichtigte Sonderentwicklungen bzw. andere Softwaresysteme bergen die Gefahr einer künftigen Inkompatibilität bzw. teurer Schnittstellen.</li> <li>• Die Verwendung von verschiedenen ELAK-Systemen im nachgeordneten Bereich führt zu zusätzlichen Schnittstellen, parallelen Beschaffungsprozessen, erhöhtem Personalaufwand, erhöhtem Schulungsaufwand, etc.</li> <li>• Das BMeiA führt einen eigenen elektronischen Akt für nachgeordnete Dienststellen.</li> </ul>	<p>Aufgrund der fehlenden Abstimmung zwischen den öffentlichen Einrichtungen sind finanzielle und personelle Mehraufwendungen nötig. Sonderwünsche führen zu Mehrkosten und komplexen Lösungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlende Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen E-Governmentssystemen.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Maximalvariante des ELAK führt zu erheblichem Mehraufwand in der Anpassung des ELAK-Standards an die Ressortwünsche. Es besteht ein erhöhter Testaufwand zur Überprüfung der zusätzlich programmierten Funktionalität.</li> <li>• Aus der Maximalvariante ergibt sich eine komplexe Bedienung für die Nutzer.</li> <li>• Durch die komplexe Gestaltung des ELAK entstehen ein hoher Betreuungsaufwand und Wartungsaufwand und höhere Weiterentwicklungskosten.</li> <li>• Eine getrennte Beschaffung, Wartung und Betrieb des elektronischen Aktes für nachgeordnete Dienststellen erfordert die Schaffung von Schnittstellen zur Übertragung der Daten in den Bundes ELAK.</li> </ul>	<p>(5) Schaffung und Stärkung von Entscheidungsmechanismen (z.B. paritätische Entscheidungs- und Steuerungsgremien) zur gebietskörperschaftenübergreifenden Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutionalisierte Kommunikation und Koordination zur Abstimmung von E-Government Entwicklungen und Beschaffungen von Bund, Ländern und Gemeinden.</li> <li>• Erstellung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans (Abstimmung im Bund sowie Verpflichtung im Rahmen einer Art. 15a B-VG Vereinbarung).</li> <li>• Harmonisierung der IT-Anwendungen des Bundes (ZMR, EKIS, AMA-Förderungen ...) sowie kostenloser Datenaustausch zwischen Gebietskörperschaften</li> <li>• einheitliche Bedienungselemente und Layout von allen zentralen Angeboten im E-Government (ZMR, Führerschein, IDR, usw.) – also eine Styleguide für interne Querschnittsanwendungen</li> <li>• Einrichtung einer „Softwarebörse“ auf Basis der „Best Practices“ Sammlung. Stärkere Kooperation der Länder, Städte und Gemeinden bei der Softwareentwicklung</li> </ul> <p>(6) Umsetzung elektronischer Prozesse bei nachgeordneten Dienststellen (z.B. mittels "ELAK light")</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstärkung der Steuerung durch BKA und BMF</li> </ul> <p>(4) Regelwerk für die gemeinsame Entwicklung und Führung von IKT-Anwendungen (Finanzierungsmodell, Evaluierung gemeinsamer Strukturen, usw.) entwickeln.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übernahme von Daten aus externen Systemen – z.B. verschiedene E-Mail Systeme, Registeranwendungen - in den ELAK, HV-SAP, PM-SAP, etc. - erfordert jeweils eigene Schnittstellen, die gewartet und bei jedem Releasewechsel sowie jedem Update angepasst und getestet werden müssen.</li> <li>• SAP für Städte und Gemeinden zu überdimensioniert. Dies führt zu Schwierigkeiten bei der Anwendung der kommunalen Haushaltssoftware.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Kompatibilitätstests – für Registeranwendungen, ELAK, HV-SAP, PM-SAP – für die PC-Ausstattung der Ministerien führen zu Mehrkosten und erhöhtem Personalaufwand in den Ministerien und den beteiligten Unternehmungen bzw. den beteiligten Einrichtungen.</li> <li>• Städte- und Gemeinden stehen in Abhängigkeit von einzelnen Softwareanbietern, die an systemübergreifenden Schnittstellenlösungen kein Interesse haben.</li> </ul>	<p>(2) Lösung im Rahmen des Projekts Bundesclient</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bund, Länder, Städte und Gemeinden formulieren gemeinsame Wünsche gegenüber IT-Anbietern</li> <li>• Initiative von Städte- und Gemeindebund zur Prüfung und Erarbeitung einer Open Source-Strategie auf diesem Sektor (Initiative E-Gov für Städte); Erweiterung um Bund und Länder</li> <li>• Evaluierung bisheriger Erfahrungen im Open Source-Bereich</li> </ul>
---	---	--

<p><b>Parallelstrukturen</b></p>		<p>(3.3) Konsolidierung der unterschiedlichen parallelen Netzwerke</p>
<p>Die Schaffung von Parallelstrukturen führt zu erheblichen Mehrkosten in der Beschaffung, Wartung und dem Betrieb der jeweiligen E-Government Anwendung.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Ministerien betreiben parallele Netzwerkstrukturen im Bundesgebiet. (BMF, BMI, BKA, BMLV)</li> <li>• Unterschiedliche Telefonsysteme führen zu erhöhtem Aufwand bei der Beschaffung und der Instandhaltung.</li> <li>• Mit der e-card wird dzt. bereits eine kostenfreie Bürgerkarte angeboten. Ebenso soll zukünftig der elektronische Personalausweis mit Bürgerkarte versehen werden.</li> </ul>	<p>Zur Aufrechterhaltung der Parallelstrukturen ist ein erhöhter Personalaufwand bzw. sind Spezialisten erforderlich. Beides führt zu Mehrkosten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die parallelen Netzwerkstrukturen führen zu erhöhtem Aufwand in der Beschaffung, Implementierung, Erhaltung, dem Betrieb, im Personaleinsatz, etc.</li> <li>• Einsparungen für Infrastruktur im Telefoniebereich bzw. Biligstbietervergaben führen zu Mehrkosten bei ressortübergreifenden Gesprächen.</li> <li>• Mehrere Bürgerkarten führen zu einem erhöhten finanziellen, personellen und infrastrukturellen Aufwand für Aktivitäten, die zu Doppelgleisigkeiten in der Infrastruktur von E-Government Anwendungen führen.</li> </ul>	<p>(7) Umfassendes elektronisches Behördenverzeichnis aller Gebietskörperschaften</p> <p>(3.1 bis 3.3) Umsetzung bzw. Forcierung der Shared Service Projekte: govIX (einheitliche Netzzugänge), VOIP, Backup-Rechenzentrum und IT-Services (z.B. Wartung, Service Center, Netzwerkbetrieb)</p> <p>(3.2) VOIP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinnhaftigkeit mehrerer Bürgerkarten ist unter Einbindung des BMI zu hinterfragen</li> </ul>

<p><b>Sicherheitsstandards</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung von Mindeststandards für die IT-Systeme (insbesondere auch im Bereich der Gemeinden) zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und zur Nutzung harmonisierter Anwendungen</li> </ul>
<p>Die Sicherheitsstandards zur Sicherung der E-Government Einrichtungen divergieren und werden je nach Personalausstattung bzw. Fachwissen der Verwaltungseinrichtung gewartet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für kleine und mittlere Gemeinden ist die Aufrechterhaltung der IT-Sicherheit problematisch, da kein eigenes IT-Personal bereitgestellt werden kann.</li> </ul>	<p>Punktuelle Probleme in den Sicherheitsstandards können auf Grund der Vernetzung zu Problemen für den gesamten öffentlichen Sektor führen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine und mittlere Gemeinden sind von lokalen Dienstleistern abhängig. Die Qualität bzw. Aktualität der eingesetzten IT-Sicherheits-einrichtungen unterliegt daher keinem Standard.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung von Mindestsicherheitsstandards für die IT-Systeme der Gebietskörperschaften</li> <li>• Gewährleistung der Sicherheit von Bundes- und Länderanwendungen, welche den Gemeinden zugänglich sind</li> <li>• Auf Basis Sicherheitshandbuch eine Eigen-Einschätzungs-Lösung sowie verstärkte Infomaßnahmen durch Städte- und Gemeindebund; Einbindung der Aktivität govCERT</li> <li>• Standards für IT-Provider der Gemeinden (Sicherstellung der Umsetzung einer Bundeslösung)</li> </ul>

<p><b>2. FEHLENDE OPTIMIERUNG VON PROZESSEN</b></p>		<p>(6) Umsetzung elektronischer Prozesse bei nachgeordneten Dienststellen (z.B. mittels "ELAK light")</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung und Realisierung konkreter Prozessoptimierungen und Verfahrensreorganisationen insbesondere bei Einführung von E-Government Anwendungen</li> <li>• Vermeidung von Medienbrüchen im Behördenverfahren und im Behördenverkehr durch obligatorische Nutzung aller bei Behörden elektronisch verfügbarer Daten bzw. durch Schaffung von Schnittstellen (z.B. zwischen Behörden und Sozialversicherung)</li> <li>• Erweiterung der e-card Anwendungen (z.B. in Krankenhäusern, zur Verwaltung des Pflegegeldes, elektronisches Rezept, etc.)</li> <li>• Verpflichtende zentrale und umfassende Evaluierung von IT-Projekten</li> </ul>
<p><b>Medienbruch</b></p> <p>Medienbruch vom ELAK zu papiermäßiger Datenübermittlung zwischen den Verwaltungsebenen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachgeordnete Dienststellen führen Akten papiermäßig. Als Kommunikationsmedium dient weiterhin die Papierform.</li> <li>• Es fehlen Schnittstellen zwischen den Behörden und den Sozialversicherungsträgern</li> <li>• Nachweise für Behördenwege, welche Daten aus Behörden-datenbanken benötigen, müssen vom Bürger in Papierform beigebracht werden. (Einkommensnachweis, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldebestätigung, etc.)</li> <li>• Inkompatibilitäten in den Datenformaten zur Übertragung von Geschäftsstücken.</li> </ul>	<p>Manipulationsaufwand für die Eingabe und das Einscannen von Dokumenten, sowie damit verbundene Fehleranfälligkeit und erhöhter Aufwand im Verwaltungsvollzug.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhter Personalaufwand in den Eingangsstellen des Bundes, der Länder, der Gemeinden und Sozialversicherungen.</li> <li>• Fehleingaben durch die Erfassung der in Papierform übermittelten Daten.</li> <li>• Konvertierungs- bzw. Datenimportaufwand um die übermittelten Daten in das Empfängersystem zu übernehmen, sowie damit verbundene Fehleranfälligkeit.</li> </ul>	<p>(6) Umsetzung elektronischer Prozesse bei nachgeordneten Dienststellen (z.B. mittels "ELAK light")</p> <p>(1) One-Stop Verfahren für Lebenssituationen Geburt, Tod, Eheschließung, Gewerbeanmeldung und 24-Std Betreuung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzung des beabsichtigten Unternehmensserviceportals zur elektronischen Verfahrensabwicklung (Projekt ist auf Meldungen beschränkt)</li> <li>• Forcierung der elektronischen Unterschrift (z.B. bei Förderanträgen der AMA)</li> <li>• Obligatorische Nutzung aller bei Behörden elektronisch bereits verfügbarer Daten</li> <li>• Schaffung der dazu erforderlichen Schnittstellen (z.B. auch zwischen Behörden und Sozialversicherungsträgern)</li> <li>• Prüfung, ob EDIAKT (=Standardsoftware zum Dokumentenaustausch in der Verwaltung) hier eine Lösung bieten kann</li> </ul>

<p><b>Datenkopplung – Hebung von Einsparungspotenzialen</b></p>		
<p>Geschäftsstücke, die im ELAK und SAP (Beschaffungen, Personalinformationen, etc.) geführt werden, stehen technisch in keinem Zusammenhang, da keine adäquate Kopplung zwischen den Produkten besteht. Die Umsetzung der im Rahmen des Projektes HV-SAP und Gründung der Buchhaltungsagentur zugesagten Personaleinsparungen ist noch offen.</p>	<p>Nachprüfungen werden erschwert, da nicht sichergestellt werden kann, dass Daten zu einem Fall nur im ELAK bzw. nur in SAP geführt wurden bzw. ob alle relevanten korrespondierenden Daten gefunden wurden. Abbau von insgesamt 112 Planstellen (aufgrund des Einsatzes von HV-SAP in den Ressorts und Auslagerung der Bediensteten der Buchhaltungen in die Buchhaltungsagentur)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpflichtende zentrale und umfassende Evaluierung der Verwirklichung von angestrebten Einsparungspotenzialen von IT-Projekten (einschließlich der Verwendung freigesetzter Dienstnehmer)</li> </ul>
<p><b>e-card</b></p>		
<p>Die e-card als Trägermedium für Anwendungen der Sozialversicherung ist dzt. Nicht in allen Krankenhäusern im Einsatz.</p> <p>Maßgebliche Anwendungen, wie Verwaltung des Pflegegeldes, elektronischer Patientenakt, elektronisches Rezept wurden auf der e-card noch nicht umgesetzt.</p>	<p>Der Betrieb der e-card verursacht hohen Aufwand. Ein Teil der durch die e-card möglichen Anwendungen wurde jedoch noch nicht realisiert. Die diesen fehlenden Anwendungen innewohnenden Synergien und Einsparungen im Verwaltungs- und Manipulationsaufwand konnten somit nicht lukriert werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsetzen von e-card Anwendungen wie elektronischer Krankenschein, Verwaltung des Pflegegeldes, elektronisches Rezept, e-card in den Krankenhäusern, elektronischer Patientenakt etc. zur Realisierung von Einsparungen und zur Optimierung wie Verbesserung von Leistungen des Sozialversicherungssystems</li> </ul>
<p><b>Standardisierung</b></p>		
<p>Die Produkte der einzelnen Länder, Städte und Gemeinden sind größtenteils ident. Dennoch existieren unterschiedliche Prozesse, welche meist nicht hinterfragt und verglichen werden.</p> <p>Fehlen von standardisierten Kernprozessen.</p>	<p>Keine einheitliche Servicequalität.</p> <p>Keine einheitliche Prozessqualität.</p> <p>Teure Doppelabläufe.</p>	<p>(1) One-Stop Verfahren für Lebenssituationen Geburt, Tod, Eheschließung, Gewerbeanmeldung und 24-Std Betreuung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung und Realisierung konkreter Prozessoptimierungen und Verfahrensreorganisationen insbesondere bei Einführung von E-Government Anwendungen</li> <li>• Ansätze im Rahmen der Initiative „Verwaltungskosten senken für Unternehmen“, insb. Forcierung des Projekts Unternehmensserviceportal</li> <li>• Standardisierung von Prozessen und Formularen</li> <li>• Einheitliche Formularverordnung des Bundes auf der Basis einer Art. 15a B-VG-Vereinbarung</li> </ul>

<p><b>3. INHOMOGENE BZW. DIVERGIERENDE BÜRGER- UND WIRTSCHAFTSORIENTIERUNG</b></p>	<p>(9) und (10) Gebietskörperschaftenübergreifende Portale für Bürger und Unternehmen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung, Steuerung und Harmonisierung aller Projekte mit Bürger- und Wirtschaftsbeteiligung</li> <li>• Gestaltung von Richtlinien und Standardvorlagen (z.B. einheitliche IT-Formulare)</li> <li>• Verringern der Einstiegsbarrieren für die Verwendung von E-Government-Anwendungen.</li> </ul>	
<p><b>Elektronischer Amtsweg</b></p>		
<p>Elektronische Amtswegen (Behördenwege) sind in vielen Bereichen der Verwaltung bereits technisch umgesetzt. Aufgrund der schwachen Nutzungsfrequenz wird die teure E-Government Infrastruktur gering ausgelastet und weiterhin der persönliche Kontakt bzw. Übermittlung der Daten in Papierform bevorzugt. Die Nutzung der Online-Amtswegen ist aufgrund von Einstiegshürden oftmals nicht möglich.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Informationsaspekt des Internets wird zu wenig genutzt. Das Auffinden von Behördeninformationen im Internet erfordert aufgrund verschiedenster Quellen Fachwissen bzw. Mehraufwand für Suchaktivitäten.</li> <li>• Anwendungen der Verwaltung mit eingeschränktem Zugang (Anmeldung, Bürgerkarte) werden von Bürgern aufgrund des nötigen Aufwandes zur Registrierung – für eine einmalige Nutzung- nicht beansprucht.</li> <li>• Die elektronische Zustellung wird vom Bürger nicht angenommen.</li> <li>• Die in den Registeranwendungen gespeicherten persönlichen Daten der Bürger sind für diesen nicht zugänglich. Hinzu kommt eine fehlende Transparenz der gespeicherten Daten und Vorgehensweisen auch auf den Ebenen der Städte, Gemeinden und Länder.</li> <li>• Der Einsatz von elektronischen Zahlungssystemen im öffentlichen Bereich ist vielfach technisch gelöst, wird aber dem Bürger als Zahlungsmöglichkeit nicht zur Verfügung gestellt.</li> </ul>	<p>Das Potenzial der elektronischen Medien wird nicht genutzt. Teure E-Government Anwendungen werden für einen kleinen Nutzerkreis aufrechterhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Aufwand der Informationsbeschaffung für Bürger und Kunden ist nach wie vor hoch.</li> <li>• Erhöhter Betreuungsaufwand für Anfragen und Rückfragen nach E-Government Anwendungen (z.B. Übertragung von Daten, Übermittlung von Ansuchen).</li> <li>• Erhöhter Aufwand bei Erfassung der Daten für Behördenwege.</li> <li>• Erhöhter Verwaltungsaufwand aufgrund des persönlichen Vorsprechens von Bürgern.</li> <li>• Persönliche Registerdaten sind von den Behörden für den Bürger in Papierform auszustellen. Das Potenzial der elektronischen Medien wird nicht genutzt.</li> <li>• Erhöhter Verwaltungsaufwand für Zahlungen wie z.B. das Ausstellen und Verbuchen von Erlagscheinen.</li> </ul>	<p>(9) Mindeststandards für Informationsangebote für Bürger und Wirtschaft. Der Zugang soll über zentrale Portale (Help.gv und Unternehmensservice-Portal) erfolgen. Doppelgleisigkeiten im Informationsangebot sind zu vermeiden.</p> <p>(10) Umsetzung des Unternehmensserviceportal als Plattform für B2G (Business to Government) und B2B (Business to Business) Dienste. Koordinierung der unternehmensrelevante Services der gesamten österreichischen Verwaltung (Bund, Länder, Gemein</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebietskörperschaftenübergreifende Erfassung und Steuerung von Projekten mit Bürger- und Wirtschaftsbeteiligung (einschließlich Richtlinien und Standardvorlagen).</li> <li>• Verringern der Einstiegsbarrieren für die Verwendung von E-Government-Anwendungen durch einfache Gestaltung und verbesserte Information der Bürger.</li> </ul> <p>(9) Standardisierung der Mindestinformation auf allen Behörden-Homepages</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bessere und vereinfachte Aktivierung der Signaturfunktion (Bürgerkarte)</li> <li>• Duale Zustellung zur Überwindung des Henne-Ei-Problems</li> <li>• Synergie mit privaten Sektor um Frequenz zu erreichen</li> <li>• Lösungen sind bereits vorhanden, Umsetzung und Einbindung forcieren (z.B. Bezahlung von Strafmandaten)</li> </ul>

<p><b>Inkonsistente Daten</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Zusammenführung der vorhandenen elektronischen Datenquellen</li> </ul> <p>(8) Vereinheitlichung von Registeranwendungen</p>
<p>Registeranwendungen sind untereinander nicht verbunden und gewährleisten keine konsistenten Daten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beispiel wäre die Nennung von Personaldaten im Grundbuch und deren Verknüpfung mit dem ZMR.</li> <li>Die Personalstandsregister werden dezentral betrieben und unterliegen daher keiner zentralen Abfragemöglichkeit sowie keinem einheitlichen elektronischen Datenformat (Insellösungen).</li> <li>Beispiel Einkommensbemessungen: Bei vielen Verfahren werden von verschiedenen Stellen Einkommensnachweise verlangt und unterschiedlich bemessen.</li> <li>Historisch gewachsene Registerstrukturen werden elektronisch übernommen ohne grundlegend hinterfragt zu werden (Ehebuch, Geburtenbuch, Sterbebuch etc.)</li> </ul>	<p>Potenziale der elektronischen Medien zur Gewährleistung konsistenter Daten werden nicht genutzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erhöhter Aufwand bei Erfassung der Daten für Behördenwege.</li> <li>Erhöhter Verwaltungsaufwand aufgrund des persönlichen Vorsprechens von Bürgern.</li> <li>Dem Bürger wird keine konsolidierte Darstellung der getroffenen Entscheidungen zur Verfügung gestellt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zusammenführung der vorhandenen elektronischen Datenquellen</li> <li>Grundbuch und ZMR: Mit BMJ und BMI zu klären</li> </ul> <p>(8) Schaffung des Personenstandsregisters sowie Optimierung von Verwaltungsprozessen durch die Konsolidierung der Registeranwendungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Einkommensbemessungen: Projekt in BLSG-Arbeitsgruppe aufgesetzt</li> </ul> <p>(8) Schaffung des Personenstandsregisters sowie Optimierung von Verwaltungsprozessen durch die Konsolidierung der Registeranwendungen</p>

<p><b>4. FEHLENDE INTERNE KONTROLL- UND BERECHTIGUNGSSYSTEME</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung und Wartung der Kernprozesse bzw. sicherheitsrelevanten Prozesse (Wesentlichste Risikofelder: Personaladministration, Bezugsverrechnung, Haushaltsverrechnung, elektronischer Akt)</li> <li>• Umsetzung der Kontroll- und Berechtigungssysteme in den IT-Anwendungen</li> <li>• Verringerung der Schnittstellen (Vorsysteme) zur Haushaltsverrechnung</li> </ul>
<p><b>Rollenkataloge und Vier-Augen-Prinzip</b></p> <p>Die Möglichkeit der Abbildung von Organisationsstrukturen mittels interner Kontroll- und Berechtigungssysteme in E-Government Anwendungen wird vielfach nicht genutzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Fehlen von Rollenkatalogen führt zu Aufgabenverteilungen, welche die Anweisung, den Vollzug sowie die Administration in einer Person vereinen.</li> <li>• Nicht dem Stand der Technik angepasste Personalverwaltungssysteme stellen keine geeigneten internen Kontrollsysteme zur Verfügung.</li> <li>• Spezifikation der Zugriffsrechte der Personal und Bezugsverrechnung fehlen teilweise (beispielsweise im Gemeindebereich). Das Vier-Augen-Prinzip wird nicht eingehalten.</li> <li>• Die direkte Eingabe von Zahlungsaufträgen bzw. Veränderung von Zahlungsaufträgen im Telebanking – ohne vorangegangene Buchung in der Haushaltsverrechnung – ermöglicht Fehlbuchungen bzw. Diebstahl von Geldmitteln (z.B. Buchhaltungsgentur).</li> <li>• Die IT-Administration und Vergabe von Rollen – Personalsystem, ELAK, HV-SAP, PM-SAP, etc.- ist organisatorisch nicht von der ausführenden Organisationseinheit getrennt.</li> <li>• Das Abgabensystem gewährleistet durch seine Trennung der Aufgabengebiete, Aufnahme, Erledigung, Genehmigung, Berufung, etc. das Vier-Augen-Prinzip. Ebenso wird die Erledigung von der Berufung für einen Fall streng</li> </ul>	<p>Das Potenzial zur Vermeidung von Fehlern bzw. von Missbrauch wird nicht genutzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohne Rollenkatalog und standardisiertes Vorgehen bei der Rollenzuteilung in E-Government Anwendungen kann eine klare Trennung von Funktionen bzw. das Vier-Augen-Prinzip nicht gewährleistet werden.</li> <li>• Hoher Aufwand mit geringen Wirkungen im Bereich des Datenschutzes</li> <li>• Das Fehlen von systematischen statistischen Auswertungen verhindert das Auffinden von Einzelfehlern bzw. es wird die Möglichkeit Systemfehler zu erkennen nicht genutzt.</li> <li>• Fehler und Missbrauch in der Besoldung, Haushaltsverrechnung, Aktengenehmigung, etc. können zu Mehrkosten, Verlust von Geldmitteln, Datenmissbrauch, Datenverlust, Datenveröffentlichung, etc. führen.</li> <li>• Die IT-Administration bzw. die Vergabe von Rollen durch Bedienstete der jeweiligen Organisationseinheit – Personalabteilung, Bezugsabteilung, Vollzugsabteilung - unterliegen nicht der nötigen Objektivität bzw. unterliegen der Befangenheit.</li> <li>• Bei Organisationsänderungen bzw. Funktionsänderungen behält der Bedienstete - zumindest kurzfristig - seine bisherige Rolle im System (Abgabensystem, SAP, ELAK, etc.). Die Nichtanpassung bzw. Nichtlöschung der zu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung und Wartung der Kern- bzw. sicherheitsrelevanten Prozesse</li> <li>• Entwickeln von Rollenkatalogen und Stellenbeschreibungen (Vier-Augen-Prinzip), welche die aus den Prozessen erkannten Fehlerquellen bzw. Missbrauchsgefahren auf ein Minimum reduzieren</li> <li>• Umsetzen der Kontroll- und Berechtigungssysteme (Stellenbeschreibung) in den E-Government Anwendungen</li> <li>• Umsetzen von Standardauswertungen und statistischen Verfahren. Beispiele: Personaladministration, Bezugsverrechnung, Haushaltsverrechnung, elektronischer Akt, etc</li> <li>• Bei Rollen- bzw. Funktionsänderungen ist ein definierter Prozess zur Erlangung der neuen und Abgabe der alten Rechte einzuhalten. Nicht miteinander zu vereinbarende Rollen sind vom System auszuschließen.</li> <li>• Rollen- und Vier-Augen-Prinzip durchbrechende Prozessvereinfachungen bzw. -abweichungen sind auszuschließen (vgl. Malversation durch Telebanking in der Buchhaltungsgentur).</li> <li>• Verringerung der Schnittstellen (Vorsysteme) zur Haushaltsverrechnung</li> </ul>

<p>getrennt. Durch die Zuordnung von mehreren Rollen an einen Bediensteten wird dieses Prinzip durchbrochen und die Möglichkeit geschaffen alle Prozessschritte in einer Person zu vereinigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereichsabgrenzungsverordnung ist auf kommunaler Ebene nur bedingt umsetzbar, da einzelne MitarbeiterInnen gleichzeitig mehrere Rollen innehaben können.</li> </ul>	<p>entfallenden Rolle ermöglicht das Durchbrechen des Vier-Augen-Prinzips.</p>	
---	--	--

<p><b>Automatisierte und standardisierte Kontrollsysteme</b></p>		
<p>Automatisierte laufend durchgeführte Standardprozeduren zur Fehler- und Missbrauchserkennung in der Bezugsabrechnung, Haushaltverrechnung, etc. fehlen teilweise.</p>	<p>Das Fehlen von systematischen statistischen Auswertungen verhindert das Auffinden von Einzelfehlern bzw. es wird die Möglichkeit Systemfehler zu erkennen nicht genutzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verankerung von regelmäßigen und systematischen statistischen Auswertungen in die internen Kontrollsysteme sicherheitskritischer Anwendungen</li> </ul>

### QUELLEN

#### Rechnungshof

Reihe Bund 2004/4, Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger: Projekt Chipkarte (e-card)

Reihe Bund 2005/8, Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger: Projekt Chipkarte (e-card)

Reihe Bund 2006/5, Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger: Projekt Chipkarte (e-card)

Reihe Bund 2006/10, IT-Projekt Haushaltsverrechnung-NEU

Reihe Bund 2008/12, Projekt ELAK im Bund

Reihe Bund 2008/11, Buchhaltungsagentur des Bundes

#### WIFO

Böheim, M., Friesenbichler, K. S., Sieber, S., WIFO-Weißbuch: Mehr Beschäftigung durch Wachstum auf der Basis von Innovation und Qualifikation. Teilstudie 19: Wettbewerb und Regulierung, WIFO, Wien, 2006.

#### IHS

Bernhard Felderer, Reinhard Koman, Ulrich Schuh (2002): Vorschläge zu Wachstumspolitik und Budgetkonsolidierung in Österreich. Wien: Institut für Höhere Studien.