

www.help.gv.at

E-Government gemeinsam gestalten

Robert.Wollendorfer@cio.gv.at

HELP

Serviceplattform für BürgerInnen und Wirtschaft

- @ Information
- @ Kommunikation
- @ Transaktion

Projektziele von **HELP**

- @ Bürgerservice rund um die Uhr
- @ Ausdehnung der Dienstleistungen
- @ breiter Zugang zu HELP
- @ Partner für Alle
- @ Entlastung der SachbearbeiterInnen

Zielgruppen

- @ **HELP** für BürgerInnen
- @ **HELP** für UnternehmerInnen (**HELP**-Business)
- @ **HELP** for foreign citizens
- @ **HELP** für Behinderung
- @ **HELP** für EU-Nachbarländer

Information

- @ über Verfahren
- @ Gebühren und Fristen
- @ Formulare
- @ nützliche Tipps und Tricks
- @ 175 Lebenssituationen und 1000 Formulare für BürgerInnen und UnternehmerInnen

Kommunikation

- @ „Fragen und Antworten“
- @ Begriffslexikon / Wörterbuch / Amtsdeutsch
- @ Fragebogen zu Erhebung der Kundenzufriedenheit

Transaktion

- @ Verfahren mit „**HELP**-Partnern“ (Stand 1. Juni 2005)
 - 550 Partner
 - 248 Amtswege-Online-Nutzer
- @ Integration der elektronischen Signatur
 - Signaturkarte (Chipkarte laut Konzept Bürgerkarte)
 - Handy (Mobiltelefon mit Verwaltungssignatur)
- @ Integration von E-Bezahlung
- @ Interface zum Backoffice

HELP für Verwaltungsentwicklung

HELP beeinflusst:

- @ die interne Organisation von Behörden
- @ die Führung
- @ die Anforderungen an das Personal
- @ den rechtlichen Rahmen
- @ die Vereinheitlichung von verschiedenen Verfahren, Formularen etc.

HELP - Partnerinitiative

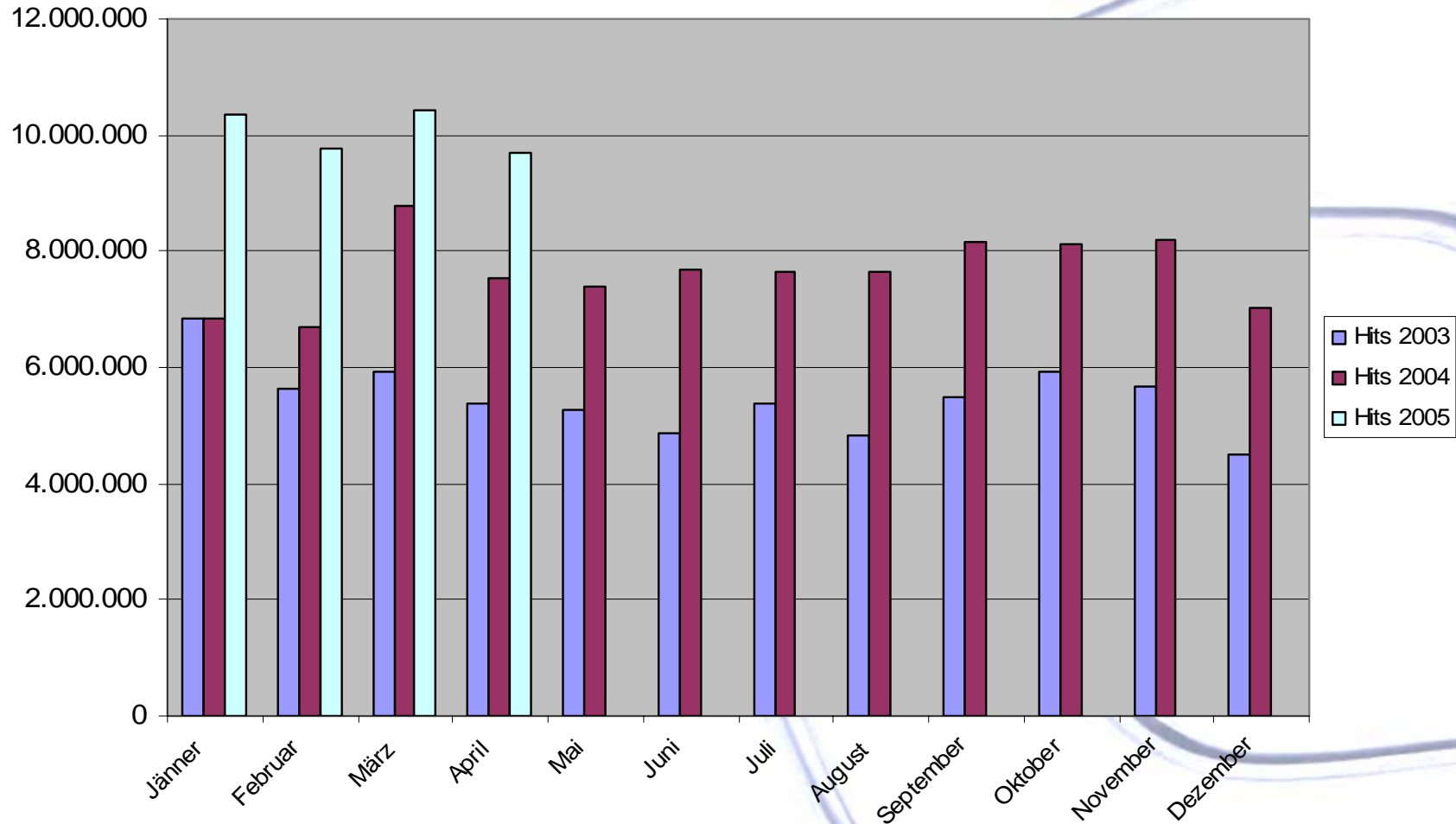
- @ Start der Initiative (Okt. 2004): 57 Partner
- @ Österreichweite Vermarktung mit Infoveranstaltung in jedem Bundesland
- @ Einrichtung der **HELP**-Partner-Seiten
- @ Gewinnung weiterer Partnerbehörden
- @ Mai 2005 - 550 **HELP**-Partner & 248 AO-Nutzer
- @ Online-Lernprogramm

Verfügbarkeit für Jedermann

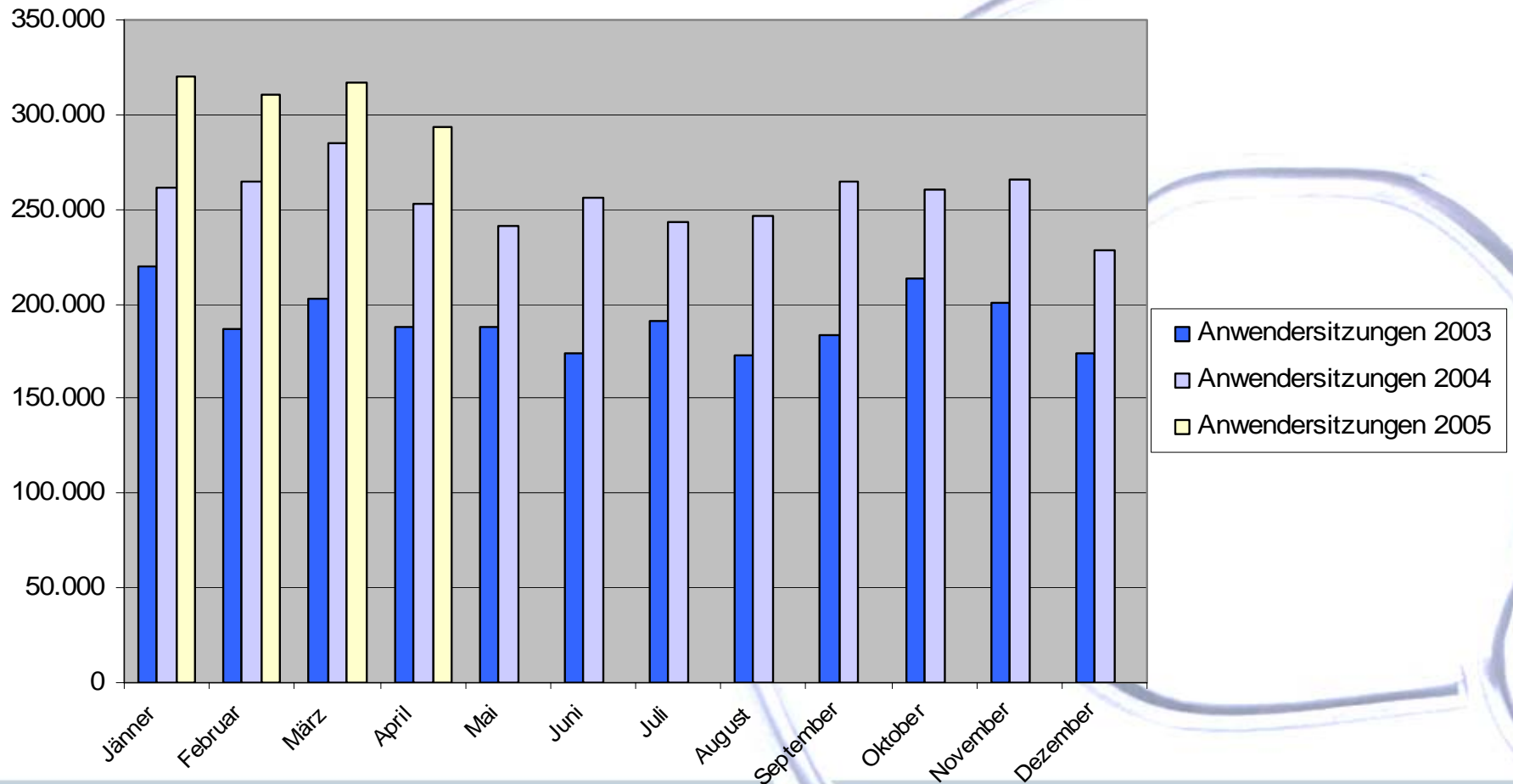
- @ W-LAN Hotspots
- @ Multimediasstations
- @ trafik.net
- @ [Gemeinde].gv.at




Facts & Figures (1)



Facts & Figures (2)



Die Zukunft von **HELP** [1]

- @ 
- @ Formularserver (eGov-Forms)
- @ verstärkte Kooperation zwischen **HELP** und Gemeinden
- @ optimierte Zugänglichkeit zu Online Transaktionen anderer Portale

Die Zukunft von **HELP** [2]

- @ verschiedene Verfahren mit Partner / Behörden aus ganz Österreich (Partnerinitiative)
- @ Integration von E-Bezahlung (EPS2 - Quenta)
- @ Integration von E-Zustellung
- @ Schnittstellen zum Backoffice (Q-SKF)

Die Zukunft von **HELP** [international]

- @ Kooperative Verbindung zum EU-Portal „Your Europe“:
<http://europa.eu.int/youreurope>



Danke!

Fragen?



<http://www.help.gv.at/>

<http://www.cio.gv.at/>

<http://www.help.gv.at/partner/>

Bundeskanzleramt / III/5 - IKT-Stabsstelle des Bundes

robert.wollendorfer@cio.gv.at