

E-GOVERNMENT GEMEINSAM GESTALTEN

*Robert Wollendorfer, IKT-Stabsstelle/BKA,
Wagramer Straße 4, 1220 Wien, robert.wollendorfer@cio.gv.at*

Visionen von HELP

HELP ist das zentrale Portal der öffentlichen Verwaltung und versteht sich als Drehscheibe zwischen Behörden und BürgerInnen, aufgebaut auf den tragenden Säulen Information, Kommunikation und Transaktion. Weitere Kriterien wie Transparenz, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und die Konzentration auf das Wesentliche stehen bei der Gestaltung von HELP im Vordergrund.

Weitere Projektziele von HELP sind ein Bürgerservice rund um die Uhr, als auch die bestehenden Dienstleistungen stetig weiter auszudehnen und den aktuellen Befürfnissen anzupassen.

Ein breiter Zugang zu HELP - der Partner für Alle - soll auch bei den Partnerbehörden zu einer Entlastung der SachbearbeiterInnen führen.

Ziel von HELP ist es, für alle, zur Zeit in HELP definiert Zielgruppen wie BürgerInnen, Wirtschaft und öffentliche Verwaltung einen barrierefreien Zugang zu den Internetdienst zu ermöglichen und damit auch einen Beitrag zu einer besseren Vernetzung von Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung beizutragen.

HELP-Inhalte und Services

Die in HELP angebotenen Informationen reichen über 175 Lebenssituationen und Verfahren mit ca. 1000 Formulare für BürgerInnen und UnternehmerInnen über Gebühren sowie Fristen und über nützliche Tipps und Tricks bei (Online)Verfahren. Diese Informationen werden auch von den Verwaltungen selbst genutzt und tragen so auch zu einer besseren internen Organisation in der Verwaltung bei.

Für die Kommunikation mit den Nutzern von HELP stehen die Bereiche „Fragen und Antworten“ als auch ein Fragebogen zu Erhebung der Kundenzufriedenheit zur Verfügung. Kunden können per Formular Anfragen stellen, die nach Möglichkeit innerhalb von drei Arbeitstagen vom HELP-Team oder den zuständigen Experten beantwortet werden. Auch das Begriffslexikon / Wörterbuch / Amtsdeutsch kann von den HELP-KundenInnen durch Anregungen und eigene Beiträgen erweitert werden.

Transaktion bei HELP haben, wo dies erforderlich ist, die elektronische Signatur mit Signaturkarte (Chipkarte laut Konzept Bürgerkarte) und Handy (Mobiltelefon mit Verwaltungssignatur), integriert. Auch die elektronische Bezahlung und eine offen gelegte Schnittstelle für die Integration der Verfahrensdaten ins Backoffice der Partner werden als Dienste angeboten.

HELP für UnternehmerInnen

HELP für UnternehmerInnen stellt Behördenwege einfach und Sachverhalte transparent dar. UnternehmerInnen finden hier somit rasch und unkompliziert Unterstützung bei der Bewältigung von Amtswegen.

Hier erhalten Sie rund um die Uhr nützliche Tipps und Informationen zu diversen Lebenssituationen, (z.B. Unternehmensgründung, Steuern, Firmenbuch) welche Sie zur Ausübung Ihrer unternehmerischen Tätigkeit benötigen.

HELP für Behinderung

Der Bereich HELP für Behinderung bietet gezielte Informationen für Menschen mit Behinderungen sowie Personen in deren Umfeld.

Ausgehend von konkreten Lebenssituationen (z.B. Arbeit, Rehabilitation, Auto, Pension etc.) informiert Sie HELP über Vorgehensweisen bei Amtswegen und stellt weiterführende Links und Adressen zu diversen Behörden zur Verfügung.

HELP for Foreign Citizens

Da es nicht immer leicht ist sich in einem fremden Land zurechtzufinden, bietet HELP for Foreign Citizens eine Orientierungshilfe für ausländische MitbürgerInnen in englischer Sprache.

Ausgehend von konkreten Lebenssituationen (z.B. Arbeit, Rehabilitation, Auto, Pension etc.) informiert Sie HELP über Vorgehensweisen bei Amtswegen und stellt weiterführende Links und Adressen zu diversen Behörden zur Verfügung.

HELP Partner

Im Oktober 2004 waren 47 Gemeinden (Bezirksverwaltungsbehörden und Gemeinden) Partner von HELP. Durch eine österreichweite Vermarktung mit Informationsveranstaltungen in jedem Bundesland konnten weitere Partnerbehörden gewonnen werden. Derzeit (Ende Mai 2005) gibt es 546 HELP-Partner und 241 Amtswegen-Online-Nutzer. Um für die Partner die Verwaltung der Verfahren zu vereinfachen und das spezielle Informationsangebot zu vergrößern, wurde ein eigener WEB-Bereich¹ eingerichtet.

HELP-Partner können in diesem „geschützten“ Bereich individuell und nach eigenem Ermessen die von HELP entwickelten Online-Amtswegen verwalten. Die Partner können ihre eigene Homepage mit HELP verlinken oder ihre eigenen Online-Amtswegen über HELP zugänglich machen. Die in HELP gespeicherten und auf der WEB-Seite abrufbaren Behörden-Daten können im Behördenverzeichnis selbst aktualisieren und verwaltet werden.

Durch einer Kooperation zwischen Bundeskanzleramt und der Telekom Austria ist nicht nur die Web-Seite www.help.gv.at sondern alle gv.at Adressen für BürgerInnen kostenfrei nutzbar. Alle modernen Multimediastationen der Telekom, die in Zukunft

¹ <http://help.gv.at/partner/>

die meisten Telefonzellen ersetzen sollen, gestatten den Gratiszugang zu allen österreichischen gv.at Adressen. Auch Benutzer von mobilen WLAN fähigen Endgeräten wie Notebooks können österreichweit von derzeit mehr als 300 t-mobile Hotspots kostenfrei gv.at Adressen nutzen.

HELP Zukunft

Die Zugriffe auf HELP sind in den letzten Monaten sehr stark gestiegen und liegen derzeit im Bereich von 10.000.000 Hits und über 300.000 Anwendersitzungen. Mit einem weiteren stetigen Anstieg ist zu rechnen.

Die Zukunft von HELP wird einen neue, den WAI – „AAA“ Richtlinien entsprechende Benutzerschnittstelle zur Verfügung stellen.

Die Erstellung neuer Formulare erfolgt nicht mehr durch manuelle Programmierung sondern wird mit Hilfe eines Formulargenerators durchgeführt.

Durch die verstärkte Kooperation zwischen HELP und den Gemeinden wie auch eine optimierte Zugänglichkeit zu Online Transaktionen anderer Portale hergestellt. Die Integration von E-Signature, E-Bezahlung als auch der Ausbau der vorhandenen Schnittstellen zum Backoffice in Zusammenarbeit mit der Bund-Länder-Arbeitsgruppe Q-SKF werden das Aufgabengebiet der nächsten Zeit sein.

Auf internationaler Ebene wird eine kooperative Verbindung zum EU-Portal „Your Europe“² aufgebaut.



² <http://europa.eu.int/youreurope>