



# Inhalt



- Die europäische Perspektive
- Nationale Architektur
- Umsetzung in der Steiermark

# Rechtliche Verpflichtungen DL- RL



## Dienstleistungsrichtlinie

- Bis 28.12.2009 umzusetzen
- **Recht auf Information für Dienstleister: elektronisch, leicht zugänglich, einfache verständliche Sprache**
  - Anforderungen für Dienstleister
  - Zuständige Behörden
  - **Mittel und Bedingungen zu öffentlichen Registern**
  - **Allgemein verfügbare Rechtsbehelfe**
  - **Serviceorganisationen für Dienstleistungserbringer**
- **Recht auf Information für Dienstleistungsempfänger (elektronisch, leicht zugänglich, klare unzweideutige Weise)**
  - Anforderungen für Dienstleister in anderen MS
  - **Allgemein verfügbare Rechtsbehelfe**
  - **Serviceorganisationen für Dienstleistungsempfänger**
  - **Verhaltenskodizes für Dienstleistungserbringer**
- **Recht auf elektronische Information über die gewöhnliche Auslegung der Formalitäten von den zuständigen Behörden auf Anfrage**
- **Maßnahmen um die Bereitschaft der EAP's zu fördern, Informationen auch in anderen Sprachen zur Verfügung zu stellen**

# Rechtliche Verpflichtungen – DLRL - 2



- Recht auf elektronische Verfahrensabwicklung
  - **Alle Verfahren und Formalitäten für die Aufnahme oder Ausübung**
  - **Problemlos aus der Ferne und elektronisch**
  - **Über den EAP oder die zuständige Behörde**
- Ausgenommen
  - **Kontrolle des Ortes der Dienstleistungserbringung**
  - **Überprüfung der Ausrüstungsgegenstände**
  - **Physische Untersuchung der Eignung oder persönlichen Zuverlässigkeit**
- Durchführungsbestimmungen, um die Interoperabilität sicherzustellen



## Die europäische Perspektive

# Bandbreite der Lösungen



- EAP-Struktur
  - Ein EAP
  - Mehrere / viele EAP
- System/Portal der EAP's
  - Ein System für Infos und Vernetzung mit den Behörden
  - Verschiedene Systeme
- Sicherheit
  - alle Transaktionen mit Signatur
  - Signatur nur in Ausnahmefällen
  - Keine Signatur
- Personelle Ausstattung
  - Praktisch alle MS werden den EAP personell besetzen

# Europäisches Portal



- Spezielles Portal der EK
- Grundsätzliche Info über den EAP je MS übersetzt in alle Landessprachen
- Karte und Liste zu den EAP-Portalen der MS
- Links zu Service-Organisationen (z.B. [businessseurope.eu](http://businessseurope.eu))

# Internal Market Information



- Ermöglicht MS-übergreifende Rückfragen zwischen Behörden
- Standardfragen übersetzt in alle Sprachen der MS
- Nicht gedacht als Ersatz für die Beilage von Bestätigungen



# The existing brand landscape





Full brand



Full brand



Einheitliche URL

# Signatur / e- documents



- Trusted list
  - XML-Struktur für wesentliche Eigenschaften der jeweiligen Signaturen
  - Ermöglicht Beurteilung der Signatur
  - Fremde Signaturen sollten mit MOA verarbeitet werden können
- E-Documents
  - Vorgaben für elektronische Dokumente

- Usability Study →
  - Beauftragt von NL, EST, UK
  - Befragt wurden 8 Teilnehmer aus 3 MS
- Large Scale Pilot STORK
  - Projekt zum MS-übergreifenden Austausch von Identitäten
- Large Scale Pilot SPOCS
  - WP1 Content syndication
  - WP2: e-documents
  - WP3: e-delivery
  - WP4: e-directory
  - WP5 experimenting with professions



# Nationale E-Government-Architektur

# DLRL-Arch-Austria / Annahmen



Randbedingungen:

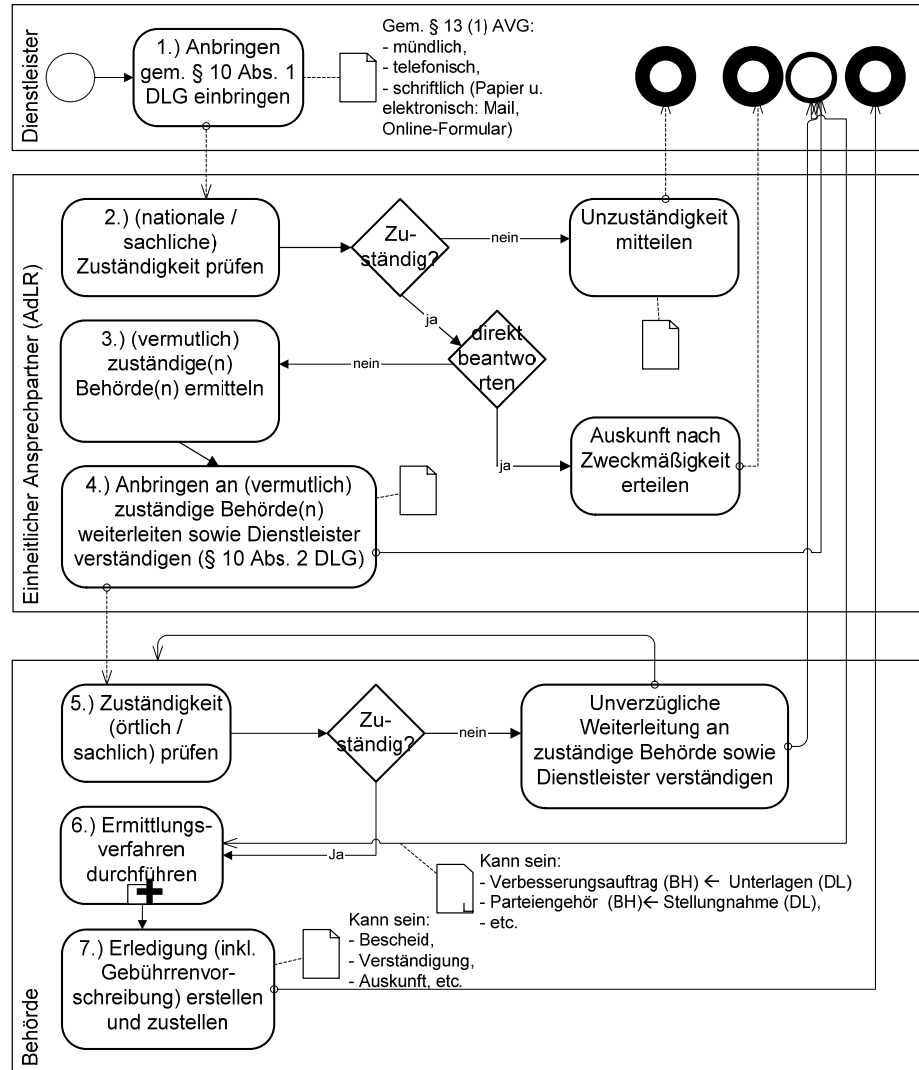
- Die EAP's sind bei den Ämtern der Landesregierung angesiedelt. Es gibt keinen zentralen Überbau
- Umsetzung der Mindestanforderungen bis Ende 2009
- Die von den EAP's und den zuständigen Behörden angebotene Information ist verbindlich. Ein Haftungsausschluss für elektronische Information (z.B: Internet) kann nicht geltend gemacht werden
- Anbringen und Zustellung per E-Mail sind möglich, soweit verfahrensrechtlich nicht Anderes vorgesehen ist.
- EAP muss auch bundesländerübergreifende Verfahren und Verfahren, die dem AVG unterliegen, entgegennehmen

Nicht erforderlich sind:

- Elektronische Abfrage des Verfahrensstandes
- Ein elektronisches Frage- und Antwortsystem
- Die elektronische Identifikation des Antragstellers
- Eine digitale Signatur beim Antragsteller (soweit nicht im jeweiligen Verfahren eine eigenhändige Unterschrift erforderlich ist)
- Die Prozessabbildung in der Elektronik
- Eine Verfahrensbündelung mittels Verlinkung zur Abwicklung der Verfahren
- Die zwingende Verwendung der Bürgerkarte



# DLRL-Arch-Austria / Musterprozess



# DLRL-Arch-Austria / Information



- Grundsätze
  - Im Normalfall Online
  - Online Versionierung für breit verwendete Infos
  - Infos grundsätzlich nur in deutsch, in begründeten Fällen in weiteren Sprachen
  
- Navigation
  - Zentrales EU-Portal – nationales Portal – EAP-Portal
  - Adresseingabe des EAP-Portals im Browser
  - EAP-Portal – Regionsauswahl – Verfahren – Behörde



# DLRL-Arch-Austria / Information-2



- **Allgemeine Information zu Struktur und Aufbau der EAP's**
- **Verfahrensübersicht auf Ebene des EAP**
  - **Gliederung nach Unternehmenssituationen, alphabetische Suche und A-Z-Liste**
  - **Infos**
    - **Bezeichnung des Verfahrens**
    - **Basisinformationen zum Verfahren**
    - **Zuständige Stelle**
  - **Verweis auf Leistungsbeschreibungen der Behörden**
  - **Technik:**
    - **CMS-Seiten**
    - **Elkat-Services (Leistungslisten, Zuständigkeitsfinder)**
  - **Qualifizierte Adressverzeichnisse als Basis**
- **National verfügbare öffentliche Register**
- **Rechtsbehelfe**
- **Serviceorganisationen für Dienstleistungserbringer und Dienstleistungsempfänger**
- **Informationen über Anforderungen an Dienstleistungserbringer in anderen Mitgliedsstaaten**

# DLRL-Arch-Austria / Information-3



- **Infos zur Verfahrensabwicklung**
  - **Angeboten von der zuständigen Behörde**
  - **Einheitliche Info über bundesgesetzliche Verfahren empfohlen**
  - **Im Normalfall online, in Fällen mit geringer Frequenz per Mail**
  - **Technik: Links, Content Syndizierung, Web-Services**
  - **Berücksichtigung der Grundsätze von [Ib 1.0.0](#)**
    - **Praxisbezogene Strukturierung und Benennung der Verfahren**
    - **Bürgerfreundliche und leicht verständliche Formulierungen (auch für Laien verständlich)**
    - **Juristisch korrekte Formulierung**
    - **Bei der Erstellung sollen u.a. sachkundige Juristen und Sachbearbeiter der zuständigen Behörden mitarbeiten.**

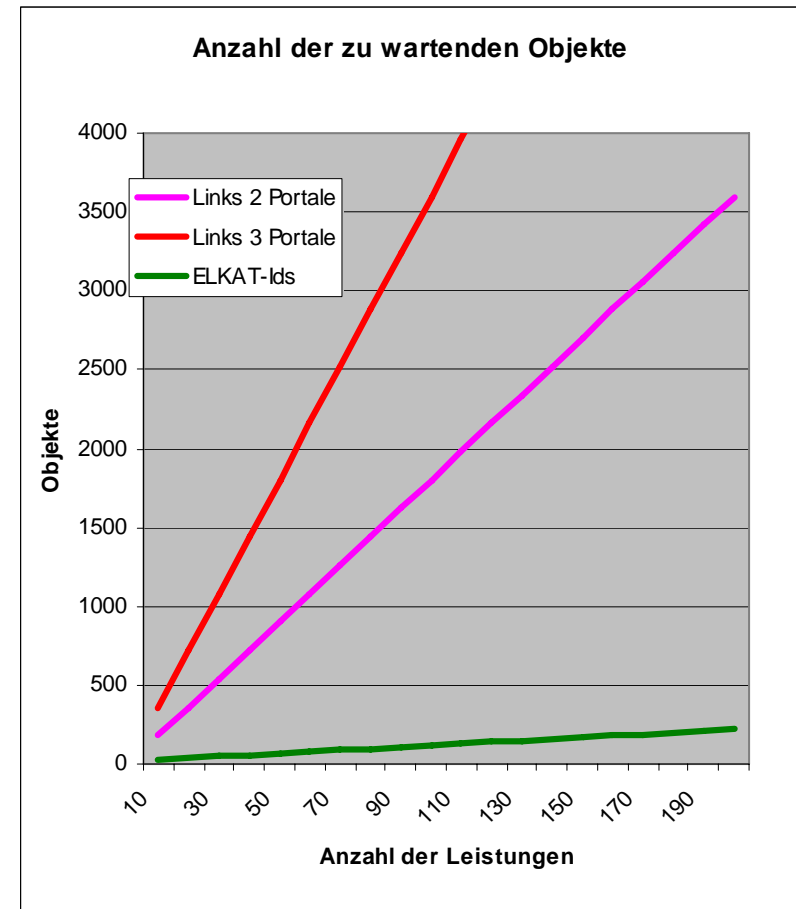
# ELKAT - Ausgangssituation



- Demo [Gewerbeanmeldung](#)
- Demo [Familienförderung](#)

## Linkwartung:

- 20 Leistgen, 18 BH's : 360 Links, 38 Ids (ELKAT)
- 200 Leistgen, 18 BH's: 3600 Links, 218 Ids (ELKAT)
- Aufwand für Linkwartung wächst mit der Anzahl der Portale
- Regionales Angebot nicht realisierbar



# Systematik / Technik



- Verteiltes System →..... (user egov, passw 2008)
- Einmalige Regionalisierung, regionale Verfahren, CI der Verwaltungsstelle
- Technik
  - http-Links
  - Content Syndication (frame include, php-include , RSS)
  - Web-Services
  - Web-Applications
  - URL Parameter zur Übermittlung der Region zwischen Portalen
- Services:
  - Leistungen zur Lebens- Unternehmenssituationen x (Web-Services)
  - Leistungsbeschreibung für eine Leistung x (http-Links, Content Synd., Web-Services, Web-Apps)
  - Zuständige Behörde für Leistung x in Region y (http-Links, Web-Apps)
  - Kontakt-Informationen zur Verwaltungsstelle x ( http-Links, Web-Apps)
  - Download aller Infos für eine bestimmte Leistung / Teilleistung

# DLRL-Arch-Austria / Anbringen



- **Anbringen**
  - E-Mail ist zulässig
  - Authentifizierung nur in Sonderfällen
  - El. Signatur nur wenn das Verfahren es erfordert
  - Allgemeines Anbringen empfohlen
  - Auf Beilagen verzichten, wenn Registerabfragen möglich sind
  
- **Weiterleitung an die Behörde**
  - E-Mail mit Empfangsbestätigung
  - Workflow-System
  
- **Formulare**
  - Minimum: formloses Anbringen
  - Normalfall: Download-Formular ÖNORM-konform
  - Hohe Frequenz: Online-Formular Styleguide-konform
  - Einheitliche Download-Formulare für bundesgesetzliche Verfahren empfohlen
  - Einheitliche Online-Formulare für zentralisierte Anwendungen

# DLRL-Arch-Austria / Zustellung/Backoffice



## Zustellung

- **Zustellung normaler Post per E-Mail ist zulässig, wenn die E-Mail-Adresse im Verfahren bekanntgegeben wurde**
- **Nachweisliche Zustellung über den behördlichen Zustellserv** (Reg. Von Ausländern im ERsB und Zustellserv)

## Backoffice - Anregungen

- **Web-Services für Firmenbuch, Vereinsregister und EKIS**
- **Verbesserung der Datenübermittlung zwischen OGR – ZGR – Firmenbuch – Finanzamt – Sozialversicherung**

# DLRL-Arch-Austria / Offene Fragen



- **Anerkennung ausländischer Dokumente**
- **Auflistung der von der Dienstleistungsrichtlinie umfassten bundesgesetzlich geregelten Verfahren mit den in ELKAT definierten Attributen**
- **Liste der Behördengruppen, welche über die EAP angesprochen werden können (AVG)**
- **Vernetzung der Adressinformationen**



# Umsetzung in der Steiermark



# Umsetzung in der Steiermark



- Elkat-Umsetzung, verbesserte CMS-Integration
- Adressinfos für Gemeinden und andere regionale Behörden
- Möglichkeit, Verordnungen der Gemeinden abzubilden
- E-Government-Funktionen in Gewerbe, Waffenregister und Wasserrecht
- Amtssignatur- und Zustellservice

