

E-Government-Architektur zur Dienstleistungsrichtlinie		White Paper
		Egov-dlrl 1.0.0
		Ergebnis der AG
Kurzbeschreibung	<p>Die Dienstleistungsrichtlinie sieht das Recht auf elektronische Information und elektronische Verfahrensabwicklung vor. Darüber hinaus ist die Verfügbarkeit elektronischer Information für Verbraucher vorgesehen.</p> <p>Das vorliegende Konzept beschreibt die Architektur-Elemente und -Komponenten, die für die Erfüllung dieser Verpflichtungen zum Einsatz kommen sollen.</p>	
Autor(en):	Grandits Franz	Projektteam / Arbeitsgruppe
		Egov-dlrl
Beiträge von:	Franz Koch	

Inhaltsverzeichnis

(1)	Rechtliche Grundlagen	4
(1.1)	Einheitliche Ansprechpartner	4
(1.2)	Recht auf Information	4
(1.3)	Unterstützung des EAP	5
(1.4)	Elektronische Verfahrensabwicklung	6
(1.5)	Unterstützung der Dienstleistungsempfänger (Art 21)	7
(1.6)	Vorgaben der LAD's	8
(2)	Ausgangslage	8
(3)	Verfahren gem. § 6 DLG (Einbringung über EAP)	10
(3.1)	Anbringen gem. § 6 beim EAP einbringen (DL)	11
(3.2)	Verfahren bei der zuständigen Stelle (ZS)	11
(4)	Recht auf elektronische Information	12
(4.1)	Navigation	12
(4.2)	Informationen auf Ebene des EAP	13
(4.3)	Information zur Verfahrensabwicklung	15
(5)	Elektronische Verfahrensabwicklung	16
(5.1)	Identifikation	16
(5.2)	Authentifizierung	16
(5.3)	Elektronische Signatur	16
(5.4)	Formulare	16
(5.5)	Anbringen	17
(5.6)	Weiterleitung vom EAP zur zuständigen Stelle	17
(5.7)	Elektronische Zustellung	18
(5.8)	Backoffice	18

E-Government Architektur zur Dienstleistungsrichtlinie

Die Dienstleistungsrichtlinie sieht das Recht auf elektronische Information und elektronische Verfahrensabwicklung vor. Darüber hinaus ist die Verfügbarkeit elektronischer Information für Verbraucher vorgesehen.

Das vorliegende Architekturkonzept geht von folgenden Grundsätzen aus:

- Für die Umsetzung der Verpflichtungen der Dienstleistungsrichtlinie sollen soweit möglich **keine eigens dafür konzipierten Komponenten und Systeme** zum Tragen kommen. In der elektronischen Abwicklung soll nicht zwischen Verfahren, die unter die Dienstleistungsrichtlinie fallen, und anderen Verfahren unterschieden werden.
- Bei der Erstellung der Architektur werden **bestehende Systeme und Konzepte der E-Government-Architektur berücksichtigt**.
- Für eine Reihe von Aufgabenstellungen stehen **mehrere Lösungsmöglichkeiten** zur Verfügung. Im Zusammenhang mit der Darstellung der Varianten wird auch beschrieben, mit welchem Minimum die Verpflichtungen erfüllt werden können.
- Die elektronischen Systeme sollen die Arbeit der für **die EAP** tätigen Organe so weit wie möglich **unterstützen** bzw. diese in ihrer Tätigkeit entlasten, um den Mehraufwand für die öffentliche Verwaltung in Grenzen zu halten. Die elektronische Abwicklung direkt mit den zuständigen Stellen ist möglichst attraktiv zu gestalten.
- Die Umsetzung der elektronischen Verfahren erfordert beträchtliche Investitionen. Diese Investitionen sollen **von einer möglichst großen Zahl** von Dienstleistungserbringern **genutzt werden**. Authentifizierungserfordernisse und Beilagen schränken diese Nutzung beträchtlich ein. Sie sind daher nur dort zu verlangen, wo dies unbedingt erforderlich ist.
- In einer Reihe von Punkten gibt es einen rechtlichen Klärungsbedarf. Möglicherweise gibt es auch noch zum Zeitpunkt der Umsetzung unterschiedliche Auffassungen. Da aber möglichst rasch mit der Realisierung der elektronischen Komponenten begonnen werden muss, geht das Konzept in diesen Punkten von **dokumentierten Annahmen** aus. Sollten nachfolgende Klärungen andere Ergebnisse als angenommen bringen, wird das Konzept nachjustiert.
- **Inländische und ausländische** Dienstleistungserbringer sind durch die elektronischen Systeme gleichermaßen zu unterstützen.
- Die große Zahl von Verfahren, welche von der Dienstleistungsrichtlinie umfasst werden, wird in vielen Fällen zu Problemen auch mit der Umsetzung der Minimalanforderungen führen. Eine Entwicklung weiterführender Elemente und Konzepte wird daher erst nach der ersten Phase ab 2010 sinnvoll sein. Diese Weiterentwicklung soll in Abstimmung mit dem Large Scale Pilot der Europäischen Kommission SPOCS (Simple Procedures Online für Crossborder Services) und STORK erfolgen.

(1) Rechtliche Grundlagen

Folgende Bestimmungen der Richtlinie sind für die E-Government-Architektur relevant:

(1.1) Einheitliche Ansprechpartner

1.1.1. Richtlinie Art 6

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Dienstleistungserbringer folgende Verfahren und Formalitäten über einheitliche Ansprechpartner abwickeln können:

- a) alle Verfahren und Formalitäten, die für die Aufnahme ihrer Dienstleistungstätigkeiten erforderlich sind, insbesondere Erklärungen, Anmeldungen oder die Beantragung von Genehmigungen bei den zuständigen Behörden, einschließlich der Beantragung der Eintragung in Register, Berufsrollen oder Datenbanken oder der Registrierung bei Berufsverbänden oder Berufsorganisationen;
- b) die Beantragung der für die Ausübung ihrer Dienstleistungstätigkeit erforderlichen Genehmigungen.

(2) Die Schaffung einheitlicher Ansprechpartner berührt nicht die Verteilung von Zuständigkeiten und Befugnissen zwischen Behörden innerhalb der nationalen Systeme.

1.1.2. DLG

§ 6. (1) Für den Anwendungsbereich dieses Bundesgesetzes wird ein einheitlicher Ansprechpartner beim Amt der Landesregierung eingerichtet. Im Verfahren erster Instanz können schriftliche Anbringen auch beim einheitlichen Ansprechpartner eingebracht werden.

(1.2) Recht auf Information

1.2.1. Richtlinie Art 7

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Dienstleistungserbringern und -empfängern über die einheitlichen Ansprechpartner folgende Informationen leicht zugänglich sind:

- a) die Anforderungen, die für in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Dienstleistungserbringer gelten, insbesondere bezüglich der Verfahren und Formalitäten für die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten;
- b) die Angaben über die zuständigen Behörden, einschließlich der für die Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten zuständigen Behörden, um eine direkte Kontaktaufnahme mit diesen zu ermöglichen;
- c) die Mittel und Bedingungen für den Zugang zu öffentlichen Registern und Datenbanken über Dienstleistungserbringer und Dienstleistungen;
- d) die allgemein verfügbaren Rechtsbehelfe im Falle von Streitigkeiten zwischen den zuständigen Behörden und den Dienstleistungserbringern oder -empfängern oder zwischen Dienstleistungserbringern und -empfängern oder zwischen Dienstleistungserbringern;
- e) die Angaben zu Verbänden oder Organisationen, die, ohne eine zuständige Behörde zu sein, Dienstleistungserbringer oder -empfänger praktisch unterstützen.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Dienstleistungserbringer und -empfänger von den zuständigen Behörden auf Anfrage Unterstützung in Form von Informationen über die gewöhnliche Auslegung und Anwendung der maßgeblichen Anforderungen gemäß Absatz 1 Buchstabe a erhalten können. Sofern angebracht, schließt diese Beratung einen einfachen Schritt-für-Schritt-Leitfaden ein. Die Informationen sind in einfacher und verständlicher Sprache zu erteilen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die in den Absätzen 1 und 2 genannten Informationen und Unterstützung in einer klaren und unzweideutigen Weise erteilt werden, aus der Ferne und elektronisch leicht zugänglich sind sowie dem neuesten Stand entsprechen.

(4) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die einheitlichen Ansprechpartner und die zuständigen Behörden alle Auskunfts- oder Unterstützungsersuchen gemäß den Absätzen 1 und 2 so schnell wie möglich beantworten und den Antragsteller unverzüglich davon in Kenntnis setzen, wenn sein Ersuchen fehlerhaft oder unbegründet ist.

(5) Die Mitgliedstaaten und die Kommission ergreifen begleitende Maßnahmen, um die Bereitschaft der einheitlichen Ansprechpartner zu fördern, die in diesem Artikel genannten Informationen auch in anderen Gemeinschaftssprachen bereitzustellen. Dies berührt nicht die Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Verwendung von Sprachen.

(6) Die Verpflichtung der zuständigen Behörden zur Unterstützung der Dienstleistungserbringer und -empfänger umfasst keine Rechtsberatung in Einzelfällen, sondern betrifft lediglich allgemeine Informationen darüber, wie Anforderungen gewöhnlich ausgelegt oder angewandt werden.

1.2.2. DLG

§ 7. (1) Die einheitlichen Ansprechpartner haben den Dienstleistungserbringern und -empfängern folgende allgemeine und aktuelle Informationen in klarer und leicht verständlicher Form sowie aus der Ferne und elektronisch leicht zugänglich zur Verfügung zu stellen:

1. Informationen über die Anforderungen für die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistung, die für im Bundesgebiet tätige Dienstleistungserbringer gelten, insbesondere über die dabei einzuhaltenden Verfahren und Formalitäten;
2. Informationen über die Behörden, die für Verfahren betreffend die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistung zuständig sind;
3. Informationen über
 - a) die Verfügbarkeit öffentlicher Register und Datenbanken über Dienstleistungserbringer und Dienstleistungen sowie
 - b) die Bedingungen des Zugangs zu diesen Registern und Datenbanken;
4. Informationen über Rechtsschutzeinrichtungen
 - a) gegen Entscheidungen der Behörden sowie
 - b) im Fall von Streitigkeiten zwischen Dienstleistungserbringern und -empfängern oder zwischen Dienstleistungserbringern;
5. Informationen über Stellen, die zwar keine Behörden sind, aber Dienstleistungserbringer oder -empfänger praktisch unterstützen, insbesondere die gesetzlichen beruflichen Vertretungen.

§ 9. (1) Die Behörde hat den Dienstleistungserbringern und -empfängern auf Anfrage in klarer und leicht verständlicher Form sowie aus der Ferne und elektronisch allgemeine und aktuelle Informationen über die gewöhnliche Auslegung und Anwendung der maßgeblichen Anforderungen gemäß § 7 Abs. 1 Z 1 zu erteilen.

(2) Die Behörde hat Anfragen nach Abs. 1 so schnell wie möglich zu beantworten oder die Dienstleistungserbringer und -empfänger in Kenntnis zu setzen, wenn die Anfrage fehlerhaft oder unbegründet ist.

(1.3) Unterstützung des EAP

§ 8. (1) Die Bundesminister oder Landesregierungen im Rahmen ihres gesetzmäßigen Wirkungsbereiches haben dem einheitlichen Ansprechpartner die nach § 7 Abs. 1 Z 1 bis 4 erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.

(2) Der Betreiber des Internetportals für Bürgerinnen und Bürger gemäß dem Unternehmensserviceportalgesetz, BGBl. I Nr. 52/2009, hat die Kontaktdaten der

Behörden gemäß § 7 Abs. 1 Z 2 dem einheitlichen Ansprechpartner elektronisch zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck haben die Behörden oder – sofern dies zwischen den Behörden und dem einheitlichen Ansprechpartner vereinbart wurde – jener einheitliche Ansprechpartner, in dessen Landesgebiet die Behörden ihren Sitz haben, dem Betreiber des Internetportals für Bürgerinnen und Bürger folgende Daten und deren Änderungen unverzüglich elektronisch zu übermitteln:

1. Postadresse;
2. Besucheradresse, soweit von der Postadresse unterschiedlich;
3. Telefonnummer;
4. Faxnummer, soweit vorhanden;
5. E-Mailadresse oder eine andere elektronische Kontaktadresse;
6. Webadresse, soweit vorhanden.

(3) Die in § 7 Abs. 1 Z 5 genannten Stellen haben dem einheitlichen Ansprechpartner die nach dieser Ziffer erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.

(4) Die Behörde hat dem einheitlichen Ansprechpartner die nach § 7 Abs. 4 erforderlichen Informationen so schnell wie möglich zur Verfügung zu stellen.

(1.4) Elektronische Verfahrensabwicklung

1.4.1. Richtlinie Art 8

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Verfahren und Formalitäten, die die Aufnahme oder die Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit betreffen, problemlos aus der Ferne und elektronisch über den betreffenden einheitlichen Ansprechpartner oder bei der betreffenden zuständigen Behörde abgewickelt werden können.

(2) Absatz 1 betrifft nicht die Kontrolle des Ortes der Dienstleistungserbringung oder die Überprüfung der vom Dienstleistungserbringer verwendeten Ausrüstungsgegenstände oder die physische Untersuchung der Eignung oder persönlichen Zuverlässigkeit des Dienstleistungserbringers oder seiner zuständigen Mitarbeiter.

(3) Die Kommission erlässt nach dem in Artikel 40 Absatz 2 genannten Verfahren Durchführungsbestimmungen zu Absatz 1 des vorliegenden Artikels, um die Interoperabilität der Informationssysteme und die Nutzung der elektronischen Verfahren zwischen den Mitgliedstaaten zu erleichtern, wobei auf Gemeinschaftsebene entwickelte gemeinsame Standards berücksichtigt werden.

1.4.2. DLG

§ 6 (3) Der einheitliche Ansprechpartner hat das Anbringen gemäß Abs. 1 ohne unnötigen Aufschub weiterzuleiten:

1. wenn für die Behandlung des Anbringens eine Behörde sachlich zuständig ist, deren Sprengel sich mit dem Landesgebiet zumindest teilweise deckt, an die zuständige Stelle;
2. ansonsten an einen anderen einheitlichen Ansprechpartner, der das Anbringen gemäß Z 1 weiterzuleiten hat. Der einheitliche Ansprechpartner hat den Einschreiter von einer solchen Weiterleitung zu verständigen.

§ 10. (1) Beim einheitlichen Ansprechpartner und bei der Behörde müssen die technischen Voraussetzungen im Sinne des § 13 Abs. 2 AVG vorliegen, damit Anbringen in elektronischer Form eingebracht werden können.

(2) Bei der Behörde müssen die technischen Voraussetzungen vorliegen, damit Zustellungen, die sie beabsichtigt durchzuführen, auch elektronisch nach den Bestimmungen des 3. Abschnitts des Zustellgesetzes, BGBl. Nr. 200/1982, erfolgen können.

§ 11. (1) An Stelle von Originaldokumenten oder beglaubigten Kopien kann der Dienstleistungserbringer

1. gemäß Abs. 2 erstellte und signierte elektronische Kopien oder
 2. elektronische Kopien, deren Übereinstimmung mit dem Originaldokument durch eine dafür zuständige Stelle eines anderen EWR-Staates elektronisch bestätigt wurde,
- vorlegen.

(2) Dienstleistungserbringer können bei der Behörde nach Maßgabe der vorhandenen technischen Voraussetzungen elektronische Kopien von Originaldokumenten anfertigen lassen. Die Übereinstimmung der elektronischen Kopie mit dem Original ist durch eine Amtssignatur im Sinne des § 19 des E-Government-Gesetzes, BGBl. I Nr. 10/2004, zu bestätigen.

(1.5) Unterstützung der Dienstleistungsempfänger (Art 21)

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Dienstleistungsempfänger in ihrem Wohnsitzstaat folgende Informationen erhalten:

- a) allgemeine Informationen über die in anderen Mitgliedstaaten geltenden Anforderungen bezüglich der Aufnahme und der Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten, vor allem solche über den Verbraucherschutz;
- b) allgemeine Informationen über die bei Streitfällen zwischen Dienstleistungserbringer und -empfänger zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe;
- c) Angaben zur Erreichbarkeit der Verbände und Organisationen, die den Dienstleistungserbringer oder -empfänger beraten und unterstützen können, einschließlich der Zentren des Netzes der europäischen Verbraucherzentren. Sofern angebracht umfasst die Beratung der zuständigen Behörde einen einfachen Schritt-für-Schritt-Leitfaden. Die Informationen und Unterstützung müssen in einer klaren und unzweideutigen Weise erteilt werden, aus der Ferne und elektronisch leicht zugänglich sein und dem neuesten Stand entsprechen.

(2) Die Mitgliedstaaten können die in Absatz 1 genannte Aufgabe den einheitlichen Ansprechpartnern oder jeder anderen Einrichtung, wie beispielsweise den Zentren des Netzes der europäischen Verbraucherzentren, den Verbraucherverbänden oder den Euro Info Zentren, übertragen. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die Angaben zur Erreichbarkeit der benannten Einrichtungen mit. Die Kommission leitet sie an die anderen Mitgliedstaaten weiter. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die Angaben zur Erreichbarkeit der benannten Einrichtungen mit. Die Kommission leitet sie an die anderen Mitgliedstaaten weiter.

(3) Zur Erfüllung der in den Absätzen 1 und 2 genannten Anforderungen wendet sich die angerufene Einrichtung erforderlichenfalls an die zuständige Einrichtung des betreffenden Mitgliedstaates. Letztere übermittelt die angeforderten Informationen so schnell wie möglich der ersuchenden Einrichtung, die sie an den Dienstleistungsempfänger weiterleitet. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass diese Einrichtungen einander unterstützen und effizient zusammenarbeiten. Sie treffen gemeinsam mit der Kommission die praktischen Vorkehrungen zur Durchführung des Absatzes 1.

(4) Die Kommission erlässt nach dem in Artikel 40 Absatz 2 genannten Verfahren Durchführungsbestimmungen für die Absätze 1, 2 und 3 des vorliegenden Artikels, die unter Berücksichtigung gemeinsamer Standards die technischen Modalitäten des Austauschs von Informationen zwischen den Einrichtungen der verschiedenen Mitgliedstaaten **und insbesondere die Interoperabilität der Informationssysteme** regeln.

(1.6) Vorgaben der LAD's

Die Landesamtsdirektoren haben sich in den Sitzungen am 16.3.2007, am 3.4.2008, am 26.6.2008 und am 16.4.2009 mit der Frage der Dienstleistungsrichtlinie beschäftigt und folgende Kernaussagen getroffen:

- Die Landesamtsdirektorenkonferenz spricht sich dafür aus, die nach der Binnenmarktrichtlinie 2006/123/EG vorzusehenden Einheitlichen Ansprechpartner bei den Ämtern der Landesregierungen einzurichten.
- Für eine fristgerechte Umsetzung sind erforderlich:
 - Klärung, welche in die Gesetzgebungskompetenz des Bundes fallenden Verfahren dem Anwendungsbereich der Richtlinie unterliegen, sowie Anpassung der betroffenen Regelungen bis Ende des Jahres 2008
 - Klärung der in den Art. 6 und Art. 7 der Richtlinie normierten Mindestanforderungen über die Einheitlichen Ansprechpartner sowie der in Art. 8 der Richtlinie normierten Mindestanforderungen für die elektronische Verfahrensabwicklung
 - Erarbeitung einer Umsetzungsgesetzgebung, die sich an den Mindestanforderungen orientiert und eine Abwicklung der Verfahren nach den Mindestanforderungen der Richtlinie ab Jänner 2010 ermöglicht
 - Einrichtung eines Multiprojektmanagements, damit die unterschiedlichen Aktivitäten überwacht und gesteuert werden können, sowie einer entsprechenden elektronischen Dokumentation
- folgende Punkte sind keinesfalls zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie erforderlich:
 - Elektronisches Frage- und Antwortsystem
 - Elektronische Identifikation
 - Digitale Signatur
 - Prozessabbildung in der Elektronik
 - Verfahrensbündelung mittels Verlinkung zur Abwicklung der Verfahren
 - Zwingende Verwendung der Bürgerkarte
- Die Landesamtsdirektoren gehen davon aus, dass help.gv.at nur das übergeordnete Einstiegsportal ist, von dem aus sofort zu den Inhalten der Länder verlinkt wird.

(2) Ausgangslage

Im Bereich der Gebietskörperschaften gibt es ein gutes Informationsangebot, allerdings ist nur ein geringer Teil der vom Art 7 der

Dienstleistungsrichtlinie umfassten Verfahren in ausreichendem Umfang dokumentiert.

Darüber hinaus sind eine Reihe von weiteren Fragen rechtlich zu klären.

Damit eine fristgerechte Umsetzung erfolgen kann, muss die technische Konzeption parallel zur Klärung rechtlicher Fragen erfolgen. Für die noch nicht final erfolgten Klärungen, werden, soweit erforderlich, Annahmen getroffen. Falls die Klärung die Annahmen nicht bestätigt, wird das Konzept entsprechend nachjustiert.

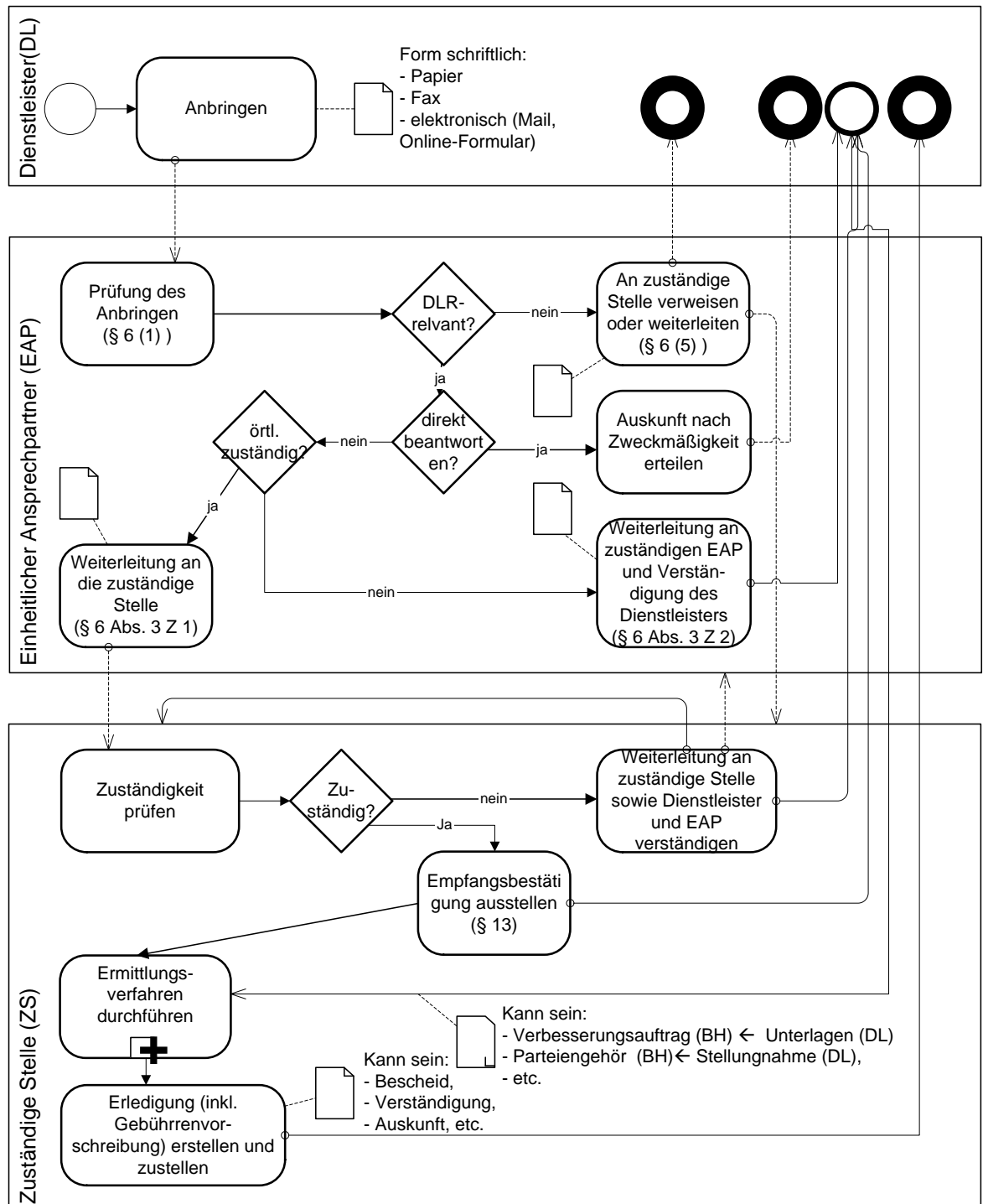
Annahmen:

- Die EAP's sind bei den Ämtern der Landesregierung angesiedelt. Es gibt keinen zentralen Überbau.
- 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.
- Eine elektronische Abfrage des Verfahrensstandes ist nicht erforderlich.
- EAP muss auch bundesländerübergreifende Verfahren entgegennehmen.

Nicht erforderlich sind:

- 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

(3) Verfahren gem. § 6 DLG¹ (Einbringung über EAP)



¹ Ablauf eines Verfahrens über den einheitlichen Ansprechpartner gem. § 6 Dienstleistungsgesetz - DLG, basierend auf der Regierungsvorlage, Stand vom 28.7.2009

Beschreibung der wesentlichen Prozesse.

(3.1) Anbringen gem. § 6 beim EAP einbringen (DL²)

Die im Rahmen der Verfahrensabwicklung erforderlichen Tätigkeiten des EAP sind gemäß § 6 DLG geregelt.

3.1.1. Weiterleitung des Anbringens (EAP)

Auf Grund der dem EAP zugedachten Funktion der „Poststelle“ beschränkt sich seine Tätigkeit auf die Weiterleitung eines Anbringens

→ an zuständige Stelle (§ 6 Abs. 2 Z 1 bzw. § 6 Abs. 5 Z 1)

→ an anderen EAP (§ 6 Abs. 2 Z 2)

3.1.2. Auskunft nach Zweckmäßigkeit erteilen

Diese Tätigkeit bezieht sich auf die Beantwortung eines Informationsanbringens eines DL (beispielsweise: welche Behörde ist für ein Verfahren X am Standort Y zuständig). Solche und ähnliche Anbringen werden nach Zweckmäßigkeit durch den EAP selbst beantwortet.

(3.2) Verfahren bei der zuständigen Stelle (ZS)

Die in der Prozessgrafik dargestellten Tätigkeiten sind auf Basis des AVG modelliert.

Auf Basis des DLG sind zusätzlich folgende Tätigkeiten (Anforderungen) erforderlich:

3.2.1. Ausstellung einer Empfangsbestätigung gem. § 13 DLG

3.2.2. Zustellung gem. Abschnitt 3 (Elektronische Zustellung) des ZustG (gem. § 10 Abs. 2 DLG)

² DL ... Dienstleister

(4) Recht auf elektronische Information

Der Art 7 beschreibt die Informationsverpflichtungen der Mitgliedsstaaten.

Elektronische Informationen sollen im Normalfall online über das Internet verfügbar sein. Im Rahmen dieses Konzeptes wird primär auf Online-Informationen eingegangen.

Eine Versionierung durch technische oder org. Maßnahmen beim ursprünglichen Info-Lieferanten ist sicherzustellen, damit Rechtsstreitigkeiten zweifelsfrei geklärt werden können.

Eine Online verfügbare Versionierung ist anzustreben, wird aber zu Beginn Umsetzung nicht realisierbar sein.

Die Informationen müssen grundsätzlich nur in deutsch verfügbar sein. In begründeten Fällen empfiehlt sich jedoch die Verfügbarkeit von wesentlichen Informationen in weiteren Sprachen.

(4.1) Navigation

Für die Navigation zu EAP-Portalen werden folgende Möglichkeiten angeboten:

- Navigation von einem zentralen EU-Portal über das nationale Portal (help.gv.at mit neutraler Domäne) zu den Portalen der EAP's.
- Navigation zum EAP bzw. zu den Verfahren über eine Regionsauswahl (Bundesland bzw. Gemeinde ev. Ortschaft).
- Eingabe der Adresse des EAP direkt im Browser. Folgende Adressen werden empfohlen:
 - www.eap.gv.at für das nationale Portal
 - eap.bundesland.gv.at für das Web-Portal des jeweiligen EAP (laut Domänenpolicy der gv-Domäne)
 - [eap@ bundesland.gv.at](mailto:eap@bundesland.gv.at) als E-Mail-Adresse für den jeweiligen EAP
 - zusätzlich soll das Ergebnis des Branding-Projektes berücksichtigt werden)

Folgende Inhalte werden am nationalen Portal angeboten:

- Grundsätzliche Informationen über die Einheitlichen Ansprechpartner in Österreich
- Eine Landkarte mit der Möglichkeit, über die Anwahl des Landes zum jeweiligen EAP zu gelangen
- Die Möglichkeit, mit einer Suche im Ortschaftsverzeichnis zum jeweiligen EAP zu gelangen
- Die Wappen der Bundesländer

(4.2) Informationen auf Ebene des EAP

Der EAP bietet jeweils für seine Region folgende Informationen zu den dienstleistungsrelevanten Verfahren an

- Verfahrensinformationen (Basisinformationen)
- Informationen über öffentliche Register
- Informationen zu Rechtsbehelfen
- Verweis zu Serviceorganisationen für Dienstleister und Konsumenten

4.2.1. Übersicht über die Verfahren

Empfohlen wird eine Gruppierung der Verfahrenlisten nach Unternehmenssituationen (Is 1.3.0), eine A-Z-Liste und eine Suche nach verfahrensspezifischen Begriffen.

Nach der ersten Phase der Umsetzung ist zu verifizieren, welche weiteren Strukturierungsmerkmale bzw. Suchmöglichkeiten sinnvoll und umsetzbar sind.

Eine Gliederung der Verfahren nach Organisationen bzw. Organisationseinheiten wird nicht als ausreichend zur Erfüllung der Anforderungen der Dienstleistungsrichtlinie betrachtet. Eine Navigation zum gewünschten Verfahren muss möglich sein, ohne die zuständige Behörde zu kennen.

Die Darstellung von Verfahrenlisten unterhalb dieser Gruppierung erfolgt auf Basis der Struktur der gesetzlichen Regelungen (z.B. Gewerbe, Veranstaltung etc.)

Dafür stehen 2 technische Möglichkeiten zur Verfügung

- a) Informationen, welche im jeweiligen CMS des EAP gewartet werden
- b) Elkat-(Web)-Services (siehe ELKAT 1.0.0)

4.2.2. Basisinformationen

Die Basisinformation beschreibt die Anforderungen an den Dienstleistungserbringer (Art. 7.1) und besteht aus den Elementen „Bezeichnung des Verfahrens“, „Allgemeine Informationen“ (allgemeine Beschreibung des Verfahrens, Kurzinformation), „Voraussetzungen“ „zuständige Stellen“ und falls gesetzlich geregelt „Fristen“. Diese Struktur entspricht einem Auszug aus der detaillierten Verfahrensinformation entsprechend dem Ib-Dokument. Der Informationsgehalt ergibt sich aus dem jeweiligen Gesetz und wird von der obersten zuständigen Behörde im jeweiligen Vollzugsbereich definiert. Die Abstimmung der Inhalte mit Vertretern der Stellen, welche die Leistungen vollziehen, wird empfohlen.

Bei der Aufbereitung der Information durch den ursprünglichen Lieferanten ist darauf zu achten, dass diese auch ohne Links vollständig und inhaltlich korrekt ist.

4.2.3. Information zur Zuständigkeit

Die Abfrage der Zuständigkeit liefert als Ergebnis die zuständige Stelle.

Eine textliche Beschreibung und ein Verweis zu einem Adressverzeichnis gilt als Minimalanforderung. Das Adressverzeichnis kann neben den Adressdaten für jede Stelle auch die Angabe der örtlichen Zuständigkeit beinhalten.

Die Möglichkeit zur Auswahl einer Region (Gemeinde oder Ortschaft) und die Verfügbarkeit einer Web-Anwendung zur Ermittlung der Zuständigkeit wie in ELKAT beschrieben wird für die von der Dienstleistungsrichtlinie umfassten Organisationsbereiche empfohlen (Parameter: Verfahrenskürzel, GKZ). Eine Mitführung dieser regionalen Information und eine Übermittlung zwischen den Portalen über URL-Parameter kann darüber hinaus den Benutzerkomfort erhöhen, weil eine mehrfache Auswahl der Region nicht mehr notwendig ist.

4.2.4. Zugang zu öffentlichen Registern

Die Informationen über die Mittel und Bedingungen für den Zugang zu nationalen öffentlichen Registern und Datenbanken über Dienstleistungserbringer und Dienstleistungen sind von den jeweiligen Registerbetreibern zur Verfügung zu stellen und enthalten die Punkte

- Inhalt
- Betreiber
- Zugang
- Kosten
- Link zur Registerabfrage

Auf den EAP-Seiten wird jeweils eine Liste von Registern getrennt nach nationalen Registern und regionalen Registern des jeweiligen EAP dargestellt. Von dieser Liste wird auf die oben angeführte Beschreibung des jeweiligen Registers verlinkt.

4.2.5. Austausch von Adressinformationen zwischen zuständigen Stellen, den EAP's und help.gv.at

Für den Austausch von Adressinformationen ist keine besondere technische Form als Mindestanforderung vorgesehen.

4.2.6. Information zu Rechtsbehelfen

Die Informationen über die allgemein verfügbaren Rechtsbehelfe im Falle von Streitigkeiten zwischen den zuständigen Stellen und den

Dienstleistungserbringern oder -empfängern oder zwischen Dienstleistungserbringern sind laut § 8 (1) DLG vom jeweiligen Bundesminister im Rahmen seines gesetzlichen Wirkungsbereiches (z.B. BK für den Bereich des AVG, BM für Justiz für den Bereich der ZPO) zur Verfügung zu stellen und werden auf den EAP-Seiten eingebunden.

4.2.7. Information zu Serviceorganisationen

Es wird zu einer Liste von Serviceorganisationen für Dienstleister und Konsumenten verlinkt.

4.2.8. Unterstützung der Dienstleistungserbringer und Dienstleistungsempfänger (Art 21)

Zur Umsetzung des Art. 21 der Dienstleistungsrichtlinie ist für die Unterstützung von Unternehmern, die Empfänger von Dienstleistungen sind, eine Verlinkung zur WKÖ und zur Unterstützung von Konsumenten, die Empfänger von Dienstleistungen sind, eine Verlinkung zum Verein für Konsumentinformation einzurichten.

(4.3) Information zur Verfahrensabwicklung

Detaillierte Informationen zur Verfahrensabwicklung (Art 7.2.) werden von der zuständigen Stelle zur Verfügung gestellt. In den gängigen Verfahren wird diese Information online im Web angeboten werden. Zur leichteren Auffindbarkeit wird eine entsprechende Verlinkung von der jeweiligen EAP-Seite über die Verfahrensbezeichnung auf die Verfahrensbeschreibungen (Detailinformation) der Stellen seiner Region empfohlen. Der Abruf der rechtlich verbindlichen Information kann eine vorhergehende Regionalisierung oder die Auswahl der jeweiligen Stelle erforderlich machen.

In Fällen mit sehr geringer Häufigkeit, kann die Information auch asynchron nach Rückfrage (z.B. per E-Mail) zur Verfügung gestellt werden.

Eine Strukturierung der Beschreibungen nach Ib 1.0.0 wird empfohlen, wobei für die Elemente „Allgemeine Informationen“, „Voraussetzungen“, „zuständige Stelle“ und „Fristen“ dieselbe Textierung wie in der Basisinformation verwendet werden sollte.

Die Verwendung derselben Information für österreichweit einheitlich geregelte Verfahren wird empfohlen.

Folgende technische Umsetzungsvarianten können dafür verwendet werden

- a) Links (z.B. zu zentralen Leistungsbeschreibungen)
- b) Content Syndizierung
- c) Web-Services (siehe ELKAT)

Für die Varianten a) und b) wird eine Adressierung über eine Leistungsidentifikation laut ELKAT empfohlen.

(5) Elektronische Verfahrensabwicklung

(5.1) Identifikation

Die Identifikation von natürlichen und juristischen Personen wird wie bisher über Attribute in den Formularen vorgenommen.

(5.2) Authentifizierung

Eine Authentifizierung ist nur dann vorzunehmen, wenn das Verfahren es erfordert (z.B. wenn in Verfahrensdaten Einsicht genommen wird).

Als Authentifizierungsmethoden kommen beispielsweise in Betracht:

- Bürgerkarte bei natürlichen Personen bzw. Bürgerkarte und Vollmacht bei juristischen Personen. Die Erweiterung des Vollmachtskonzepts auf strukturierte Kriterien wie Leistungsbereiche, Leistungsgruppen bzw. Portalverbundsanwendungen wird empfohlen, um eine automatische Verarbeitung wie bei der Zustellung zu ermöglichen.
- Authentifizierung über ein Unternehmensserviceportal
- Spezifische Authentifizierung in den jeweiligen Systemen

(5.3) Elektronische Signatur

Eine elektronische Signatur beim Dienstleistungserbringer ist dann erforderlich, wenn das Verfahren eine eigenhändige Unterschrift erfordert. In allen anderen Fällen wird empfohlen, auf die elektronische Unterschrift zu verzichten, um keine weiteren Zugangshürden zum elektronischen Verfahren zu errichten.

(5.4) Formulare

Die technische Minimalanforderung wird durch ein formloses Anbringen auf Grund der Verfahrensbeschreibung abgedeckt. Diese Form wird jedoch nur in Fällen mit sehr geringer Frequenz sinnvoll sein, weil sie einen hohen Aufwand durch Rückfragen und Nachforderung von Informationen sowohl beim Dienstleistungserbringer als auch in der Verwaltung verursacht.

Für den Normalfall werden folgende Empfehlungen ausgesprochen:

- Download-Formulare basierend auf der Önorm
- in Fällen mit entsprechender Frequenz Online-Formulare basierend auf dem E-Government Styleguide stg 2.0
- einheitliche Download-Formularen für österreichweit einheitlich geregelte Verfahren

- einheitliche Online-Formulare für Verfahren, die von einer zentralen Fachanwendung unterstützt werden

(5.5) Anbringen

Die Einbringung per E-Mail ist zulässig, wenn keine Authentifizierung erforderlich ist.

Ein allgemeines Anbringen über ein Online-Formular für die Verfahren ohne spezielle Online-Formulare wird empfohlen, weil

- das Anbringen automatisch an die zuständige Stelle übermittelt werden kann und
- die Übermittlung einer Eingangsbestätigung möglich ist.

Auf die Übermittlung von Beilagen sollte verzichtet werden, wenn diese durch Registerabfragen ersetzt werden können. Voraussetzung für eine derartige Ersatzregelung ist eine kostenfreie Abfrage durch die Behörden bzw. eine Pauschalisierung der Abfragegebühren sowie die Verfügbarkeit von Web-Services.

Wenn Beilagen nicht durch Registerabfragen ersetzt werden können, liegt es im Ermessen der Behörde, ob mit einer elektronischen Kopie das Auslangen gefunden wird oder ob eine Beglaubigung dieser Kopie bzw. elektronische bestätigte Kopie erforderlich ist. Dasselbe gilt für eine Übersetzung der Originalurkunde.

(5.6) Weiterleitung vom EAP zur zuständigen Stelle

Die Übermittlung erfolgt über ein Workflow-System falls ein einheitliches System für EAP und zuständige Stelle bzw. die Implementierung von elak-trans 1.0 zur Verfügung steht.

In den anderen Fällen erfolgt die Übermittlung per E-Mail oder einen elektronischen Antragseingang. Eine Bestätigung des Eingangs durch die zuständige Stelle ist erforderlich, um Probleme durch verlorengegangene (SPAM, Viren) bzw. Viren zu vermeiden. Um Probleme und Mehraufwendungen durch Medienbrüche zu vermeiden, wird empfohlen, dass alle Stellen, die Verfahren vollziehen, welche von der Dienstleistungsrichtlinie umfasst werden über eine E-Mail-Adresse oder eine Adresse für einen elektronischen Antragseingang verfügen.

Damit eine problemlose und zuverlässige Weiterleitung an die zuständigen Stellen gewährleistet werden kann, sollte dokumentiert werden, welche Verfahren von der Dienstleistungsrichtlinie umfasst sind und welche Stellen diese Verfahren vollziehen. Diese Dokumentation ist primär für interne Zwecke gedacht. Eine besondere technische Form bzw. Strukturierung ist dafür nicht erforderlich, es kann aber das ELKAT-Konzept verwendet werden, weil durch den interoperablen Online-Zugriff aufwändige Rückfragen eingespart werden können.

Die einzelnen EAP's sollten diese Dokumentation aus Gründen der Effizienz jeweils für ihre Region führen. Für regionsüberschreitende

Verfahren sollte auf die Zusammenarbeit zwischen den EAP's zurückgegriffen werden.

(5.7) Elektronische Zustellung

Eine Zustellung per E-Mail ist zulässig, wenn verfahrensrechtlich nichts anderes vorgesehen ist und die E-Mail-Adresse des Empfängers im Verfahren als Zustelladresse bekanntgegeben worden ist.

Ist im Verfahren eine nachweisliche Zustellung erforderlich, ist nach bestehender Rechtslage ausschließlich ein in Österreich zugelassener elektronischer Zustelldienst (§ 29f ZustellG) zu verwenden. Wenn ein Antragsteller nicht mit seiner Bürgerkarte oder seiner interoperablen eID beim österreichischen Zustelldienst angemeldet ist, dann erfolgt die konventionelle nachweisliche Zustellung nach den völkerrechtlichen und europarechtlichen Rahmenbedingungen entsprechend dem Zustellgesetz.

(5.8) Backoffice

Neben der Verbesserung der Front-Office-Funktionen sollten auch Verbesserungen im Backoffice Bereich vorgenommen werden. Davon profitieren nicht nur die Dienstleister durch eine raschere Abwicklung sondern auch die Verwaltung durch geringeren Aufwand.

Beispiele für derartige Optimierungen sind:

- Umstellung der 3270-Anwendung für die Abfrage des zentrale Gewerberegister auf eine Web-Anwendung im Portalverbund
- Verbesserung des Web-Service für den Zugriff zum zentralen Gewerberegister um weitere Suchparameter (dzt. nur ZGR-Nummer) und Aufhebung der Kostenpflicht für Behörden
- Einrichtung von Web-Services zum Abruf der Grunddaten von Firmenbuch, Vereinsregister und EKIS
- Verbesserung des Zusammenspiels zwischen örtlichem und zentralen Gewerberegister sowie weiteren vom ZGR belieferten Systemen (Firmenbuch, Finanzamt, Sozialversicherung etc.)