



E-GOV A-Z

Digitales Österreich

Inhalt

→	1 MISSION STATEMENT	03
→	2 GESCHICHTE DES E-GOVERNMENT	05
→	3 WAS BEDEUTET DIGITALE VERWALTUNG?	08
→	4 E-GOVERNMENT INTERNATIONAL	10
→	5 DIGITALISIERUNGSSTRATEGIEN	12
→	6 SCHLÜSSELTECHNOLOGIEN	14
→	7 DIGITALE VERNETZTE SERVICES	16
→	8 DIGITALE WEB-SERVICES	18
→	9 WIRKUNGSFELDER: BÜRGERINNEN UND BÜRGER	20
→	10 WIRKUNGSFELDER: UNTERNEHMEN	22
→	11 WIRKUNGSFELDER: VERWALTUNG	24
→	12 GREMIEN UND ORGANISATIONEN	26
→	13 BETEILIGUNG DER ÖFFENTLICHKEIT	28



Mission
Statement

Herzlich willkommen im E-GOV A-Z - Digitales Österreich!

- Die Republik Österreich ist stolz darauf, eine der fortschrittlichsten Verwaltungen der Welt zu haben. Das ist auch der Anspruch, den wir an das digitale E-Government stellen: Die Verwaltung soll dadurch noch niederschwelliger und benutzerfreundlicher werden.

Dank einer frühen Weichenstellung, einer konsequenten Strategie und einer vorausschauenden Planung seit den frühen 2000er Jahren konnte die österreichische Verwaltung auf die nächste – digitale – Ebene gehoben werden.

Erfolgsbeispiele sind etwa die Bürgerkarte und ihre Weiterentwicklung als elektronischer Ausweis, die ID Austria, das Webportal für Steuerangelegenheiten FinanzOnline oder die Smartphone-App „Digitales Amt“ mit einer Vielzahl digitaler Amtsservices, die somit immer und überall genutzt werden können.

Das E-GOV A-Z - Digitales Österreich dient als Nachschlagewerk, in dem die wichtigsten Begriffe und Entwicklungen mit E-Government-Bezug erklärt und die essenziellen nationalen und internationalen Strategien beschrieben werden. Das vorliegende PDF dient hierbei als Kurzversion der vollständigen Online-Variante.

Gleichzeitig will das E-GOV A-Z - Digitales Österreich aufzeigen, wie es gelingen soll, die Verwaltung in Österreich nicht nur weiter zu verbessern, sondern vor allem noch näher an die Menschen zu bringen.

Wir wünschen viel Freude bei der Lektüre!

Bundeskanzleramt Österreich

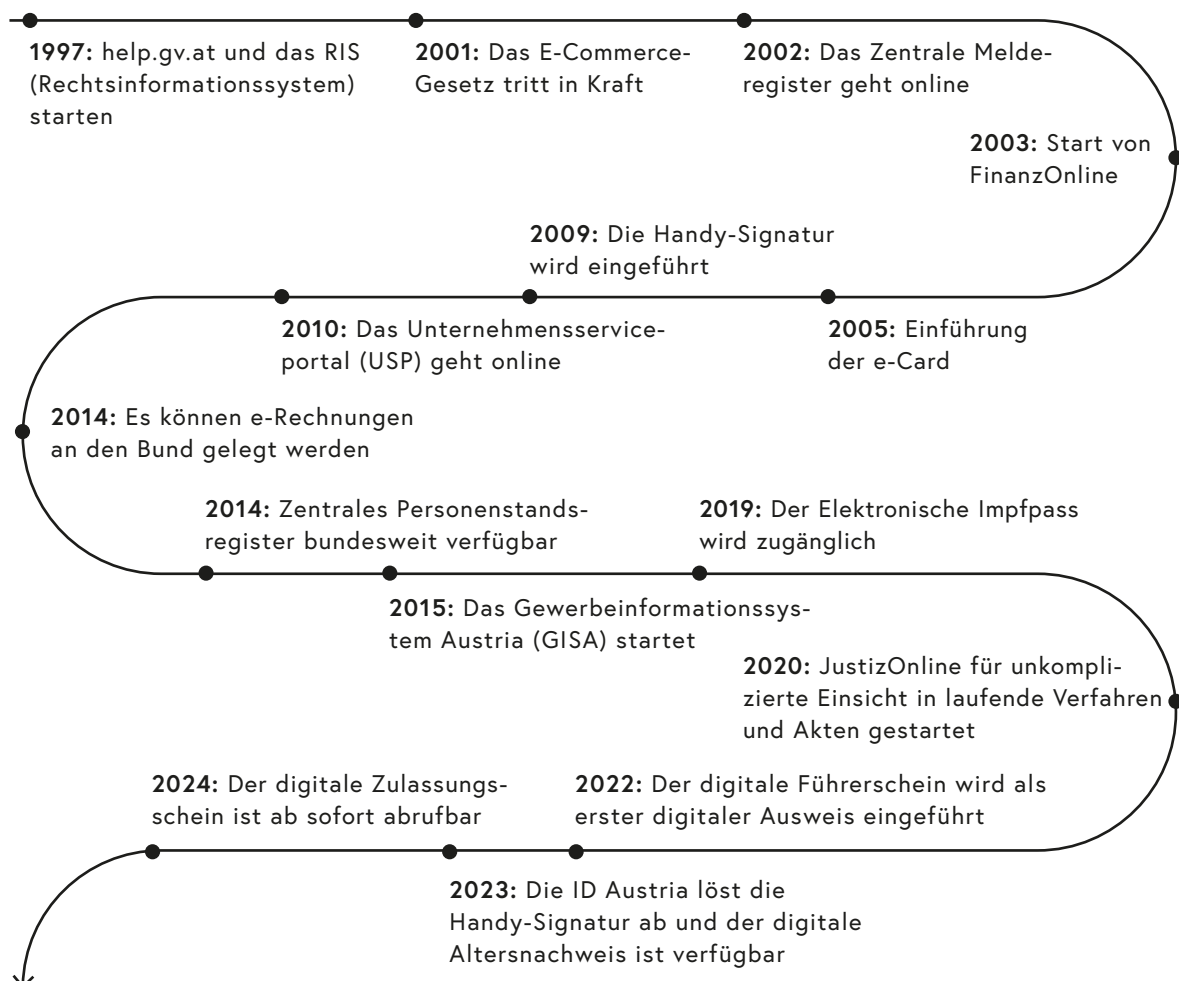
Geschichte des E-Government



Geschichte des E-Government

→ Das Internet hat jeden Bereich des Lebens verändert – so auch, wie Amtswege eingeleitet und abgewickelt werden können. Die Republik Österreich gehört international im Bereich des E-Government zu den Vorreitern und war von Anfang an dahinter, die Digitalisierung nicht nur voranzutreiben, sondern digitale Services aktiv für ihre Bürgerinnen und Bürger zugänglich zu machen.

Die Geschichte des E-Government in Österreich im Überblick:



Die Ausweitung und der Zugang zum E-Government sollen auch in den nächsten Jahren noch stärker forciert werden. Innerhalb der Bevölkerung ist es allerdings schon jetzt angekommen. Laut letzten Auswertungen der Statistik Austria nutzen über 95 Prozent der Österreicherinnen und Österreicher zumindest einen Behördendienst online und wollen dies auch weiterhin tun. Das macht sich auch beim EU-weiten „E-Government-Benchmark“ bemerkbar: Österreich liegt hier im oberen Mittelfeld.



Was bedeutet
digitale
Verwaltung?



Was bedeutet digitale Verwaltung?

- Die Mission der digitalen Verwaltung ist seit dem Beginn der Digitalisierung stets die gleiche geblieben: Behörden und deren Dienstleistungen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen – und das über den traditionellen Weg hinaus.

Neben der Vereinfachung von Behördengängen und Verfahren ist die digitale Verwaltung auch ein wichtiges Instrument, um die demokratische Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen. Wenn Services digital und damit zeit- und ortsunabhängig genutzt werden können, werden sie auch von mehr Menschen in Anspruch genommen.

Voraussetzung für einen geordneten Ablauf der digitalen Verwaltung ist neben der notwendigen gesetzlichen Verankerung vor allem eine gute Koordination.

In der E-Government-Kooperation „BLSG“ (Bund-Länder-Städte-Gemeinden) laufen alle E-Government-Projekte der Republik zusammen. Der Zweck dieser Kooperation ist eine einheitliche Vorgehensweise, der direkte Austausch zu aktuellen Themen und aktive Kommunikation. Inhalte sowie übergreifende Standards, Schnittstellen, Kooperationsprojekte und gemeinsame Roadmaps werden zudem in unterschiedlichsten weiteren Gremien und Arbeitsgruppen behandelt.

Das E-Government-Gesetz als Herzstück des österreichischen E-Government-Rechts trat mit 1. März 2004 in Kraft. Gemeinsam mit der digitalen Identifikation durch die ID Austria sind zahlreiche Amtsservices – vom Antrag bis zur Erledigung – heute online möglich. Die elektronische Zustellung macht den Gang aufs Postamt überflüssig und spart somit Zeit und Geld.



E-Government
International

4

E-Government International

- Einfach und niederschwellig – die Etablierung des E-Government bietet viele Vorteile und verfolgt ein länderübergreifendes Ziel: die digitale Interaktion der Bürgerinnen und Bürger mit Behörden sowie vereinfachte Verwaltungsprozesse für die Wirtschaft – und all das orts- und zeitunabhängig.

Die Europäische Kommission beschäftigt sich seit den 1980er Jahren mit der Entwicklung der „Informationsgesellschaft“. Mittlerweile ist das Thema E-Government in der Generaldirektion für Kommunikation, Inhalte und Technologien (GD CNET) sowie der Generaldirektion Digitale Dienste (GD DIGIT) und der Generaldirektion Binnenmarkt, Industrie, Unternehmertum und KMU (GD GROW) angesiedelt.

Auch außerhalb der EU wird E-Government aktiv vorangetrieben: durch die Vereinten Nationen (UNO), die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) sowie durch die Weltbank. Alle drei Organisationen betreiben verschiedenste Projekte, um die Digitalisierung in der Verwaltung zu fördern.

Eine weitere wichtige Initiative der EU ist die „Digitale Dekade“. Diese sieht vor, die digitale Transformation in der Europäischen Union zu beschleunigen und dabei alle Bürgerinnen und Bürger einzubinden. Bis 2030 sollen digitale Kompetenzen gefördert, der digitale Wandel in Unternehmen vorangetrieben sowie sichere und nachhaltige digitale Strukturen geschaffen und die Digitalisierung öffentlicher Dienste weiter ausgebaut werden.



WEEK 3

WEEK 4



PLAN



DO



CHECK



Digitalisierungsstrategien

Digitalisierungsstrategien

- Die Digitalisierung Österreichs ist dann als erfolgreich zu bezeichnen, wenn alle Bürgerinnen und Bürger gleichermaßen inkludiert sind und von ihr profitieren können.

Um dies zu garantieren, wurden in den letzten Jahren das Informationsangebot sowie Services für digitale Amtswege weiter ausgebaut. Außerdem wird die niederschwellige Vermittlung digitaler Grundkompetenzen für alle Bürgerinnen und Bürger umfasst.

In Österreich wird die digitale Transformation – im Rahmen der Digitalisierungsmarke „Digital Austria“ – aktuell mit folgenden Initiativen vorangetrieben und erfolgreich umgesetzt:

- Digitaler Aktionsplan Austria
- Digital Austria Act
- E-Government Strategie Österreich
- Digitale Kompetenzoffensive
- KI-Strategie
- Breitbandausbau – 5G-Strategie
- Datenschutzgerechtes Identitätsmanagement
- IKT-Sicherheit / Onlinesicherheit
- Ö-Cloud Initiative
- Open Government Data
- Österreichische Jugendstrategie
- Österreichische Strategie für Cybersicherheit

Um die digitale Transformation in ganz Europa zu beschleunigen, startete die Europäische Union die Initiative „Digitale Dekade Europas“. Die Vereinten Nationen haben zudem mit den „Sustainable Development Goals“ 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung festgelegt.



Username



Password

[Forgot your password?](#)

Remember me

Login



Schlüsseltechnologien

Schlüsseltechnologien

- Schlüsseltechnologien sind das Fundament des E-Government in Österreich. Dazu zählte zunächst die Bürgerkarte, womit die Nutzung vieler digitaler Services wie die elektronische Zahlung oder die elektronische Zustellung behördlicher Mitteilungen möglich gemacht wurde. Durch die eindeutige Identifizierung und Authentifizierung nach höchsten Sicherheitsstandards konnten Anträge und sonstige Verwaltungsverfahren erstmals digital durchgeführt werden.

Technisch umgesetzt wurde die Bürgerkarte mittels Open-Source-Bausteinen, die in die jeweilige Applikation eingebaut wurden. Seit Ende 2023 ist die ID Austria die moderne, sichere und digitale Identifizierung in Österreich. Die ID Austria ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern, sich sicher online auszuweisen und Amtswege digital zu erledigen.

Weitere essenzielle Schlüsseltechnologien in Österreich sind unter anderem:

- Bereichsspezifisches Personenkennzeichen (bPK)
- Künstliche Intelligenz (KI)
- Register- und Systemverbund (dadeX)



Digitale vernetzte
Services

Digitale vernetzte Services

- In Österreich entsprechen digitale Services den höchsten Qualitätsstandards, um einen reibungslosen Ablauf für Nutzerinnen und Nutzer zu garantieren. Alle Services werden zudem zwischen Bund, Ländern und Gemeinden abgestimmt sowie stetig erweitert und verbessert.

Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Effizienz des Datenmanagements: Nutzerinnen und Nutzer müssen persönliche Informationen nur einmal zentral angeben (Once-Only-Prinzip), wobei diese gemäß datenschutzrechtlichen Vorgaben sicher hinterlegt werden.

Die digitalen Services orientieren sich daran, Behördenwege zu vereinfachen. Neben dem „ePayment“, also der elektronischen Zahlung von Gebühren, gibt es mit der „eZustellung“ auch die Möglichkeit, behördliche Schriftstücke im digitalen Postfach „Mein Postkorb“ online abzurufen.

Weitere Services sind die kostenlose App „Digitales Amt“, mit der Amtswege rasch abgewickelt werden können, der digitale „Vollmachtenservice“ sowie die App „eAusweise“, in welcher der digitale Führerschein, der digitale Altersnachweis und der digitale Zulassungsschein jederzeit am Smartphone abrufbar sind.



Digitale Web-Services

Digitale Web-Services

- Eine moderne, digitale Verwaltung bringt vielerlei Vorteile, doch die beiden wichtigsten, nämlich jederzeit und von jedem Ort aus Amtswege erledigen zu können, stellen das Fundament dar.

Eine breite Palette an niederschweligen und nutzungsorientierten Angeboten sorgt nicht nur für eine Entlastung der lokalen Behörden, sondern auch dafür, dass immer mehr Bürgerinnen und Bürger in verwaltungstechnische Abläufe eingebunden und damit auch schneller unterstützt werden können.

Die Online-Angebote in Österreich reichen dabei vom Nachschlagen von Gesetzen über die Abgabe von Arbeitnehmerveranlagungen bis hin zu wichtigen demokratischen Prozessen wie der Beantragung einer Wahlkarte.

Unter anderem stehen folgende Web-Services zur Verfügung:

- oesterreich.gv.at
- Unternehmensserviceportal (USP)
- FinanzOnline
- Gewerbeinformationssystem Austria (GISA)
- JustizOnline
- onlinesicherheit.gv.at
- Transparenzportal
- Offene Verwaltungsdaten (Open Government Data)
- Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS)
- Dashboard – Reporting Plattform
- Einheitliche Ansprechpartner (EAP)

Seit über 20 Jahren entwickeln sich die Angebote der digitalen Web-Services der Republik Österreich stetig weiter und sollen auch in den kommenden Jahren weiter verbessert und ausgebaut werden.



Wirkungsfelder:
Bürgerinnen und
Bürger

Wirkungsfelder: Bürgerinnen und Bürger

- Alle digitalen Angebote der österreichischen Verwaltung verfolgen dasselbe Ziel: jede Bürgerin und jeden Bürger zu berücksichtigen und sie in die digitale Transformation der Republik Österreich einzubeziehen.

Dies gelingt nicht nur mit niederschweligen Services wie dem „Digitalen Amt“ und der dazugehörigen Plattform oesterreich.gv.at, sondern auch mithilfe der modernen und sicheren ID Austria, die es ermöglicht, Amtswege jederzeit und bequem zu Hause oder unterwegs zu erledigen.

Die „Digitale Kompetenzoffensive“ der österreichischen Bundesregierung und die „Digitale Dekade“ der EU sorgen außerdem dafür, dass die für die Digitalisierung notwendigen Basiskompetenzen in der Bevölkerung gestärkt werden. Allerdings bleibt der persönliche Kontakt mit der Verwaltung auch in Zukunft möglich, sodass Amtswege weiterhin vor Ort erledigt werden können.

Wirkungsfelder: Unternehmen

10

Wirkungsfelder: Unternehmen

- Neben der Bevölkerung profitieren auch Unternehmen von der digitalen Transformation der österreichischen Verwaltungsservices. Denn eine starke digitale Infrastruktur trägt auch zur Stärkung der heimischen Wirtschaft bei.

Für die österreichische Wirtschaft wird das „mobile“ Government (M-Government) immer wichtiger: Unternehmen erledigen Amtswegen meist über das Unternehmensserviceportal usp.gv.at. Zusätzlich können digitale Amtsservices bequem mit der App „Digitales Amt“ in Anspruch genommen werden. Die App bietet neben einem direkten Zugang zu zahlreichen E-Government-Anwendungen auch etliche unternehmensrelevante Informationen.

Ein digitaler Prozess, der hierbei besonders erwähnenswert ist, ist die elektronische Gründung eines Unternehmens. Einmal registriert, können Nutzerinnen und Nutzer ein sogenanntes Gründungskonto anlegen und werden dann Schritt für Schritt durch die Registrierung ihres neuen Unternehmens geführt.



Wirkungsfelder:
Verwaltung

Wirkungsfelder: Verwaltung

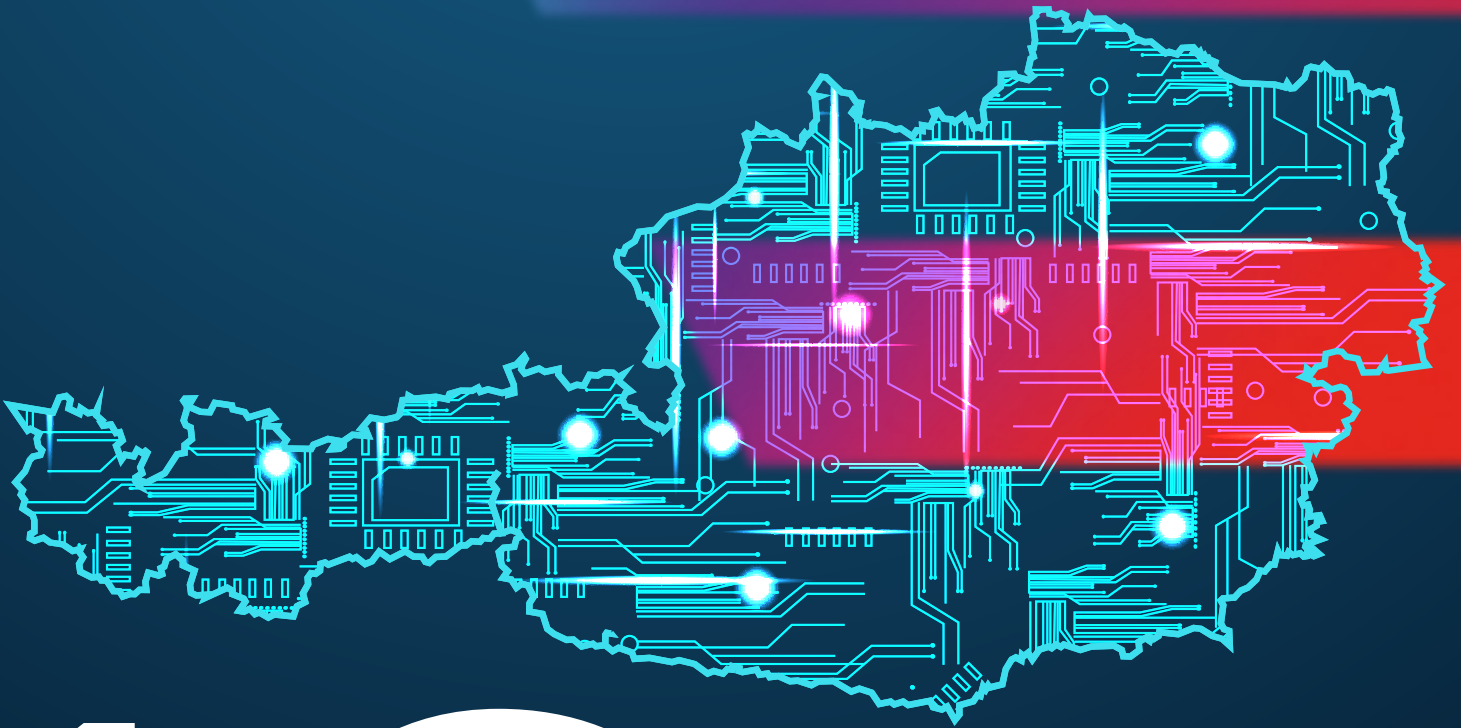
- Die öffentliche Verwaltung ist ein wichtiger Faktor, um die Digitalisierung in Österreich voranzutreiben. In diesem Prozess werden auch zunehmend die Nutzerinnen und Nutzer sowie deren Feedback beachtet.

Durch die digitale Verwaltung (E-Government) lassen sich Behördenwege mühelos jederzeit und ortsunabhängig durchführen. Essenziell sind hierbei die App „Digitales Amt“ und die ID Austria, welche die digitale Identität von Nutzerinnen und Nutzern bestätigt.

Da sich immer mehr Angelegenheiten des täglichen Lebens über das Smartphone regeln lassen, sind der Ausbau und die Verbreitung des digitalen Verwaltungsserviceangebots für mobile Endgeräte ein wichtiger Schritt. Zeit und Kosten können eingespart werden, wenn Nutzerinnen und Nutzer über das „mobile“ Government (M-Government) offizielle Dienste noch einfacher in Anspruch nehmen können.

Die Tendenz zur Öffnung von Staat und Verwaltung sieht vor, dass nichtpersonenbezogene sowie nichtinfrastrukturkritische Datenbestände zur Weiterentwicklung zugänglich gemacht werden, um noch mehr Services für die Bevölkerung verfügbar zu machen. All dies wird unter dem Sammelbegriff „Open Government Data“ (OGD) zusammengefasst. Den Beginn dafür machte in Österreich das Portal data.gv.at, das bis heute ein zentraler Katalog für offene Daten ist.

Gremien und Organisationen



12

Gremien und Organisationen

- Um sicherzustellen, dass sowohl E-Government als auch M-Government in Österreich bestmöglich etabliert und ausgebaut werden, müssen gezielte Kooperationen eingegangen und Koordinierungen durchgeführt werden.

Im Zentrum des E-Government steht hierbei die sogenannte BLSG-Kooperation, die für einen stetigen Austausch zwischen Bund, Ländern, Städten und Gemeinden sorgt. Gemeinsame Strukturen und Abläufe garantieren dabei eine organisationsübergreifende und partnerschaftliche Zusammenarbeit im E-Government-Bereich. Die gemeinsam definierten Gremien – Gruppen, die zur Erfüllung bestimmter Aufgaben gegründet werden – tagen regelmäßig und ihre Erkenntnisse werden am Referenzserver veröffentlicht.

Zusammen mit dem Gremium „IKT-Bund“ (Informations- und Kommunikationstechnik-Bund), das dem Bundesminister für Finanzen in allen allgemeinen IKT-Angelegenheiten beratend zur Seite steht, bildet die BLSG-Kooperation eine der wesentlichsten Koordinationsplattformen der digitalen Verwaltung.

Beteiligung der Öffentlichkeit



Beteiligung der Öffentlichkeit

- Die direkte Einbindung der Öffentlichkeit in verwaltungstechnische Vorhaben bringt eine Vielzahl von Vorteilen mit sich. Mit dem Begriff „Öffentlichkeit“ ist ein offener Personenkreis gemeint, der alle Mitglieder und privaten Organisationen einer Gesellschaft sowie Kammern und NGOs einschließt.

Durch eine solche Öffentlichkeitsbeteiligung bietet sich nicht nur die Möglichkeit, die Anliegen aller interessierten Personen anzuhören und zu sammeln, es kann gleichzeitig auch Feedback zu bestimmten Themen aufgenommen und gegebenenfalls eingearbeitet werden.

Dies ermöglicht bürgernahe Lösungen für Probleme oder zumindest die Berücksichtigung von Interessen, die vielleicht nicht bekannt waren. Auch können eventuell Konflikte vermieden und Entscheidungsgrundlagen optimiert werden. Unterstützend wirken hierbei die sozialen Medien, welche die Bürgerinnen und Bürger nicht nur informieren, sondern auch eine niederschwellige Interaktion ermöglichen.



IMPRESSUM

Herausgeber und inhaltliche Verantwortlichkeit: Bundeskanzleramt Österreich, Ballhausplatz 2, 1010 Wien, Österreich; www.digitalaustria.gv.at • Copyright: Adobe Stock: Anette (S. 01)/ Gorodenkoff (S.03)/ vxnaghiyev (S. 05)/ Production Perig (S. 08, S. 24)/ Artcuboy (S. 10)/ NINENII (S. 12)/ Looker_Studio (S. 14)/ MUNTHITA (S. 16)/ WrightStudio (S. 18)/ Robert Kneschke (S. 20)/ IRStone (S. 22)/ ImagineWorld (S. 26)/ Andrey Popov (S. 28)/ BillionPhotos.com (S. 30)
Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, jede sonstige Verwertung ist ohne schriftliche Zustimmung des Herausgebers unzulässig. • Änderungen und Druckfehler vorbehalten. • Wien, Mai 2024