

| | | |
|---|---|--|
| E-Government-Architektur zur Dienstleistungsrichtlinie | | White Paper |
| | | Egov-dlrl 1.0.0 7.3.2009 |
| | | Zwischenergebnis 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 | |

E-Government Architektur zur Dienstleistungsrichtlinie

Die Dienstleistungsrichtlinien 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 Behörden 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) erfolgen

(1) Rechtliche Grundlagen

Folgende Bestimmungen der Richtlinie sind für die E-Government-Architektur relevant (Auszug aus der Richtlinie)

(1.1) Einheitliche Ansprechpartner (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.

(1.2) Recht auf Information (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.

(1.3) Elektronische Verfahrensabwicklung (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) 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.

Art 11 (3), Art 13(3)

(2) Ausgangslage

Die derzeitigen Screening-Ergebnisse lassen erwarten, dass eine große Anzahl unterschiedlicher Verfahren von der Dienstleistungsrichtlinie

betroffen sind. Eine vollständige Liste dieser Verfahren liegt bis dato nicht vor.

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

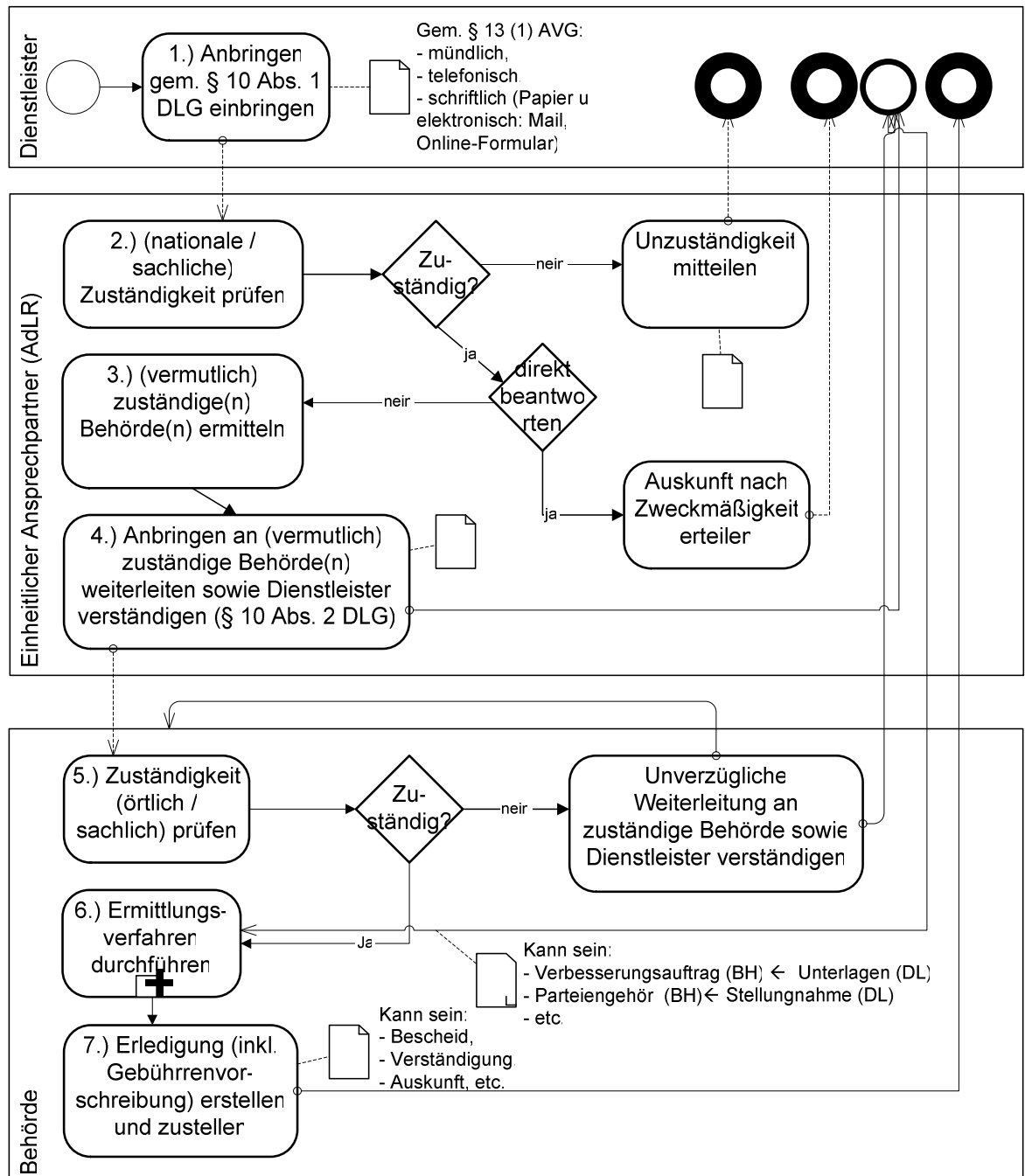
Damit eine fristgerechte Umsetzung erfolgen kann, muss die technische Konzeption parallel zur Klärung rechtlicher Fragen erfolgen. Für die noch nicht final erfolgten Klärungen, werden, soweit erforderlich, Annahmen getroffen. Falls die Klärung die Annahmen nicht bestätigt, wird das Konzept entsprechend 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) Musterprozess gem. § 10 Abs. 1 und 2 DLG¹

Anm.: Ein allfälliges Berufungsverfahren wurde nicht dargestellt (die Einbringung der Berufung hat weiterhin ausschließlich bei der 1. Instanz zu erfolgen).

Anbei die Beschreibung der wesentlichen Prozesse.

¹ Ablauf eines (Informations-) Anbringen gem. § 10 Abs. 1 und 2 Dienstleistungsgesetz - DLG, basierend auf dem Entwurf vom 2.5.2008

(3.1) Anbringen gem. § 10 Abs. 1 beim EAP einbringen (DL²)

§ 10 Abs. 1 DLG unterscheidet zw. 2 Typen von Anbringen:

„konkrete“ Anbringen (wie zB Genehmigungsanträge) und

„Informationsanbringen“ (zB Ersuchen um Auskunft über die erforderlichen Voraussetzungen zur Aufnahme einer Dienstleistung)

In der Behandlung durch den EAP unterscheiden sich diese jedoch nicht, es erfordert bloß unterschiedliche Formen der Erledigung durch die BH³.

§ 10 DLG umfasst jedoch **nicht** die Erteilung einer Statusauskunft bzw. Akteneinsicht zu einem konkreten Verfahren. Diese obliegt ausschließlich der jeweils zuständigen BH.

Anmerkung: ein Anbringen kann aus 1 – n Anträge sowie den jeweiligen Beilagen bestehen, welche als solches zeitlich unabhängige Verfahren bei der (den) zuständigen Behörde(n) auslösen.

Hinweis: Die Form des Anbringens ist im DLG nicht näher geregelt (gem. § 13 Abs. 1 AVG ?!).

(3.2) Zuständigkeit prüfen (EAP)

- national: ist österreichisches Bundesgebiet betroffen
Anm.: zZ ist die Einbringung ist des Anbringens bei jedem der 9 EAPs möglich, unabh. davon, ob der gewählte für dieses Bundesland zuständig ist. Zweckmäßig wäre in solchen Fällen jedoch die Weiterleitung an den örtlich „zuständigen“ Länder-EAP.

Hinweis: Durch [intelligente Online Formulare](#) kann das Anbringen an den richtigen EAP (bzw. die zuständige BH) geleitet werden.

(3.3) (vermutlich) zuständige(n) Behörde(n) ermitteln (EAP)

Anm.; Die (automatisierte) Ermittlung der zuständigen Behörde ist auf Grund vielfältiger Ausnahmeregelungen schwierig. Insbesondere dann, wenn die örtliche Zuständigkeit eines anderen Bundeslandes gegeben ist, wird es für den „fremden“ EAP nicht leicht, die jeweils zuständige Behörde zu ermitteln. So haben beispielsweise einzelne Gemeinde die Zuständigkeit für bestimmte Verfahren an die jeweilige Bezirkshauptmannschaft abgetreten.

² DL ... Dienstleister

³ BH ... Behörde

(3.4) Anbringen gem. § 10 Abs. 2 an die (vermutlich) zuständige(n) Behörde(n) weiterleiten sowie den DL über die Weiterleitung(en) verständigen (EAP)

Mit Weiterleitung an die BH und Verständigung des DL oder der direkten Beantwortung enden die Aufgaben des EAP.

Hinweis: Eine direkte Beantwortung durch den EAP ist möglich, wenn keine behördliche Erledigung erforderlich ist. Die Beantwortung des Anbringens wird dabei nach Zweckmäßigkeit erfolgen, z.B. ein telefonisches Anbringen wird wenn möglich auch telefonisch beantwortet.

(3.5) Zuständigkeit (örtliche und sachliche) prüfen (BH)

Die BH hat ihre sachliche und örtliche Zuständigkeit gem. der jeweiligen Verfahrensvorschriften zu prüfen. Im Falle der Unzuständigkeit hat sie das Anbringen unverzüglich an die zuständige BH weiterzuleiten und den DL zu verständigen.

(3.6) Ermittlungsverfahren durchführen (BH (←→DL))

Im Falle der Zuständigkeit beginnt seitens der BH das Ermittlungsverfahren:

- Unterlagen prüfen (Authentizität!)
Anm.: Eine beglaubigte Übersetzung der Unterlagen ist nicht erforderlich. Der DL kann auch in eigenen Worten die Funktion des Dokumentes beschreiben. Die Beschreibung **muss** in deutscher Sprache erfolgen.
- Eventuell Unterlagen nachfordern
- Unterlagen nachreichen (DL)
- Erforderlichenfalls Begutachtung / Augenscheinsverfahren
- Erforderlichenfalls Parteiengehör durchführen

Hinweis: Die Kommunikation erfolgt ausschließlich zw. BH und DL, der EAP ist in den konkreten Verfahrensablauf nicht involviert.

(3.7) Erledigung erstellen und zustellen (BH → DL)

Seitens der BH wird die Erledigung (kann sein Auskunft bis zum Bescheid inkl. Gebührenvorschreibung) des Anbringens erstellt und dem DL zugestellt.

Hinweis: gem § 11 Abs. 4 DLG hat der DL das Recht auf elektronische Zustellung gem. ZustG Abschnitt III.

(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 Online verfügbare Versionierung ist nur für breit verwendete Informationen (z.B. Informationen über bundesgesetzlich geregelte Verfahren, welche von einer größeren Anzahl von Behörden verwendet werden) erforderlich. Für die restlichen Informationen wird eine interne Reproduzierbarkeit durch organisatorische Maßnahmen empfohlen, damit Rechtsstreitigkeiten zweifelsfrei geklärt werden können.

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 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 (EAP's sollten national ev. auch europaweit einheitliche Adresse haben)

Die Inhalte, welche im nationalen Portal angeboten werden, sind noch zwischen den EAP's zu vereinbaren.

(4.2) Informationen auf Ebene des EAP

4.2.1. Übersicht über die Verfahren

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

- Bezeichnung des Verfahrens
- Basisinformationen zu den jeweiligen Verfahren
- Zuständige Stelle

Empfohlen wird eine Gruppierung der Verfahren nach Unternehmenssituationen, eine A-Z-Liste und eine Suche nach verfahrensspezifischen Begriffen.

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

Eine Gliederung nach Organisationen bzw. Organisationseinheiten wird nicht als ausreichend zur Erfüllung der Anforderungen der Dienstleistungsrichtlinie betrachtet.

Die Darstellung von Verfahrenslisten unterhalb dieser Gruppierung erfolgt auf Basis der Struktur der gesetzlichen Regelungen.

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). 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 Behörden, welche die Leistungen vollziehen, wird empfohlen.

4.2.3. Information zur Zuständigkeit

Die Abfrage der Zuständigkeit liefert als Ergebnis die zuständige Behörde..

Eine textliche Beschreibung und ein Verweis zu einem Adressverzeichnis gilt als Minimalanforderung. Das Adressverzeichnis sollte neben den Adressdaten für jede Behörde auch eine textliche Beschreibung der Region enthalten, für welche die Behörde zuständig ist

Die Möglichkeit zur Auswahl einer Region (Gemeinde oder Ortschaft) und die Verfügbarkeit einer Web-Anwendung zur Ermittlung der Zuständigkeit wie in ELKAT beschreiben 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.

Basis für diese Web-Anwendungen sind qualifizierte Adressverzeichnisse für die jeweiligen Organisationsbereiche (Ämter der Landesregierung, Bezirkshauptmannschaften, Gemeinden, Kammerstellen etc).

Damit die Adressverzeichnisse rechtzeitig aufgebaut werden und entsprechende Meldeverpflichtungen definiert und kommuniziert werden können, ist eine möglichst rasche Festlegung erforderlich, welche Behördengruppen über die EAP's angesprochen werden können.

Die Verantwortlichkeit für die Adressverzeichnisse der Organisationsbereiche außerhalb der Länder ist noch zu definieren.

4.2.4. Zugang zu regionalen öffentlichen Register

Die Informationen über die Mittel und Bedingungen für den Zugang zu regionalen öffentlichen Registern und Datenbanken über Dienstleistungserbringer und Dienstleistungen sollen von den jeweiligen Registerbetreibern zur Verfügung gestellt werden. Diese Informationen werden auf den Seiten des für die jeweilige Region zuständigen EAP eingebunden.

(4.3) Information zur Verfahrensabwicklung

Detaillierte Informationen zur Verfahrensabwicklung (Art 7.2.) werden von der zuständigen Behörde zur Verfügung gestellt. Im üblichen Fall wird diese Information online im Web angeboten werden. Zur leichteren Auffindbarkeit wird eine entsprechende Verlinkung auf der jeweiligen EAP-Seite über die Verfahrensbezeichnung empfohlen. Der Abruf der rechtlich verbindlichen Information bedingt im Normalfall eine vorhergehende Regionalisierung oder die Auswahl der jeweiligen Behörde)

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

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

Folgende technische Umsetzungsvarianten können dafür verwendet werden (siehe ELKAT)

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

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

(4.4) Zentral zur Verfügung gestellte Informationen

Folgende Informationen werden national einheitlich aufbereitet und den EAP's zur Präsentation auf ihren Portalen angeboten

4.4.1. Zugang zu nationalen öffentlichen Registern

Die Informationen über die Mittel und Bedingungen für den Zugang zu nationalen öffentlichen Registern und Datenbanken über Dienstleistungserbringer und Dienstleistungen sollen von den jeweiligen Registerbetreibern zur Verfügung gestellt werden. Diese Informationen werden auf den EAP-Seiten eingebunden bzw. verlinkt.

4.4.2. Information zu Rechtsbehelfen

Die Informationen über 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 werden vom Bund zur Verfügung gestellt.

4.4.3. Information zu Serviceorganisationen

Die Informationen zu Verbänden oder Organisationen, die, ohne eine zuständige Behörde zu sein, Dienstleistungserbringer praktisch unterstützen, werden von der Wirtschaftskammer Österreich zur Verfügung gestellt. Die Informationen zu Verbänden oder Organisationen, die, Dienstleistungsempfänger praktisch unterstützen, werden vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) zur Verfügung gestellt.

4.4.4. Unterstützung der Dienstleistungsempfänger (Art 21)

Die Informationen im Sinne des Art 21 DLRL wie z.B. allgemeine Informationen über die in anderen Mitgliedsstaaten geltenden Anforderungen an Dienstleistungserbringer werden vom VKI bzw. der Wirtschaftskammer angeboten.

(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 oder keine konkludente Handlung im Verfahren ableitbar ist)

Als Authentifizierungsmethoden kommen beispielsweise in Betracht:

- Bürgerkarte und Vollmacht bei juristischen Personen. Die Erweiterung des Vollmachtskonzepts auf strukturierte Kriterien wie Leistungsbereiche, Leistungsgruppen bzw. Portalverbandsanwendungen wird empfohlen.
- Authentifizierung über ein Unternehmensportal
- Verfahrensspezifische Authentifizierung

(5.3) Elektronische Signatur

Eine elektronische Signatur beim Dienstleistungserbringer ist dann erforderlich, wenn das Verfahren ein 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 Behörde 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.

(5.6) Weiterleitung vom EAP zur zuständigen Behörde

Die Übermittlung erfolgt über ein Workflow-System falls ein einheitliches System für EAP und zuständige Behörde 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 Behörde ist erforderlich, um Probleme durch verlorengegangene (SPAM, Viren) bzw. Viren zu vermeiden. Um Probleme und Mehraufwendungen durch Medienbrüche zu vermeiden, wird empfohlen, dass alle Behörden, die Verfahren

vollziehen, welche von der Dienstleistungsrichtlinie umfasst werden über eine E-Mail-Adresse oder eine Adresse für einen elektronischen Antragseingang verfügen.

(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 das behördliche Zustellsystem zu verwenden.

(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:

- Einrichtung von Web-Services zum Abruf der Grunddaten von Firmenbuch, Vereinsregister und EKIS
- Verbesserung des Zusammenspiels zwischen örtlichem und zentralen Gewereregister sowie weiteren vom ZGR belieferten Systemen (Firmenbuch, Finanzamt, Sozialversicherung etc.)

(5.9) Offene Fragen bzw. fehlende Informationen

Wie kann die nachweisliche (elektronische) Zustellung ins Ausland erfolgen?

Welche Voraussetzungen gelten für die Anerkennung ausländischer Dokumente?

Welche Behördengruppen können über die EAP angesprochen werden?

Wie kann die sichergestellt werden, dass die Adressdaten aller über die EAP ansprechbaren Behörden aktuell und korrekt sind?

Wer ist für Adressverzeichnisse außerhalb der Organisationsbereiche der Länder verantwortlich?

Welche Informationen sollen am nationalen EAP-Portal angeboten werden?

Auflistung der von der Dienstleistungsrichtlinie umfassten bundesgesetzlich geregelten Verfahren mit den in ELKAT definierten Attributen