

## E-Government - Strategie der öö. Landesverwaltung

## Auskünfte

Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
A-4020 Linz, Promenade 31  
Tel.: (+43 732) 7720-11426  
Fax: (+43 732) 7720-214089  
E-Mail: [post@lrh-ooe.at](mailto:post@lrh-ooe.at)  
[www.lrh-ooe.at](http://www.lrh-ooe.at)

## Impressum

**Herausgeber:**  
Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
A-4020 Linz, Promenade 31

**Redaktion:**  
Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
Herausgegeben: Linz, im August 2019

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Kurzfassung .....</b>	<b>1</b>
<b>Bisherige Entwicklungen im digitalen Auftritt des Landes OÖ.....</b>	<b>4</b>
<b>Rechtliche Rahmenbedingungen für E-Government.....</b>	<b>5</b>
Arbeitsgruppe Kooperation-Bund-Länder-Städte-Gemeinden .....	9
Digitale Roadmap des Bundes.....	10
<b>E-Government in der Oö. Landesverwaltung .....</b>	<b>11</b>
Ziele.....	11
Projekt „DigiLand OÖ 2021“ .....	12
Digitalisierungslandkarte.....	13
Leuchtturmprojekte.....	15
Förder-Navigator für die Homepage des Landes OÖ.....	18
Bürgerservice .....	18
Umsetzungsplan.....	19
<b>Kosten und Nutzen von E-Government.....</b>	<b>20</b>
Auswirkungen auf den Landeshaushalt.....	20
Registerabfragen.....	22
Veränderung in der Kommunikation .....	23
Nutzen .....	24
für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft sowie Verwaltung .....	24
für die Umwelt .....	25
<b>Zusammenfassung der Empfehlungen.....</b>	<b>26</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der Internetpräsenz .....	4
Abbildung 2: Rechtlicher Rahmen EU und Bund .....	7
Abbildung 3: Anzahl der Geschäftsfälle 2018 je Verwendungsmöglichkeit .....	14
Abbildung 4: Anzahl der Geschäftsfälle 2018 nach tatsächlicher Verwendung (Digitalisierungsgrad).....	14

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS/GLOSSAR

### A

<b>Analoger Internetzugang</b>	gekennzeichnet durch eine geringere Datenübertragungsrate; die Übertragung erfolgt über eine normale Kupferleitung
<b>App</b>	Applikation
<b>Authentifizierung</b>	Nachweis der eigenen Identität
<b>AVG</b>	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, BGBl. Nr. 51/1991 (WV) idgF

### B

<b>Best-Practice</b>	bewährte Vorgehensweise, Praxis oder Methode, um eine sich wiederholende Tätigkeit oder ein Vorhaben möglichst optimal durchzuführen
<b>BLSG</b>	Arbeitsgruppe Kooperation-Bund-Länder-Städte-Gemeinden
<b>Breitband-Internetzugang</b>	gekennzeichnet durch eine hohe Datenübertragungsrate; die Übertragung erfolgt über die Festnetz-Telefonleitung, das Kabelfernsehnetz oder eine Glasfaseranbindung
<b>Bürgerkarte</b>	digitaler Ausweis zum Nachweis der Identität im Internet

### C

<b>CMS</b>	Content Management System: Software zur Erstellung und Verwaltung von Internet-Präsentationen sowie zur Erweiterung von bestehenden Websites
------------	--

### D

<b>Digital First</b>	sämtliche Kommunikationen zwischen sowie von und zur Verwaltung müssen digital angeboten werden
<b>Digital Turnaround</b>	Digitale Restrukturierung
<b>DSGVO</b>	Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG)

### E

<b>eBild</b>	Programm zur Verarbeitung digitaler Passfotos
<b>E-Government</b>	„elektronische Regierung“: Vereinfachen von Arbeitsabläufen und Prozessen im Bereich der Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen staatlichen Institutionen sowie zwischen der Verwaltung und den Bürgern bzw. Unternehmen durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien

<b>E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung</b>	Verordnung des Bundeskanzlers, mit der staatliche Tätigkeitsbereiche für Zwecke der Identifikation in E-Government-Kommunikationen abgegrenzt werden, BGBl. II Nr. 289/2004 idgF
<b>E-Government-Gesetz</b>	Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen, BGBl. I Nr. 10/2004 idgF
<b>e-ID</b>	elektronischer Identitätsnachweis (mit Chip), mit deren Hilfe elektronische Vorgänge ausgeführt werden
<b>ELAK</b>	Elektronischer Akt

**H**

<b>Handysignatur</b>	Handysignatur und Bürgerkarte erfüllen die gleichen Funktionen: Den Nachweis der Identität und die Abgabe einer Unterschrift. Die Handysignatur funktioniert mit allen empfangsbereiten Mobiltelefonen.
<b>HVS</b>	Haushaltsverrechnungssystem des Landes OÖ

**I**

<b>IKT</b>	Informations- und Kommunikationstechnologien
<b>INSPIRE-Richtlinie</b>	Richtlinie 2007/2/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2007 zur Schaffung einer Geodateninfrastruktur in der Europäischen Gemeinschaft (INSPIRE = Infrastructure for Spatial Information in the European Community)

**J**

<b>Java-Förder-Kern</b>	Programmierbibliothek in der Programmiersprache Java
-------------------------	--

**K**

<b>KDZ</b>	Kommunalwissenschaftliches Dokumentationszentrum
------------	--

**L**

<b>LDZ</b>	LandesDienstleistungsZentrum
------------	------------------------------

**M**

<b>Medienbruch</b>	Dieser entsteht in der Informationsverarbeitung, wenn die über ein Informationsmedium erhaltenen Inhalte in der Übertragungskette eines Prozesses auf ein weiteres/anderes Medium übertragen und dazu nochmal erzeugt werden (müssen). Beispiel: elektronische Daten ⇒ Ausdruck ⇒ elektronische Daten
--------------------	---

**N**

<b>No-Stop-Government</b>	antragslose Leistungserbringung, um den Bürgerinnen und Bürgern die Behördenwege zur Gänze zu ersparen
---------------------------	--

## O

<b>Once-Only-Prinzip</b>	einmalige Bereitstellung und Erfassung von Daten im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung, d.h. für jede Lebens- oder Unternehmenssituation maximal ein Kontakt zu Behörden
<b>One-Stop-(Shop) Prinzip</b>	alle notwendigen verfahrenstechnischen Schritte, die zur Erreichung eines Zieles führen, können an einer einzigen (virtuellen) Stelle durchgeführt werden
<b>Oö. LRHG 2013</b>	Landesgesetz über den Oberösterreichischen Landesrechnungshof (Oö. Landesrechnungshofgesetz 2013), LGBL. Nr. 62/2013 idgF
<b>Open Government Data</b>	offene Verwaltungsdaten (OGD) sind nicht personenbezogene Informationen, die von öffentlichen Stellen gesammelt, erstellt oder bezahlt wurden und freiwillig sowie kostenlos der Allgemeinheit zur Verfügung gestellt werden
<b>Orthofoto</b>	verzerrungsfreie und maßstabsgetreue Abbildung der Erdoberfläche, die durch photogrammetrische Verfahren aus Luft- oder Satellitenbildern abgeleitet wird

## P

<b>Portalverbund</b>	Der Portalverbund stellt einen einheitlichen Rahmen für den Zugriff auf behördenübergreifende Webanwendungen und die Verwaltung der zugehörigen Rechte dar.
<b>PSI-Richtlinie</b>	Richtlinie 2013/37/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2013 zur Änderung der Richtlinie 2003/98/EG über die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors (Public-Sector-Information-Richtlinie)

## Q

<b>Quick Win</b>	schneller Erfolg – Projekte bei denen mit geringem Aufwand ein größtmöglicher Erfolg rasch erreicht wird
------------------	--

## R

<b>Rollout</b>	Einführung neuer IT-Technologien oder IT-unterstützter Prozesse
----------------	---

## S

<b>SmartPhone</b>	Mobiltelefon mit erweitertem Funktionsumfang (u.a. E-Mail, World Wide Web, Terminkalender, Navigation sowie Aufnahme und Wiedergabe audiovisueller Inhalte)
-------------------	---

**U**

<b>UVP-G 2000</b>	Bundesgesetz über die Prüfung der Umweltverträglichkeit (Umweltverträglichkeitsprüfungsgesetz 2000), BGBl. Nr. 697/1993 idgF
<b>UVP-Verfahren</b>	Verfahren für eine Umweltverträglichkeitsprüfung. Im UVP-Verfahren werden die Auswirkungen eines Vorhabens auf die Umwelt beschrieben und beurteilt (siehe § 1 UVP-G 2000)

**V**

<b>VRV neu</b>	Bezeichnung für das Projekt Einführung der Vorschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 2015
----------------	--

## E-GOVERNMENT STRATEGIE DER ÖÖ. LANDESVERWALTUNG

### Geprüfte Stelle(n):

Direktion Präsidium  
Direktion Verfassungsdienst

### Prüfungszeitraum:

4. März bis 18. Juni 2019

### Rechtliche Grundlage:

Initiativprüfung im Sinne des § 4 Abs. 1 Z 1 in Verbindung mit § 2 Abs. 1 Z 1 des Oö. LRHG 2013

### Prüfungsgegenstand und -ziel:

Es soll beurteilt werden, ob und wie sich die Oö. Landesverwaltung auf der strategischen Ebene den Anforderungen durch die Digitalisierung stellt. Der Fokus der Prüfung liegt auf dem aktuellen Stand. Konkret werden folgende Fragestellungen behandelt:

- Welche Ziele bzw. Strategie hinsichtlich E-Government wurden definiert und wie sind diese mit den übrigen Gebietskörperschaften abgestimmt?
- Wie ist die Umsetzung vorgesehen?

### Prüfungsergebnis:

Das vorläufige Ergebnis der Prüfung wurde den Vertreterinnen und Vertretern der Direktionen Präsidium, Verfassungsdienst und Landtagsdirektion in der Schlussbesprechung am 2. Juli 2019 zur Kenntnis gebracht.

Legende:

Nachstehend werden in der Regel punktweise die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Absatzbezeichnung), deren Beurteilung durch den LRH (Kennzeichnung mit 2), *die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3 und im Kursivdruck)* sowie die allfällige Gegenäußerung des LRH (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht.

In Tabellen und Anlagen des Berichtes können bei der Summierung von gerundeten Beträgen und Prozentangaben durch die EDV-gestützte Verarbeitung der Daten rundungsbedingte Rechendifferenzen auftreten.

## KURZFASSUNG

### (1) E-Government im Land OÖ

Im Jahr 1997 begann für das Land OÖ das Internetzeitalter mit dem ersten Webauftritt unter [www.ooe.gv.at](http://www.ooe.gv.at). Gestartet wurde mit rd. 2.500 Informationsseiten, die rasant anwuchsen. Im Jahr 2002 schien erstmals der Bereich E-Government auf der Homepage auf.

Im Zuge der Prüfung zeigte sich in Gesprächen mit Vertreterinnen bzw. Vertretern unterschiedlicher Verwaltungsbereiche eine Bandbreite von Definitionen für E-Government. Der LRH empfiehlt daher für eine zielorientierte Weiterentwicklung der Verwaltung, ein einheitliches Begriffsverständnis zu schaffen. Dies würde eine abgestimmte Vorgangsweise bei der Umsetzung von E-Government-Themen und damit einen effizienten Ressourceneinsatz unterstützen. (Berichtspunkte 1 und 2 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG I)

### (2) EU und Bund geben Regeln vor

Die EU gibt seit 2002 mit Initiativen und Aktionsplänen wesentliche Entwicklungsschritte für E-Government vor. Dies erfolgt in Richtlinien und Verordnungen, die in nationales Recht zu übernehmen sind. Österreich hat bereits 2004 mit einem eigenen E-Government-Gesetz die Basis für die Umsetzung gelegt. Da der Bund auch technische Vorgaben trifft, ist das Land OÖ auf unterschiedlichen Ebenen von den jeweiligen Weiterentwicklungen abhängig. Eine Arbeitsgruppe Kooperation-Bund-Länder-Städte-Gemeinden (BLSG) wurde zur Erarbeitung gemeinsamer, abgestimmter Vorgangsweisen im Bereich E-Government geschaffen. (Berichtspunkte 2 bis 6)

Der Bund ist auch wesentlich für die Entwicklung und Bereitstellung zentraler Register zuständig. Diesen kommt besondere Bedeutung zu, da Effizienzpotentiale nur ausgeschöpft werden können, wenn Daten nicht mehrfach zu erfassen sind. (Berichtspunkt 18)

### (3) Mit „DigiLand OÖ 2021“ forciert die Oö. Landesverwaltung die digitale Transformation

Das im November 2017 gestartete Projekt „DigiLand OÖ 2021“ verfolgt das Ziel, die Oö. Landesverwaltung zu einem „Digitalen Amt“ weiterzuentwickeln. Im Sinne der Teilhabe aller Bürgerinnen und Bürger sollen jedoch – ungeachtet der angestrebten Digitalisierung – die analogen Nutzungsmöglichkeiten der Leistungsangebote erhalten bleiben. In dem im März 2019 abgeschlossenen Projekt wurde, neben einer E-Government-Strategie, auch ein Umsetzungsplan mit Entscheidungskriterien für die weiteren Aktivitäten erarbeitet.

Für drei wesentliche Bereiche sind jeweils Leuchtturmprojekte definiert, deren Stand sich zum Prüfungsende wie folgt darstellte:

- Für ein „modulares digitales AVG-Verfahren“ liegen die theoretischen Grundlagen vor. Seit Februar 2019 werden Informationen über die Entwicklungen bzw. bestehenden Lösungen anderer Behörden erhoben; das angestrebte Musterverfahren soll bis Ende 2020 vorliegen. (Berichtspunkt 10)
- Die Entwicklung eines „vollständig digitalen öö. Förderverfahrens“ ist abgeschlossen. Die entwickelten Standards werden bei der Neugestaltung von Förderungen umgesetzt. Zum Prüfungszeitpunkt war eine Einigung auf Ebene der Oö. Landesregierung hinsichtlich einer einheitlichen Vorgangsweise bei der schriftlichen Zuerkennung der Förderungen noch offen. (Berichtspunkt 11 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG III)
- Das Projekt „digitaler Landtag“ richtet sich an die Bürgerinnen und Bürger. Angestrebt ist, die digitalen Möglichkeiten zur Information bzw. Kommunikation insbesondere im Gesetzeswerdungsprozess auszubauen. Als erster Schritt wurde ein themenspezifischer Newsletter konzipiert, dessen Freischaltung zum Prüfungszeitpunkt noch offen war. Vorgesehen ist ein Abschluss der Projektarbeiten bis Ende 2019. (Berichtspunkt 13)

Die in diesen Leuchtturmprojekten begonnene Setzung von Standards sollte zur Sicherstellung einer für alle Verwaltungsbereiche einheitlichen Weiterentwicklung von E-Government-Anwendungen fortgesetzt werden. (Berichtspunkte 8 bis 16 und 21 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG II)

#### **(4) E-Government soll Nutzen stiften**

E-Government soll durch die Vereinfachung und Beschleunigung von Verwaltungsabläufen für alle Beteiligten Vorteile bringen. Verfahrensabläufe zu digitalisieren, bedeutet, sie von Grund auf zu überdenken und neu zu gestalten. Sowohl für die Wirtschaft als auch die Verwaltung ist es dabei wesentlich, Informationen in der Form auszutauschen, dass sie in ihren jeweiligen IT-Systemen weiter verarbeitbar sind. Da der ökonomische Nutzen vorrangig bei vollständiger digitaler Prozessabwicklung entsteht, empfiehlt der LRH der Landesverwaltung, einen Plan zu erarbeiten, für welche Kundengruppen bzw. Fachbereiche eine gänzliche Umstellung der Prozesse sinnvoll und möglich wäre.

Effizienzsteigerungen wären beispielsweise auch durch eine Vereinheitlichung des Einkommensbegriffes (als Voraussetzung für die Zuerkennung einer Leistung) zu erzielen. Durch ein vollautomatisiertes (No-Stop-Government) Förderverfahren würde der Antragsteller sofort Kenntnis darüber erlangen, ob sein Antrag positiv erledigt werden kann. (Berichtspunkte 7 und 21)

Für den LRH ist der Datenschutz ein wesentlicher Grundstein für ein funktionierendes und akzeptiertes E-Government. Entscheidend ist, dass rechtliche und organisatorische Vorgaben ökonomisch und technisch

adäquat gestaltet sind, aber auch den Schutz persönlicher Daten gewährleisten. (Berichtspunkt 4)

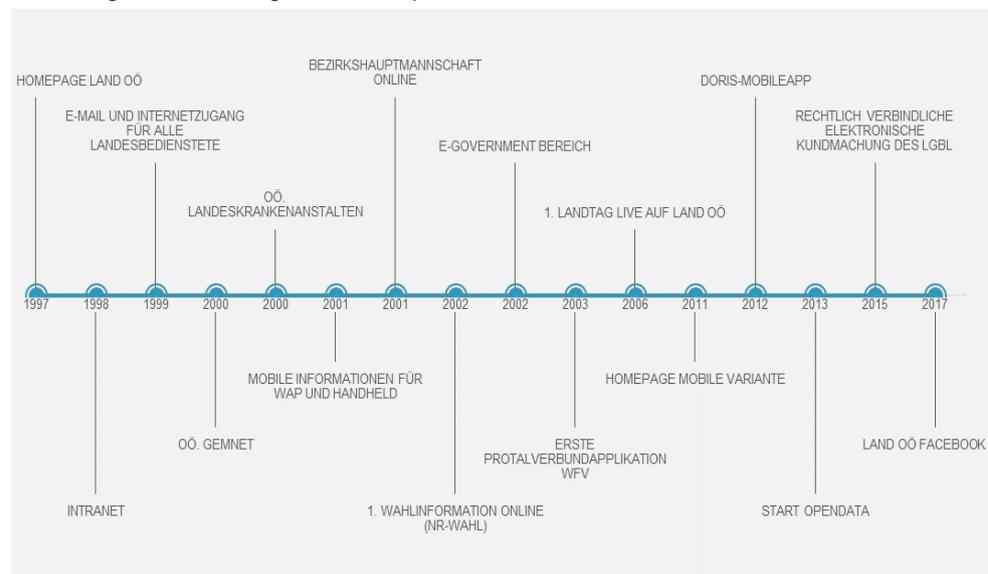
- (5) Die Empfehlungen des LRH an die geprüften Stellen sind unter Berichtspunkt 24 zusammengefasst.**
- (6) Im Sinne des § 9 Abs. 2 Oö. LRHG empfiehlt der LRH dem Kontrollausschuss, betreffend folgende Beanstandungen und Verbesserungsvorschläge eine einmalige Folgeprüfung zu beschließen:**
  - I. Für eine zielorientierte Weiterentwicklung der Verwaltung mit einem effizienten Ressourceneinsatz sollte das Land ein einheitliches Verständnis für E-Government entwickeln. (Berichtspunkt 2; Umsetzung ab sofort)**
  - II. Zur Sicherstellung einer einheitlichen, abgestimmten Weiterentwicklung von E-Government-Anwendungen in der Oö. Landesverwaltung sollte die Standardisierung einzelner Prozessschritte vorangetrieben werden. (Berichtspunkte 11, 16 und 21; Umsetzung ab sofort)**
  - III. Es sollte entsprechend dem Projektendbericht „digitales öö. Förderverfahren“ mit den Mitgliedern der Oö. Landesregierung eine einheitliche Vorgangsweise zur Erledigung von Förderungsfällen vereinbart werden. (Berichtspunkt 11; Umsetzung ab sofort)**

## BISHERIGE ENTWICKLUNGEN IM DIGITALEN AUFTRITT DES LANDES OÖ

**1.1.** Mit der Erfindung des World Wide Web durch Tim Berners-Lee im Jahr 1989 und seiner ab 1993 beginnenden weltweiten Verbreitung sowie der Weiterentwicklung der Telekommunikations- und Netzwerktechnologien wurden die Geschäfts- und Kommunikationsprozesse zunehmend elektronisch abgewickelt. Die Wirtschaft schlug mit E-Business neue Wege ein und entwickelte entsprechende Geschäftsmodelle; in der öffentlichen Verwaltung wurde dies unter dem Begriff E-Government begonnen. Einen weiteren Innovationsschub erfuhr das Internet durch die Verbreitung von SmartPhones ab dem Jahr 2005.

Im Jahr 1997 begann für das Land OÖ das Internetzeitalter mit dem ersten Webauftritt (Homepage) unter der Adresse [www.ooe.gv.at](http://www.ooe.gv.at). Dieser wurde in Zusammenarbeit mit dem damaligen Institut für Datenverarbeitung in den Sozial- und Wirtschaftswissenschaften der Johannes Kepler Universität Linz<sup>1</sup> entwickelt. 1999 wurde für alle Landesbediensteten ein Internetzugang und ein E-Mail-Account eingerichtet. Folgende Grafik gibt einen Überblick über die Meilensteine der Internetpräsenz bzw. der Weiterentwicklung der elektronischen Kommunikation des Landes OÖ:

Abbildung 1: Entwicklung der Internetpräsenz



Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis von Angaben der Abt. Presse

1997 waren auf der Homepage des Landes OÖ ca. 2.500 Informationsseiten abrufbar. 2001 waren es bereits mehr als 35.000 Seiten. Mit der Einführung eines Content Management System (CMS) wurde die Informationsanbietung immer dynamischer. 2002 führte das Land OÖ den Bereich

<sup>1</sup> Internet-Projekt Land OÖ „Von der Datenverarbeitung zum Digital Business“ Höller/Katzlinger/Stabauer S. 96 ff

E-Government ein; darin sind Webapplikationen und Online-Formulare abrufbar.

Seit 2003 führt die Statistik Austria Aufzeichnungen über die Verbreitung und Nutzung von Internet in Österreich. Hatten 2003 erst 37,4 Prozent aller Haushalte einen Internetzugang, so stieg der Wert 2018 auf 88,8 Prozent. 2003 waren die meisten Internetanschlüsse noch analog mit Zugangsgeschwindigkeiten meist unter 50 kBit/s. 2018 waren lt. Statistik Austria 87,7 Prozent der Haushalt mit einer Breitbandverbindung ausgestattet.

Der Prozess der Modernisierung der Verwaltung wird unterschiedlich bezeichnet. Zuerst sprach man von E-Government, aktuell sehr oft von der Digitalisierung unter dem Schlagwort „Digitales Amt“. Die Politik spricht auch von der digitalen Transformation anderer Lebensbereiche, die sie vor allem durch verschiedene Förderungen unterstützt.

Der technologische Wandel, der seit Mitte der 90iger Jahre stattfindet, hat die gesellschaftlichen Kommunikationsmöglichkeiten tiefgreifend verändert und zwingt die öffentliche Verwaltung sich diesen Neuerungen zu stellen. Es handelt sich dabei um einen permanenten Prozess.

## RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN FÜR E-GOVERNMENT

- 2.1.** Auf EU-Ebene wird E-Government als "Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Änderungen und neuen Fähigkeiten, um öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern und die Gestaltung und Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern" definiert.<sup>2</sup> Die Öö. Landesverwaltung vermittelt im Rahmen der Dienstausbildung ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern folgende Definition: „E-Government ist das digitale (computerunterstützte) Serviceangebot des Amtes der Öö. Landesregierung und ermöglicht unseren Kundinnen und Kunden einen einfachen und schnellen Internetzugang zu den Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung. Soweit als möglich sind auch alle behörden-internen Prozesse optimiert und laufen schnittstellenreduziert und digital.“<sup>3</sup>

Im Zuge seiner Prüfung führte der LRH mit mehreren Vertreterinnen bzw. Vertretern der Landesverwaltung<sup>4</sup> Informationsgespräche, in deren Verlauf er auch deren Definition zu E-Government erhob. Die Bandbreite der Antworten reichte von „die Prozesse bzw. Arbeitsschritte werden elektronisch unterstützt“ bis hin zu „gesamte Prozesse können von der Antragstellung bis hin zur Zustellung der Erledigung medienbruchfrei elektronisch abgewickelt werden“.

<sup>2</sup> siehe <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government->

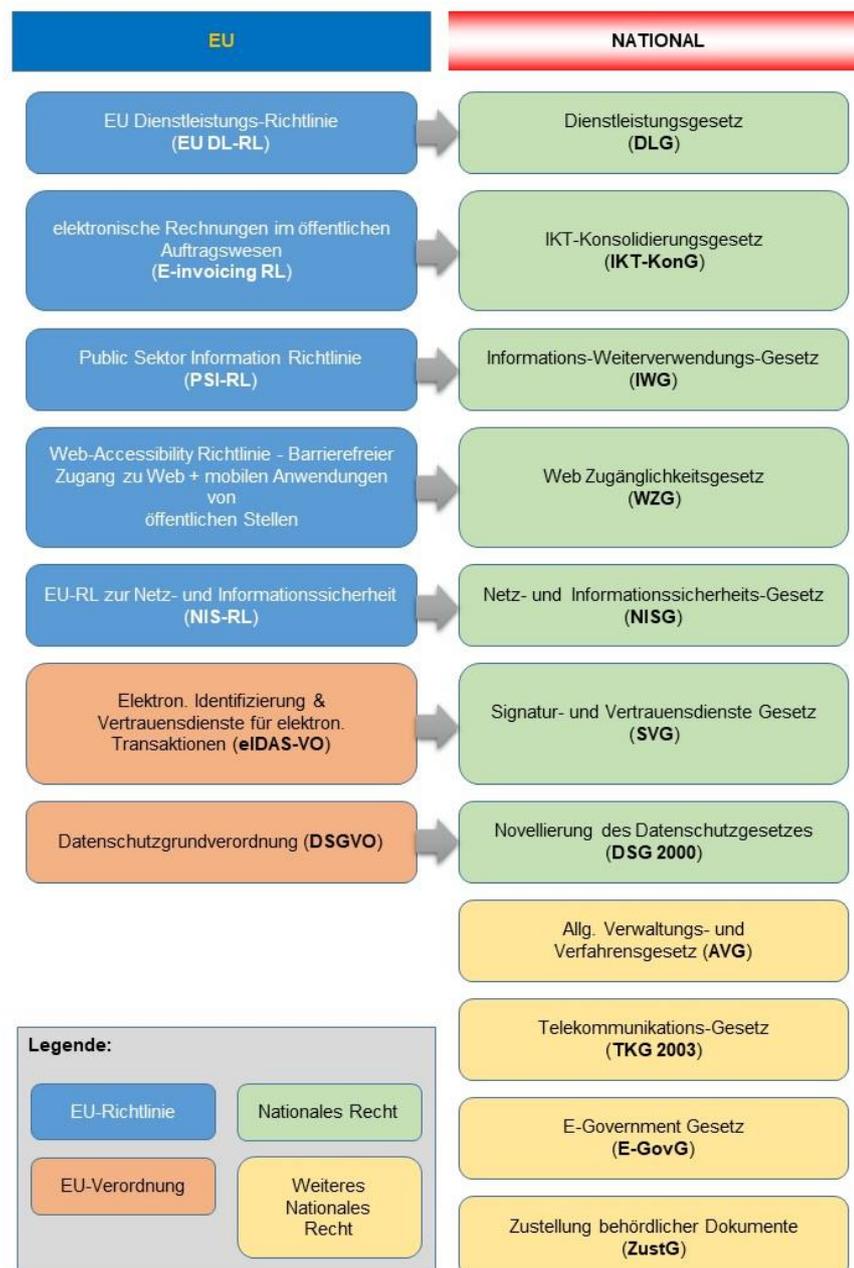
<sup>3</sup> vgl. Ausbildungsskriptum AT2 „Innere Organisation und Verwaltungsentwicklung“

<sup>4</sup> Dabei handelte es sich sowohl um Bezirkshauptleute als auch Vertreterinnen bzw. Vertreter verschiedener Fachabteilungen, die in unterschiedlichen Kontexten von den Veränderungen durch E-Government betroffen sind.

- 2.2.** Aus Sicht des LRH treffen die unterschiedlichen Interpretationen des Begriffes E-Government zu, beeinflussen aber die Umsetzung hinsichtlich der angestrebten Ziele. Der LRH empfiehlt, ein einheitliches Begriffsverständnis, das für eine zielorientierte Weiterentwicklung der öffentlichen Verwaltung mit einem effizienten Ressourceneinsatz unerlässlich ist, zu schaffen. Dies würde auch ein einheitliches Vorgehen bei der Umsetzung der notwendigen Maßnahmen unterstützen.
- 3.1.** Auf EU-Ebene wurde 2002 mit „eEurope“ eine erste Initiative gesetzt. Es folgten weitere „eGovernment-Aktionspläne“. Aktuell soll der „eGovernment-Aktionsplan 2016–2020“ die digitale Transformation des öffentlichen Sektors in der EU vorantreiben und zur Verwirklichung des digitalen Binnenmarkts beitragen. Dessen Umsetzung ist Teil der Strategie Europa 2020. Die EU hat zur Umsetzung ihrer Strategien auch Richtlinien und Verordnungen erlassen.

Auf Bundesebene hat Österreich 2004 mit einem eigenen E-Government-Gesetz früh eine rechtliche Basis für den elektronischen Informationsaustausch mit den Behörden geschaffen. Neben den speziell auf E-Government ausgerichteten Gesetzen und Verordnungen wurden auch viele Materiangesetze betreffend die Digitalisierung angepasst.

Abbildung 2: Rechtlicher Rahmen EU und Bund



Quelle: LRH-eigene Darstellung

Viele dieser rechtlichen Anpassungen auf Bundesebene wirken sich unmittelbar auf die Verfahrensabläufe in den Ländern und Gemeinden aus. Laut Auskunft von Vertreterinnen und Vertretern der Öö. Landesverwaltung werden die Länder und Gemeinden von Seiten des Bundes nicht im gewünschten Ausmaß eingebunden, wodurch Probleme bei der technischen Umsetzung auftreten können. Dies trat beispielsweise bei der Novelle zum UVP-G 2000 und der Umsetzung der eID auf.

Das Land OÖ erließ bezüglich E-Government keine speziellen Rechtsvorschriften. Für den Gesetzeswerdungsprozess wurde in der Folgenabschätzung jedoch ein Punkt zur Digitalisierung aufgenommen. Damit soll verhindert werden, dass sich Bestimmungen nachteilig auf die Digitalisierung von Prozessen auswirken.

**3.2.** Der LRH hält fest, dass die Oö. Landesverwaltung im Bereich E-Government von Gesetzeswerdungsprozessen auf Bundesebene abhängig ist. Da sich – wie z.B. durch die Neugestaltung des UVP-Verfahrens infolge der Novellierung des UVP-G 2000 – oftmals Handlungsnotwendigkeiten für Behörden ergeben, ist eine frühzeitige Information für die zu treffenden Anpassungen notwendig. Der LRH empfiehlt daher, auf allen Ebenen die Zusammenarbeit mit dem Bund zu intensivieren, um eine möglichst frühzeitige Information über geplante Änderungen von Gesetzen oder Regelungen auf Bundesebene zu erhalten.

**4.1.** Von Beginn an räumte Österreich dem Datenschutz und der Datensicherheit einen hohen Stellenwert ein. Mit der Einführung der Bürgerkarte bzw. Handysignatur im Jahr 2004 bzw. 2009 wurde die Basis für die Verschlüsselung von Daten, gesicherte Datenübertragung und sichere Authentifizierung gelegt.

Mit der E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung werden Tätigkeitsbereiche in der öffentlichen Verwaltung definiert und diesen IT-Anwendungen zugeordnet. In jedem Tätigkeitsbereich wird für jeden Nutzer ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen errechnet, mit der diese Person eindeutig identifizierbar ist. Dieses Personenkennzeichen ist aber im Sinne des Datenschutzes nicht mit dem Personenkennzeichen in einem anderen Tätigkeitsbereich verknüpfbar. Die Umsetzung der Bereichsabgrenzungsverordnung ist aufgrund der großen Anzahl<sup>5</sup> der Tätigkeitsbereiche technisch durchaus komplex und kostenintensiv. Da jedoch in den Anwendungen auch die Stammdaten von Personen abgespeichert werden, ist deren Verknüpfung der Daten über diese Datenfelder möglich und damit der Datenschutz eingeschränkt.

Insbesondere kleine Verwaltungsorganisationen stoßen hinsichtlich des Schutzes der Daten an Grenzen, weil Bedienstete Anwendungen in verschiedenen Tätigkeitsbereichen nutzen und somit übergreifende Informationen über eine Person bekommen können. Daher legten die Länder einen Vorschlag für die Überarbeitung der Bereichsabgrenzungsverordnung – insbesondere im Hinblick auf die Anzahl der Tätigkeitsbereiche – vor.<sup>6</sup>

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) schreibt vor, dass alle Zugriffe und Manipulationen von personenbezogenen Daten zu protokollieren und über einen gewissen Zeitraum aufzubewahren sind. Diese Informationen müssen im Falle einer Nachfrage der Datenschutzbehörde zur Ver-

<sup>5</sup> 35 Tätigkeitsbereiche

<sup>6</sup> Der Vorschlag sieht eine deutliche Reduzierung der Tätigkeitsbereiche vor. Tätigkeitsbereiche mit sensiblen Daten sollen gesondert erhalten bleiben, die übrigen Bereiche der Verwaltung sollen zu einem Tätigkeitsbereich zusammengefasst werden.

fügung gestellt werden. Das Funktionieren dieser Maßnahme ist durch entsprechende z.B. automatisierte technische Verfahren zu überprüfen. Eine derartige Überprüfung fand zum Prüfungszeitpunkt des LRH in der Öö. Landesverwaltung nicht statt.

Laut Statistik Austria gaben bereits im Jahr 2016 mehr als 10 Prozent der Bürgerinnen und Bürger an, bei E-Government Bedenken bezüglich des Schutzes und der Sicherheit der persönlichen Daten zu haben. Dieser Wert stieg seit 2016 leicht an.<sup>7</sup> Um dieser Entwicklung entgegen zu wirken, wird – neben anderen Möglichkeiten – z.B. in der Transparenzdatenbank des Bundes der Bürgerin bzw. dem Bürger die Information angeboten, wer die dort gespeicherten Daten wann abgefragt hat.<sup>8</sup>

- 4.2.** Nach Ansicht des LRH ist der Datenschutz ein wesentlicher Grundstein für ein funktionierendes und akzeptiertes E-Government. Entscheidend ist, dass rechtliche und organisatorische Vorgaben ökonomisch und technisch adäquat gestaltet sind aber auch den Schutz persönlicher Daten gewährleisten. Die deutlich über die Datenschutzerfordernungen der EU hinausgehenden Regelungen der Bereichsabgrenzungsverordnung führen aber zu einem hohen Aufwand. Dies zeigt sich auch in der Öö. Landesverwaltung. Der LRH hält es für zweckmäßig, dass die Erfahrungen der Länder bei der laufenden praktischen Umsetzung der Bereichsabgrenzungsverordnung in die Novellierung einfließen.

Im Sinne der DSGVO empfiehlt der LRH, systematische Evaluierungen der Zugriffsprotokolle in den Anwendungen einzuführen, um deren Funktion sicherzustellen. Eine Abfragemöglichkeit für Betroffene einzelner E-Government-Anwendungen welche Stellen, wann auf ihre Daten zugegriffen haben – wäre im Sinne der Transparenz wünschenswert.

## Arbeitsgruppe Kooperation-Bund-Länder-Städte-Gemeinden

- 5.1.** Bereits im Jahr 2000 richteten die Landesamtsdirektoren eine Arbeitsgruppe mit dem Ziel ein, eine gemeinsame, länderübergreifend abgestimmte Vorgangsweise im Bereich E-Government zu erarbeiten. Anfangs gab es jeweils eine technische und eine rechtliche Arbeitsgruppe, die 2003 zusammengelegt wurden. Nach der Einladung zur Mitarbeit an den Bund und die Städte bzw. Gemeinden tagte 2005 zum ersten Mal die Arbeitsgruppe Kooperation-Bund-Länder-Städte-Gemeinden (BLSG), welche in weiterer Folge zum Strategiegremium wurde. Sie entwickelte und vereinbarte in unterschiedlichen Zusammensetzungen Standards zu technischen Lösungen, Formularwesen und organisatorischen Themen. Im Rahmen der Länderarbeitsgruppe wurden auch gemeinsame behördenübergreifende Projekte initiiert. Als erstes Projekt entwickelte das Land OÖ im Jahr 2002 eine Applikation für die Beantragung und Bewilligung von Ausnahmen zum

<sup>7</sup> vgl. Statistik Austria, IKT-Einsatz in Haushalten, Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2016 bis 2018, [https://www.statistik.at/web\\_de/services/publikationen/17/index.html?includePage=detailedView&sectionName=Informationsgesellschaft&publd=747](https://www.statistik.at/web_de/services/publikationen/17/index.html?includePage=detailedView&sectionName=Informationsgesellschaft&publd=747)

<sup>8</sup> siehe <https://transparenzportal.gv.at/tdb/tp/situation/buerger/>

Wochenendfahrverbot. Eine wesentliche Entwicklung zum Betrieb gemeinsamer Anwendungen war der Portalverbund.

War anfangs BLSG noch mit Fachexperten aus unterschiedlichen Bereichen zusammengesetzt, besteht diese nunmehr hauptsächlich aus Experten aus dem Bereich IT.

- 5.2.** Aus Sicht des LRH sind die Bestrebungen, einheitliche Vorgaben für alle E-Government-Anwendungen zu erstellen, wichtig, um auch einen entsprechenden internen und externen Nutzen generieren zu können. Positiv sieht der LRH die durchaus aktive Rolle des Landes OÖ in der Arbeitsgruppe bzw. Gremien sowie bei den Kooperationen. Da sich die Arbeitsgruppe mittlerweile fast ausschließlich mit technischen Themen befasst, werden u.a. rechtliche und organisatorische Themen nachrangig behandelt. Der LRH empfiehlt daher darauf hinzuwirken, dass sich die Länderarbeitsgruppen aus den unterschiedlichen Fachbereichen (wie z.B. Verkehrsreferenten oder Sozialreferenten) – unter Berücksichtigung der generellen Vorgaben – auch um E-Government-Themen annehmen.

## Digitale Roadmap des Bundes

- 6.1.** Im Jahr 2016 legte die damalige Bundesregierung eine digitale Roadmap vor, die zwölf Leitprinzipien enthielt.<sup>9</sup>

Auch die im Jahr 2017 ernannte Bundesregierung ging in ihrem Regierungsprogramm 2017-2022<sup>10</sup> in vielen Bereichen auf die Digitalisierung ein. Exemplarische Beispiele, die auch auf andere Verwaltungsebenen Einfluss haben, waren:

- Im Zuge einer Verwaltungsvereinfachung ist auch die koordinierte Weiterentwicklung der Registerlandschaft in Österreich (Zentrales Personenstandsregister, Melderegister) weiter voranzutreiben und das Melderecht in Österreich zu evaluieren.
- Ziele bei von mehreren Gebietskörperschaften wahrgenommenen Aufgaben: strategische Abstimmung und gemeinsame Entwicklung übergeordneter Gesamtstrategien; Festlegung gemeinsamer Standards; Verwendung einheitlicher Rechtsbegriffe und Harmonisierung von Anspruchsvoraussetzungen; gemeinsame Berichtslegung (auf Basis einheitlich festgelegter Kriterien); gemeinsame IT-Lösungen.
- E-Government: Schaffung einheitlicher und durchgängiger IT-Systeme, Reduktion von Medienbrüchen.
- Digitalisierung der Verwaltung und smarte Regulierung für ein besseres Service und mehr Interaktion mit Bürgern und Unternehmen.

<sup>9</sup> vgl. <https://www.digitalroadmap.gv.at/>

<sup>10</sup> siehe [https://www.bundeskanzleramt.gv.at/documents/131008/569203/Regierungsprogramm\\_2017-2022.pdf/](https://www.bundeskanzleramt.gv.at/documents/131008/569203/Regierungsprogramm_2017-2022.pdf/)

- „Digital First“/„Digital Turnaround“: Behördengänge und Kommunikation sollen durchgehend digital erledigt werden können; Verwaltungsprozesse sollen dadurch benutzerzentriert und kundenfreundlicher gestaltet werden.
- Digitalisierung der zehn wichtigsten Behördenwege in Österreich als erster prioritärer Schritt – in Zusammenarbeit mit Ländern und Gemeinden die Förderung des „Once-Only“-Prinzips.

## E-GOVERNMENT IN DER ÖÖ. LANDESVERWALTUNG

### Ziele

**7.1.** Ausgehend von dem von der Bundesregierung im April 2000 beschlossenen Projekt „E-Austria in E-Europe“ entwickelte die Oö. Landesverwaltung die Vision, sich vom aufgabenerledigenden Geschäftsapparat zum ziel-, wirkungs- und kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen zu wandeln. Angestrebt war

- die elektronische Information und Kommunikation zwischen Bürger/Wirtschaft und Verwaltung auf hohem Niveau sicherzustellen und
- elektronische Transaktionen zwischen Bürger/Wirtschaft und Verwaltung für wesentliche und häufige Verwaltungskontakte bis 2005 als zusätzliche Schiene anzubieten.

Im Arbeitsübereinkommen 2015 bis 2021 der Parteien ÖVP und FPÖ in Oberösterreich findet sich hinsichtlich E-Government folgendes Ziel: „Die Schaffung eines Bürgerportals Oberösterreich soll im Sinne eines zentralen One-Stop-Shop-Prinzips das zentrale, digitale Instrument für die Kommunikation mit administrativen Einheiten unseres Bundeslandes werden. Ein spezielles Tool soll dabei die einfache und unbürokratische Möglichkeit der Online-Petition sein. Diese Form der politischen Willensbekundung der Bürger an Politik und Verwaltung ist uns besonders wichtig.“<sup>11</sup>

Im Zuge der Prüfung durch den LRH teilte die Amtsleitung mit, dass im Sinne der Teilhabe aller Bürgerinnen und Bürger neben den digitalen Prozessen stets auch die Möglichkeit für die analoge Abwicklung bestehen bleiben soll.

Im Intranet des Landes wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neben der strategischen Ausrichtung auch über die Maßnahmen<sup>12</sup> sowie die geplante Vorgangsweise bzw. die Verantwortungen für die Umsetzung der

---

<sup>11</sup> siehe [https://www.nachrichten.at/storage/med/download/283949\\_OOe\\_weiter\\_entwickeln\\_Arbeitsuebereinkommen\\_OOeVP\\_u\\_FPOe.pdf](https://www.nachrichten.at/storage/med/download/283949_OOe_weiter_entwickeln_Arbeitsuebereinkommen_OOeVP_u_FPOe.pdf)

<sup>12</sup> Für die Einführung von E-Government-Verfahren sollte die erforderliche Infrastruktur (u.a ein Portal für die Identifikation der Kunden, die elektronische Vorgangsbearbeitung sowie Standards z.B. für elektronische Formulare) geschaffen werden.

E-Government-Strategie informiert.<sup>13</sup> Diese Informationen standen im Wesentlichen unverändert bis zum Beginn der LRH-Prüfung im März 2019 zur Verfügung.

Im Zuge der Informationsgespräche gaben einzelne Führungskräfte an, dass seit vielen Jahren die Digitalisierung und die Auswirkungen auf ihren konkreten Aufgabenbereich Themen in den Zielvereinbarungen mit der Amtsleitung sind.

- 7.2.** Aus Sicht des LRH werden die E-Government-Aktivitäten des Landes OÖ wesentlich von den Initiativen des Bundes beeinflusst (siehe Berichtspunkt 3). Dazu kommt, dass der Bund auch maßgebliche Technologien (z.B. eID) vorgibt, auf deren Bereitstellung die übrigen Verwaltungen – somit auch die Oö. Landesverwaltung – angewiesen sind. Der LRH hält daher einen stetigen behördenübergreifenden Austausch über jeweilige Initiativen bzw. Planungen für sinnvoll.

Bei einem so entwicklungsorientierten Themenbereich wie E-Government sollte nach Ansicht des LRH auch die Information an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig aktualisiert werden. Die Umsetzung von E-Government bedingt einen Kulturwandel in der Verwaltung, für den die Bediensteten gewonnen werden müssen. Für eine positive Bewertung dieses Themas bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern empfiehlt der LRH, die internen Informationen auch regelmäßig zu erweitern, um Interesse zu wecken und z.B. mit positiven Umsetzungsbeispielen Anreize für Veränderungen in den einzelnen Aufgabenbereichen zu schaffen.

Nach Ansicht des LRH entsteht der ökonomische Nutzen bei vollständiger Umstellung von Verwaltungsleistungen (wie z.B. die Verpflichtung des Bundes zur elektronischen Rechnungslegung). Er empfiehlt der Landesverwaltung einen Plan zu erarbeiten, für welche Kundengruppen und/oder welche Fachbereiche eine gänzliche Umstellung der Prozesse auf digitale Abwicklung sinnvoll und möglich ist.

## Projekt „DigiLand OÖ 2021“

- 8.1.** Da die digitale Transformation alle Lebensbereiche und damit auch die öffentliche Verwaltung grundlegend beeinflusst, initiierten der Landeshauptmann und die Amtsleitung im November 2017 das Projekt „Digitalisierungsoffensive der Oö. Landesverwaltung – DigiLand OÖ 2021“ mit dem Ziel ein „Digitales Amt“<sup>14</sup> einzurichten. Dafür sollten u.a.

- eine Digitalisierungsstrategie erarbeitet,

---

<sup>13</sup> Definiert war E-Government als elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen der öffentlichen Verwaltung über Organisationsgrenzen hinweg. Dabei wurden drei Typen von elektronischen Diensten (Information, Kommunikation und Transaktion), die Anwendungsbereiche (Behördenalltag, Behördenverfahren und Politik/Demokratie) sowie verschiedene Geschäftsprozesspartner mit ihren Sichtweisen (Wirtschaft, Bürgerinnen bzw. Bürger, andere Verwaltungsorganisationen und die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) unterschieden.

<sup>14</sup> Damit soll die Oö. Landesverwaltung für ihre Kunden 24 Stunden an sieben Tagen der Woche digital erreichbar sein.

- ein Digitalisierungsplan mit konkreten Projekten und Maßnahmen (Gesamtkonzept) sowie eine Digitalisierungslandkarte (Roadmap) erstellt,
- Leuchtturmprojekte (digitales Behörden- und Förderverfahren sowie digitaler Landtag) umgesetzt und
- das möglichst medienbruchfreie – auch mobile – digitale Arbeiten sowie das digitale Bürgerservice weiterentwickelt werden.

Dazu sollten auch geeignete Kommunikations- und Informationsstrukturen aufgebaut, das Bewusstsein bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gefördert, neue Methoden sowie ein Digitalisierungsmarketing entwickelt werden. Um alle Dienststellen in ihrem Engagement und ihrer Kreativität für neue digitale Lösungen einzubinden, setzte sich der Lenkungsausschuss aus dem Landesamtdirektor, allen Direktorinnen bzw. Direktoren und Vertretern der Bezirkshauptleute zusammen; die Projektleitung lag bei der Direktion Präsidium.

Das Projekt wurde mit der Freigabe des Abschlussberichtes durch den Landeshauptmann am 15.3.2019 formell abgeschlossen. Neben einem Konzept zur Realisierung eines „Digitalen Amtes“ waren ausgehend von den Kundenerwartungen sowie den Entwicklungspotentialen für die Verwaltung 14 strategische Leitsätze<sup>15</sup> zur Erreichung der Digitalisierungsziele erarbeitet worden. Ein strategischer Leitsatz beschäftigt sich mit der internen Akzeptanz, d.h., inwieweit es gelingt, das Knowhow und die kreativen Potentiale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Veränderungsprozess zu nutzen. Dazu sind gezielte Personalentwicklungsmaßnahmen vorgesehen.

- 8.2.** Der LRH anerkennt grundsätzlich die strukturierte und zielorientierte Abwicklung dieses umfassenden Projektes. Der Projektendbericht inkl. der Strategie zur Transformation der Oö. Landesverwaltung bildet die Grundlage für den angestrebten Übergang zum „Digitalen Amt“. Die tatsächliche Umsetzung in der Linienorganisation ließ sich allerdings zum Prüfungszeitpunkt nicht bewerten.

Nachdem die 2019 erstmals angebotenen Weiterbildungsseminare<sup>16</sup> zur Unterstützung der internen Akzeptanz der Digitalisierungsprozesse bisher auf eher geringes Interesse stießen, empfiehlt der LRH, die interne Information über diesen Veränderungsprozess zu intensivieren sowie geeignete Marketingmaßnahmen zu erarbeiten.

Nachfolgend geht der LRH auf einzelne Projektergebnisse näher ein.

## Digitalisierungslandkarte

- 9.1.** Mit dieser digitalen Landkarte soll sowohl der Ist-Stand der Digitalisierung der Oö. Landesverwaltung erhoben als auch eine Grundlage für den

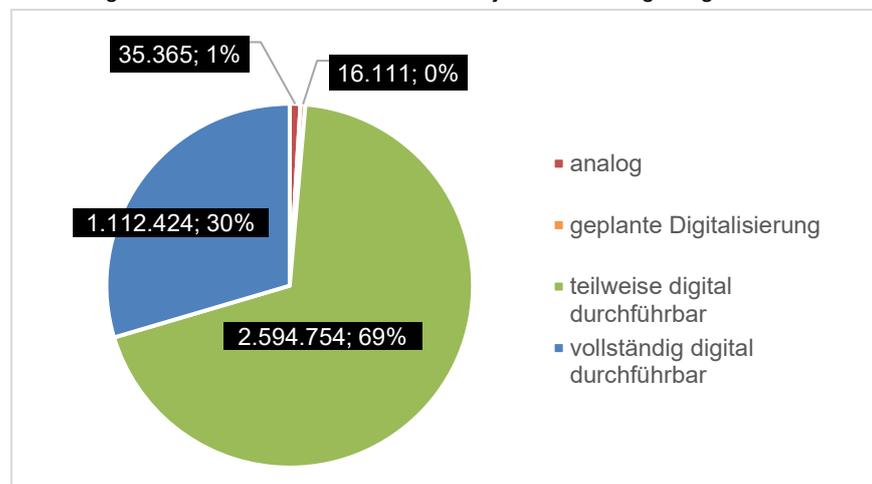
<sup>15</sup> Die Leitsätze berücksichtigen u.a. die Kunden- und Prozessorientierung, den barrierefreien Zugang, die notwendige Kooperation mit anderen Gebietskörperschaften, eine periodische Evaluierung der gesetzten Digitalisierungsmaßnahmen sowie die Bedeutung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Bewältigung der Herausforderungen im Transformationsprozess.

<sup>16</sup> Im Bildungsprogramm 2019 des Landes OÖ sind Seminare für „Digital Leadership“ sowie „Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung“.

weiteren Umsetzungsplan geschaffen werden. Dazu wurden in einer aufwändigen Erhebung alle Geschäftsprozesse der Oö. Landesverwaltung inkl. jener der Bezirkshauptmannschaften mit ihren Fallzahlen, dem angebotenen Digitalisierungsgrad und dem Nutzerverhalten erhoben.

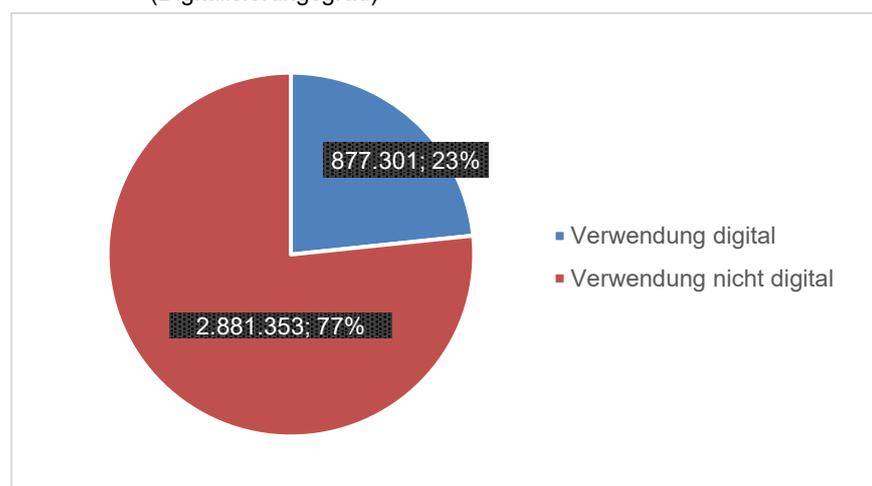
Mit Stand 8.6.2019 zeigte sich hinsichtlich der Anzahl der Geschäftsfälle<sup>17</sup> je Verwendungsmöglichkeit sowie des Digitalisierungsgrades bei der tatsächlichen Nutzung durch die Kundinnen und Kunden folgendes Bild:

Abbildung 3: Anzahl der Geschäftsfälle 2018 je Verwendungsmöglichkeit



Quelle: Darstellung der Direktion Präsidium mit Stand 8.6.2019

Abbildung 4: Anzahl der Geschäftsfälle 2018 nach tatsächlicher Verwendung (Digitalisierungsgrad)



Quelle: Darstellung der Direktion Präsidium mit Stand 8.6.2019

<sup>17</sup> Erfasst sind alle Geschäftsfälle, die sich nach außen richten; d. h. die von extern angestoßen werden.

- 9.2.** Nach Ansicht des LRH ist die Digitalisierungslandkarte gut geeignet, die Entwicklung und damit die Erfolge am Weg zu einem digitalen Amt sichtbar zu machen sowie die Planung zukünftiger Maßnahmen zu unterstützen, da aus ihr die quantitative Nachfrage für die einzelnen Leistungen der Verwaltung hervorgeht. Aus dem vorliegenden Stand zeigt sich, dass bei der Umsetzung digitaler Projekte das Hauptaugenmerk auf jenen Prozessen mit den höchsten Fallzahlen lag.

Unter Berücksichtigung des noch relativ niedrigen Verwendungsgrades empfiehlt der LRH, das Marketing mit dem Fokus auf den erzielbaren Nutzen bei den Kundinnen und Kunden weiter zu intensivieren.

### Leuchtturmprojekte

- 10.1.** Im Projektauftrag „DigiLand OÖ 2021“ ist ein wesentliches Ziel die Einführung eines „**modularen digitalen AVG-Musterverfahrens**“. Unter der Leitung der Direktion Verfassungsdienst sollten bis Jahresende 2018 Standards für die Unterstützung der einzelnen Verfahrensschritte eines digitalen Behördenverfahrens erarbeitet werden. Zum Zeitpunkt der Freigabe durch den Landeshauptmann lag für dieses Leuchtturmprojekt erst der Entwurf eines Projektauftrages vor, dieser Umstand wurde von der Direktion Verfassungsdienst mit unzureichenden Personalressourcen begründet.<sup>18</sup>

Bei dem im Zuge der Prüfung geführten Gespräch gab der Leiter der Direktion Verfassungsdienst an, dass seit Februar 2019 strukturiert an der Projektumsetzung gearbeitet wird. Demnach liegen die theoretischen Grundlagen grundsätzlich vor.<sup>19</sup> In einer umfangreichen Recherche wurden Informationen über die Entwicklungen bzw. bestehenden Lösungen (z.B. beim Bund, den Ländern und Gemeinden aber auch anderen Einrichtungen etwa im Justizbereich) erhoben. Dabei zeigte sich, dass für einzelne Verfahrensschritte (z.B. Akteneinsicht, Verfahrenseinbindung bzw. Kommunikation mit Sachverständigen) bereits gut geeignete Lösungen vorhanden sind. In einem nächsten Schritt sollen die Gebietskörperschaften bzw. Organisationen zu einem strukturierten Austausch der Best-Practice-Beispiele eingeladen werden. Wenngleich eine hohe Abhängigkeit vom Bund (z.B. für die Identifikation der Bürgerinnen und Bürger beim Einstieg in ein Verfahren) besteht, soll unter Einbindung der Fachabteilungen bzw. Bezirkshauptmannschaften bis Ende 2020 ein einsatzbereites digitales AVG-Musterverfahren vorliegen.

- 10.2.** Auf dem Weg zu einem „Digitalen Amt“ ist die Gestaltung eines digitalen Behördenverfahrens eine zwingend erforderliche Voraussetzung. Der LRH kritisiert, dass keine nachhaltig erfolgreichen Initiativen zur zeitnahen

<sup>18</sup> siehe z.B. Protokolle von Sitzungen des Projektteams bzw. des Lenkungsausschusses vom 27.6.2018 bzw. 3.9.2018 und 19.10.2018

<sup>19</sup> siehe dazu u.a. Beitrag von Sonja Neudorfer und Wolfgang Steiner „Verwaltungsverfahrenrecht“ in der Schriftenreihe des Linz Institute of Technology Digital Transformation and Law Lab der Johannes Kepler Universität Linz, Band 1 „Digitale Transformation im Wirtschafts- & Steuerrecht“ von Felten/Kofler/Mayrhofer/Perner/Tumpel

Umsetzung dieses Leuchtturmprojektes gesetzt bzw. dokumentiert wurden. Er empfiehlt, bei derartigen Projekten, die eine wesentliche Bedeutung für die gesamte Landesverwaltung haben, die notwendigen Ressourcen (z.B. durch geänderte Prioritätensetzung) sicherzustellen. Ausgehend von den vorliegenden Unterlagen lässt sich vom LRH nicht einschätzen, wann dieses digitale AVG-Musterverfahren tatsächlich – für die Landesverwaltung einsetzbar – vorliegen wird.

- 11.1.** Als ein Teilziel des Projekts „DigiLand OÖ 2021“ wurde die Umsetzung des Leuchtturmprojekts **"vollständiges digitales öö. Förderverfahren"** definiert. Konkret sollte in diesem Projekt ein Musterprozess für Förderverfahren erstellt werden. Die Direktion Finanzen führte das Projekt unter Einbeziehung weiterer Dienststellen durch. Für die Umsetzung des Projektes wurden die Eckdaten erhoben. 2018 gab es rd. 130.000 bewilligte Förderfälle. 21 Förderungsprogramme konnten bereits elektronisch beantragt werden, wovon 40 Prozent der Antragsteller auch tatsächlich Gebrauch machten. Technisch beruhen die bisher digitalisierten Förderungen auf einem von der Abt. IT mit den Fachabteilungen entwickelten JavaFörderKern. Damit waren bereits bisher Themen wie die Einbindung des elektronischen Aktes (ELAK) oder des Haushaltsverrechnungssystems (HVS) standardisiert worden. In weiterer Folge wurden zusätzliche Digitalisierungsstandards im Förderprozess erarbeitet. Diese reichen von einer verpflichtenden elektronischen Authentifizierung des Antragstellers, Einbindung der Mitglieder der Oö. Landesregierung in den ELAK bis zur Freigabe. Das Schreiben zur Mittelzusicherung soll standardisiert und ausschließlich elektronisch zugestellt werden. Zu Letzterem fehlte bis zum Zeitpunkt der Überprüfung durch den LRH die Umsetzungsentscheidung. Vorgesehen sind auch entsprechende Schnittstellen zur Transparenzdatenbank des Bundes und dem Förderbericht des Landes OÖ.
- 11.2.** Aus Sicht des LRH sind die wesentlichen Themen für eine durchgängige Digitalisierung der Förderprozesse in diesem Projekt bearbeitet worden. Er empfiehlt den Verantwortungsträgern im Land OÖ darauf hinzuwirken, dass die erarbeiteten Standards in den Förderprozessen – wie im Projektendbericht beschrieben – umgesetzt werden. Hinsichtlich der Vereinheitlichung der Schreiben zur Mittelzuerkennung und deren Versendung sowie der dafür notwendigen Einbindung der Mitglieder der Oö. Landesregierung in die ELAK-Prozesse empfiehlt der LRH, die politische Einigung herbeizuführen. Mehrfacherledigungen im Rahmen der Förderungszuerkennung sollten vermieden werden.
- 12.1.** Das Projekt endete im März 2019 mit einem Abschlussbericht. Als nächste Schritte sollen die neuen Funktionen von der Abt. IT in den JavaFörderKern eingebaut werden. Von den bestehenden Förderungen, die noch nicht digital angeboten werden, sollen jene vorrangig digitalisiert werden, die jährlich eine hohe Anzahl an Förderanträgen haben. Neu angebotene Förderungen werden nur noch nach dem neuen Konzept digital umgesetzt. Zum Zeitpunkt der Prüfung war dies bereits für die Förderungen im Kulturbereich in Umsetzung.

Formulare für eine analoge Beantragung von Förderungen sollen nur noch in den Bürgerservicestellen des Landes und der Bezirkshauptmannschaften verfügbar sein.

**12.2.** Der LRH bewertet die rasche und konsequente Umsetzung des neuen Digitalisierungsstandards für Förderungen als eine Verbesserung für die Bürgerinnen und Bürger. Mit der rein digitalen Umsetzung von neuen Förderungen wird auch dem Prinzip „Digital First“ entsprochen.

**13.1.** Das Leuchtturmprojekt „**digitaler Landtag**“ richtet sich an die Bürgerinnen und Bürger. Unabhängig von den Digitalisierungsinitiativen des Oö. Landtags<sup>20</sup> als Kollegialorgan, ist in diesem Projekt angestrebt, die digitalen Möglichkeiten zur Information bzw. Kommunikation sowie der Einbringung von Interessen auszubauen.

Dem Endbericht des Projektes „DigiLand OÖ 2021“ liegt dazu der noch nicht unterfertigte Entwurf eines Projektauftrages „Transparenz des Begutachtungsverfahrens zu Landesgesetzen“ bei. Er setzte sich zum Ziel, bis Ende November 2018

- den Ist-Stand und „Best-Practice-Beispiele“ zur elektronischen Information und Kommunikation im bzw. über Gesetzgebungsverfahren zu erheben und
- konkrete Punkte wie etwa einen Newsletter zu Begutachtungsverfahren sowie eine einfache Beteiligungsmöglichkeit zur Abgabe von Stellungnahmen inkl. der entsprechenden Dokumentation zu prüfen und umzusetzen.

Der für die Umsetzung verantwortliche Leiter der Direktion Verfassungsdienst teilte in einem Gespräch am 5.6.2019 mit, dass die Erhebungsphase im Wesentlichen abgeschlossen ist. Die Gestaltung und technische Umsetzung des Newsletters ist erfolgt, nach der Freigabe durch die Verantwortlichen soll er den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung gestellt werden. Für die Gestaltung der Möglichkeiten zur Bürgerbeteiligung werden derzeit auf Basis der erhobenen Best-Practice-Beispiele (z.B. von den Ländern Tirol und Vorarlberg) Vorschläge erarbeitet, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf der Gestaltung der Rückmeldemöglichkeiten liegt. Zum zeitlichen Rahmen teilte der Leiter der Direktion Verfassungsdienst mit, dass noch vor dem Sommer eine Information an den entsprechenden Unterausschuss<sup>21</sup> des Oö. Landtags vereinbart ist; der Abschluss des Projektes ist bis Ende 2019 geplant.

**13.2.** Um weitere zeitliche Verzögerungen dieses demokratiepolitisch relevanten Projektes zu vermeiden, empfiehlt der LRH, fertig gestellte Elemente zeitnah den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen.

<sup>20</sup> z.B. Weiterentwicklung des elektronischen Informationssystems für die Abgeordneten zum Oö. Landtag

<sup>21</sup> Unterausschuss „Änderung der Oö. Landesverfassung“ zum Verfassungs- Geschäftsordnungs-, Immunitäts-, Unvereinbarkeits- und Innenausschuss des Oö. Landtags

- 13.3.** In Ihrer Stellungnahme teilte die Direktion Verfassungsdienst mit, dass lt. Landtagsdirektion die Informationen im Unterausschuss am 28.6.2019 zustimmend zur Kenntnis genommen wurden.

### **Förder-Navigator für die Homepage des Landes OÖ**

- 14.1.** Als rasch umzusetzende Digitalisierungsmaßnahme („Quick Win“) beschloss der Lenkungsausschuss die Attraktivierung sowie Verbesserung bzw. Vereinfachung der Nutzung der E-Government-Dienste auf der Homepage des Landes OÖ. Dazu wurde ein „Förder-Navigator“ entwickelt, der die Bürgerinnen und Bürger in drei einfachen Schritten zielgerichtet zu den für ihre individuelle Situation relevanten Förderangeboten des Landes OÖ leitet. Unter Federführung der Abt. Presse wurden die notwendigen Arbeiten (z.B. Kategorisierung der Förderangebote) Ende März 2019 abgeschlossen.
- 14.2.** Angesichts des angestrebten schnellen Nutzens ist es für den LRH unverständlich, dass der neugestaltete „Förder-Navigator“ bis zum Abschluss seiner Erhebungen im Mai 2019 noch nicht produktiv gesetzt war. Damit die Kundinnen und Kunden von der Neugestaltung tatsächlich profitieren können, empfiehlt der LRH eine möglichst rasche Inbetriebnahme.

### **Bürgerservice**

- 15.1.** Mit Umsetzung des „Digitalen Amtes“ ist vorgesehen, das derzeitige Bürgerservice sukzessive um neue Möglichkeiten für die Interaktion mit den Bürgerinnen bzw. Bürgern und der Wirtschaft zu erweitern.<sup>22</sup>

Grundsätzlich ist das Aufgabenspektrum der Bürgerservicestellen im Landhaus bzw. Landesdienstleistungszentrum (LDZ) und jenes der Bezirkshauptmannschaften sehr unterschiedlich. Bei den Servicestellen im Landhaus bzw. LDZ liegt der wesentliche Schwerpunkt auf der Information der Bürgerinnen und Bürger. Ihre Kundenstatistik der Jahre 2016 bis 2018 zeigt, dass die Gesamtkundenkontakte<sup>23</sup> sanken, die digitale Kontaktaufnahme jedoch eine steigende Tendenz aufweist. Die Bürgerservicestellen der Bezirkshauptmannschaften erbringen neben der Information der Bürgerinnen und Bürger ein breites Spektrum an Dienstleistungen<sup>24</sup>, wofür sie Anfang 2019 an die Abt. IT Vorschläge zur Digitalisierung vorgelegt haben.<sup>25</sup>

- 15.2.** Zum Prüfungszeitpunkt waren einzelne Maßnahmen zur Weiterentwicklung im Informationsbereich sowie zur Prozessoptimierung (z.B. eBild) bereits

---

<sup>22</sup> Hinsichtlich des Einsatzes neuer Technologien besteht eine Abhängigkeit von den Entwicklungen auf Bundesebene z.B. der eID, die lt. Angaben der Abt. IT ab 2020 flächendeckend in Österreich realisiert werden soll.

<sup>23</sup> Die Kontaktaufnahme erfolgt persönlich, telefonisch und digital.

<sup>24</sup> Das Leistungsspektrum umfasst u.a. Führerscheinangelegenheiten, die KFZ-Zulassung, Passangelegenheiten sowie die Ausstellung von Personalausweisen aber auch die Amtskasse zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs.

<sup>25</sup> Die mit Stand 15.1.2019 vorgelegten Vorschläge sind das Ergebnis einer Umfrage unter den Bezirkshauptmannschaften und enthalten zusätzlich zu jenen für das Bürgerservice auch Vorschläge für andere Aufgabenbereiche der Bezirkshauptmannschaften (z.B. Gesundheit, Sicherheit, Verkehr).

realisiert. Um den angestrebten Nutzen auch zu erreichen, empfiehlt der LRH, die Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung bzw. Optimierung bei den Dienstleistungsprozessen auszuschöpfen. Vorstellbar ist für den LRH auch, dass in den Servicestellen Unterstützung für Bürgerinnen und Bürger geboten wird, um ihnen eine Nutzung digitaler Leistungen zu ermöglichen. Da sich zur Zeit mehrere Gebietskörperschaften u.a. auch Gemeinden sowie diverse Expertenorganisationen (z.B. KDZ, Fachhochschulen) mit der Zukunft von Bürgerservicestellen beschäftigen, könnten deren Ergebnisse bzw. Best-Practice-Beispiele in die Überlegungen auf Landesseite einbezogen werden.

## Umsetzungsplan

**16.1.** Die fachliche Weiterentwicklung des „Digitalen Amtes“ der Oö. Landesregierung sowie die Erledigung der noch offenen Aufgaben sollen in der Linienorganisation erfolgen.

Grundsätzlich werden E-Government-Projekte (wie andere IT-Projekte) entweder auf Grund von erforderlichen meist technischen Systemänderungen oder von den einzelnen Fachabteilungen bzw. den Bezirkshauptmannschaften u.a. wegen gesetzlicher Änderungen oder gewünschter Prozessoptimierungen initiiert. Projekte, die Infolge gesetzlicher Änderungen notwendig sind, setzt die Abt. IT vorrangig um. Alle gewünschten Projekte werden mit den zuständigen Direktoren besprochen und falls keine Einigung über die Realisierung erreicht werden kann, zukünftig dem „Digitalisierungsboard“<sup>26</sup> zur Entscheidung vorgelegt.

Für eine Prioritätenreihung der Vielzahl an „Projektwünschen“ definiert das Projekt „DigiLand OÖ 2021“ folgende Entscheidungskriterien, von denen das Quantitätskriterium zum ersten Kriterium erhoben wurde:

- Externer (Kunden-) Nutzen (Bürgerinnen bzw. Bürger, Wirtschaft, Gesellschaft),
- Interner Nutzen (Land OÖ, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter),
- Anzahl der Geschäftsfälle (Quantitätskriterium),
- Öffentlichkeitswirksamkeit,
- Umsetzungsdauer/Schnelligkeit der Umsetzung (Faktor Zeit; „Quick Wins“),
- Kosten der Umsetzung,
- technische, organisatorische, rechtliche Rahmenbedingungen, Realisierungserfordernisse, Vorgaben und/oder Aufträge.

---

<sup>26</sup> Der Lenkungsausschuss des Projektes „DigiLand OÖ 2021“ wird in ein Digitalisierungsboard der „Oö. Landesverwaltung“ übergeführt. Dieses soll zumindest zweimal jährlich tagen und dienststellenübergreifende Digitalisierungsthemen behandeln sowie ein Monitoring über die gesetzten Maßnahmen durchführen. Außerdem entscheidet es bei Konflikten bei der Umsetzungsplanung von Projekten.

Auf Basis dieser Kriterien erarbeitete die Projektleitung einen Umsetzungsplan<sup>27</sup>, der als oberste Priorität die Umsetzung der Leuchtturmprojekte sowie die Entwicklung einer eigenen Oberösterreich-App bis spätestens Herbst 2019 vorsieht. Der Umsetzungsverantwortliche des Leuchtturmprojektes „modulares AVG-Verfahren“ geht jedoch von einem Abschluss bis Ende 2020 aus. Neben diesen Projekten sind in der aktuellen Jahresplanung 2019 der Abt. IT<sup>28</sup> die Neugestaltung der Kulturförderungen sowie die Umsetzung mehrerer Kooperationsprojekte mit den Ländern terminisiert.

Laut Angaben der Abt. IT stehen für die Projektumsetzung rd. 30 Personenjahre zur Verfügung, damit können durchschnittlich 30 Projekte<sup>29</sup> pro Jahr realisiert werden. Zum Prüfungszeitpunkt standen 62 Projekte auf einer internen Warteliste.

- 16.2.** Nach Einschätzung des LRH sind die definierten Entscheidungskriterien zur Priorisierung schlüssig. Die vorliegende Planung ist aber jedenfalls mit dem Projekt „modulares AVG-Verfahren“ abzustimmen.

Zum Prüfungszeitpunkt konnten seitens des LRH noch keine Aussagen hinsichtlich der Umsetzung der geplanten Projekte getroffen werden. Neben dem vorliegenden „Projektrückstau“ erachtet er insbesondere die Digitalisierungsmaßnahmen auf Bundesebene als wesentlichen Einflussfaktor. Hier kommt der Abstimmung zwischen den Gebietskörperschaften eine besondere Bedeutung zu (siehe Berichtspunkt 2).

Die von den unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung eingebrachten Projektwünsche auf unterschiedlichen Entwicklungsebenen stellen nach Ansicht des LRH besondere Anforderungen an die Koordination und Abstimmung. So ist für ihn zur Sicherstellung einer einheitlichen, abgestimmten Weiterentwicklung der Oö. Landesverwaltung daher die Festlegung von Standards für die konkrete Projektumsetzung (wie einzelne Prozessschritte, die Antragstellung inkl. dazu erforderlicher Unterlagen, die Zustellung o.ä.) durch die Amtsleitung unerlässlich. Diese Einheitlichkeit erleichtert den Zugang für die Kundinnen bzw. Kunden und trägt damit zum angestrebten Nutzen der digitalen Angebote bei.

## KOSTEN UND NUTZEN VON E-GOVERNMENT

### Auswirkungen auf den Landeshaushalt

- 17.1.** E-Government-Projekte werden – wie alle anderen IT-Projekte (z.B. VRV neu im HVS) – von den Fachabteilungen mit der Abt. IT abgewickelt; der

<sup>27</sup> siehe Beilage 06 des Projektabschlussberichtes mit Stand 25.1.2019

<sup>28</sup> siehe Bericht der Abt. IT für das erste Quartal vom 11.4.2019

<sup>29</sup> Als Projekt definiert sind Neuentwicklungen oder Anpassungen in bestehenden Anwendungen im Ausmaß eines Release.

Ressourceneinsatz ist projektbezogen aus der Kostenrechnung des Landes OÖ ersichtlich.<sup>30</sup>

Im Landeshaushalt werden unter dem Teilabschnitt 02050 die gesamten Sachausgaben<sup>31</sup> und Einnahmen des Amtes der Oö. Landesregierung der Abt. IT ausgewiesen. Direkt mit E-Government in Zusammenhang stehen die Ausgaben und Einnahmen für Kooperationsprojekte mit anderen Bundesländern bzw. dem Bund sowie für die Nutzung von zentralen Registern bzw. Datenbanken. Im Finanzjahr 2018 fielen dafür Ausgaben von rd. 482.600 Euro und Einnahmen von 758.700 Euro an, die sich wie folgt zusammensetzen:

- Bei den Kooperationsprojekten einigen sich die beteiligten Gebietskörperschaften in einer Vereinbarung darauf, welche Gebietskörperschaft die Entwicklung und in weiterer Folge die laufende Betreuung und Wartung übernimmt. Ebenso wird in diesen Vereinbarungen die Kostenermittlung sowie -aufteilung festgelegt. Üblicherweise werden für die Entwicklungsphase die tatsächlich eingesetzten Ressourcen herangezogen, die laufenden Betriebskosten werden meist als Pauschale abgegolten. Die Kostenaufteilung erfolgt z.B. auf Basis der Einwohnerzahlen. Die Einnahmen von 758.700 Euro enthalten die Kostenersätze anderer Gebietskörperschaften für die von der Abt. IT entwickelten bzw. betreuten Projekte betreffend Schiffzulassungen, Sondertransporte, Vollziehung des Bundesgesetzes über die Niederlassung und den Aufenthalt in Österreich sowie Kunstbauten im Straßen-Infrastrukturbereich zusammen. Ausgabenseitig leistet das Land OÖ Beiträge von 203.220 Euro für die Projekte Fahrzeuggenehmigungssystem, Verwaltungsstrafen und Verwaltungsstrafverfahren, die von anderen Bundesländern entwickelt sowie betrieben werden.
- Die Nutzung der Daten aus zentralen Registern bzw. Datenbanken, die von Behörden oder Organisationen auf Bundesebene geführt werden, verursachte 2018 Ausgaben von rd. 279.300 Euro. Die Abrechnung erfolgt entweder nach der Anzahl der tatsächlichen Abfragen oder in Form von Pauschalen.

In den gesamten Sachausgaben 2018 von rd. 17,3 Mio. Euro sind auch alle jene Ausgaben enthalten, die für eine digitale Verwaltung unerlässlich sind, jedoch nicht unmittelbar zugeordnet werden können. Dies betrifft etwa den elektronischen Akt, eine adäquate IT-Ausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber auch alle Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit.

---

<sup>30</sup> Für jede neu zu entwickelnde Anwendung wird auf Basis eines Projektauftrages ein Entwicklungsprojekt angelegt, dem sowohl die Personalressourcen (auf Stundenbasis zu den im Intranet des Landes OÖ bekanntgegebenen Kostensätzen) als auch die Sachausgaben (z.B. Lizenzkosten, Rechner- und Speicherkapazität inkl. ihrer laufenden Wartung) zugeordnet werden. Die Weiterverrechnung an Dritte erfolgt auf Basis dieser Vollkosten. Nach Abschluss der Entwicklungsarbeiten wird für den laufenden Betrieb ein Wartungsprojekt bzw. bei einem Weiterentwicklungsbedarf ein Releaseprojekt angelegt, dem die anfallenden Personal- und Sachressourcen zugeordnet werden.

<sup>31</sup> Die Personalausgaben der Abt. IT werden nicht gesondert im Rechnungsabschluss ausgewiesen, sondern sind unter den Leistungen für Personal im Ansatz 020100 inkludiert.

- 17.2.** Der LRH anerkennt das Bestreben des Landes, gemeinsame E-Government-Anwendungen mit anderen Gebietskörperschaften zu entwickeln. Dies bringt nicht nur ökonomische Vorteile sondern erleichtert durch die Einheitlichkeit auch die Nutzung für die Kundinnen und Kunden sowie die Verwaltungen.

Für die Ausschöpfung des Nutzenpotentials digitaler Abläufe kommt den zentralen Registern eine besondere Bedeutung zu, da dieses nur dann ausgeschöpft werden kann, wenn Daten nicht mehrfach erfasst werden müssen („Once-Only“-Prinzip). Ein steigendes Angebot an digitalen Dienstleistungen wird zu einer intensiveren Nutzung dieser zentralen Daten und je nach Abrechnungsmodell zu steigenden Ausgaben führen.

Der LRH ist für Kostenwahrheit und -transparenz sowie Effizienz in der Abwicklung. Die Kosten für die Register sollten sich an der Erstellungsleistung, dem Betrieb und der Wartung orientieren. Diese könnten z.B. zwischen den Gebietskörperschaften nach einem transparenten Schlüssel aufgeteilt werden. Keinesfalls sollte ein „Monopol“ einer Gebietskörperschaft als Geschäftsmodell zur Einnahmensteigerung genutzt werden. Der Bund sieht die Digitalisierung als wesentlichen Wirtschafts- und Standortfaktor. Der LRH empfiehlt dem Land OÖ in Verhandlungen mit dem Bund bzw. seinen Dienstleistern zu treten, um die finanzielle Abgeltung dementsprechend zu gestalten.

## Registerabfragen

- 18.1.** In Österreich werden zentrale Register zur systematischen Sammlung von verschiedenen Informationen geführt. Beispiele dafür sind das zentrale Melderegister, Personenstandsregister, Vereinsregister, Grundbuch und Firmenbuch. Diese Register sind zum Teil aus dezentralen Datensammlungen entstanden oder wurden komplett neu aufgebaut. Der Betrieb der einzelnen Register obliegt entweder einem Bundesministerium oder ausgegliederten Gesellschaften des Bundes.

Aus dem E-Government-Gesetz leitet sich auch das "Once-Only"-Prinzip<sup>32</sup> ab, das Folgendes besagt: „Behörden sind – nach Maßgabe ihrer technischen Möglichkeiten und unter Beachtung der gesetzlich festgelegten Voraussetzungen – verpflichtet, auf die vorhandenen Daten der oder des Betroffenen aus elektronischen Registern eines Auftraggebers des öffentlichen Rechts (nicht nur jene aus dem Melderegister) zurückzugreifen. Bestimmte Daten (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldezettel oder Firmenbucheinträge) brauchen somit nicht mehr von der oder dem Betroffenen vorgelegt werden, sondern müssen von der Behörde mit deren oder dessen Zustimmung oder aufgrund einer gesetzlichen Ermächtigung direkt bei einem elektronischen Register angefragt werden. Die Abfrageverpflichtung der Behörde erweitert jedoch in keiner Weise bestehende Ermittlungsbefugnisse von Behörden, weil ausschließlich auf bestehende Ermächtigungen (gewillkürt oder gesetzlich) zurückgegriffen wird.“<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Eine der sieben Säulen der EU für E-Government

<sup>33</sup> <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-gesetz>

Besteht keine gesetzliche Grundlage für eine Registerabfrage ist ein Modell denkbar, bei der der Nutzer eine Registerabfrage selbst auslöst und so die erforderlichen Daten in das System – ohne Neueingabe – übernimmt. Für automatisierte Abfragen in einem Behördenverfahren bedarf es neben der rechtlichen Ermächtigung auch den technischen Möglichkeiten auf den Seiten der Register. Man kann auch davon ausgehen, dass eine intensive Nutzung von Registern deren Datenqualität erhöht.

- 18.2.** Durch eine automatisierte Datenübernahme bzw. -ermittlung aus zentralen Registern können Verwaltungsprozesse vereinfacht und beschleunigt werden.<sup>34</sup> Wichtig ist, dass neben den technischen Möglichkeiten auch die jeweils rechtlichen Anpassungen getroffen werden, damit das „Once-Only“-Prinzip zum Tragen kommen kann. Im Sinne des Datenschutzes sollte seitens der Amtsleitung auf die Fachabteilungen hingewirkt werden, dass von Kundinnen und Kunden nur jene Informationen, die zur Beurteilung eines Sachverhaltes notwendig sind, abgefragt bzw. erhoben werden.
- 19.1.** Im Rahmen der EU-Richtlinien PSI und INSPIRE<sup>35</sup> wurden die Mitgliedsstaaten verpflichtet, viele der von ihnen generierten Daten, Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft zur Verfügung zu stellen. Das Land OÖ startete 2013 gemäß einem Beschluss der Oö. Landesregierung vom 29.10.2012 sein Open Government Data (OGD) Portal. Seither wurde das Angebot stark ausgebaut.

Die EU erwartet durch diesen Service eine positive Wirkung auf die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit und das Entstehen neuer, innovativer Geschäftsmodelle. Das Land OÖ verliert durch die kostenlose Zurverfügungstellung direkte Einnahmen (z.B. Verkauf von Orthofotos).

- 19.2.** Das Land OÖ ist verpflichtet, bereits für die eigene Nutzung entsprechend qualitative und aktuelle Daten bereitzustellen. Problematisch sieht der LRH, wenn das Land OÖ von Externen – zum Teil ausgegliederten Gesellschaften des Bundes – Lizenzen für die Bereitstellung jener Daten im Internet kaufen muss, die in der Folge für Dritte kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Im Sinne der Grundintention von OGD – kostenlose Datenbereitstellung durch öffentliche Einrichtungen – sollten nach Ansicht des LRH derartige Abrechnungsmodelle gesamtstaatlich geregelt werden.

## Veränderung in der Kommunikation

- 20.1.** Im Zusammenhang mit den Bemühungen zur Entwicklung von E-Government war es dem Landesamtsdirektor bereits 2007 ein Anliegen, dass interne Informationen primär über das Intranet bzw. per E-Mail zur Verfügung gestellt werden.<sup>36</sup> Zur Hebung der durch die digitale Kommunikation möglichen Effizienzpotentiale sind alle Dienststellen aufgefordert, ihre Kundinnen und Kunden aktiv zur digitalen Kommunikation einzuladen und

<sup>34</sup> Beispielsweise könnte die für viele Bereiche der Verwaltung relevante Ermittlung und Verständigung bzw. Ladung von Grundstücksnachbarn durch die Zugriffsmöglichkeit auf mehrere Register digital unterstützt und damit wesentlich vereinfacht bzw. ökonomisch optimiert werden.

<sup>35</sup> Ziel dieser Richtlinie ist die Schaffung einer Geodateninfrastruktur in der Europäischen Gemeinschaft.

<sup>36</sup> siehe Schreiben des LAD, Präs-2007-6800/3 LS/BRA vom 29.11.2007

ihnen Informationen soweit möglich digital weiterzugeben. Das Land OÖ arbeitet derzeit an der Einführung der dualen Zustellung, bei der die Entscheidung, digital oder analog (per Post) vom System getroffen wird.

Zur Unterstützung dieser Maßnahmen wird den Dienststellen ein Report über die aus den ELAK-Erledigungen gewählten Versandarten zur Verfügung gestellt.<sup>37</sup> Die Auswertungen der Jahre 2016 bis 2018 zeigten, dass die Zahl der digitalen Erledigungen zwar anstieg; gleiches galt jedoch auch für die analogen Zustellungen. Dies zeigt sich z.B. auch bei der Entwicklung der jährlichen Ausgaben im Amtsbetrieb für Leistungen der Post<sup>38</sup>, die in diesem Zeitraum von rd. 2,6 Mio. Euro auf rd. 2,8 Mio. Euro anstiegen.

- 20.2.** Da sich in den vom LRH geführten Gesprächen zeigte, dass auch die Kundinnen und Kunden noch nicht durchgängig auf die digitale Zustellung vorbereitet sind, empfiehlt der LRH neben den internen Maßnahmen auch auf Kundenseite entsprechende Marketingmaßnahmen mit dem Ziel, auf die Vorteile der digitalen Kommunikation hinzuweisen, zu setzen. Durch die verstärkte Nutzung der digitalen Kommunikationsmöglichkeiten können sowohl von der Verwaltung als auch ihren Kundinnen und Kunden Effizienzpotentiale gehoben werden.

## Nutzen

### für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft sowie Verwaltung

- 21.1.** E-Government soll für alle Beteiligten einen Nutzen bringen indem es Verwaltungsabläufe vereinfacht und beschleunigt. Dabei ist darauf zu achten, dass nicht nur eine Arbeitsverlagerung von einer Stelle zu einer anderen (z.B. Datenerfassung durch den Antragssteller) erfolgt. Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass die Kommunikation aller Beteiligten auf einer technisch sicheren Plattform erfolgt.

Beim Land OÖ wurde mit dem Rollout des elektronischen Aktes eine wesentliche Basis für durchgängige, medienbruchfreie Geschäftsprozesse in elektronischen Verfahren geschaffen. Wichtig ist, die Verfahren vor allem bei Antrag und Erledigung zu vereinheitlichen. Damit gemeint ist Einheitlichkeit bei der Authentifizierung, der Formulargestaltung sowie Erledigung und Zustellung. Die Gespräche mit den Kundinnen und Kunden zeigten teilweise unterschiedliche Interpretationen einzelner Verfahrensbegriffe. Für die Wirtschaft und die Verwaltung wird es künftig wichtig sein, Informationen in der Form auszutauschen, dass sie in ihren jeweiligen IT-Systemen weiter verarbeitbar sind.

Vor allem im Bereich der Förderungen definiert das Land OÖ das für die Förderungszuerkennung relevante Einkommen unterschiedlich. Dadurch kann dieses nicht direkt vom Finanzamt abgefragt werden. Bereits 2010 hat die Arbeitsgruppe Kooperation-Bund-Länder-Städte-Gemeinden (BLSG)

<sup>37</sup> siehe Schreiben der Amtsleitung vom 6.8.2018 GZ 2011-36171/17-LS sowie Präs-2018-478349/4-LS vom 6.2.2019 und Präs-2011-36171/32/Wir vom 25.4.2018

<sup>38</sup> Finanzposition 1/020101/6300

einen abgestimmten Einkommensbegriff einschließlich des dazugehörigen Abfrageverfahrens erarbeitet.

- 21.2.** Verfahrensabläufe zu digitalisieren bedeutet, sie von Grund auf zu überdenken und neu zu gestalten. Um Verfahrensabläufe sinnvoll digital abwickeln zu können, sind die einzelnen Schritte inkl. der dazu notwendigen Inhalte klar und eindeutig festzulegen. Damit dies nicht von den verschiedenen Fachbereichen individuell definiert wird, empfiehlt der LRH soweit möglich, generelle Standards zu entwickeln. Damit könnte auch sichergestellt werden, dass die Verwaltung einheitlich gegenüber ihren Kundinnen und Kunden auftritt. Für eine sichere elektronische Kommunikation zwischen allen Beteiligten (Behörden, Wirtschaft und Bürger) sollte die Nutzung des OÖ-Internet-Exchange<sup>39</sup> gefördert werden. Es sollte darauf hingewirkt werden, dass in OÖ wichtige Provider und Wirtschaftsbetriebe diesen auch nutzen.

Um medienbruchfreie, durchgängige Geschäftsprozesse zu erhalten, sind Beilagen elektronisch einzubringen oder durch Registerabfragen zu ersetzen. Im Falle des Einkommensnachweises sollte sich das Land OÖ an der Empfehlung der BLSG orientieren. Würde man dies tun, wäre im Förderbereich eine automatisierte Abfrage möglich. Bei der bereits weitgehend digital abgewickelten Fernpendlerbeihilfe könnte damit eine Vollautomatisierung (No-Stop-Government) erreicht werden. Darüber hinaus würde der Antragsteller einer Förderung bereits bei der Antragstellung eine Rückmeldung erhalten, ob er einkommensmäßig die Fördervoraussetzungen erfüllt.

- 22.1.** Durch die Digitalisierung der Prozesse und Kommunikationstechnologien wird das reibungslose Funktionieren der Technik immer wichtiger. Trotz aller Vorkehrungen kann es zu teil- oder auch großflächigen Ausfällen der Systeme kommen. Betroffen können also einzelne Anwendungen bis zur gesamten IT und auch telefonische Kommunikation sein. Um für derartige Fälle gerüstet zu sein, bedarf es Notfallpläne für technische und organisatorische Maßnahmen. Die Abt. IT übt einmal im Jahr den Ernstfall entsprechend von Notfallplänen.
- 22.2.** Der LRH weist darauf hin, dass abgesehen von den technischen auch organisatorische Vorkehrungen für einen Ausfall der Infrastrukturen zu treffen sind. Das Land OÖ muss sich dazu überlegen, welche Dienstleistungen (z.B. Ausstellen von Urkunden) für die Bürgerinnen und Bürger auf jeden Fall angeboten werden müssen. Ein generelles Aufrechterhalten von analogen Geschäftsprozessen – z.B. bei Förderungen – ist aus Sicht des LRH dazu nicht zielführend.

### **für die Umwelt**

- 23.1.** Das Bereitstellen von Services im Internet rund um die Uhr erfordert eine entsprechende Infrastruktur, die auch 7 mal 24 betriebsbereit ist. Dies sind nicht nur Server, sondern auch die Netzwerkinfrastruktur, Kühlung, usw.

---

<sup>39</sup> siehe Bericht zur Initiativprüfung „Breitbandstrategie des Landes OÖ“ Pkt. 17;  
[https://www.lrh-ooe.at/Mediendateien/Berichte2017/IP\\_BBI\\_II\\_Bericht\\_20170829\\_signed.pdf](https://www.lrh-ooe.at/Mediendateien/Berichte2017/IP_BBI_II_Bericht_20170829_signed.pdf)

Diese Infrastruktur verursacht einen erhöhten Stromverbrauch<sup>40</sup>. Auf der anderen Seite kann durch die Digitalisierung der Papierbedarf gesenkt werden und es können auch die Behördenwege reduziert werden.

- 23.2.** Bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen sollten auch umweltrelevante Aspekte mitberücksichtigt werden. Das Ausdrucken von Dokumenten soll idealerweise nicht verlagert, sondern vermieden werden. Behördenwege sollten auf ein Minimum reduziert werden. Durch den Einsatz moderner Kommunikationstechnologien (Videokonferenz) könnten z.B. Besprechungen abgehalten werden, ohne dass alle Beteiligten persönlich vor Ort sind. Dem Einsatz von energieeffizienten Geräten<sup>41</sup> ist auch zukünftig ein hoher Stellenwert einzuräumen.

## ZUSAMMENFASSUNG DER EMPFEHLUNGEN

- 24.1.** Nachstehend fasst der LRH die Empfehlungen an die geprüften Stellen zusammen:

**24.2.**

- a) Für eine zielorientierte Weiterentwicklung der Verwaltung mit einem effizienten Ressourceneinsatz sollte das Land ein einheitliches Verständnis für E-Government entwickeln. (Berichtspunkt 2 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG I)
- b) Für eine möglichst frühzeitige Information über geplante Änderungen auf Bundesebene sollte das Land die Zusammenarbeit mit dem Bund intensivieren. (Berichtspunkt 3)
- c) Im Sinne der DSGVO sind systematische Evaluierungen der Zugriffsprotokolle einzuführen, um deren Funktion sicherzustellen. (Berichtspunkt 4)
- d) Das Land sollte darauf hinwirken, dass sich Länderarbeitsgruppen aus den unterschiedlichen Fachbereichen (z.B. Verkehrsreferenten oder Sozialreferenten) – unter Berücksichtigung der generellen Vorgaben – um E-Government-Themen annehmen. (Berichtspunkt 5)
- e) Für eine positive Bewerbung von E-Government bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sollten die internen Informationen über diesen Veränderungsprozess regelmäßig erweitert und geeignete Marketingmaßnahmen gesetzt werden. (Berichtspunkte 7 und 8)

<sup>40</sup> Wäre das Internet ein Land, dann hätte es den sechstgrößten Stromverbrauch auf unserem Planeten; siehe <https://www.dw.com/de/stromfresser-internet/av-46775928>

<sup>41</sup> siehe [https://www.digitale-technologien.de/DT/Redaktion/DE/Downloads/it2green-leifaden.pdf?sessionid=363BBBCF08E8FEB201F6C278908AE7446?\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.digitale-technologien.de/DT/Redaktion/DE/Downloads/it2green-leifaden.pdf?sessionid=363BBBCF08E8FEB201F6C278908AE7446?_blob=publicationFile&v=2)

- f) Die Landesverwaltung sollte einen Plan erarbeiten, für welche Kundengruppen und/oder welche Fachbereiche eine gänzliche Umstellung der Prozesse auf digitale Abwicklung sinnvoll und möglich ist. (Berichtspunkt 7)
- g) Unter Berücksichtigung des noch relativ niedrigen Verwendungsgrades sollte seitens des Landes das Marketing mit dem Fokus auf den erzielbaren Nutzen bei den Kundinnen und Kunden weiter intensiviert werden. (Berichtspunkt 9)
- h) Bei Projekten, die eine wesentliche Bedeutung für die gesamte Landesverwaltung haben, sollte den notwendigen Ressourcen noch mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden. (Berichtspunkt 10)
- i) Zur Sicherstellung einer einheitlichen, abgestimmten Weiterentwicklung von E-Government-Anwendungen in der Oö. Landesverwaltung sollte die Standardisierung einzelner Prozessschritte vorangetrieben werden. (Berichtspunkte 11, 16 und 21 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG II)
- j) Entsprechend dem Projektendbericht „digitales öö. Förderverfahren“ sollte mit den Mitgliedern der Oö. Landesregierung hinsichtlich der schriftlichen Zuerkennung von Förderungen sowie deren Versendung an die Förderwerber eine Einigung herbeigeführt werden. (Berichtspunkt 11 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG III)
- k) Die fertiggestellten Elemente des Leuchtturmprojektes „digitaler Landtag“ sollten zeitnah den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung gestellt werden. (Berichtspunkt 13)
- l) Damit die Kundinnen und Kunden von der Neugestaltung des „Förder-Navigators“ tatsächlich profitieren können, sollte dieser möglichst rasch in Betrieb genommen werden. (Berichtspunkt 14)
- m) Zum Prüfungszeitpunkt waren einzelne Maßnahmen zur Weiterentwicklung im Informationsbereich sowie zur Prozessoptimierung (z.B. eBild) bereits realisiert. Um den angestrebten Nutzen auch zu erreichen, sollten die Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung bzw. Optimierung bei den Dienstleistungsprozessen ausgeschöpft werden. (Berichtspunkt 15)
- n) Die Kosten für die Register sollten sich an der Erstellungsleistung, dem Betrieb und der Wartung orientieren. Daher sollte das Land in Verhandlungen mit dem Bund bzw. seinen Dienstleistern treten, um die finanzielle Abgeltung dementsprechend zu gestalten. (Berichtspunkt 17)
- o) Im Sinne des Datenschutzes sollte seitens der Amtsleitung auf die Fachabteilungen hingewirkt werden, dass von Kundinnen und Kunden nur jene Informationen, die zur Beurteilung eines Sachverhaltes notwendig sind, abgefragt bzw. erhoben werden. (Berichtspunkt 18)

- p) Das Land sollte neben den internen Maßnahmen auch auf Kundenseite entsprechende Marketingmaßnahmen mit dem Ziel, auf die Bevorzugung der digitalen Möglichkeiten hinzuweisen, setzen. (Berichtspunkt 20)
- q) Im Falle des Einkommensnachweises sollte sich das Land an der Empfehlung der BLSG orientieren. (Berichtspunkt 21 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG II)
- r) Das Land OÖ muss sich überlegen, welche Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger auch bei einem Ausfall der IT angeboten werden müssen. (Berichtspunkt 22)
- s) Das Land sollte bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen auch umweltrelevante Aspekte mitberücksichtigen. (Berichtspunkt 23)

## 1 Beilage

Linz, am 26. August 2019

Friedrich Pammer  
Direktor des Oö. Landesrechnungshofes

## SCHLUSSBESPRECHUNG - AKTENVERMERK

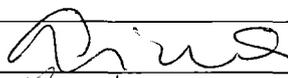
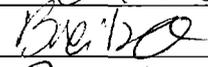
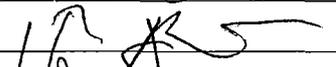
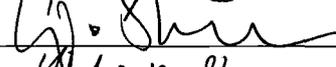
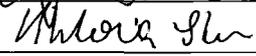
Aktenvermerk zur Schlussbesprechung: LRH-100000-43/5	Initiativprüfung "E-Government Strategie der oö. Landesverwaltung"
Ort und Datum:	Oö. Landesrechnungshof, am 2. Juli 2019
Teilnehmende Organisationen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Direktion Präsidium</li> <li>▪ Direktion Verfassungsdienst</li> </ul>

Den Vertreterinnen und Vertretern der geprüften Organisation ist das vorläufige Ergebnis der o. a. Prüfung in der gegenständlichen Schlussbesprechung vollinhaltlich zur Kenntnis gebracht worden. Die von den Vertreterinnen und Vertretern mündlich eingebrachten Stellungnahmen wurden eingearbeitet (Kennzeichnung mit 3 an der zweiten Stelle der Berichtsgliederung und mit Kursivdruck).

Gemäß § 6 Abs. 5 Oö. LRHG 2013 i.d.g.F. besteht darüber hinaus die Möglichkeit zur Abgabe einer schriftlichen Stellungnahme zum vorläufigen Ergebnis.

1) Die Vertreterinnen und Vertreter **verzichten** auf die gemäß § 6 Abs. 5 Oö. LRHG 2013 i.d.g.F. eingeräumte Gelegenheit zur Abgabe einer schriftlichen Stellungnahme.

2) Die Vertreterinnen und Vertreter **behalten sich** die Abgabe einer schriftlichen Stellungnahme gemäß § 6 Abs. 5 Oö. LRHG **vor**.

Organi- sation	Name in BLOCKBUCHSTABEN	Unterschrift	1) Ver- zicht	2) Vor- behalt
Präs	LICKA		<input checked="" type="checkbox"/>	
IT	BREITSCHUH		<input checked="" type="checkbox"/>	
Präs	RAINER		<input checked="" type="checkbox"/>	
Vwd	STEINER		<input checked="" type="checkbox"/>	
Vwd	STURM		<input checked="" type="checkbox"/>	

LRH:

  
 .....  
 Direktor Ing. Dr. Friedrich Pammer

  
 .....  
 Ing. Norbert Sterrer MPA, BA

  
 .....  
 Barbara Spindelbalker