

Österreich

Mobil am Puls der Zeit

[22.08.2019] In Österreich können bereits zahlreiche Amtswege komplett online erledigt werden. Basis hierfür ist das im April dieses Jahres neu aufgesetzte Portal oesterreich.gv.at. Für Behördengänge von unterwegs aus steht die App **Digitales Amt zur Verfügung.**

Die Digitalisierung trifft Gesellschaft, Verwaltung und alle Branchen der Wirtschaft. In Österreich ist das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) die koordinierende Kraft, um das Land rundum fit für den digitalen Wandel zu machen. Mit dem Projekt „Digital Austria“ wurde im Jahr 2018 eine eigene Dachmarke geschaffen, unter der alle Strategien und Leuchtturmprojekte zusammengefasst werden. Inhaltlich setzt die Verwaltung – neben dem Ausbau der Breitband- und 5G-Versorgung – vor allem auf die Benutzerfreundlichkeit von digitalen Applikationen für Bürger und die Wirtschaft. Zur Koordination der Digitalisierungsprojekte in den einzelnen Ministerien wurde eine Runde von Chief Digital Officers (CDO) der Ressorts ins Leben gerufen. Gleichzeitig wurden im vergangenen Jahr die Arbeiten an einer Digitalisierungsstrategie sowie einer Strategie zum Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) eingeleitet, Kernstücke liegen bereits vor. So wird mit der neu gegründeten Digitalisierungsagentur nach internationalem Vorbild der Wirtschaft bei der digitalen Transformation unter die Arme gegriffen, zur Stärkung des Mittelstands wurde in Kooperation mit der Wirtschaftskammer Österreich das Programm „KMU digital“ gestartet, „KMU digital 2.0“ ist in Vorbereitung. Alle Lehrberufe werden modernisiert und seit Sommer 2018 um digitale Inhalte angereichert oder im digitalen Bereich massiv erweitert.

Digitales Amt

Die Verwaltung steht im Zuge der Digitalisierung enormen Herausforderungen aber auch Chancen gegenüber. Mit dem „Digitalen Amt“ startete die vorherige österreichische Bundesregierung daher ein wichtiges Reformprojekt. Dieses umfasst die rechtlichen und prozessualen Rahmenbedingungen der neuen Verwaltungs-App „Digitales Amt“, über die Bürger und Unternehmen ihre Amtswege mobil 24 Stunden am Tag erledigen können. Als Basis dient das neue Web-Portal oesterreich.gv.at. Auf der seit April dieses Jahres erreichbaren Website finden sich in einer übergreifenden Volltextsuche alle Informationen aus den bisher bewährten öffentlichen Portalen help.gv.at (Bürgerserviceportal), Unternehmensserviceportal, Rechtsinformationssystem sowie data.gv.at mit jährlich insgesamt 55 Millionen Kontakten nun zentral an einer Stelle. Neben Verwaltungsinformationen wurden bestehende digitale Behördenwege sowie neu entwickelte digitale Amtsservices an das Portal angebunden. Um auf oesterreich.gv.at Amtswege komplett online abzuwickeln, wird nur die Handy-Signatur als rechtsgültige elektronische Unterschrift im Internet benötigt. Somit können Formulare ausgefüllt und elektronisch signiert werden. Einmal über oesterreich.gv.at angemeldet, sind über Single Sign-on viele weitere Services erreichbar, so etwa das elektronische Postfach MeinPostkorb, der Familienbonus-Plus-Rechner sowie die Portale FinanzOnline, Unternehmensserviceportal, Transparenzportal und e-Tresor zum Speichern wichtiger digitaler Dokumente. Darüber hinaus wurden von den Bürgern weitere wichtige Amtswege nach dem Lebenslagenprinzip identifiziert, etwa jene rund um die Geburt eines Kindes, die jetzt gebündelt als „Digitaler Babypoint“ auf oesterreich.gv.at zur Verfügung stehen.

Neue Amtswege umgesetzt

Die Plattform oesterreich.gv.at kann einfach am Desktop oder mobil über das Smartphone genutzt werden. Für den Zugriff über mobile Geräte noch besser geeignet ist aber die Verwaltungs-App „Digitales Amt“. Voraussetzung für die optimale Nutzung der App sind Smartphones und Tablets, die Face- und TouchID unterstützen. Bis Ende Mai dieses Jahres wurde die App bereits 120.000-mal heruntergeladen. Mehrere Behördenwege wurden für oesterreich.gv.at und die App komplett neu digital umgesetzt. So können die Amtswege zum Wohnsitzwechsel – jährlich kommt es in Österreich zu circa 800.000 Wohnsitzänderungen – nun gänzlich elektronisch durchgeführt werden, wobei für öffentliche Gebäude und Vermieter einige Sicherheitsmechanismen gegen Missbrauch eingebaut wurden, weil die Unterschrift des Unterkunftgebers bei der elektronischen An- und Abmeldung des Hauptwohnsitzes gesetzlich entfällt. Bis Ende Mai wurde der Service mehr als 2.300-mal in Anspruch genommen. Bei der diesjährigen Europawahl konnte zudem der Wahlkartenantrag vom Desktop oder Smartphone aus erfolgen, wobei alle bekannten Daten vorausgefüllt bereitgestellt wurden. Insgesamt nutzten 13.415 Bürger den neuen Service. Die Daten für den Wahlkartenantrag wurden verschlüsselt über Schnittstellen an die bestehenden Systeme der teilnehmenden Gemeinden übertragen, um größtmögliche Sicherheit zu gewährleisten. Mit dem „Digitalen Babypoint“ – der bis Ende Mai 2019 knapp 1.000 Registrierungen vorweisen konnte – bleibt mehr Zeit für die Familie: Eine persönliche Checkliste sorgt dafür, dass kein wichtiger Termin rund um Geburt und Schwangerschaft versäumt wird, Geburtsurkunden, Staatsbürgerschaftsnachweise, eine Bestätigung der Meldung des Kindes am Wohnsitz eines Elternteils oder die Zustellung der e-Card können elektronisch beantragt werden. Auch der Reisepass-Erinnerungsservice direkt aus dem Identitätsdokumentenregister (IDR) ist über oesterreich.gv.at aktivierbar: Bis zu 850.000 Reisepässe laufen pro Jahr ab, jetzt sorgt eine automatische Verständigung sechs Monate vor Ablauf eines Reisepasses oder Personalausweises für eine stressfreiere Urlaubsvorbereitung: Fast 12.000 Bürger haben sich bis Ende Mai registriert. Für Sommer 2019 ist die Integration weiterer Amtsservices vorgesehen.

Technische und gesetzliche Novellen

Bürger, welche die neuen Amtsservices und die App nutzen, werden von einem Chatbot begleitet, der ihnen beim Behördengang mit Rat und Tat zur Seite steht. Derzeit ist er bei den Themen Reisepass-Erinnerungsservice und Handy-Signatur aktiv und wird kontinuierlich ausgebaut.

Das gesamte Projekt oesterreich.gv.at wird vom BMDW gemeinsam mit dem Bundesrechenzentrum (BRZ) umgesetzt. Zur Errichtung der neu digitalisierten Amtswege mussten das E-Government-Gesetz, das Meldegesetz, das Personenstandsgesetz sowie das Passgesetz novelliert werden. Auf technischer Seite standen die Erneuerung von Österreichs E-Government-Infrastruktur mit einem einheitlichen Content Management für den Bund, neue Authentifizierungslösungen (FaceID und TouchID) sowie die Optimierung aller Benutzeroberflächen für Smartphones an. Für die Erfüllung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sorgen die bewährte Sicherheit der Handy-Signatur, eine transparente Datenverarbeitung, die volle Kontrolle über die persönlichen Daten und das hochsichere Hosting im Bundesrechenzentrum.

()

Dieser Beitrag ist im Spezial der August-Ausgabe 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Apps, Digitale Identität, Bürgerservice, International, Österreich