Digitale Kommunikation

De-Mail kann kommen

[19.04.2012] Nach Akkreditierung der ersten Anbieter kann nun die Einführung von De-Mail beginnen. Dabei können sich Behörden an den Einsatzszenarien und Best-Practice-Verfahren orientieren, welche das Kompetenzzentrum De-Mail des Bundesinnenministeriums erarbeitet hat.

Am 6. März 2012 erhielten mit der Deutschen Telekom, T-Systems und Mentana-Claimsoft die ersten Anbieter von De-Mail ihre Zulassung vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Damit kann die Einführung von De-Mail für den sicheren elektronischen Nachrichtentransport beginnen. Bundesinnenminister Hans-Peter Friedrich erklärte anlässlich der Akkreditierung: „De-Mail wurde auf Initiative des Bundesinnenministeriums entwickelt, um den elektronischen Nachrichtenverkehr um wichtige Sicherheitsmerkmale zu ergänzen, die der herkömmlichen E-Mail fehlen. Mit der Zulassung der drei ersten De-Mail-Anbieter sind wesentliche Voraussetzungen dafür geschaffen worden, dass die neuen De-Mail-Dienste bald flächendeckend verfügbar sind.“

#titel+Schnellere Bearbeitung#titel-

Bislang wird auf eine elektronische Abwicklung per E-Mail zugunsten der Brief-gebundenen Kommunikation in der Regel immer dann verzichtet, wenn es im Kontakt von Bürgern und Unternehmen mit Behörden auf Datenschutz, Vertraulichkeit, Authentizität und Rechtssicherheit ankommt. Diese papierbasierte Abwicklung verursacht jedoch Medienbrüche und damit hohe Kosten. Hinzu kommt, dass sie sowohl den Erwartungen der Bevölkerung an eine moderne Verwaltung als auch den E-Government-Strategien widerspricht, die auf allen Verwaltungsebenen in Deutschland aufgesetzt wurden.
De-Mail ermöglicht eine schnellere Bearbeitung im Rahmen durchgehend elektronischer Verfahren auf Basis des so genannten De-Mail-Gesetzes. Dadurch erzielen Behörden eine höhere Dienstleistungsqualität sowie deutliche Einsparungen bei den Prozess-, Druck- und Portokosten. Qualifiziert elektronisch signierte Bestätigungen bieten zudem Versendern wie Empfängern von De-Mails belastbare Nachweise für ihre elektronisch übermittelten Nachrichten. Das gilt auch für rechtlich relevante Arbeitsschritte, die eine nachweislich fristgerechte Zustellung erfordern. Mit De-Mail wurde ein neuer Kommunikationskanal geschaffen, der die Vorteile des Internet nutzt und ausreichende Sicherheit bietet, um den authentischen und nachweisbaren Austausch von Nachrichten und Dokumenten zu gewährleisten. Das macht De-Mail zu einer Schlüsseltechnologie im E-Government.

#titel+Faktoren für die Wirtschaftlichkeit#titel-

Im Jahr 2011 hatte das dazu eingerichtete Kompetenzzentrum De-Mail (CC De-Mail) zahlreiche Behörden aus der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung bei der Anbindung und der Integration von De-Mail in ihre bestehenden Prozesse unterstützt. Im Zuge dieser Arbeit hat das CC De-Mail Konzepte mit organisatorischen, wirtschaftlichen und technischen Schwerpunkten sowie einen Katalog mit generischen De-Mail-Einsatzszenarien erstellt. Weitere Ergebnisse sind Muster- und Best-Practice-Verfahren, Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen, Prozess- und Fachverfahrensadaptionen und Erläuterungen für die technische Integration sowie für erforderliche Anpassungen von Standardapplikationen bei der De-Mail-Einführung.
Die Wirtschaftlichkeit einer De-Mail-Einführung hängt von verschiedenen Faktoren ab. Das zeigte sich in

jedem der vom CC De-Mail durchgeführten Projekte. Zu den wichtigsten Faktoren gehören die erwartbaren Fallzahlen, das heißt der Anteil der Briefe, die künftig dank De-Mail vermieden werden können. Ein zweiter wesentlicher Faktor sind die Prozesskosten, zum Beispiel beim Posteingang, der Postbearbeitung und beim Versand. Hier gilt: je aufwändiger die Arbeitsprozesse und je zahlreicher die Medienbrüche, desto größer ist das Einsparpotenzial. Zu beachten sind auch die bisherigen Portokosten sowie die Investitions- und Betriebskosten, die entstehen, wenn der De-Mail-Zugang über ein Gateway eingerichtet wird oder Fachverfahren geändert werden. Letzteres verstärkt zugleich den Modernisierungseffekt, den die Einführung von De-Mail für den sicheren elektronischen Nachrichtenverkehr mit sich bringt.

#titel+De-Mail im Einsatz#titel-

Einsparpotenziale und Modernisierungseffekte wurden auch von den im Rahmen des CC De-Mail unterstützten kommunalen Verwaltungen ermittelt. In der Lutherstadt Wittenberg ist zum Beispiel geplant, De-Mail in zwei Pilotprozesse zu integrieren. So können Eltern künftig einen Ganztagesplatz für die Kinderbetreuung elektronisch beantragen. Die zehn freien Träger der Kinderbetreuungseinrichtungen werden ihre Betriebskostenpauschale elektronisch bei der Stadt beantragen und abrechnen können. Dadurch verkürzen sich nicht nur die Bearbeitungszeiten. Es entfallen auch Portokosten, wodurch sich die Anfangsinvestitionen nach fünf Jahren rechnen. Rechtsänderungen sind nicht erforderlich, ebenso wenig eine Anbindung an die Fachverfahren.
Die Freie und Hansestadt Hamburg prüfte, ob Sondernutzungsgenehmigungen für öffentliche Flächen künftig per De-Mail beantragt und verschickt werden können. Hierbei wurde festgestellt, dass die Anbindung von De-Mail an das Fachverfahren die automatische Übernahme der Antragsdaten ermöglicht und die Qualität der Dienstleistung steigert. Darüber hinaus erwies sich die Integration von De-Mail in die bestehenden Kommunikationsinfrastrukturen für die gesamte Hamburger Verwaltung als technisch und rechtlich machbar, vor allem aber als wirtschaftlich: Bei einer flächendeckenden Nutzung von De-Mail ließen sich in einem Zeitraum von fünf Jahren Einsparungen in zweistelliger Millionenhöhe realisieren. In Düsseldorf wurden zwei Fachprozesse auf eine mögliche De-Mail-Integration untersucht: der jährliche Versand von etwa 303.000 Steuerbescheiden sowie die Hundesteuer-Anmeldung. In beiden Fällen erwies sich der Einsatz von De-Mail als machbar. Überdies ergab eine Prüfung der Antragsformulare, die Düsseldorf im PDF-Format auf einem Formular-Server online bereitstellt, dass zahlreiche Anträge künftig per De-Mail auch ohne eigenhändige Unterschrift oder qualifizierte elektronische Signatur eingereicht werden können, da gar kein Schriftformerfordernis besteht. In vielen Fällen ist auch für die Behördenkommunikation – intern oder an den Bürger – eine De-Mail ausreichend und die geeignete Wahl.

#titel+Unterstützung durch E-Government-Initiative#titel-

Die Ergebnisdokumente des CC De-Mail eignen sich zur Nachnutzung durch Behörden, die eine Verwendung von De-Mail erwägen, insbesondere zur Umsetzung ähnlicher Prozesse, beim De-Mail-Einsatz in vergleichbaren Behörden sowie bei der Klärung relevanter nicht prozessspezifischer Fragen und steht in Kürze unter www.de-mail.de zur Verfügung.
Weitere Unterstützung bietet die E-Government-Initiative des Bundesinnenministeriums für De-Mail und den neuen Personalausweis. Sie soll den Informationsbedarf der deutschen Verwaltung in Bezug auf beide Projekte mit dem Aufbau einer breiten, internetbasierten Wissensbasis decken und die Einführung der Infrastrukturen in weiteren Vorhaben praxisnah unterstützen.

(Dr. Jens Dietrich ist Projektleiter De-Mail beim Bundesministerium des Innern (BMI); Carola Thompson leitet das Kompetenzzentrum „De-Mail in der deutschen Verwaltung“ beim BMI.)

Dieser Beitrag wird in der Mai-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Digitale Kommunikation veröffentlicht. Das Heft erscheint am 30. April 2012, hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, De-Mail, Bundesministerium des Innern (BMI), Hans-Peter Friedrich