

Online Dialoge		Konvention
		sg-od 1.0.0
		Empfehlung.
Kurzbeschreibung	<p>Personen können an eine Verwaltungseinheit unterschiedlichste Eingaben richten. Zum Zweck der zielgerichteten, effizienten und automatisierbaren Verarbeitung solcher Eingaben, stellt die Verwaltung dem Verwaltungskunden entsprechende interaktive Online-Formulare zur Verfügung.</p> <p>Im folgenden Dokument werden Empfehlungen für wichtige Dialoge</p> <ul style="list-style-type: none"> • vom Einstieg in das Formular, • über wiederkehrende Bearbeitungsdialoge im Zuge der Erfassung • bis zur Übermittlung der Eingabe an die jeweilige Verwaltungseinheit <p>getroffen.</p>	
Autor(en):	Christian Hirt Franz Koch Herbert Pacnik Robert Wollendorfer Erich Trojna	Projektteam / Arbeitsgruppe
		AG Styleguide & IKT-Strategie des Bundes

Stelle	Vorgelegt am	Angenommen am	Abgelehnt am
Gemeindebund		17.02.2006	
Städtebund		17.02.2006	
Länder-AG		17.02.2006	
IKT-Bund		17.02.2006	

Dokumentklasse: Konvention
 Erläuterung
 Information

Doku-Stadium: Entwurf intern
 Entwurf öffentlich
Empfehlung

Inhaltsverzeichnis

1	Zum Dokument	4
1.1	Strukturübersicht Styleguide - Dokumente.....	4
1.2	Zweck des Dokumentes	5
1.3	Zielgruppe des Dokumentes	5
1.4	Allgemeines zum Dokument	6
2	Einleitung.....	7
3	Einstieg in interaktive Online-Formulare	7
3.1	Vom Portaleinstieg zum gewünschten Formular	7
3.2	Menüführung und Auswahlliste	7
3.3	Suchfunktion.....	8
3.4	Ausprobieren ohne Folgen.....	8
4	Identifikation.....	9
5	Dialoge im Formular	10
5.1	Vorbelegung Formularfelder	10
5.2	Eingabeprüfung.....	10
5.3	Formularsteuerung	10
5.4	Interaktive Ausfüllhilfen	12
5.5	Beilagen / Beilagenprüfung	12
5.6	ZMR / Standarddokumente.....	13
6	Abschlussdialog	15
6.1	Ermittlung des Empfängers	15
6.2	Kontrollanzeige zur Überprüfung des Antrages.....	15
6.3	Antragsübernahme durch Elektronische Eingangsstelle.....	16
6.4	Abschlussseite - Anzeige Eingangsbericht und Antrag	16
6.5	Sicherung vor Veränderung	16
7	Bezahlen	18
7.1	Grundsätzliches zum Bezahlen.....	18
7.2	Bezahlung in interaktiven Online-Verfahren	18
7.3	Bezahlung nach interaktiven Online-Verfahren	18
8	Erläuterungen - organisatorisch	19
8.1	Elektronische Eingangsstelle.....	19
8.2	Eingabe („Antrag“)	19
8.3	Verwaltungsinterne Daten	21
8.4	Eingangsprotokoll.....	21
8.5	Zeitstempeldienst gemäß SigG.....	22
8.6	Eingangsbericht/Eingangsbestätigung	22
8.7	Zeitpunkt der Identifikation	23
8.8	Arten der Identifikation	24
8.9	Zweck der Identifikation	25
8.10	Arten der Identität	26
8.11	Beispiel 1 für Abschlussseite / Steiermark.....	28
8.12	Beispiel 2 für Abschlussseite / Burgenland	29
8.13	Beispiel für Darstellung der Signatur am Anbringen	30
9	Erläuterungen - technisch	31
9.1	Enter-Taste.....	31
9.2	Tastenkombinationen für Formular-Schaltflächen	31
10	Referenzen	32
11	Historie.....	33

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Formularablauf	7
Abbildung 2 – Zustimmungsblock	14
Abbildung 3 – Beilagenblock	14
Abbildung 4 – Grobablauf Antragseingang	19
Abbildung 5 – Ablauf mit Signatur	26
Abbildung 6 – Abschlussdialog - Beispiel 1	28
Abbildung 7 – Abschlussdialog - Beispiel 2	29
Abbildung 8 – Beispiel Signatur am Anbringen	30

Online-Dialoge

Dialoge bei interaktiven Online-Formularen

1 Zum Dokument

1.1 Strukturübersicht Styleguide - Dokumente

Lt. E-GovG ist Vorsorge dafür zu treffen, dass behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, spätestens bis 1. Jänner 2008 so gestaltet sind, dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden. Zur Gestaltung barrierefreier Internetangebote wurde publiziert:

1-2-3 Barrierefrei (webacc)

Die **ÖNORM A 1021** legt Mindestanforderungen fest, die beim Entwerfen, Gestalten und Herstellen von Formularen zu beachten sind. Sie dient der Schaffung funktionsgerechter und benutzerfreundlicher Formulare mit dem Ziel größtmöglicher Rationalisierung von Geschäftsfällen und Arbeitsabläufen. Vertreter der Arbeitsgruppe „Styleguide“ haben bei der Überarbeitung der ÖNORM – Gültigkeit 1.1.2006 – mitgewirkt und besonders auf die Berücksichtigung der E-Formulare geachtet.

Bei der Abwicklung von elektronischen Antragsverfahren im E-Government ist weitestgehende Einheitlichkeit zu erreichen. Grundlagen für ein einheitliches Layout von elektronischen Formularen der öffentlichen Verwaltung Österreichs sind in der ÖNORM A 1021 und auch enthalten im

Styleguide für E-Formulare (stg)

Um beim Formularaufbau bezüglich Datenfeld-Größe, Inhalt... zu unterstützen, wurden auch die Standarddaten für E-Formulare beschrieben:

Standarddaten für E-Formulare (st-dat)

Zur Unterstützung bei der Umsetzung wurde eine Sammlung grafischer Umsetzungen der Standarddaten für E-Formulare erstellt:

Standard Formularbausteine

Auch bei intensiver Nutzung elektronischer Formulare werden vorgedruckte Formulare, sogenannte Druckformulare, zum handschriftlichen Ausfüllen benötigt. Gestaltungsgrundsätze sind enthalten in

Gestaltung von Druckformularen (druckform)

Die Verwaltung stellt dem Verwaltungskunden entsprechende interaktive Online-Formulare zur Verfügung, Empfehlungen für wichtige Dialoge wie vom Einstieg in das Formular, über wiederkehrende Bearbeitungsdialoge im Zuge der Erfassung, bis zur Übermittlungen der Eingabe an die jeweilige Verwaltungseinheit werden beschrieben in

Online-Dialoge (sg-od)

Beispiele für aktuelle Umsetzungen von Online-Dialogen wie Akteneinsicht, Identifikation mit Bürgerkarte etc. sind enthalten in

Online-Dialoge Beispiele (sg-od-bp)

1.2 Zweck des Dokumentes

Personen können an die Verwaltung unterschiedlichste Eingaben richten. Zum Zweck der zielgerichteten, effizienten und automatisierbaren Verarbeitung solcher Eingaben, stellt die Verwaltung dem Kunden entsprechende interaktive Online-Formulare zur Verfügung.

Im folgenden Dokument werden Empfehlungen für wichtige Dialoge

- vom Einstieg in das Formular,
- über wiederkehrende Bearbeitungsdialoge im Zuge der Erfassung
- bis zur Übermittlung der Eingabe an die jeweilige Verwaltungseinheit

getroffen.

Ziel ist, elektronische Eingaben in möglichst hoher und geprüfter Datenqualität zu erhalten, um dadurch die Verfahrensdauer entsprechend zu verkürzen.

Zielsetzung ist es aber auch, Vorgänge und Funktionalitäten, die in den verschiedenen Rechtsvorschriften nur allgemein abstrakt geregelt sind, zu konkretisieren bzw. eine Empfehlung zu erarbeiten.

1.3 Zielgruppe des Dokumentes

Zielgruppe des Dokumentes sind Projektleiter/Organisatoren und Personen im Bereich Online-Verfahren.

1.4 Allgemeines zum Dokument

In der Folge wird aus Gründen der besseren Verständlichkeit immer der Begriff Antrag (und die damit verbundenen Begriffe Antragsteller, Empfänger, etc) verwendet. Die Wirksamkeit des Dokumentes bezieht sich jedoch auf alle Anbringen gemäß § 13 Abs. 1 AVG sowie auch auf den Großteil der Eingaben aus der Privatwirtschaft. In diesem Fall ist nicht von einem Antrag, Antragsteller und Behörde sondern bspw. von einem Auftrag, Auftraggeber und Auftragnehmer zu sprechen, es können jedoch die gleichen Konzepte angewandt werden.

Die in diesem Dokument verwendeten Begriffe wie „Antragsteller“, „Bürger“ etc. beziehen sich gleichermaßen auf weibliche und männliche Personen.

2 Einleitung

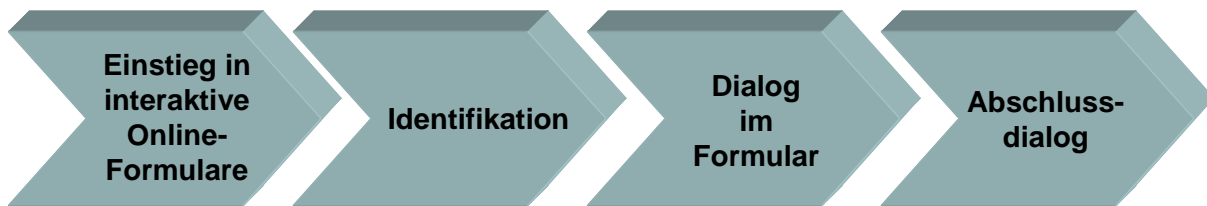


Abbildung 1 – Formularablauf

Die Verwendung eines interaktiven Online-Formulars gliedert sich in 4 Hauptteile:

- Einstieg in interaktive Online-Formulare
- Identifikation (verfahrensabhängig)
- Dialog im Formular
- Abschlussdialog

3 Einstieg in interaktive Online-Formulare

3.1 Vom Portaleinstieg zum gewünschten Formular

Der Antragsteller kann auf verschiedenen Wegen zum Online-Formular gelangen.

Als Strukturierungskonzepte bieten sich inhaltliche Aufbereitungen wie

- das Lebenslagenkonzept wie in help.gv.at¹ umgesetzt
- eine Strukturierung nach Themen
- eine alphabetische Auflistung der Antragsformulare
- etc.

Der Antragsteller gelangt über die zur Verfügung stehenden Navigationsstrukturen zum gewünschten Formular. Für die Umsetzung ist es wichtig, dass der Antragsteller mit möglichst wenigen Mausklicks zum gewünschten Formular gelangt.

Er soll vor dem Formularaufruf über die Erfordernisse des Online-Verfahrens informiert werden - siehe dazu auch Styleguide [STG].

3.2 Menüführung und Auswahlliste

Eine weitere Möglichkeit ist, über eine Menüführung die Auswahl der Online-Formulare aufzulisten, aus denen der Antragsteller das passende Online-Formular für den gewünschten Antrag aufruft. Die Menüliste selbst kann wieder unterschiedlich strukturiert sein:

- nach Themen
- alphabetische Auflistung
- etc.

¹ <http://www.help.gv.at>

3.3 Suchfunktion

Eine Variante der Benutzerführung hin zum richtigen Antrag ist das Angebot einer Suchfunktion. Die Suche kann u. a.

- textbasiert
- auf einem Schlagwortkatalog basierend
- oder in einem semantischen Netz

aufgebaut sein.

3.4 Ausprobieren ohne Folgen

Aus Gründen der Benutzerfreundlichkeit erscheint es sinnvoll, den Prozess der Online-Antragstellung beispielhaft darzustellen (z.B.: mittels Funktion „Ausprobieren ohne Folgen“).

Ein mittels dieser Funktion erstellter Antrag löst keine Rechtsfolgen bzw. Aktivitäten seitens der Behörde aus (Ausnahme: löschen des Antrages, sofern dies nicht bereits vorab automatisiert erfolgt ist).

Aus dem Antrag muss von Beginn an eindeutig hervorgehen, dass es sich um einen Test handelt; dies kann z.B. durch die „deutlich angebrachte“ Bezeichnung Musteramt, Musterantrag, etc. ausgedrückt werden.

Ein „Ausprobieren ohne Folgen“ eines Online-Formulars kann aber auch mit einem eigenen speziellen Formularaufruf ausgelöst werden.

4 Identifikation

Im Regelfall ist in Verwaltungsverfahren die Angabe der Identität des Antragstellers erforderlich (Ausnahme: anonyme Anzeigen, Beschwerden, Bestellungen, etc.).

Kriterien für die Art der Identifikation (im Detail siehe Punkt 8.8) von Personen (und der Gewährleistung der Authentizität von Anträgen) können sein:

- Notwendigkeit lt. E-GovG bzw. Materiengesetz
- „automatisierbare“ Zuerkennung eines Rechtes (Ausstellung einer Meldeauskunft, Finanzonline: Arbeitnehmerveranlagungsbescheid, etc.)
- Konsequenzen der Erteilung eines Rechtes (z.B.: Eintragung in ein öffentliches Register, Zuteilung einer Förderung, „einfache“ Zuschrift, Familienpass, etc.)

Vorteile einer Identifikation auf Basis des E-GovG für:

- Rechtssicherheit
- Basis für durchgehende Automatisierung des Verfahrens geschaffen, (z.B. durch automatisierbare Registerzugriffe → Beschleunigung des Verfahrens)
- Gebührenbefreiung für den Antragsteller
- Identität des Antragsstellers gesichert (keine Identitätsdokumente erforderlich!)

Der Zeitpunkt der Identifikation (siehe Punkt 8.7) als auch die Art der Identifikation (siehe Punkt 8.8) beeinflusst die weiteren Schritte des Formularablaufs.

5 Dialoge im Formular

5.1 Vorbelegung Formularfelder

Wenn eine Identifikation erfolgt ist, können die durch die Identifikation bekannten Daten zum Vorbefüllen von Formularfeldern herangezogen werden. Im Fall der Identifikation mit der Bürgerkarte sind die Formularfelder Vorname(n), Familienname und Geburtsdatum des Antragstellers (bzw. des Vertreters), wenn sie angezeigt werden, unveränderbar vorzubelegen.

Anmerkung: Bei Antragstellung für einen Klienten müssen die Identitätsdaten seitens des Parteienvertreters erfasst werden.

5.2 Eingabeprüfung

In einem Online-Formular können „falsche Angaben“ mittels Eingabeprüfung verhindert werden.

Mögliche Prüfungen können – nach Maßgabe der rechtlichen Möglichkeiten (etwa hinsichtlich der Zulässigkeit bestimmter Registerabfragen etc.) - sein:

- formale Prüfungen (Datum, Zahl, ...)
- MUSS-Feld Prüfung...
- fachliche Prüfungen (korrekte SVNr², FbNr³, St-dat?)
- Plausibilitätsprüfungen (korrekte logische Verknüpfungen von mehreren Eingabewerten)
- Registercheck (Person unter diesen Daten im Zentralen Melderegister (ZMR) vorhanden, ...)
- Prüfung der Beilagen u.a. auf Viren, Dateigröße, MIME-Type
- etc.

Es obliegt dem Verfahrensanbieter aufgrund des jeweiligen Materiengesetzes festzulegen, welche Prüfungen erforderlich und welche Kriterien für die weitere Bearbeitung unbedingt notwendig sind. Die wesentlichen Kriterien sind bei der Formularbeschreibung insbesondere bei den „Voraussetzungen für den Antrag“ anzuführen – siehe dazu auch Styleguide [STG] Punkt 2.3 Einleitung und allgemeine Information.

Die Validierung erfolgt zumindest seitenweise (nächster Schritt, „Weiter“). Führt die Validierung von Daten zu einem Fehler, ist eine Fehlermeldung lt. Styleguide auszugeben. Ein „Weiter“ im Formular ohne Behebung des Fehlers ist nicht möglich, ein „Zurück“ jedoch schon.

5.3 Formularsteuerung

Zur Steuerung von Funktionen im interaktiven Online-Formular werden Buttons eingesetzt. Bezüglich der Ausführung und Anordnung wird auf den Styleguide [STG] verwiesen.

Signieren (optional) - Mit dem Aufruf der Funktion „Signieren“ wird die Kontrolle an die Signaturumgebung übergeben und der Antragsteller zur Signatur aufgefordert. Diese Form des Dialoges wird nur empfohlen, wenn mehrere Signaturen anzubringen

² Sozialversicherungsnummer

³ Firmenbuchnummer

sind. **Anmerkung:** Signaturdialog und verpflichtende Anzeige variieren derzeit je nach Signaturprodukt.

Senden - Mit „Senden“ übergibt ein Antragssteller einen (nicht signierten oder mehrfach signierten) Antrag an die elektronische Eingangsstelle. Ist eine elektronische Signatur des Antrages erforderlich, darf der Sendevorgang vor „*Signieren*“ nicht möglich sein!

Signieren und Senden (optional, anstatt „Senden“ und „Signieren“ getrennt) - Mit Aufruf der Funktion „Signieren und Senden“ wird die Kontrolle an die Signaturumgebung übergeben und der Antragsteller zur Signatur aufgefordert. Danach wird der signierte Antrag direkt an den Server übermittelt.

Zurück (oder „*vorherige Seite*“) - Gegenstück zu „*Weiter*“.

Weiter (oder „*nächste Seite*“) - Bewirkt die Weiterführung zu einem Folgeteil des Formulars z.B. bei langen Formularen oder auch bei komplexen Formularen mit Verzweigungsmöglichkeiten in Abhängigkeit von den bereits eingegebenen Daten. Mit dieser Funktion kann auch eine Teilprüfung der bis dahin eingegebenen Daten verbunden werden.

Abbrechen - Diese Funktion bewirkt das Löschen der aktuellen Formularinhalte auf dem Server und ein Verzweigen zu einer vorgegebenen Seite (z.B. zur Homepage).

Drucken - Falls die Möglichkeit, ein Formular geordnet auszudrucken, nicht ohnedies Standard ist, ist hier eine entsprechende Funktion zu ergänzen.

Wiederholung - Siehe dazu auch Punkt 5.3.1

Zwischenspeichern / Fortsetzen von Anträgen - Das Zwischenspeichern / Speichern von Formularen / Formulardaten kann als optionale Funktion bei jedem Schritt im Formular angeboten werden.

Die Kriterien wie z.B. Datenschutz, Identifikation, unveränderbare Datenfelder, Schemakonformität, für die Weiterverwendung eines gespeicherten Formulars, etc. hängen vom Speicherort (Lokal am PC oder am Formularserver) ab. Weiters ist auch die Art des Verfahrens für die Auswahl der Art der Feststellung der Identität maßgeblich.

Anmerkung: Die Funktion „*Speichern*“ sollte im gesamten Formular „*Zwischenspeichern*“ genannt werden (Ausnahme: Abschlussseite).

5.3.1 Wiederholbare Blöcke

Um Daten mit gleicher Datenstruktur in Formularen abzubilden, können Blöcke mit Datenfeldern wiederholt dargestellt werden.

Es kann eine minimale Anzahl an wiederholbaren Blöcken (oder im Fall eines einzelnen Feldes, dessen minimales Vorkommen) vorgegeben werden, die auf jeden Fall ausgefüllt werden müssen.

Es sollte die Möglichkeit geben, einen ganzen Block zu bearbeiten, zu löschen und zu kopieren. Über einen speziellen Button sollte es möglich sein, einen weiteren Block hinzuzufügen. Optional dazu kann auch durch Eingabe über ein Textfeld angegeben werden, wie viele leere Blöcke über den Button hinzugefügt werden sollen.

Bei Klick auf „*Zurück*“ gelangt man auf die zuvor angezeigte Formularseite, die Eingaben müssen ohne Validierung gespeichert werden.

Bei Klick auf „*Weiter*“ wird die Validierung durchgeführt, bevor man auf die nächste Formularseite kommt. Bei der Validierung wird überprüft, ob die minimale Anzahl an

Blöcken eingegeben wurde, ob Fehler vorhanden sind und ob alle Pflichtfelder in allen Blöcken ausgefüllt wurden. Bei Auftreten von Duplikaten (alle Datenfelder eines Blocks gleich) muss ein Fehler angezeigt werden.

Beim Hinzufügen von neuen Blöcken können die Felder mit Default-Werten befüllt werden.

Anmerkung: Falls für einen wiederholbaren Block eine interaktive Ausfüllhilfe eingesetzt wird, muss dieser bei Klick auf „Weiter“, der Reihe nach alle erforderlichen Blöcke in der dort beschriebenen Weise abarbeiten und zusätzlich die übrigen ausgefüllten Daten des Blocks in Eingabefeldern anzuzeigen.

5.4 Interaktive Ausfüllhilfen

Die interaktive Ausfüllhilfe wird für zwei verschiedene Anwendungsfälle eingesetzt:

- Wenn in einem Eingabefeld die Auswahl aus sehr vielen vordefinierten Werten erwartet wird oder zusätzlich eine andere Eingabe möglich sein soll (Beispiel: Eingabefeld für Rechtsform, juristische Person oder akademischer Grad)
- Wenn mehrere Eingabefelder abhängig voneinander sind (Beispiel: Eingabe von Gemeindekennzahl, Postleitzahl und Ort).

Die interaktive Ausfüllhilfe kann in einem eigenen Fenster oder bei einfachen, wenigen Auswahlmöglichkeiten auf der jeweiligen Formularseite selbst angeboten werden. Die Ausfüllhilfe mittels eigener Seite sollte für komplexe und umfangreiche Hilfen verwendet werden. Ausführungsbeispiele sind in einem eigenen Dokument enthalten.

5.5 Beilagen / Beilagenprüfung

Bei Verwendung der Online-Formulare können Antragsteller zu ihren Anträgen Beilagen - Dateien mit unterschiedlichen Formaten und Größen - mitschicken, die mittels so genanntem „File Upload“ direkt vom Arbeitsplatz (PC) des Antragstellers geladen werden.

Die zulässigen Datei-Formate sind in der Internet-Policy [INTPOL] oder in der Policy des Verfahrensanbieters angeführt und sollten über die Info (kleines grünes i) aufgerufen werden können.

Zusätzlich kann ein Eingabefeld für Anmerkungen vorgesehen werden.

Dateien die

- potentiell gefährlichen Inhalt haben (z.B. Virus, Trojaner, etc.)
- die Größenbeschränkung überschritten wird oder aber
- ein von der Behörde nicht verarbeitbares Format/MIME-Type aufweisen

müssen nicht angenommen werden. Dies ist jedoch in der Policy der Organisation zu publizieren. Führt die Validierung zu einem Fehler, ist eine Fehlermeldung lt. Styleguide [STG] auszugeben. Ein „Weiter“ im Formular ohne Behebung des Fehlers ist nicht möglich, ein „Zurück“ jedoch schon.

Ein File-Upload in HTML ist nur in der momentanen Aktion (action) möglich; eine Prüfung wird daher beim Seitenwechsel oder, wenn es sich um die letzte Seite handelt, vor der Anzeige der Abschlussseite durchgeführt.

Die Behörde muss in ihrer Policy anführen, welche Dateiformate, Größen, etc sie entgegen nimmt und welche nicht. Die Policy muss veröffentlicht⁴ werden (vgl. § 13 AVG und Domain- und Mailpolicy⁵).

Die Dateien sollen, wenn technisch möglich, schon beim Upload serverseitig auf Viren, Größe, MIMETYPE, etc. geprüft werden. Führt die Validierung in Realtime zu einem Fehler wie z.B. „Datei zu groß“, kann eine Rückmeldung im Formular an den Bürger „Datei ist zu groß – maximale Größe ... / Es besteht der Verdacht, dass die Datei mit einem Virus verseucht ist ...“ soll erfolgen. Auf ein entsprechendes benutzerfreundliches Wording und einer Fehlermeldung lt. Styleguide ist dann dabei zu achten. Ein „Weiter“ im Formular ohne Behebung des Fehlers soll dann nicht möglich sein, ein „Zurück“ jedoch schon.

Hinweis:

Da die Virenprüfung in Realtime im Zuge des Uploads längere Zeit in Anspruch nehmen kann, erscheint es aus praktischer Sicht zweckmäßig, diese Prüfung asynchron - zu einem späteren Zeitpunkt - durchzuführen. Eine unmittelbare Benachrichtigung des Antragstellers im Online-Dialog ist im Fall der Virenprüfung nicht erforderlich/möglich. Die Verständigung des Antragstellers erfolgt durch den Sachbearbeiter im Ermittlungsverfahren mittels Verbesserungsauftrag. Ein entsprechender Hinweis in der Policy und/oder der Hilfe bei "Durchsuchen" (Datei beifügen) ist anzubringen.

Anmerkung: Es soll jedoch gewährleistet sein, dass Sachbearbeiter keinen Zugriff auf problematische Dateien haben (z.B.: durch Verschiebung in Quarantäne).

5.6 ZMR / Standarddokumente

§ 16a Abs. 4 MeldeG eröffnet u.a. für die Gebietskörperschaften – soweit dies zur Besorgung einer gesetzlichen Aufgabe erforderlich ist - die Möglichkeit, den Gesamtdatensatz im ZMR abzufragen. Der Gesamtdatensatz enthält alle aktuellen und historischen Personen-, Hauptwohnsitz- und Nebenwohnsitzdaten sowie die ZMR-Zahl. (Nicht enthalten sind Prüfvermerke bezüglich der Standarddokumente.)

Hinweis :

Sofern Personenstand und Staatszugehörigkeit durch die Meldebehörden durch Einsicht in die Originaldokumente (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Heiratsurkunde, akademische Urkunden) geprüft wurden, haben sie dies durch einen entsprechenden Prüfvermerk im ZMR zu dokumentieren (siehe § 17 Abs. 1 E-GovG, **Anmerkung:** nicht im ZMR gespeichert wird der Familienstand!).

Der Prüfvermerk umfasst unter anderem folgende Daten: ausstellende Behörde, Ausstellungsdatum der Urkunde, Geschäftszahl und Dokumenttyp. („Standarddokumentenregister“). Im Detail siehe ZMR2 Dokumentation⁶.

Die Vorlage dieser Standarddokumente ist insbesondere dann nicht erforderlich, wenn die mit dem Prüfvermerk versehenen Personenstandsdaten (siehe oben) im Verfahren ausreichen und eine gesetzliche Ermächtigung zu deren Abfrage vorliegt oder der Antragsteller

- der Beschaffung der geprüften Meldedaten gem. § 17 Abs. 3 Z. 1 E-GovG zustimmt.

⁴ z.B. unter [http://www.\[organisation\].gv.at/policies/](http://www.[organisation].gv.at/policies/)

⁵ http://www.ref.gv.at/Veroeffentlichte_Entwuerfe.493.0.html

⁶ http://zmr.bmi.gv.at/pages/Dokumentation_zmr2.htm

In diesem Fall ist eine entsprechende Zustimmungserklärung seitens des Antragstellers erforderlich.

Zustimmung gemäß § 17 Abs. 3 Z 1 E-GovG	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ich stimme der Beschaffung der geprüften elektronischen Meldedaten aus dem Zentralen Melderegister (ZMR) durch die Behörde zu.
Vorteil	Die Vorlage der erforderlichen Dokumente (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Heiratsurkunde) ist in diesem Fall nicht erforderlich.

Abbildung 2 – Zustimmungsblock

Hinweis: Die ZMR2–Schnittstelle liefert die Daten als XML–Struktur ohne XSL; d.h. eine entsprechende optische Aufbereitung für den Sachbearbeiter ist erforderlich!

oder

- eine mit Amtssignatur elektronisch signierte Meldebestätigung dem Antrag anschließt, in der die Tatsache der geprüften Richtigkeit bei den einzelnen Meldedaten angemerkt ist (s. §17 Abs. 3 Z 2 E-GovG).

Beilagen			
Hinweis: Steht eine Beilage nicht in elektronischer Form zur Verfügung, kann diese unter Angabe der Antragsnummer postalisch nachgereicht werden.			
Meldebestätigung gem. § 17 Abs.3 Z. 2 E-GovG	<input type="text"/>	Durchsuchen...	Wird nachgereicht <input type="checkbox"/>
Geburtsurkunde	<input type="text"/>	Durchsuchen...	<input type="checkbox"/>
Staatsbürgerschaftsnachweis	<input type="text"/>	Durchsuchen...	<input type="checkbox"/>
Heiratsurkunde	<input type="text"/>	Durchsuchen...	<input type="checkbox"/>

Abbildung 3 – Beilagenblock

Der Beilagenblock in der Abbildung 3 wird nur eingeblendet, wenn keine Zustimmung / Ermächtigung wie z.B. lt. Abbildung 2 vorliegt.

Anmerkung: Die Vorlage der Originaldokumente ist insbesondere dann erforderlich, wenn im Verfahren Informationen erforderlich sind, die über den Inhalt des jeweiligen Prüfvermerkes hinausgehen (z.B.: Daten der Eltern).

6 Abschlussdialog

Im Detail sind bei der Umsetzung des Abschlussdialoges (nach dem letzten „Weiter“) folgende Schritte notwendig.

Graphisch aufbereitete Beispiele siehe Punkte 8.11 und 8.12.

6.1 Ermittlung des Empfängers

Sofern der Empfänger nicht von vornherein bekannt ist oder vom Antragsteller explizit bestimmt wurde, muss dieser spätestens zu diesem Zeitpunkt, auf Grund der Eingaben des Antragstellers, vorgeschlagen werden.

Empfänger des Antrages

ist jene Behörde (bzw. Stelle), an welche der Antrag gerichtet ist.

Der Empfänger des Antrages kann

- im Formular von Beginn an unveränderbar vorgegeben sein (Bsp.: Antrag auf Wohnbauförderung)
- vom Antragsteller direkt bestimmt werden,
- vom Antragsteller auf Grund eines Vorschlages im Formular bestimmt werden, oder
- aufgrund der Angaben des Antragstellers „automatisiert“ bestimmt werden (Bsp.: Standort des Gewerbes, Bauort).

Wird der Empfänger auf Grund von Benutzereingaben vorgeschlagen, so soll im Formular ein entsprechender Hinweis erfolgen.

6.2 Kontrollanzeige zur Überprüfung des Antrages

Der Antrag des Antragstellers wird zur Überprüfung in unveränderbarer Form angezeigt.

Zu diesem Zeitpunkt werden folgende Funktionen empfohlen:

Immer:

- Zurück
- Druckansicht

Bei elektronischer Weiterleitung an den Empfänger:

- Abbrechen
- Signieren und Senden

Ist genau eine Signatur erforderlich, wird der Antrag nach dem Signaturvorgang an den Empfänger gesendet:

- Signieren

Bei Mehrfachsignaturen: Durch das Entkoppeln von „Signieren“ und „Senden“ ist es in diesem Fall möglich, dass ein Antrag durch mehrere Antragsteller signiert wird, bevor er gesendet wird, wenn z.B. beide Ehepartner signieren.

Und / oder

- Senden

Bei Mehrfachsignaturen, wenn alle Signaturen angebracht sind.

oder

- Wenn der Antrag nicht signiert gesendet wird.

Wenn keine elektronische Weiterleitung möglich:

- Beenden
- Zwischenspeichern (optional)

Anmerkung: Die Funktion „Speichern“ sollte im gesamten Formular „Zwischenspeichern“ genannt werden (Ausnahme: Abschlussseite).

6.3 Antragsübernahme durch Elektronische Eingangsstelle

Nach dem „Senden“ durch den Antragsteller bzw. dessen Vertreter wird der (signierte) Antrag an die elektronische Eingangsstelle übermittelt.

Funktionen der elektronischen Eingangsstelle:

- Erstellen des Eingangsprotokolls
- Aufruf Zeitstempeldienst gemäß SigG⁷ (optional)
- Signieren des Eingangsprotokolls (optional)
- Weiterleitung der Dokumente (Antrag und Eingangsprotokoll in XML/XSL-Struktur, Eingangsbericht/Eingangsbestätigung in PDF/(X)HTML) an den Empfänger und Antragsteller
- Weiterleitung der Verwaltungsinternen Daten (XML-Datei) an den Empfänger
- Übergabe der Kontrolle an die Abschlussseite im Browser

6.4 Abschlussseite - Anzeige Eingangsbericht und Antrag

Wurde der Antrag erfolgreich von der elektronischen Eingangsstelle übernommen, werden auf der Abschlussseite der Eingangsbericht (oder die Eingangsbestätigung) sowie der Antrag angezeigt.

Im Detail siehe Anhang, Punkt 8.11 und 8.12

Erforderliche Funktionen auf der Abschlussseite:

- Beenden
- Druckansicht
PDF oder (X)HTML Dokument, bestehend aus:
 - Seite 1: Der Eingangsbericht (die Eingangsbestätigung)
 - Im Anschluss (bzw. ab Seite 2): Der Antrag des Antragstellers
- Speichern
 - Eine XML/XSL-Datei, bestehend aus Antrag und dessen Signaturwert(en)
 - Eine XML/XSL-Datei des Eingangsprotokolls
 - Eine PDF oder (X)HTML-Datei mit dem Eingangsbericht (der Eingangsbestätigung).

6.5 Sicherung vor Veränderung

Für den weiteren Verlauf und für die Dokumentation kann es sinnvoll sein, einen Antrag zu „versiegeln“. Für diese Funktion ist keine Signatur nach SigG zu verwenden

⁷ Bundesgesetz über elektronische Signaturen (Signaturgesetz - SigG), BGBl. I Nr. 190/1999

und es ist die „Versiegelung“ auch nicht in einer Weise anzuzeigen, die eine Vermutung einer Signatur nach SigG nahe legt. Das bedeutet, dass auch die beiden Zeilen Signaturprüfung (Antrag) und Zertifikatsprüfung (Antrag) im Empfangsbericht in diesem Fall nicht angezeigt werden dürfen.

Für die Versiegelung werden folgende Mechanismen vorgeschlagen:

- Zertifikat: Es wird vorgeschlagen, eine Struktur zu verwenden, die kein Signaturzertifikat darstellt und dies auch dokumentiert, indem diese Struktur nicht auf einen Namen einer Person ausgestellt ist. Mechanismen, die nicht Signatur bedeuten, sind nicht dem Signaturgesetz unterstellt und es können die Strukturen (Zertifikate) ohne Verwendung eines Zertifizierungsdienstes auch selbst erstellt werden.
- Als Technik der Versiegelung werden die gleichen Mechanismen wie zur Signatur vorgeschlagen, da damit keine weiteren Werkzeuge zur Erstellung oder zur Prüfung erzeugt oder gewartet werden müssen.

7 Bezahlen

Das Thema BEZAHLEN ist technisch geklärt (EPS2) und auch schon in einigen Online-Verfahren praktisch umgesetzt.

7.1 Grundsätzliches zum Bezahlen

Grundsätzlich können folgende Zahlungsverpflichtungen unterschieden werden:

- Gebühren nach dem Gebührengesetz
- Kommissionsgebühren
- Verwaltungsabgaben
- Abgaben nach diversen Landes- und Bundesgesetzen (z.B.: Kanalgebühr)
- Zahlungspflichten (z.B.: Kostenrückforderung Sozialhilfe) auf Basis sonstiger Materiangesetze.

Eine generelle Aussage über das Entstehen der jeweiligen Zahlungsverpflichtung sowie deren Fälligkeit kann daher nicht getroffen werden und muss von Verfahren zu Verfahren auf Basis der jeweiligen Rechtsgrundlagen getroffen werden

So entsteht die Gebührenschuld („Stempelmarken“) im Bereich der Hoheitsverwaltung im Regelfall mit der Zustellung der schriftlichen Erledigung (z.B.: Bescheid) bzw. mit der Herausgabe (Aushändigung) des Dokumentes (z.B.: Reispass, Führerschein); Details siehe §§ 11, 14 Gebührengesetz. Eine Vorauszahlung ist im Gebührengesetz nicht vorgesehen (Ausnahme: Reisedokumente). Weiters sind auch entsprechende Gebührenbefreiungen zu berücksichtigen. (z.B.: für Anbringen die unter Verwendung der Bürgerkarte eingebracht werden). **Anmerkung:** Im Bescheid erfolgt ein Hinweis auf die Höhe der Gebühren, aber keine Festsetzung im Spruch.

Andererseits ist der Nachweis über die Entrichtung bestimmter Prüfungsgebühren (z.B.: Befähigungsnachweise) dem Zulassungsansuchen beizulegen.

In den meisten Fällen erfolgt eine bescheidmäßige Festsetzung der Höhe und Fälligkeit der Zahlungsverpflichtung.

Sofern die exakte Höhe der Zahlungsverpflichtung im Zuge der Antragstellung ermittelt und entsprechend ausgewiesen werden kann, kann eine freiwillige Vorauszahlung angeboten werden!

7.2 Bezahlung in interaktiven Online-Verfahren

Wenn die Bezahlung in interaktiven Online-Verfahren integriert wird, soll es bei signierten Formularen nach der Signatur und bei nicht signierten Formularen nach der Abschlussseite aber vor dem Senden erfolgen.

7.3 Bezahlung nach interaktiven Online-Verfahren

Wird die Bezahlung nach dem Online-Verfahren durchgeführt, kann dies auf herkömmliche als auch auf elektronische Arten erfolgen. Diese können u.a. sein:

- Telebanking
- elektronischer Zahlschein
- etc.

8 Erläuterungen - organisatorisch

8.1 Elektronische Eingangsstelle

Eine von einer Verwaltungseinheit kundgemachte Internetadresse (URL⁸), unter der Eingaben (Anträge, Anbringen Gesuche, Anzeigen, Beschwerden oder sonstige Mitteilungen, Bestellungen s.o.) mittels Online-Formular rechtswirksam eingebracht werden können.

Die Eingangsstelle kann über den erfolgreichen Eingang eines Antrages ein Protokoll (= Eingangsprotokoll) erstellen, welches zum Nachweis des Eingangs dient. Das Erstellen dieses Protokolls ist nicht verpflichtend. Sofern jedoch ein derartiges Protokoll erstellt wird, wird übereingekommen, es wie in den folgenden Punkten beschrieben, auszuführen. Mit dem Einlangen in der Eingangsstelle erreicht der Antrag den Verfügungsbereich der Verwaltung und gilt für den Bürger als eingebracht.

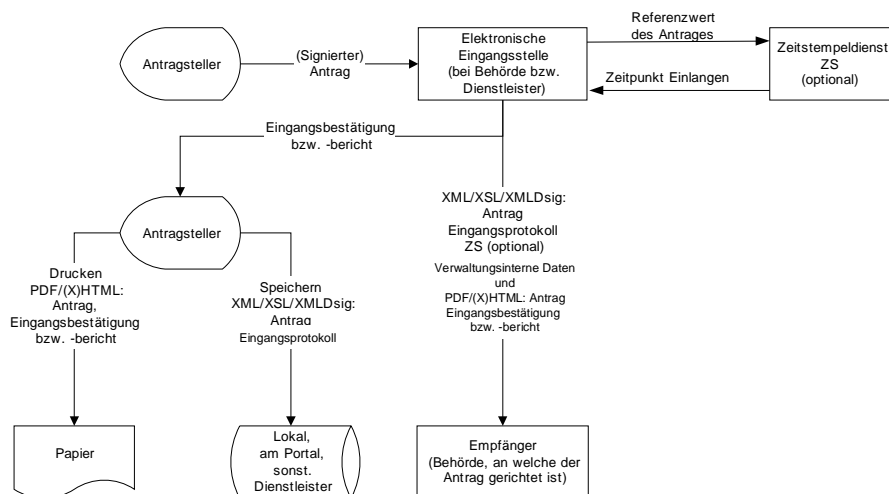


Abbildung 4 – Grobablauf Antragseingang

8.2 Eingabe („Antrag“)

Unter Eingaben werden insbesondere Anbringen im Sinne des AVG⁹, § 13 Abs. 1 (Anträge, Gesuche, Anzeigen, etc.), aber auch Übermittlungen im Sinne privatwirtschaftlicher Verwaltung (Bestellungen, Aufträge, etc.) verstanden.

Eine Eingabe besteht aus ein oder mehreren Dokumenten (Antrag zzgl. eventuell vorhandener Beilagen), welche eine (oder mehrere) Person(en)¹⁰ an eine Verwaltungseinheit richten.

Der Vorgang des Übermittels von Eingaben (Bestellung, Auftrag, etc) im Rahmen von Prozessen der Privatwirtschaft sollte sinngemäß nach derselben Logik abgewickelt werden. In diesem Fall ist nicht von einem Antrag, Antragsteller und Behörde sondern bspw. von einem Auftrag, Auftraggeber und Auftragnehmer zu sprechen, es können jedoch die gleichen Konzepte angewandt werden.

⁸ Uniform Resource Locator

⁹ Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz

¹⁰ Ausnahme: Anonyme Anzeigen bzw. Beschwerden

- Antragsteller

ist/sind die Person(en), in deren Name ein Antrag gestellt wird. Die Antragstellung kann durch die Person(en) selbst oder deren Vertreter erfolgen.

Verlangt der Gegenstand eines Anbringens den Nachweis der Nämlichkeit des Antragstellers (§ 13 Abs. 4 AVG), so kann dieser mittels Bürgerkarte erbracht werden (§ 4 Abs. 1 E-GovG¹¹, BGBl. I Nr. 10/2004). Die in der Personenbindung bzw. der E-Vollmacht der Bürgerkarte enthaltenen Identifikationsmerkmale (z.B. Vorname, Familienname und Geburtsdatum) sind dann im Formular in unveränderbarer Weise anzuzeigen.

Wenn sich der Antragsteller / Vertreter mit der Bürgerkarte für ein Verfahren identifiziert, können zu diesem Zeitpunkt das/die bereichsspezifische/n Personenkennzeichen (bPK)¹² und ggf. Fremd-bPKs (z.B. für die Zustellung) berechnet und in der Datenanwendung gespeichert werden (§§ 8 - 10 E-GovG). Es ist darauf zu achten, dass Fremd-bPKs nur in verschlüsselter Form gespeichert werden. Insgesamt ist sicher zu stellen, dass bPK und eventuelle Fremd-bPKs in Mitteilungen an den Betroffenen nicht angeführt/angezeigt werden (§ 11 E-GovG) – siehe 8.3 Verwaltungsinterne Daten.

- Empfänger des Antrages
- sonstige verfahrensrelevante Daten.
- Beilagen

Beilage(n) wird(werden) mit dem Antrag durch die sichere Verkettung in eindeutig identifizierbarer Weise verbunden.

- Signatur(en) des (der) Antragsteller(s) bzw. dessen Vertreter (optional)

Anmerkung:

- (a) In der Druckansicht ist eine Visualisierung der Signatur am Anbringen des Antragstellers bzw. dessen Vertreter nicht erforderlich!

Sollte doch eine Visualisierung durchgeführt werden, könnte diese nach dem Beispiel in der Anlage 8.13 Bürgersignatur ausgeführt werden. Sie könnte folgende Angaben enthalten:

Signiert von	Vorname(n) und Familienname lt. Bürgerkarte
Datum und Uhrzeit	Datum der Signatur des Antragstellers
Zertifikat (SN)	Im Feld Zertifikat (SN) sind der Name und das Ursprungsland des Zertifizierungsdiensteanbieters anzugeben.
Logo	ein neutrales Logo (optional)
Signaturwert	Signaturwert des Antrages

- (b) Die vom Antragssteller verwendete Signatur ist eine sichere Signatur oder eine Verwaltungssignatur des Antragstellers.

Format des Antrages: XMLDsig [XMLDIG] für die Signatur und XML¹³/XSL¹⁴-Struktur für den Antrag bzw. XML/XSL-Struktur für nicht signierte Anträge.

¹¹ E-Government-Gesetz

¹² Wenn der Antragsteller einen Vertreter bevollmächtigt für ihn zu handeln, werden die bPKs sowohl des Vertreters als auch des Antragstellers, für den der Vertreter agiert, berechnet.

¹³ Extensible Markup Language

Hinweis zur sicheren Verkettung

Eintragung des jeweiligen Dateinamens und des aus dieser Datei gebildeten Hashwertes: Die sichere Verkettung ist dabei eine Möglichkeit und wird insbesondere in jenen Fällen eingesetzt werden, in denen Beilagen in Dokumentenformaten erstellt sind, die als solche nicht sicher signierfähig sind. Durch die Sichere Verkettung ist es auch möglich, andere Formate, die als solche nicht sicher signiert werden können (z.B. Excel, Word, Pläne udglm.) mit der Qualität der sicheren Signatur zu versehen. Siehe dazu auch die E-Procurement-Verordnung 2004.

8.3 Verwaltungsinterne Daten

Die im Folgenden bezeichneten Daten werden aufgrund des Anbringens erzeugt, jedoch nur an die Behörde selbst im Verfahren übermittelt:

- bPK der/des Antragsteller/s und ggf. des Vertreters (optional)
- ggf. Fremd-bPKs in verschlüsselter Form, z.B. für den ELAK¹⁵ oder die Zustellung (optional)
- weitere verfahrensspezifische Daten (optional).

Anmerkung: Bei der Rückübermittlung des Antrages und des Eingangsprotokolls an den Antragsteller werden diese Daten nicht mitgesendet.

8.4 Eingangsprotokoll

Das Eingangsprotokoll erfüllt folgende Anforderungen:

- Feststellung des Zeitpunktes des Einlangens
- Sicherstellung der Zusammengehörigkeit des Antrages sowie des Eingangsprotokolls.

Das Eingangsprotokoll ist ein elektronisches Dokument. Es umfasst folgende Daten:

- Referenzwert (Hashwert) des Antrages (schließt auch die Referenzwerte der allfälliger Beilagen ein)
- Eingangsnummer (optional)
ist jene eindeutige „Zahl“ zur Identifikation des Antrages beim Empfänger.
- Geschäftszeichen/Geschäftszahl (optional, alternativ zu Eingangsnummer)
ist jene eindeutige „Aktenzahl“, die durch das ELAK-System des Empfängers (sofern diese zum Zeitpunkt der Aufnahme in das Eingangsprotokoll bereits bekannt ist) vergeben wird.
- Ergebnisse der Signaturprüfung zum Zeitpunkt der Antragstellung (sofern durchgeführt), bestehend aus:
 - Zertifikatsprüfung
 - Überprüfung des Hashwertes der Signatur
- Zeitpunkt des Einlangens
 - ohne Zeitstempeldienst
„Serverzeit“ nach Durchführung der Schritte: Bildung des Referenzwertes, Zuordnung einer Eingangsnummer bzw. Geschäftszahl, Signaturprüfung .

¹⁴ Extensible Stylesheet Language

¹⁵ elektronischer Akt

- mit Zeitstempeldienst (optional)
Jener, vom Zeitstempeldienst bestätigte Zeitpunkt. Dieser wird über den Referenzwert des Antrages angebracht. Der Aufruf des Zeitstempeldienstes erfolgt nach Durchführung der Schritte: Bildung des Referenzwertes des Antrages (inkl. allfälliger Beilagen), Zuordnung einer Eingangsnummer bzw. Geschäftszahl, Signaturprüfung. Erst danach wird die Signatur angebracht.
- Signaturwert¹⁶ des Eingangsprotokolls (optional, aber empfohlen)
Format des Eingangsprotokolls: XML/XSL + XMLDsig

Anmerkung: Es ist nicht erforderlich, den Empfänger des Antrages explizit in das Eingangsprotokoll aufzunehmen. Empfänger ist genau jene Behörde bzw. Stelle, die im Antrag benannt ist (s. o.).

8.5 Zeitstempeldienst gemäß SigG

Wenn erforderlich (z.B. E-Procurement), ist für das Eingangsprotokoll ein Zeitstempeldienst gemäß Signaturgesetz - „sicherer Zeitstempeldienst“ - einzuholen, ansonsten ist dies optional.

Formatempfehlung laut [RFC 3161]¹⁷.

8.6 Eingangsbericht/Eingangsbestätigung

Das Eingangsprotokoll ist auf Grund seiner „technischen“ Struktur (XML, Hashwert, Signatur, ...) nicht in vollem Detail für den Antragsteller und den Sachbearbeiter in der Behörde zur Anzeige vorgesehen. Aus Gründen der Benutzerfreundlichkeit wird jedoch empfohlen, sowohl dem Antragsteller wie auch der Behörde eine „lesbare Zusammenfassung“ des Eingangsprotokolls zur Verfügung zu stellen. Im Eingangsbericht wird daher das Ergebnis des Antrageinganges (= visualisierte Daten des Eingangsprotokolls) in benutzerfreundlicher Weise dargestellt.

Die Darstellung der Signatur des Eingangsprotokolls in der Form der Amtssignatur gemäß § 19 Abs. 3 E-GovG ist nicht erforderlich. Wird jedoch zum Zwecke der Signatur des Eingangsprotokolls die Amtssignatur gewählt, so sind die gesetzlichen Anforderungen des § 19 Abs. 3 E-GovG, insbesondere auch die Rückführung der Signatur zum Zweck der Signaturprüfung, zu erfüllen. Die Bezeichnung des Eingangsberichtes lautet in diesem Fall *Eingangsbestätigung*.

Bestandteile der Eingangsbestätigung:

- Eingangsnummer oder Geschäftszahl (lt. Eingangsprotokoll)
- Zeitpunkt des Einlangens (lt. Eingangsprotokoll)
- Eckdaten des Antrages
(optional, da diese Daten bereits im Antrag angezeigt werden!)
 - Empfänger
 - Antragsteller
 - Gegenstand des Antrages
- Beilagen (mit Bezeichnung, Dateiname und Mimetype)
- Ergebnisse der Signaturüberprüfung

¹⁶ Für die Signatur des Eingangsprotokolls soll das Zertifikat der Einlaufstelle verwendet werden. Insbesondere wird ein Amtssignatur-Zertifikat empfohlen, auch bei der Verwendung im Eingangsbericht. Nähere Informationen zu den Zertifikaten siehe FAQ-Amtssignatur unter <http://www.cio.gv.at/faq/Amtssignatur/>.

¹⁷ <http://www.ietf.org/rfc/rfc3161.txt>

Insbesondere ist ein negatives Ergebnis entsprechend auffällig zu visualisieren!

- Visualisierung der Amtssignatur (optional)¹⁸ gemäß § 19 Abs. 3 E-GovG.
Im Detail siehe FAQ¹⁹

Das Format des Eingangsprotokolls ist XML/XSL + XMLDsig (Details siehe XML-Eingangsprotokoll). Die Darstellung erfolgt in (X)HTML und/oder PDF²⁰.

Anmerkung: Der Eingangsbericht / die Eingangsbestätigung bildet einerseits einen wesentlichen Bestandteil der Abschlussseite und andererseits wird er / sie gemeinsam mit dem Antrag und dem Eingangsprotokoll an den Empfänger übermittelt.

8.7 Zeitpunkt der Identifikation

8.7.1 Am Portal (Single Sign On)

Eine Identifikation am Portal darf nicht verlangt werden (§ 3 E-GovG bzw. §§ 1 Abs. 2, 6 Abs. 1 Z 5 DSG²¹ 2000). Das Service einer einmaligen Identifikation anstelle mehrerer verfahrensbezogener Identifikationen kann jedoch auf freiwilliger Basis angeboten werden (§ 1 Abs. 2 DSG 2000 bzw. § 3 E-GovG²²). Hinsichtlich der Zustimmung sind die einschlägigen Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 (insbes. §§ 4 Z 14, 8 Abs. 1 Z 2 und 9 Z 6 DSG 2000) zu beachten.

Hat sich der Benutzer bereits vorab an einem Portal oder vor dem Aufruf des Formulars identifiziert, kann diese Identifikation (die Daten der Identifikation) an das Formular „weitergereicht“ werden, sofern der Benutzer dem in einem eigenem Dialog für diese Session am Portal zugestimmt hat.

8.7.2 Identifikation am Beginn des Antrags

Im ersten Schritt wird das Formular aufgerufen, in einem weiteren Schritt wird der Bürger zur Identifikation aufgefordert. Erst dann erfolgt das weitere Befüllen des Formulars.

8.7.3 Identifikation im Laufe des Antrags

Wenn die Identifikation im Laufe eines Antrags/Formulars stattfindet, dann ändert sich der Status von „*nicht Identifiziert*“ auf „*Identifiziert*“. Die Identifikation kann auch im Zuge der Signatur erfolgen = Auslesen der Personenbindung 8.7.5.

8.7.4 Identifikation zur Wiederaufnahme eines Antrags

Wurde ein Formular beim Ausfüllen mit der Funktion „*Zwischenspeichern*“ – siehe 5.3 - unterbrochen, die Daten am Server abgelegt und die Session beendet, so ist zur Wiederaufnahme des Antrags in Abhängigkeit des Verfahrens, die entsprechende Form der Identifikation zu wählen.

Wenn auf personenbezogene Daten zugegriffen werden soll, ist die eindeutige Identität erforderlich – siehe oben.

Ist lediglich der Nachweis der Wiederholungsidentität möglich, darf der Zugriff nur auf jene personenbezogenen Daten des Einschreiters gewährt werden, die er selbst unter

¹⁸ Im Falle des Eingangsberichtes ist die Visualisierung der Signatur nicht erforderlich.

¹⁹ <http://www.cio.gv.at/faq/Amtssignatur/>

²⁰ Portable Document Format

²¹ Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000 – DSG 2000)

²²

dieser Identität zur Verfügung gestellt hat (§ 3 Abs. 1 letzter Satz E-GovG). D.h.: Ein Zugriff (auch Download!) auf Dokumente der Behörde (z.B. Bescheid, amtsärztliche Gutachten), welche personenbezogene Daten gem. § 1 Abs. 1 DSGVO 2000 enthalten, die nicht vom Antragsteller zur Verfügung gestellt wurden, ist mittels Wiederholungsidentität nicht zulässig!

8.7.5 Identifikation zum Zeitpunkt der Signatur

Bei der Signatur am Ende des Antrags/Formulars werden die eingegebenen Antragsdaten signiert und an das Backoffice zur Weiterverarbeitung übermittelt und die Personenbindung wird ausgelesen.

8.8 Arten der Identifikation

8.8.1 Identifikation mit Bürgerkarte

Das Konzept der Bürgerkarte nach dem E-GovG bildet ein Modell, nach dem verlässlich und in einer datenschutzrechtlich abgesicherten Weise der elektronische Nachweis von Nämlichkeit und Echtheit erbracht wird. Dieses Konzept ist nicht zwingend und nicht als einzig zulässiges Modell vorgeschrieben, doch werden sich andere denkbare Konzepte (Benutzername / Passwort / TAN; Aktenzahl / Passwort; Mail mit Link auf das durch den Antrag ausgelöste Verfahren etc.) an den durch die Bürgerkarte gesetzten Maßstäben messen lassen müssen. Eine generelle Beurteilung bestimmter anderer Modelle ist im Vorhinein daher nicht möglich; vielmehr ist im Einzelfall die Vereinbarkeit der gewählten Standards mit den vorgeschriebenen (datenschutz)rechtlichen Rahmenbedingungen zu überprüfen.

Für die Auswahl der Bürgerkarte soll der Dienst <http://auswahl.buergerkarte.at> genutzt werden. Details sind aus der BKU²³-Spezifikation zu entnehmen.

Der Ablauf mit Screen-Shots von beiden derzeit möglichen Ausprägungen²⁴ wird in einem eigenen Dokument Online-Dialoge / Beispiele enthalten sein.

auf Basis der Personenbindung

Durch die auf der Bürgerkarte aufgebrachte Personenbindung kann der rechtmäßige Besitzer der Bürgerkarte eindeutig identifiziert werden.

auf Basis elektronischer Vollmachten

Durch die auf der Bürgerkarte aufgebrachte(n) elektronische Vollmachten(n) kann der jeweilige Vollmachtgeber (vertretene Person) eindeutig identifiziert werden. Im Detail dazu wird auf die im Entstehen befindlichen Dokumente zu "MOA-VV" bzw. "MOA-ID+" verwiesen²⁵.

8.8.2 sonstige Identifikation

mittels „freier“ Eingabe der Identitätsdaten

Der Antragsteller gibt die Identitäts- und Antragsdaten ein, ohne dass ein Nachweis der Echtheit der Identitätsdaten zum Zeitpunkt der Antragstellung gegeben ist.

²³ BKU - Bürgerkartenumgebung

²⁴ Signaturkarte und Handy-Signatur

²⁵ zu MOA-VV gibt es mit Stand Juni 2005 die Spezifikation „elektronische Vollmachten“ elvm_spez in der Version 0.0.9 und einen Entwurf für ein Benutzerhandbuch

mittels Benutzername und Passwort

mittels Wiederholungsidentität

Details dazu siehe 2. Abschnitt - Wiederholungsidentität - der Stammzahlen-registerverordnung StZRegV, BGBl. II Nr. 57/2005.

8.9 Zweck der Identifikation

8.9.1 Akteneinsicht

Gemäß § 3 Abs. 1 E-GovG ist für den Zugriff auf personenbezogene Daten (§ 4 Z 1 DSGVO 2000), an welchen ein schutzwürdiges Geheimhaltungsinteresse im Sinne des § 1 Abs. 1 DSGVO 2000 besteht, zwingend der Nachweis der eindeutigen Identität erforderlich.

Ist nur der Nachweis der Wiederholungsidentität möglich, darf der Zugriff nur auf jene personenbezogenen Daten des Einschreiters gewährt werden, die er selbst unter dieser Identität zur Verfügung gestellt hat (§ 3 Abs. 1 letzter Satz E-GovG).

Im Übrigen ist E-GovG § 3 Abs. 2 anzuwenden. Maßgeblich für die Beurteilung der Frage, ob eine Identifikation von Betroffenen verlangt werden darf, ist das Vorliegen eines „überwiegenden berechtigten Interesses des Auftraggebers“. Dieses wird dann zu bejahen sein, wenn die Wahrnehmung gesetzlich übertragener Aufgaben wesentlich erleichtert wird (etwa durch die Ermöglichung des Zugriffs auf Dokumente des Standarddokumentenregisters, etc.).

8.9.2 Antragstellung

Verlangt der Gegenstand eines Anbringens den Nachweis der Nämlichkeit des Antragstellers und der Echtheit des Anbringens, (§ 13 Abs. 4 AVG), so kann dieser mittels Bürgerkarte erbracht werden (§ 4 Abs. 1 E-GovG, BGBl. I Nr. 10/2004).

D.h. bei entsprechender Implementierung der Bürgerkarten-Funktionalitäten hat diese die Qualität eines „Identitätsdokumentes“ (analog zu Reisepass im konventionellen Verfahren) und stellt damit die Ausgangsbasis für eine automatisierte Abwicklung eines Verfahrens dar.

Kriterien für die Art und Weise der Umsetzung der Identifikation von Personen und Authentizität von Anträgen:

- Notwendigkeit lt. Materiengesetz
- „automatisierbare“ Zuerkennung eines Rechtes
- Konsequenzen der Erteilung eines Rechtes (z.B.: Eintragung in ein öffentliches Register, Zuteilung einer Förderung, „Einfache“ Zuschrift, Familienpass, etc.)

Umsetzung entsprechend E-GovG:

- Ermittlung der Identitätsdaten lt. Bürgerkarte²⁶
- unveränderliche Vorbelegung der Identitätsdaten (Ausnahme (Fremd-)bPKs) in den entsprechenden Formularblöcken (Antragsteller bzw. Vertreter)
- ... Ausfüllen des Formulars ...
- Signieren des Formulars.
Im Zuge der Signatur wird der öffentliche Schlüssel des Signaturzertifikates mit den öffentlichen Schlüsseln der Personenbindung verglichen. Wenn beide Schlüssel

²⁶ Das Ermitteln der Identitätsdaten kann vorab am Portal mit der Zustimmung des Antragstellers erfolgen, sofern gewährleistet ist, dass die Identität des Antragstellers nicht geändert werden kann!

übereinstimmen ist gewährleistet, dass der Antrag authentisch im Sinne des E-GovG (§ 2 Z. 5) ist.

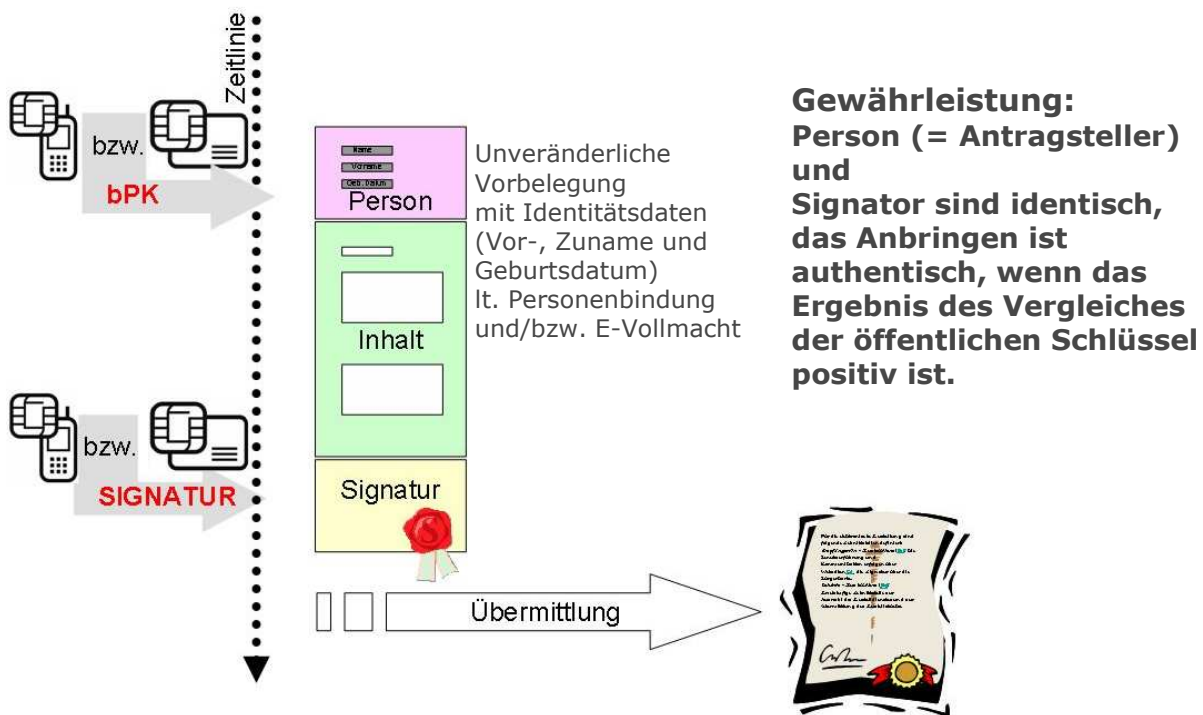


Abbildung 5 – Ablauf mit Signatur

Hinweis:

Wird im Formular der Zugriff auf personenbezogene Daten (§ 4 Z 1 DSGVO 2000), an welchen ein schutzwürdiges Geheimhaltungsinteresse im Sinne des § 1 Abs. 1 DSGVO 2000 besteht, gewährt (z.B.: Vorbelegung mit Daten aus der Krankengeschichte), so muss bereits vorab der Nachweis der eindeutigen erfolgen!

8.10 Arten der Identität

Die Identität ist im E-GovG § 2 Z. 1 geregelt (z.B.: „eine natürliche Person ist durch Name, Geburtsdatum und Geburtsort identifiziert“). Das E-GovG trifft jedoch keine Aussage darüber, in welcher technischen Form die Identifikation (= Vorgang, der zum Nachweis dieser Identität erforderlich ist) zu erfolgen hat.

Die „einfache“ Identität ist überall dort nicht ausreichend, wo der Gesetzgeber ausdrücklich die „eindeutige Identität“ gem. § 2 Z. 2 E-GovG verlangt (im Detail s.u.)

8.10.1 eindeutige Identität

Die eindeutige Identität ist im E-GovG § 2 Z. 2 geregelt.

Die Bürgerkarte dient gemäß § 4 E-GovG dem Nachweis der eindeutigen Identität.

8.10.2 Wiederholungsidentität

Die Wiederholungsidentität ist im E-GovG § 2 Z. 3 sowie § 10 StZRegV geregelt.

8.10.3 Anonym (ohne Bekanntgabe der Identität)

Für bestimmte Online-Anträge ist die Bekanntgabe der Identität nicht erforderlich bzw. auch nicht erwünscht, z.B. für ein Beschwerdemanagement.

8.11 Beispiel 1 für Abschlusseite / Steiermark

Beispiel Abschlusseite - Eingangsbericht samt Antrag

Ihr Antrag wurde erfolgreich weitergeleitet:

Eingangsbericht

Eingangsnummer	2005-123458
Datum und Zeit	11.12.2004 17:17:17
Signaturprüfung (Antrag)	Die Überprüfung der Hashwerte und des Werts der Signatur konnte erfolgreich durchgeführt werden.
Zertifikatsprüfung (Antrag)	Eine formal korrekte Zertifikatskette vom Signaturzertifikat des Signators zu einem vertrauenswürdigen Wurzelzertifikat konnte konstruiert werden. Jedes Zertifikat dieser Kette ist zum in der Anfrage angegebenen Prüfzeitpunkt gültig.

Antragsdaten

An
 Amt der Steiermärkischen Landesregierung
Fachabteilung 6A - Jugend, Frauen, Familie und Generationen
 Karmeliterplatz 2
 8010 Graz

Familienpass des Landes Steiermark

Mit diesem Formular beantragen Sie die Ausstellung eines Familienpasses des Landes Steiermark.
ACHTUNG: Wurde bereits einmal ein Familienpass beantragt und haben sich lediglich Familienstand oder Wohnadresse geändert, so ist KEIN Neuantrag erforderlich. In diesem Fall wird unter Bekanntgabe der bisherigen Kartennummer um direkte Kontaktaufnahme unter der Tel.-Nr. 0316/877-4263 bzw. E-Mail:fa6a-ffg@stmk.gv.at, ersucht.

Antragsteller/in

Familienname	Muster
Vorname	Max

...

Abbildung 6 – Abschlussdialog - Beispiel 1


8.12 Beispiel 2 für Abschlusseite / Burgenland

Alternativvorschlag Abschlusseite - Eingangsprotokoll inkl. Eckdaten des Antrages

Ihr Antrag wurde erfolgreich weitergeleitet:

Eingangsbestätigung

Eingangsnummer	I-106-4711-12
Datum und Zeit	11.12.2004 17:17:17 laut Zeitstempeldienst des BEV
Hashwert (Antrag)	C176vrToo096TRfsbPj79987hhihu
Signaturprüfung (Antrag)	Die Überprüfung der Hashwerte und des Werts der Signatur konnte erfolgreich durchgeführt werden.
Zertifikatsprüfung (Antrag)	Eine formal korrekte Zertifikatskette vom Signaturzertifikat des Signators zu einem vertrauenswürdigen Wurzelzertifikat konnte konstruiert werden. Jedes Zertifikat dieser Kette ist zum in der Anfrage angegebenen Prüfzeitpunkt gültig.

	Datum	2005-03-01
	Zertifikat	A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH, Österreich (00 dc ed)
	Signaturwert	4DF4ckNwwYIrcNqAWmE/EVzrl++R5O4H5HT wuF5I+h8EsXK8guK7IDv7yRBJNkwzHzn5W0cq
	Hinweis	Dieses Dokument wurde von der ausstellenden Behörde elektronisch ausgefertigt. Die Rückführung eines Papierausdrucks davon in eine elektronische Form mit Charakter des Originals ist nicht möglich.

Antrag

Empfänger:
 Bezirkshauptmannschaft Mattersburg
 7210 Mattersburg, Angergasse 1
 Tel.: 02626 / 123 456; DVR:9876543
 mailto:bh.mattersburg@bgld.gv.at
 Formulare: www.service.bgld.gv.at/formulare

Antrag auf Erteilung einer Betriebsanlagengenehmigung gem. § 47 Abs. 1 GewoO 1994

Antragsteller

...

...

Ab hier wird der Antrag in nicht veränderbarer Form angezeigt.

Abbildung 7 – Abschlussdialog - Beispiel 2

8.13 Beispiel für Darstellung der Signatur am Anbringen


	Signiert von	Max Muster
	Datum/Uhrzeit	10.10.2005
	Zertifikat (SN)	A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH, Österreich (00 dc ed)
Signaturwert	h8EsXK84DF4ckNwwYIlrcNqAWmE/EVzrl++R5O4H5HT wuF5I+h8EsXK8guK7IDv7yRBJNkwzHzn5W0cq h8EsX h8EsXK84DF4ckNwwYIlrcNqAWmE/EVzrl++R5O4H5HT wuF5I+h8EsXK8guK7IDv7yRBJNkwzHzn5W0cq h8E==	

Abbildung 8 – Beispiel Signatur am Anbringen

9 Erläuterungen - technisch

9.1 Enter-Taste

Standardmäßig lösen Browser beim Drücken der ENTER-Taste die physisch erste *Submit*-Aktion aus; zumeist ist dies die erste auf den Code bezogene Aktion. Unter HTML ist es nicht möglich für alle Browser einen Default-Button ohne Javascript für ENTER zu setzen.

Beim Drücken der ENTER-Taste soll jedenfalls NICHT in das nächste Eingabe-Feld gesprungen werden.

Wird die ENTER-Taste gedrückt und eine *Submit*-Aktion ausgelöst, sollte die folgende Aktion keine löschende Wirkung auf die bis dahin erfolgten Eingaben haben.

9.2 Tastenkombinationen für Formular-Schaltflächen

Tastenkombinationen (Short-Cuts) sollten aus Usability-Gründen nicht verwendet werden, da u.U. die Short-Cuts des Browsers überschrieben werden.

10 Referenzen

[OID]

Hollosi A.: Object Identifier der öffentlichen Verwaltung, OID 1.0.4, 2005-02-21. Abgerufen aus dem WWW am 2005-09-27 unter <http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/oid/OID-1.0.4-20050221.pdf>

[RFC 3161]

Adams C., Cain P., Pinkas D., Zuccherato C.: Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-Stamp Protocol (TSP). Abgerufen aus dem WWW am 2005-09-27 unter <http://www.faqs.org/rfcs/rfc3161.html>

[STG]

Mittheisz J., Wiesner H.: Styleguide für E-Formulare. stg 1.3. Abgerufen aus dem WWW am 12.10.2005 unter http://www.ref.gv.at/Styleguide__stg_1_3_0_-_Versi.505.0.html

[XML]

Tim Bray, Jean Paoli, C. M. Sperberg-McQueen, Eve Maler: Extensible Markup Language (XML) 1.0 (Second Edition), W3C Recommendation, Oktober 2000

[XMLDIG]

Donald Eastlake, Joseph Reagle und David Solo: XML-Signature Syntax and Processing, W3C Recommendation Februar 2002. Abgerufen aus dem WWW am 06.09.2004 unter <http://www.w3c.org/TR/2002/REC-xmlsig-core-20020212/>

11 Historie

Version 0.0.3 vom 21.10.2005

- Initialversion der Arbeitsgruppe Styleguide
- das Dokument „Abschlussdialog - sg-ad 1.0.0 vom 9.3.2005“ wurde in dieses Dokument integriert
- Beispiele zur Umsetzung sind im Dokument sg-od-bp_1-0-0.doc enthalten

Version 1.0.0 mit Stand 17.01.2006 im Empfehlungsverfahren