

Elektronische Bürgerdienste Baden-Württemberg

(E-Bürgerdienste)

Aktionsprogramm

der Landesregierung von Baden-Württemberg

Publikation der Stabsstelle für Verwaltungsreform

Stand: 02.06.2008



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM



www.service-bw.de

Ihre Verwaltung im Netz

Inhaltsverzeichnis

1. Intention	3
2. Vorgehen	3
3. Pilotprojekte	4
3.2 Andere, nicht als "Pilotprojekte" bezeichnete Vorhaben	10
4. Rechtliche Rahmenbedingungen	10
4.1 Historische Entwicklung auf Landesebene:	
E-Bürgerdienste-Gesetz als vorläufige Regelung	11
4.2 Auf Bundesebene: Entschließung des Bundesrates	12
4.3 Änderung des Verwaltungsverfahrensgesetzes des Bundes	12
4.4 Änderung des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes als endgültige Regelung	12
4.5 Änderung des Landesmeldegesetzes	13
5. Elektronische Signatur und Sicherheitsfragen	13
6. Landesverwaltungsnetz Baden-Württemberg	15
7. Portal zu Verwaltungsdienstleistungen „service-bw“	16
7.1 Allgemeines	16
7.2 Portalinhalte	17
7.3 Ausbauplanungen:	21
7.4 Vorteile des Portals	22
7.5 Zusammenarbeit mit der kommunalen Seite	23
8. Finanzierung	24
9. Ansprechpartner	25

1. Intention

Die Landesregierung sieht einen ihrer politischen Schwerpunkte in der Stärkung des Standortes Baden-Württemberg. Mit konkreten Projekten im Bereich elektronischer Verwaltungsdienstleistungen und Medien soll größere Kundenfreundlichkeit bei gleichzeitiger Leistungssteigerung der Verwaltung erreicht und Entwicklungs-Know-how erworben werden.

Die Landesregierung hat deshalb am 6. Juli 1998 das Aktionsprogramm "E-Bürgerdienste und Netz Baden-Württemberg" verabschiedet. Dieses Programm wird laufend fortgeschrieben.

Damit wurden der Verwaltungsreform neue und wirkungsvolle Impulse zur intensiven Nutzung der Internet-Technik gegeben. Diese Nutzung stößt teilweise an organisatorische und rechtliche Grenzen, wenn sie über ein reines Informationsangebot, einfache Hilfen (z.B. Formularabruf), Kommunikation oder die interaktive Nutzung bei formlosen Verfahren hinausgeht. Integraler Bestandteil des Aktionsprogramms ist daher, die rechtlichen Möglichkeiten zu erweitern, um Verwaltungsverfahren von der Antragstellung bis zum Bescheid interaktiv über elektronische Medien abwickeln zu können. Die elektronische Abwicklung dieser Verfahren soll unter Verwendung der elektronischen Signatur in Pilotprojekten erprobt und in die Fläche gebracht werden.

2. Vorgehen

Zur Umsetzung des Aktionsplans wurde beim Innenministerium zunächst eine "Arbeitsgruppe E-Bürgerdienste" (AG) mit den Ressorts, dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und den kommunalen Landesverbänden gebildet. Zahlreiche weitere Teilnehmer wurden vom Innovationsforum MultiMedi@ entsandt. Die Beteiligung der kommunalen Ebene war unabdingbar, weil die meisten für eine elektronische Abwicklung in Frage kommenden Anwendungen von den unteren allgemeinen Verwaltungsbehörden oder den Gemeinden betrieben werden; von dieser Seite wurde auch das größte Interesse an dem Aktionsplan geäußert.

Auf der Basis einer Ressortumfrage und von Vorarbeiten der Unterarbeitsgruppe "Intranet" des Innovationsforums MultiMedi@ wurden ca. 180 Verwaltungsdienstleistungen für eine potenzielle elektronische Abwicklung identifiziert. Aus diesen Anwendungen entwickelte die AG unter den Gesichtspunkten

- ⇒ hoher, insbesondere wirtschaftlicher Nutzen einer elektronischen Abwicklung,
- ⇒ große Fallzahlen,
- ⇒ bereits laufende oder geplante Pilotprojekte,
- ⇒ Mittler (z.B. KfZ-Händler, Architekten, Rechtsanwälte)
- ⇒ Vorschläge für Pilotprojekte.

Weiter wurden von der AG folgende übergreifende Arbeitsthemen identifiziert:

- ⇒ rechtliche Rahmenbedingungen (s.u. Nr. 4),
- ⇒ elektronische Signatur (s.u. Nr. 5),
- ⇒ Sicherheit der Datenübermittlung und Datenschutz (s.u. Nrn. 4-6; zu berücksichtigen in den Einzelprojekten),
- ⇒ Portal E-Bürgerdienste (s.u. Nr. 7),
- ⇒ Finanzierung (s. u. Nr. 8).

3. Pilotprojekte

Die Vorschläge wurden nach Erörterung mit der Datenzentrale und Vertretern von Kommunen zu 15 z.T. komplexen Pilotprojekten zusammengefasst. So umfasst beispielsweise das Pilotprojekt "Einwohnerwesen" neben den eigentlichen melderechtlichen Themen (Melderegisterauskunft, An-, Ab- und Ummeldung, An- und Abmeldebestätigung, Meldung Wohnungsgeber) Themen, die rechtlich gesehen anders zuzuordnen wären, nämlich den Antrag auf Ausstellung einer Lohnsteuerkarte, den Antrag auf Ausstellung eines Führungszeugnisses, wahlrechtliche Anwendungen und den Bewohnerparkausweis. Maßgeblich für die Zusammenfassung war der enge Zusammenhang mit dem Melderegister.

3.1 Stand bei den Pilotprojekten:

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Technischer Projektträger
<p>1 Einwohnerwesen</p>	<p>Meldewesen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melderegisterauskunft Das Verfahren „einfache Melderegisterauskunft“ ist realisiert. Die Ausbaustufe für Power User (Vielfachnutzer) ist realisiert. Die Ausbaustufe beinhaltet eine Rechte- und Rollenverwaltung für PowerUser. Integriert wurde ebenfalls ein automatisierter Bezahlvorgang und die Verbuchung in das (kommunale) Haushalts-Kassen- und Rechnungswesen-Verfahren IS-PS. • An-, Um-, Abmeldung Die Ummeldung und die Abmeldung ins Ausland sind realisiert. Eine erste Lösung für die Anmeldung wurde auf der CeBIT 2004 präsentiert. Ein Einsatz ist nach inzwischen erfolgter Änderung des Landesmeldegesetzes (voraussichtlich ab 2007) möglich. • Melde-, Abmeldebestätigung. Das Verfahren ist realisiert. (Innenministerium) • Antrag auf Ausstellung einer Lohnsteuerkarte Das Verfahren ist realisiert. (Finanzministerium) • Antrag auf Ausstellung eines Führungszeugnisses Das Bundesjustizministerium prüft, ob und ggf. wie das Verfahren elektronisch abgewickelt werden kann. (Justizministerium) <p>Wahlen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anträge Briefwahl, Eintragung in das Wählerverzeichnis Das Verfahren ist realisiert, wobei der Dienst für alle Wahlen angeboten wird. (Innenministerium) • Bewohnerparkausweis Der Dienst ist realisiert; es erfolgt noch eine Integration in die Verfahren Einwohnerwesen und Kfz-Wesen (Innenministerium) 	<p>Datenzentrale</p>
<p>Nachrichtlich</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale Bearbeitung von Pass- und Ausweisantträgen (verwaltungübergreifende Kommunikation) Die Anwendung einschl. der Datenübermittlung zur Bundesdruckerei ist realisiert. 	<p>Datenzentrale</p>

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Technischer Projektträger
2 Kraftfahrzeugzulassung	<ul style="list-style-type: none"> • Kfz-Neu-Zulassung, Stilllegung, Umschreibung und Wiederzulassung durch Händler: Die Verfahren sind realisiert. • Kfz-Zulassung durch Bürger: Das Verfahren ist realisiert. (Innenministerium)	Datenzentrale

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Projektträger
3 Studentische Angelegenheiten	Im Produktivbetrieb: <ul style="list-style-type: none"> • Onlinebewerbung für sämtliche Studiengänge • Standardservices stehen über Webdienste und an speziellen Chipkartenterminals zur Verfügung (Rückmeldung, Veranstaltungs- und Prüfungsmanagement, Adressänderung, Bescheinigungsdruck) • Alle Onlinedienste und umfangreiche Beratungsangebote sind in das Studierendenportal der Universität integriert. • Seit 2001 wurden mehr als 43.000 Chipkarten als multifunktionale Studierendenausweise ausgegeben. • PKI-Pilotphase unter Nutzung des Kryptoprozessors der multifunktionalen UniCard ist abgeschlossen (u.a. Mailverschlüsselung, fortgeschrittene Signatur, chipkartenbasierte Authentifizierung am WLAN). Roll-out wurde zurückgestellt, da sich über den DFN-Verein eine kostengünstigere Lösung abzeichnet. Die Universität Freiburg betreibt beim DFN bereits eine eigene Zertifizierungsstelle für Signaturen und Verschlüsselungen (CA). (Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst)	Universität Freiburg

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Projektträger
4 BAföG-Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> • Studierenden-BAföG (Pilotprojekt Bund/Land): Die Datenzentrale hat in Zusammenarbeit mit dem Bund (BMBF) einen „BAföG-Rechner“ entwickelt, der sowohl über Internet als auch in einer CD-ROM-Version zur Verfügung steht. Die Datenzentrale wurde beauftragt, ein Verfahren zu realisieren und in das Verwaltungsdienstportal service-bw einzubinden, das die elektronische Beantragung von BAföG bei den Studentenwerken ermöglicht. Das Verfahren wird zur Zeit beim Studentenwerk Heidelberg erprobt. (Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst; Wirtschaftsministerium)	Datenzentrale

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Technischer Projektträger
5 Personenstandswesen	<ul style="list-style-type: none"> • Anmeldung zur Eheschließung • Anforderung von Personenstandsunterlagen • Geburtsanzeige durch Krankenanstalt • Todesanzeige durch Anstalt / Beerdigungsinstitut • Datenübermittlung von den Standesämtern an andere Stellen <p>Der Standesamtsverlag hat zwei Anwendungen (Vor Anmeldung Eheschließung, Anforderung Personenstandsunterlagen) als E-Bürgerdienst sowie die interne Übermittlung von Geburts- und Todesanzeigen als E-Governmentanwendung entwickelt.</p> <p>Der Kommunale DV-Verbund prüft deren Übernahme in Zusammenhang mit einer web-basierten Neuentwicklung des AutiSta-Verfahrens..</p> <p>(Innenministerium)</p>	Verlag für Standesamtswesen

Pilotprojekt	(fachlich zuständiges Ministerium)	Projektträger
6 Bauantrags- / Kenntnissgabeverfahren	<p>Das LRA Heilbronn hat in Abstimmung mit dem Innenministerium und dem Wirtschaftsministerium von einer Firma ein DV-technisches Feinkonzept erstellen lassen. Das Projekt kann aus Kostengründen so nicht realisiert werden.</p> <p>Das Landratsamt Calw hat inzwischen ein eigenes Bauantragsverfahren entwickelt und produktiv im Einsatz.</p> <p>Die Stadt Esslingen plant in Zusammenarbeit mit 5 weiteren Pilotgemeinden und dem KDRS ein strategisches Modellprojekt „Virtuelle Bauplattform“. Dabei sollen über genormte Schnittstellen XBAU einschl. freigegebener Datenstrukturen (Schemata - elektronische Abbildung der landeseinheitlichen Bauformulare) die verschiedenen Baugenehmigungsverfahren angebunden werden können.</p> <p>(Innenministerium, Wirtschaftsministerium)</p>	

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Projektträger
7 Gewerbeanzeigeverfahren	<ul style="list-style-type: none"> • Auskunft aus dem Gewerberegister • Datenübermittlung an zu benachrichtigende Stellen • An-, Ab- und Ummeldung <p>Alle Verfahren sind realisiert (neues Gewerberegisterverfahren) und an die Rechenzentren ausgeliefert.</p> <p>(Wirtschaftsministerium)</p>	Datenzentrale

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Technischer Projektträger
12 Gerichtliches Mahnverfahren	<p>Stufe 1: Ausfüllen des Antrags online, Versand herkömmlich per Post, ist realisiert.</p> <p>Stufe 2: elektronische Antragsübermittlung an Mahngericht mit elektronischer Signatur.</p> <p>Das JuM hat das Verfahren am 01.12.03 zunächst unter Beschränkung auf vom Amtsgericht Stuttgart ausgewählte Teilnehmer, am 30.07.04 dann uneingeschränkt freigegeben. Das beim AG Stuttgart eingesetzte Online-Mahnverfahren ist damit für den flächendeckenden Einsatz in BW zugelassen.</p> <p>(Justizministerium, das das Verfahren auch betreibt)</p>	Bremen Online Services

Pilotprojekt	Teilprojekte (fachlich zuständiges Ministerium)	Projektträger
13 WAABIS (Informationssystem Wasser, Abfall, Altlasten, Boden)	<ul style="list-style-type: none"> • Abwasserabgabe • Wasserentnahmeentgelt <p>Elektronische Abgabe der Erklärungen. Das Verfahren mit der Elster-Lösung ist realisiert. In Absprache mit den drei Pilotkreisen (Ludwigsburg, Ortenaukreis, Calw) wurden Ergänzungen und Verbesserungen durchgeführt. Bis Ende 2004 soll es bei den Regionalen Rechenzentren installiert werden, um anschließend flächendeckend genutzt werden zu können.</p> <p>(Umweltministerium)</p>	Datenzentrale auf Grund einer Vereinbarung mit dem UM

Pilotprojekt	(fachlich zuständiges Ministerium)	Projektträger
14 Führerschei-nwesen	<ul style="list-style-type: none"> • Antrag auf Erteilung einer Fahrerlaubnis • sonstige Anträge <p>Mit Ausnahme von beratungsintensiven Anträgen auf Neuerteilung einer Fahrerlaubnis nach Entzug und Umschreibung einer ausländischen Fahrerlaubnis können sämtliche Führerscheinanträge online über das Internet gestellt werden. Ferner sind Schnittstellen zur Bundesdruckerei, zum Kraftfahrtbundesamt und zum TÜV (für Prüfaufträge) sowie eine Online-Abfrage zum Bearbeitungsstand und Ausdruck von Karteikartenabschriften realisiert. Das Projekt ist damit abgeschlossen.</p> <p>(Innenministerium)</p>	LRA Calw und Softwarefirma

Pilotprojekt	(fachlich zuständiges Ministerium)	Projektträger
15 Landesfamili-enpass	<ul style="list-style-type: none"> • Beantragung des Passes bzw. des Gutscheinheftes online. <p>In Stuttgart und Weinstadt wird das Verfahren seit Anfang 2003 eingesetzt.</p> <p>(Ministerium für Arbeit und Soziales)</p>	Städte Stuttgart und Weinstadt

Die Beschränkung auf die oben aufgeführten Projekte schließt nicht aus, dass Behörden eigenständig die elektronische Abwicklung weiterer Verwaltungsdienstleistun-

gen realisieren, soweit keine rechtlichen Hindernisse (Regelfall) entgegenstehen bzw. die rechtlichen Voraussetzungen dafür gegeben sind.

3.2 Andere, nicht als "Pilotprojekte" bezeichnete Vorhaben

Für die Steuerverwaltung entwickelt wurden die großen Verfahren wie z.B. ELSTER (elektronische Einkommensteuererklärung), Lohnsteueranmeldung und Umsatzsteuervoranmeldung, die in das Portal eingebunden sind bzw. noch werden.

Im Rahmen des Elektronischen Grundbuches (EGB) steht ein Auskunftssystem zur Verfügung. Darüber können neben den Grundbuchämtern auch externe Nutzer über ein automatisiertes Abrufverfahren Grundbuchdaten anfordern. Da die Grundbuchdaten aber nicht frei zugänglich sind, werden bei den externen Nutzern die rechtlichen Voraussetzungen hierzu in einem besonderen Zulassungsverfahren geprüft. Externe Nutzer sind Notare, Rechtsanwälte, Banken etc. Das Abrufverfahren steht seit April 2004 zur Verfügung.

Die Vermessungsverwaltung betreibt einen Geodatenserver. Aus diesem Datenbestand können über einen elektronischen Bestellschein Auszüge aus dem Liegenschaftskataster sowie digitale groß- und kleinmaßstäbliche Karten angefordert werden.

Ferner können Produkte der Vermessungsverwaltung (z.B. Karten) elektronisch im „LV-Shop“ bestellt werden.

Beide Anwendungen sind in das Portal service-bw eingebunden.

Eine vollständige Dokumentation des Standes der Einführung von E-Government Online-Anwendungen wird zurzeit vorbereitet.

4. Rechtliche Rahmenbedingungen

Ein Schwerpunkt des Aktionsprogramms liegt nach wie vor in der Klärung der rechtlichen Rahmenbedingungen, denn Voraussetzung für die elektronische Abwicklung vieler Verwaltungsdienstleistungen ist die Beseitigung rechtlicher Hindernisse. Das

geltende Recht verlangt in einzelnen Rechtsgebieten z.B. das persönliche Erscheinen. In diesem Fall genügte bislang eine elektronische Antragsstellung nicht. Solche rechtlichen Hindernisse gibt es im Bundes- und im Landesrecht. Inzwischen wurden jedoch bei der Gleichstellung elektronisch signierter und schriftlicher Dokumente deutliche Fortschritte erzielt.

4.1 Historische Entwicklung auf Landesebene:

E-Bürgerdienste-Gesetz als vorläufige Regelung

Um in **Landesgesetzen** bestehende Hindernisse für die Realisierung eines Teils der oben genannten Projekte zu beseitigen, legte das Innenministerium das Gesetz zur Erprobung elektronischer Bürgerdienste unter Verwendung der elektronischen Signatur (E-Bürgerdienste-Gesetz) vor. Der Gesetzentwurf wurde am 20. Juli 2000 durch den Landtag verabschiedet; das Gesetz ist am 1. August 2000 in Kraft getreten. Es schafft für konkret benannte Verwaltungsbereiche (z.B. Melde-, Bau-, Schul- und Hochschulwesen, kommunales Steuer- und Abgabenrecht - soweit nicht unmittelbar Bundesrecht angewandt wird - Zahlungsverkehr mit der Verwaltung, Umweltschutz, Statistik im Landesbereich, Wahlrecht) eine Ermächtigungsgrundlage, auf Grund derer die zuständigen Ressorts durch Rechtsverordnung bestimmen können, unter welchen Voraussetzungen die elektronische Übermittlung von Erklärungen von und gegenüber Behörden zulässig ist. In diesen Rechtsverordnungen sind auch technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten festzulegen.

Die Übermittlung von Erklärungen in elektronischer Form wird nur zugelassen werden dürfen, wenn der Inhalt der Erklärung vom Empfänger lesbar gemacht werden kann, gegen Veränderungen durch Unbefugte geschützt ist und einer bestimmten Person zugeordnet werden kann. Der Nachweis der Urheberschaft einer Erklärung ist durch eine signaturgesetzkonforme elektronische Signatur zu führen.

Das E-Bürgerdienste-Gesetz war ein Erprobungsgesetz. Eine endgültige Regelung für alle Einzelbereiche wäre zu aufwändig gewesen und hätte zu lange gedauert.

Für den Bereich des Meldewesens hat das Innenministerium am 10.07.2001 (GBl. vom 31.07.2001, S. 465) eine auf das E-Bürgerdienste-Gesetz gestützte Verordnung erlassen.

Seit Inkrafttreten des Elektronik-Anpassungsgesetzes (siehe Nr. 4.4) sind die beiden Vorschriften überflüssig und aufgehoben.

4.2 Auf Bundesebene: Entschließung des Bundesrates

Soweit **Bundesgesetze** der Realisierung der oben genannten Projekte entgegenstehen, wurde die Bundesregierung in einer auf Antrag des Landes Baden-Württemberg gefassten Entschließung des Bundesrates vom 9. Juni 2000 aufgefordert, kurzfristig einen Gesetzentwurf vorzulegen, der die elektronische Abwicklung bestimmter Verwaltungsdienstleistungen z.B. im Gewerberecht, Personenstandsrecht, Führerschei- wesen, beim BAföG, im Bundeswahlrecht, im Vergabewesen und bei der Statistik probeweise zulässt. Ferner wurde die Bundesregierung aufgefordert, mittelfristig im Verwaltungsverfahrenrecht elektronisch signierte Dokumente der Schriftform gleich- zustellen.

4.3 Änderung des Verwaltungsverfahrensgesetzes des Bundes

Die Verwaltungsverfahrenrechtsreferenten von Bund und Ländern haben daraufhin den Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verwaltungsverfahrensgesetzes erar- beitet. Er sieht vor, dass die elektronische Abwicklung von Verwaltungsdienstleis- tungen unter Verwendung einer qualifizierten elektronischen Signatur grundsätzlich der Schriftform gleichgestellt wird. Das entsprechende Gesetz wurde im Bundesgesetz- blatt am 27.08.2002 verkündet (BGBl. S 3322) und ist am 1. Februar 2003 in Kraft getreten.

4.4 Änderung des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes als endgültige Regelung

Das Land hat in seinem „Elektronik-Anpassungsgesetz - EAnpG“ vom 14.12.2004 (GBl. 17 S. 884) die Regelungen des Bundes berücksichtigt. Das Gesetz trat mit den

wesentlichen Inhalten zum 01.03.2005 (wenige Regelungen sofort nach der Verkündung) in Kraft.

Durch eine Generalklausel im Landesverwaltungsverfahrensgesetz wurde erreicht, dass anstelle bisher vorgesehener Schriftformerfordernisse alternativ auch die elektronische Übermittlung von Erklärungen und Bescheiden in Verbindung mit der qualifizierten elektronischen Signatur ermöglicht wird. Dabei wird für den Bürger ein leichter Zugang zur Verwaltung sichergestellt; für die Verwaltung werden Sicherheit und Dauerhaftigkeit ihres elektronischen Handels gewährleistet. Vor dem Hintergrund dieser Generalklausel sind fachspezifische Regelungen nur dann anzupassen, wenn je nach Sachlage ein geringerer Standard (z.B. Übermittlung von Schreiben per E-Mail ohne Signatur) oder höherer Standard (z.B. nur Schriftstück) notwendig erscheint.

4.5 Änderung des Landesmeldegesetzes

Mit dem Gesetz zur Änderung des Meldegesetzes und anderer Gesetze vom 07.03.06 (GBL. S. 60) hat Baden-Württemberg mit der erfolgten Umsetzung des Melderechtsrahmengesetzes die wesentlichen rechtlichen Voraussetzungen zur Freischaltung und Nutzung aller fertiggestellten E-Bürgerdienste im Einwohnerwesen geschaffen.

5. Elektronische Signatur und Sicherheitsfragen

Die elektronische Signatur ist rechtlich normiert und die Stellen, die solche Signaturen im Rahmen sog. Zertifikate erstellen, müssen erhebliche Vorkehrungen treffen, um eine der manuellen Unterschrift vergleichbare Sicherheit zu erreichen. Die Entwicklung signaturgesetzkonformer Verfahren der Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) ist ebenfalls geregelt, insbesondere erfordert die Freigabe dieser IuK-Verfahren vor einem praktischen Einsatz umfangreiche Tests und Sicherheitsüberprüfungen. Würde man dies nicht tun, könnten durch unsachgemäße Installation eines sicheren Zertifikats Sicherheitslücken entstehen und so Missbrauch ermöglichen.

Zertifikate der elektronischen Signatur sind für viele Anwendungen gedacht. Im Zusammenhang mit Verwaltungsverfahren kann deshalb nicht von vornherein davon ausgegangen werden, dass jedes Zertifikat für die elektronische Signatur für jede Anwendung gleichermaßen geeignet ist. Aufgrund bisheriger Überlegungen scheint jedoch klar zu sein, dass immer dann, wenn die öffentliche Verwaltung mit einem Bürger keinen Kontakt hatte, bevor dieser sich mit einer elektronischen Signatur erstmals bei der Verwaltung meldet, die Verwaltung eine Authentifikation durchführen muss. Das heißt, dass die Verwaltung anhand der Daten in dem Zertifikat zur elektronischen Signatur folgendes prüfen muss:

- ⇒ Identifiziert das Zertifikat einen Bürger eindeutig und vollständig? Um dies zu bejahen, müssen i.d.R. Namen, Anschrift und Geburtsdatum im Zertifikat genannt werden. Die Angabe dieser Identifikationsmerkmale ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Sie ist auch z.B. dann nicht nötig, wenn die Verwaltung dem Bürger ein Zertifikat übergeben oder für ihn bei sich registriert hat, damit er künftig vereinfacht mit ihr in Kontakt treten kann.
- ⇒ Ist sichergestellt, dass der identifizierte Bürger das Zertifikat noch zu Recht benutzt? Diese Frage wird durch eine Anfrage beim Trust Center, das das Zertifikat ausgestellt hat, geklärt. Wurde das Zertifikat zurückgezogen, missbräuchlich von Fremden erlangt oder ist es aus anderen Gründen ungültig geworden, dann kann die Verwaltung es nicht benutzen.

Die luK-Verfahren der öffentlichen Verwaltung für die E-Bürgerdienste werden unterschiedlich aufgebaut sein:

- ⇒ Vielfach wird der Bürger über die elektronische Post auf die Verwaltung zukommen. Die elektronische Post erlaubt die größte Unabhängigkeit zwischen Bürger und Verwaltung bei der Durchführung eines behördlichen Vorgangs.
- ⇒ Bei manchen Antragsverfahren wird es demgegenüber auch zweckmäßig sein, dass der Bürger einen Internet-Server wählt und mit dessen Unterstützung sein Anliegen verfolgt. Dieser Internet-Server kann Teil des jeweiligen luK-Verfahrens sein oder als vorgelagerter Server mit dem Bürger interaktiv Verwaltungsdienstleistungen erbringen oder vorbereiten.
- ⇒ Wenn bei den E-Bürgerdiensten andere Verwaltungen, Unternehmen (z.B. Notariate) oder große Organisationen (z.B. Versicherungen beim Elektronischen

Grundbuch) mit der Verwaltung zusammenarbeiten, wird dies nicht über das Internet sondern über Unternehmensnetze erfolgen. Dazu hat das Land eine umfangreiche technische Infrastruktur aufgebaut, das sog. Netz Baden-Württemberg.

Die luK-Verfahren der öffentlichen Verwaltung, die elektronische Signaturen verwenden, müssen sorgfältig entwickelt, getestet und überprüft werden. Nach ihrer Freigabe sind sie im Rahmen sicherer Umgebungen (i.d.R. zusammen mit Rechenzentren) zu betreiben. Die Anwender müssen zudem alle Sicherheitsmaßnahmen einhalten, um keine Schwachstellen zuzulassen. Voraussichtlich wird man die Tätigkeit der Trust Center, der Programmentwicklungsstellen und des Betriebsbereichs durch Sicherheitszertifikate einer Qualitätskontrolle unterziehen müssen.

6. Landesverwaltungsnetz Baden-Württemberg

Das Netz Baden-Württemberg ist eine technische Infrastruktur, die eine Qualitätsverbesserung der luK in der Landesverwaltung (im Rahmen des sog. Landessystemkonzepts Baden-Württemberg) und zudem eine Basis für die E-Bürgerdienste in Zusammenarbeit mit Unternehmen und anderen Verwaltungen schafft. Der Grund für diese "Sonderrolle" ist, dass Unternehmen und andere Verwaltungen

- ⇒ eine aufwändigere Infrastruktur als der Bürger unterstützen können
- ⇒ voraussichtlich größere Datenmengen ausgetauscht werden und dieser Massenbetrieb aus Kostengründen gut organisiert werden muss.

Die wesentlichen Komponenten dieser Infrastruktur des Netzes Baden-Württemberg sind aus Sicht der E-Bürgerdienste:

- ⇒ Eine "**Firewall**" trennt das Landesverwaltungsnetz und die daran angeschlossenen Behörden von Unternehmens- und Verwaltungsnetzen der Kommunikationspartner. Die Firewall ist ein organisatorisches und technisches System, das eine sichere Abschottung einerseits und einen kontrollierten Zugang andererseits ermöglicht. Sicherheits-Richtlinien geben vor, welche Kommunikationsmöglichkeiten erlaubt sind.

- ⇒ Elektronische Signaturen, Adressen der elektronischen Post, Informationen über Erreichbarkeit und weitere Angaben der Behörden und ihrer Mitarbeiter sollen einheitlich in einem **Einheitlichen Benutzerverzeichnis (EBV)** gespeichert werden. Das EBV wird mit dem kommunalen Bereich und ausgewählten weiteren Verzeichnissen verbunden. Ziel ist die einheitliche, sichere und datenschutzgerechte zentrale Registrierung von wesentlichen Merkmalen der Behördenmitarbeiter/innen und der organisatorischen Untergliederungen (z.B. Poststelle). Aus dem Internet heraus sollen Bürger in beschränktem Umfang die im EBV abgelegten Daten abrufen können, um beispielsweise immer die aktuellsten E-Mail-Adressen zur Verfügung zu haben.
- ⇒ Ein **Trust Center** stellt der Landesverwaltung und ggf. auch ihren Kommunikationspartnern Zertifikate mit und ohne Chipkarte zur Verfügung. Dieses Trust Center für die Landesverwaltung Baden-Württemberg betreibt das Informatikzentrum Landesverwaltung Baden-Württemberg (IZLBW) zum Teil selbst und zum Teil mit spezialisierten Firmen. Soweit die Zertifikate signaturgesetzkonform sein müssen oder eine Chipkarte benötigen, arbeitet das IZLBW mit einem signaturgesetzkonformen Trust Center zusammen.

7. Portal zu Verwaltungsdienstleistungen „service-bw“

7.1 Allgemeines

Nach Ansicht der Landesregierung finden elektronische Verwaltungsdienstleistungen nur dann Akzeptanz, wenn sie sich an den Bedürfnissen potenzieller Nutzer orientieren. Dazu ist ein gemeinsamer Zugang zu allen elektronischen Verwaltungsdienstleistungen unabhängig von örtlichen oder sachlichen Zuständigkeiten nötig. Grundlage dafür war die Entscheidung des Ministerrates vom 11. Dezember 2001. Zu diesem Zweck wurde mit der auf Grund einer EU-weiten Ausschreibung zum Zuge gekommenen Fa. T-Systems International GmbH als Generalunternehmer für den technischen und inhaltlichen Aufbau sowie den Betrieb das Portal „service-bw“ eingerichtet. Der Behördenwegweiser des Portals wurde am 24. Juni 2003, die übrigen Bausteine wie Stichwortverzeichnis, Lebenslagen und Verfahrensbeschreibungen am 22. Oktober 2003 bzw. das Gästebuch und die Bibliothek des Portals am 5. November 2004 für die Öffentlichkeit freigeschaltet.

Das Portal soll Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Verbänden sowie sonstigen Institutionen den Zugang zur Verwaltung in Baden-Württemberg erleichtern, Informationen über Behörden, Dienstleistungen der Verwaltung und Verwaltungsabläufe vermitteln sowie die Online-Abwicklung von Verwaltungsvorgängen ermöglichen.

7.2 Portalinhalte

Im Einzelnen besteht das Portal aus folgenden Bausteinen:

Behördenwegweiser, der bestimmte Stammdaten (Behördenanschrift(en), Aufgabenbeschreibungen, Telefon- und Telefaxnummern, E-Mail- und Internetadressen, Sprechzeiten, Erreichbarkeit mit Verkehrsmitteln) aller im Portal vertretenen öffentlichen Stellen und - soweit diese hiermit einverstanden sind - auch Informationen zu organisatorischen Gliederungen und Ansprechpartnern enthält.

Leicht verständliche Beschreibungen aller wichtigen (staatlichen) Verwaltungsdienstleistungen (z.B. Anzeige-, Antrags- und Genehmigungsverfahren, Einsicht in Register, Erteilung von Auskünften, Beglaubigungen) aus Sicht des Bürgers oder Unternehmers. Diese **Verfahrensbeschreibungen** informieren über Voraussetzungen, Verfahrensablauf, zuständige Behörden, Verfahrensfristen, erforderliche Unterlagen, Gebühren und Auslagen, von der zuständigen Behörde ausgestellte Dokumente und die Rechtsgrundlage, die man sich im Vorschriftendienst Baden-Württemberg unentgeltlich ansehen kann. Sie enthalten wichtige Tipps und Hinweise. In nicht strukturierter Form können auch andersartige Verwaltungsdienstleistungen (z.B. Holzverkauf durch die Forstverwaltung, Erledigung von Druckaufträgen oder Buchbinderarbeiten durch die Justizvollzugsanstalten) dargestellt werden. Die Verfahrensbeschreibungen sind in der Regel ein Bestandteil der Lebenslagen.

Darstellung einzelner **Lebenslagen**/Themenbereiche. Hier sollen Bürger und Unternehmer gebündelt darüber informiert werden, was sie bei wichtigen Ereignissen in ihrem Leben (z.B. Geburt) bzw. „im Leben“ eines Unternehmens (z.B. Unternehmensgründung) oder bei komplexen Fragestellungen (z.B. „Rund um das Fahrzeug“) zu tun haben, welche Rechte und Pflichten sie haben, welche Behördengänge zu erledigen sind (die entsprechenden Verfahrensbeschreibungen sind Bestandteil der Lebenslagen), welche privaten Stellen eingeschaltet werden sollten (z.B. Unterrichtung

der Versorgungsunternehmen oder der Sparkassen und Banken über einen Umzug), welche - auch finanziellen - Hilfen bestehen, welche steuerlichen Auswirkungen etwas hat. Es werden Tipps gegeben und Checklisten angeboten (was ist bei einem Umzug üblicherweise zu erledigen?).

Verfahrensbeschreibungen und Lebenslagen werden von Redakteuren der Firma net-value, die auch die Texte für das von der EU mit einem Preis ausgezeichnete österreichische Portal help.gv.at erstellt, in Zusammenarbeit mit Landes- und Kommunalbehörden sowie sonstigen öffentlichen und privaten Stellen getextet und von den zuständigen Ministerien freigegeben. Die publizierten Texte werden laufend aktualisiert.

Freigegeben und eingepflegt sind zur Zeit bereits 41 Lebenslagen bzw. Themenbereiche samt zugehörigen Verfahrensbeschreibungen mit knapp 1.500 Webseiten zu Adoption, Arbeit und Beruf, Arbeit und Mitarbeitersuche, Arbeitslosigkeit, Bauen, Berufsausbildung, Einbürgerung, Erben und Vererben, Fahrzeuge, Führerschein, Geburt, Gesundheit, Gewerbezulassung, Gläubiger und Schuldner, Heirat, Innovation – Patente- Marken, Kinderbetreuung, Leben mit einer Behinderung, Notlagen, Opferschutz und Opferhilfe, Personalausweis/Reisepass/Kinderreisepass, Rechtliche Betreuung, Scheidung, Schule, Spätaussiedler, Sterbefall, Stiftungen, Studium, Tierhaltung, Tiergesundheit und Tierschutz, Umzug, Unternehmensgründung, Unternehmensnachfolge, Verbraucherschutz und Ernährung, Vereine, Vormundschaft, Wahlen und Bürgerbeteiligung, Wehrdienst, Wohnen, Zivildienst, Zuwanderung.

Die Erstellung und laufende Aktualisierung von Lebenslagen/Themenbereichen, Verfahrensbeschreibungen und Stichwörtern erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Saarland (SL), dem Freistaat Sachsen (SN) und dem Land Mecklenburg-Vorpommern (MV). Grundlage der Zusammenarbeit ist eine am 04.10.2006 unterzeichnete Kooperationsvereinbarung, welche die bisherigen bilateralen Vereinbarungen mit dem Saarland und dem Freistaat Sachsen ersetzt hat.

In einem gemeinsam mit den Kooperationspartnern erstellten und regelmäßig fortzuschreibenden Jahresarbeitsplans ist die jeweilige federführende Zuständigkeit für die bereits publizierten und die noch zu erstellenden Lebenslagen festgelegt. Von den Kooperationspartnern wurden bislang die Lebenslagen „Spätaussiedler“, „Adoption“,

„Export/Außenhandel“ und „Innovation, Patent und Markenrecht“ fertig gestellt und zur Übernahme und Anpassung in service-bw übergeben.

Unter anderem folgende Lebenslagen/Themenbereiche sollen noch 2007 hinzukommen: „Vergabe öffentlicher Aufträge“ (MV), „Fort- und Weiterbildung“ (MV), „Rechtsbehelfe und Klagearten“ (MV) „Familie und Kinder“ (SN), „Erwachsen werden“ (SN), „Ruhestand und Lebensabend“ (SN), „Pflegeeltern/Pflegekinder“ (SN), „Kauf von Waren und Dienstleistungen“ (SN), „Grenzüberschreitend leben und arbeiten“ (SL) , „Steuern“ (SL), „Umwelt“ (SL), Betrieblicher Arbeits- und Umweltschutz“ (SL), „Verkehr und Verkehrswege“ und „Unternehmensbetrieb“.

Auch im Jahre 2008 sollen noch weitere Lebenslagen erstellt werden. Nach den derzeitigen Planungen streben wir an, knapp 60 Lebenslagen bereitzustellen und aktuell zuhalten.

Formulardienst, der einen direkten Zugriff auf Formulare der Landesbehörden erlaubt und für den kommunalen Bereich eine Verknüpfung zu deren Angeboten ermöglicht. Das Land verhält sich wettbewerbsneutral. Es stellt sicher, dass alle Formularangebote eingebunden werden können. Ob eine Gemeinde überhaupt Formulare anbietet und wenn ja, ob es sich um eigene Formulare oder um Formulare eines Formularverlags handelt und welches Formularverlags sie sich bedient, ist ihre Entscheidung. Ziel aller über das Portal erreichbaren öffentlichen Stellen sollte es jedoch sein, dem Bürger zu möglichst vielen Verfahrensbeschreibungen zumindest ein Formular anzubieten. Das kommunale Angebot soll stetig ausgeweitet werden;

E-Bürgerdienste als **Onlinedienste**. Im Idealfall soll der Bürger oder das Unternehmen einen Verwaltungsvorgang, z.B. die Anmeldung bei der Meldebehörde, mit Hilfe eines E-Bürgerdienstes komplett über Internet abwickeln können. Voraussetzung dafür ist, dass ein solcher Onlinedienst entwickelt ist und die zuständige Behörde diesen auch anbietet. Eingebunden werden sollen nicht nur die oben im Kapitel 3 genannten E-Bürgerdienste, sondern weitere erst noch zu realisierende oder von einzelnen Kommunen angebotene E-Bürgerdienste. Über das Portal können bei über 200 Kommunen die Melderegisterauskunft elektronisch abgewickelt werden, bei über 400 die Beantragung eines Wahlscheins, bei einigen die Gewerbean-, ab- und -ummeldung sowie die Gewerberegisterauskunft, bei fast allen Land- und Stadtkrei-

sen die Beantragung eines Wunschkennzeichens und bei einigen auch schon die Kraftfahrzeugzulassung sowie bei allen Finanzämtern die Steuererklärung.

Virtuelle **Bibliothek**, in der u.a. Broschüren und Checklisten zum Herunterladen hinterlegt sind. Sie enthält auch ein Verwaltungs-Glossar. Von jeder beliebigen Textstelle im Portal kann zu im Verwaltungs-Glossar erläuterten Begriffen verlinkt werden. Alle Glossar-Texte können in der virtuellen Bibliothek über ein dort verfügbares Inhaltsverzeichnis mit einer Buchstabenleiste A-Z auch direkt heruntergeladen werden.

Ein **Gästebuch** steht seit Herbst 2004 in moderierter Form zur Verfügung. Mit dem Gästebuch bietet service-bw eine Plattform für Anregungen, Hinweise, Kritik und Lob zum Portal.

Seit Frühjahr 2006 ist auch das **Bürgerforum** in service-bw integriert. Das Bürgerforum Baden-Württemberg ist als Forum für Verbesserungsvorschläge und Kritik an der Landesverwaltung eingerichtet. Mit der Möglichkeit für die Ministerien des Landes in diesem Forum Gesetzentwürfe zur Diskussion zu stellen, ist es eine wichtige Komponente zur Beteiligung der Bürger an politischen Entscheidungsprozessen (E-Partizipation).

Ein fortlaufend erweitertes **Stichwortverzeichnis** und verschiedene **Suchfunktionen** sowie **Filtermöglichkeiten** (Personalisierung durch **Regionalisierung** auf bestimmte Orte sowie auch **Kategorisierung** nach Nutzergruppen wie z.B. Unternehmen, Senioren, Studenten) ermöglichen einen schnellen Zugriff auf alle Portalinhalte und die erweiterte Suche darüber hinaus auch auf andere Portale. Häufige Falschreibungen, unrichtige oder überholte Begriffe können aufgenommen und dann automatisch den richtigen Stichworten zugeordnet werden.

Neu hinzugekommen ist unter "**mein service-bw**" ein virtueller **Dokumentensafe**. Mittels Signaturkarte können authentifizierte Nutzer darin „persönliche“ Dokumente (z. B. Steuerbescheide aus ELSTER) sicher und nur für sie lesbar verschlüsselt abspeichern. Über die **One-Stop-Government-Funktion** können auch persönliche Daten gespeichert werden, um sie in die Eingabemasken von Onlinediensten einspielen zu können (Vermeidung redundanter Erfassungsvorgänge). Entsprechend soll in einer weiteren Entwicklungsstufe ermöglicht werden, bestimmte in einem Verwaltungs-

verfahren erforderliche Dokumente aus dem virtuellen Dokumentensafe direkt an Onlinedienste weitergeben und von diesen empfangen zu können.

Die **Mehrsprachigkeit** des Portals service-bw wurde als neue technische Funktion am 24. Oktober 2007 freigeschaltet. In einer ersten Stufe werden Englisch und Französisch unterstützt. Wie in anderen großen europäischen Verwaltungsdienstportalen führt jetzt auch service-bw alle Nutzungshinweise in den jeweiligen Fremdsprachen sowie ausgewählte, für die Nutzer der jeweiligen Sprache relevante Inhalte fremdsprachlich, die auch aktuell gehalten werden. Ausländische Unternehmen, Investoren, ausländische Mitbürger und beispielsweise Grenzgänger zum und aus dem Elsass werden dadurch die Informationen und Dienste von service-bw leichter nutzen können (siehe auch die Planungen im Rahmen des Interreg IV-Programmes).

7.3 Ausbauplanungen

Ein wichtiges Ziel ist, service-bw für die vielfältigen Ansprüche des europäischen Binnenmarkts auszubauen. Unter anderem ist die Umsetzung der **EU-Dienstleistungs-Richtlinie** im Rahmen des E-Government Baden-Württemberg vorgesehen. Möglichst bald nach Inkrafttreten dieser Richtlinie sollen aber auch baden-württembergische Bürger und Unternehmen von den Neuregelungen (z. B. einheitlicher Ansprechpartner für Dienstleistungserbringer) profitieren können. Im Endausbau sollen die mit typischen Anliegen (aus Unternehmens- oder Bürgersicht) verbundenen Verwaltungsdienstleistungen über die **One-Stop-Government-Funktion** mit einem Knopfdruck ausgelöst werden können.

Die vorgesehene Lebenslage „Grenzüberschreitend Leben und Arbeiten“ soll im Rahmen eines Interreg IV-Programmes unter der Bezeichnung „Grenzüberschreitendes E-Government“ gemeinsam mit den Partnerstellen der Interreg-Programmgebiete Oberrhein und Alpenraum-Bodensee-Hochrhein erstellt werden. Dabei sollen insbesondere für die Bürger und Unternehmen in den betroffenen grenznahen Regionen in Frankreich, der Schweiz und Deutschland durch eine Vernetzung der Portale wesentliche Erleichterungen bei der Informationssuche und Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen erzielt werden.

Im Jahre 2008 soll im Rahmen eines „Relaunch“ die Benutzeroberfläche des Portals um die zwischenzeitlich fortentwickelten Internet-Standards und Benutzeranregungen und -bedürfnisse modernisiert werden.

Da die mobile Nutzung des Internets in großen Schritten vorangeht, wird auch „service-bw“ für die **mobile Nutzung** durch Handys und sog. persönliche digitale Assistenten (digitale Notizbücher) eingerichtet. Neue Dienste aller denkbaren Inhalteanbieter, die insbesondere in den baden-württembergischen Industrieregionen für mobile Nutzer angeboten werden, sollen dann mit Daten aus service-bw versorgt werden.

7.4 Vorteile des Portals

Die Landesregierung verspricht sich von der Einrichtung des Portals folgende Vorteile:

- ⇒ Es erleichtert Bürger und Wirtschaft den Zugang zur Behörde erheblich. Sie müssen nicht wissen, welche Behörden sachlich und örtlich für ihr Anliegen zuständig sind. Im einfachsten Fall werden sie über das Stichwortverzeichnis, eine Verfahrensbeschreibung oder eine Lebenslage zu der Formularmaske des entsprechenden Verwaltungsvorgangs geführt. Eingegebene Daten werden über die Angaben zum Wohnort automatisch an die zuständige Behörde oder sogar den zuständigen Mitarbeiter übermittelt, wo sie gegebenenfalls im Workflow weiterverarbeitet werden. Alternativ dazu ermöglicht der Behördenwegweiser den behördenbezogenen Zugang. Kundige können auch sofort das einschlägige Formular oder den E-Bürgerdienst aufrufen. Portal und E-Bürgerdienste bilden daher eine funktionale Einheit. Bei entsprechendem Marketing, das vorgesehen ist, wird das Portal dazu beitragen, dass immer mehr Gewerbetreibende und Bürger Verwaltungsvorgänge elektronisch abwickeln.
- ⇒ Bürger und Unternehmen werden unabhängig von den Öffnungszeiten der Behörden.
- ⇒ Durch die elektronische Abwicklung können Verwaltungsverfahren beschleunigt und Behörden entlastet werden. Eine Entlastung kann darüber hinaus auch dadurch eintreten, dass Behörden weniger Auskünfte zu Zuständigkeiten und Verfahrensabläufen erteilen müssen. Rationalisierungsgewinne werden allerdings

erst zu erwarten sein, wenn das Angebot von vielen Bürgern und Unternehmen genutzt wird.

- ⇒ Auch soweit die Online-Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen nicht möglich oder vom Bürger nicht gewollt ist, bietet das Portal einen hohen Nutzen, indem es die Behördenlandschaft und die einzelnen Verwaltungsverfahren für den Bürger und Unternehmer transparenter macht. Der besondere Mehrwert des Portals „service-bw“ liegt in der Behörden, Ressort und Verwaltungsebenen übergreifenden umfassenden Darstellung.
- ⇒ Alles in allem ist das Portal als Meilenstein auf dem Weg zu mehr Kundenfreundlichkeit der baden-württembergischen Behörden anzusehen. Es macht das Medium „Internet“ für den Bürger erheblich attraktiver und unterstützt die Bemühungen der Landesregierung, die Verbreitung dieses Medium zu fördern, in besonderer Weise.

7.5 Zusammenarbeit mit der kommunalen Seite

Das Portal wird in enger Zusammenarbeit mit den Kommunen aufgebaut. Der kommunale DV-Verbund bestehend aus der Datenzentrale und den kommunalen Rechenzentren hat einen ergänzenden Vertrag mit T-Systems abgeschlossen, um so den Aufbau und Betrieb eines einheitlichen staatlich-kommunalen Portals zu ermöglichen. Es soll - ohne bereits vorhandene kommunale Angebote und Wünsche einzelner Kommunen nach individueller Auskunft zu tangieren - unter einer nach gemeinsamen Grundsätzen gestalteten Oberfläche von Landes- und Kommunalbehörden sowie sonstigen öffentlichen Stellen gemeinsam bestückt, mit Diensten versehen und Bürgern und Unternehmen zur Nutzung angeboten werden. Damit sollen bei voller Verantwortung der Kommunen für ihren Bereich Doppelarbeit zwischen Land und Kommunen vermieden und die Kosten gesenkt werden.

Für die Kommunen ist von großem Nutzen, dass sie die Verfahrensbeschreibungen und Lebenslagen kostenlos in ihr Angebot übernehmen können. Kommunen, die ihr Angebot auf Grundlage der gemeinsamen staatlich-kommunalen Portaltechnik betreiben, haben darüber hinaus die Möglichkeit, über kommunale Ergänzungen eigene Verfahrensbeschreibungen und Lebenslagen im Portal zu ergänzen und im individuellen Layout des kommunalen Internet-Auftritts zu präsentieren. Für den Bürger

hat das den Vorteil, dass er unabhängig davon, ob er über die Internetseiten der Gemeinde oder des Landesportal kommt, einheitliche Informationen enthält. Für das Land ist von Nutzen, dass es von den Kommunen die Daten für den Behördenwegweiser erhält.

8. Finanzierung

Beim "Aktionsprogramm E-Bürgerdienste Baden-Württemberg" handelt es sich um ein medien- und standortpolitisch außerordentlich gewichtiges Gesamtprojekt der Landesregierung. Das Medium "Internet" wird für die Bürger umso interessanter, je mehr Verwaltungsdienstleistungen darüber abgewickelt werden können. Deswegen hat sich das Land zum Ziel gesetzt, in den nächsten Jahren weitere für Bürger und Unternehmen wichtige und geeignete staatlichen und kommunalen Dienstleistungen online verfügbar zu machen. Damit stützt das Gesamtvorhaben "E-Bürgerdienste" die vielfältigen Bemühungen der Landesregierung, möglichst viele Bürger möglichst rasch an das Internet heranzuführen und den Medien- und Technikstandort Baden-Württemberg zu fördern.

Zu diesem Zweck hat die Landesregierung am 12. Dezember 2000 beschlossen,

- ⇒ den Aufbau und den Betrieb des Portals "E-Bürgerdienste Baden-Württemberg" (service-bw) und
- ⇒ nicht anderweitig etatisierte staatliche E-Bürgerdienste-Projekte

zu finanzieren sowie

- ⇒ wichtige kommunale E-Bürgerdienste-Projekte, insbesondere die oben genannten Pilotprojekte, im Sinne einer Anschubfinanzierung zu fördern (diese Möglichkeit ist allerdings 2004 ausgelaufen).

9. Ansprechpartner

Innenministerium Baden-Württemberg
Stabsstelle für Verwaltungsreform
Dorotheenstraße 6
70173 Stuttgart

Der Bericht ist auch im Internet abrufbar unter:
<http://www.verwaltungsreform-bw.de>

Technische und rechtliche Fragen	E-Bürgerdienste, Inhalte des Portals, Finanzierungsfragen
Georg Schäfer Stv. Stabsstellenleiter, Bereichsleiter IuK-Technik und -Recht E-Mail: georg.schaefer@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3820	Stephan Jaud Bereichsleiter Verwaltungsreform, Verwaltungsentwicklung E-Mail: stephan.jaud@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3810
Dr. Ing. Joachim Arnold Projektleiter service-bw, Portaltechnik und -betrieb E-Mail: joachim.arnold@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3821	Michael Schwaninger Stv. Projektleiter service-bw, Portalnutzung, Datenpflege/-austausch (Administration, Schnittstellen) E-Mail: michael.schwaninger@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3813
Hans-Rudi Rach Dokumentensafe und One-Stop-Government E-Mail: hans-rudi.rach@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3826	Martin Frank Lebenslagen und Verfahrensbeschreibungen, Formulare/Onlinedienste E-Mail: martin.frank@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3816
	Wolfgang Röhrle PR-Arbeit, Marketing E-Mail: wolfgang.roehrle@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3817
	Horst Thieleke E-Bürgerdienste, Bürgerforum, Finanzierungsfragen E-Mail: horst.thieleke@im.bwl.de Telefon: 0711/231-3812