

Herausforderung Portalverbund Anmerkungen aus der Wissenschaft

Fachkongress Digitaler Staat 2018
Berlin, 20.03.2018

Prof. Dr. Jörn von Lucke [@wi00194](#)

The Open Government Institute

Zeppelin Universität Friedrichshafen, Deutschland



Agenda

- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Erwartungen an Staat und Verwaltung
- Onlinezugangsgesetz und seine Portalverbünde
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbild: Europa, Bund, Länder & Kommunen
- Herausforderung: Gemeinsame Umsetzung

Agenda

- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Erwartungen an Staat und Verwaltung
- Onlinezugangsgesetz und seine Portalverbünde
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbild: Europa, Bund, Länder & Kommunen
- Herausforderung: Gemeinsame Umsetzung

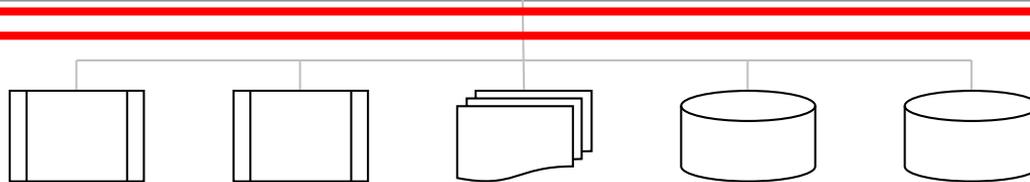
One-Stop-Government (OSG)

- Alle Konzepte zur Bündelung von Verwaltungsangeboten
 - | an einer Stelle und in einem Vorgang
 - | unabhängig wo auch immer die Leistung effektiv produziert wird
 - | unabhängig ob diese von einer oder mehreren Organisationen erstellt wird

Überlegungen zur Erreichbarkeit



Elektronischer Kanal
Portal als Zugangssystem



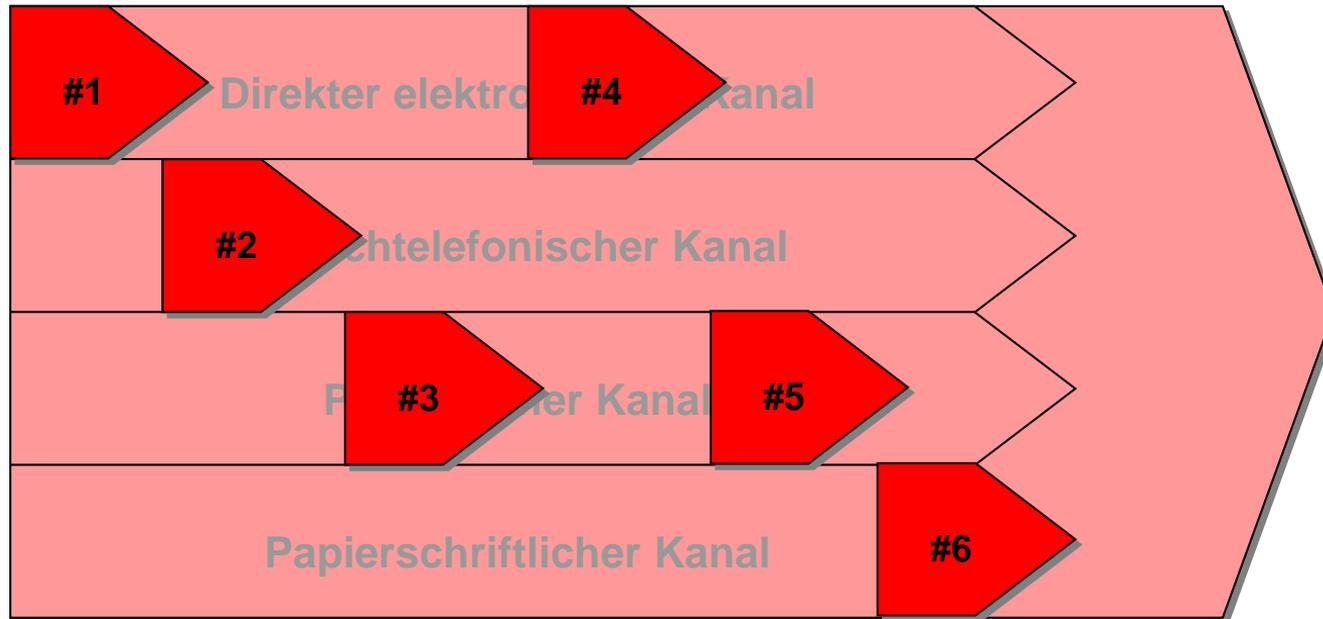
Portale

- leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme
- über die Anwender mit Rücksicht auf ihre jeweiligen Zugriffsberechtigungen
- Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen erhalten
- die auf den durch das Portal erschlossenen Systemen verfügbar sind
- wobei der Zugriff nach dem Mehrkanalprinzip erfolgt

Horizontales Multi-Channel-Management (Multiple Channel Service-Delivery)



Vertikales Multi-Channel-Management (Multi-Channel Service Delivery)

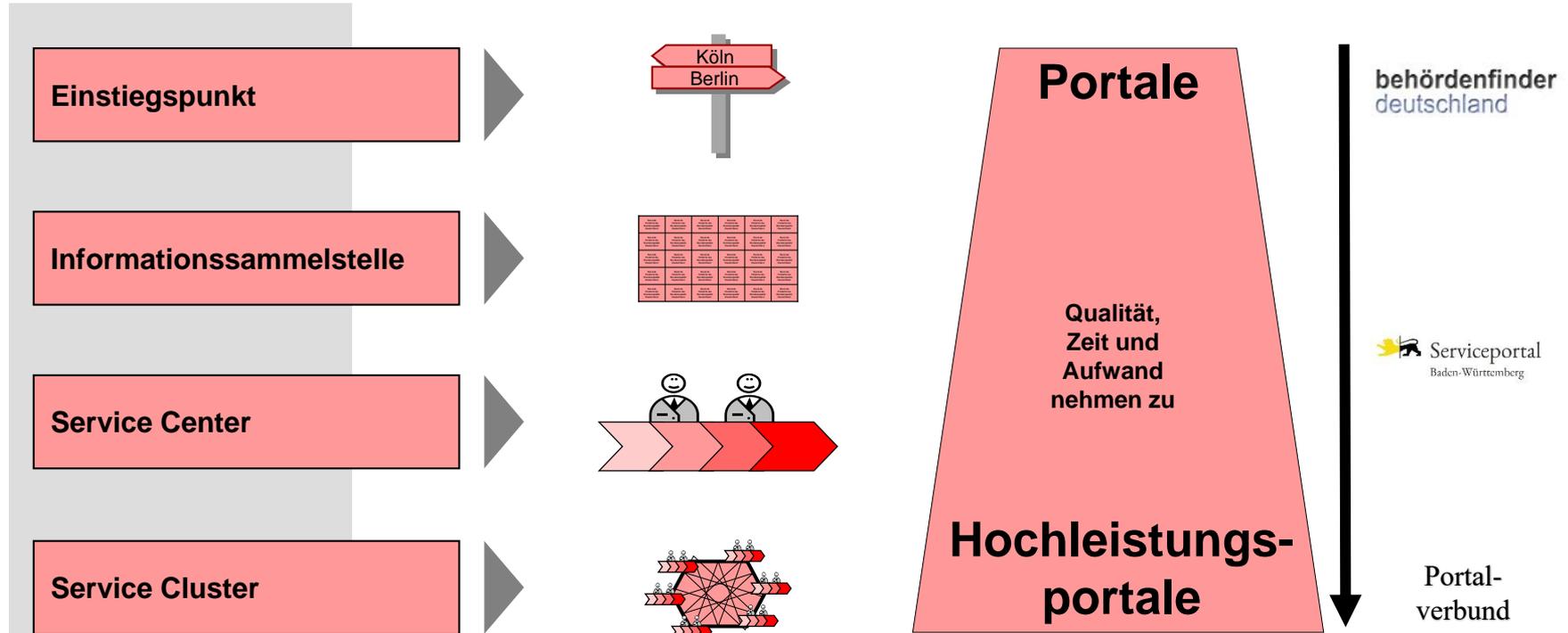


Verwaltungsportale

- leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme
- über die Anwender mit Rücksicht auf ihre jeweiligen Zugriffsberechtigungen
- Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen aus Regierung und Verwaltung erhalten
- die ihrerseits in diversen Systemen des öffentlichen Sektors bereitgestellt
- und durch das Portal erschlossen werden.

Entwicklungsstufen von Verwaltungsportalen

Umfang und Funktionalität



Agenda

- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Erwartungen an Staat und Verwaltung
- Onlinezugangsgesetz und seine Portalverbünde
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbild: Europa, Bund, Länder & Kommunen
- Herausforderung: Gemeinsame Umsetzung

Erwartungen der Bürger

- One-Stop-Service (One Stop Government)
- No-Stop-Service (Proaktive Verwaltungsleistungen)
- Digitale Verwaltungsangebote
- E-Government
- Mehrwerte
- Datenschutz
- IT-Sicherheit



Erwartungen der Politik



Bundeskanzlerin Merkel am 09.01.2017 dbb Jahrestagung

„Bürgerportale zu schaffen, Bürgerkonten zu schaffen und einen vernünftigen Zugang zu Verwaltungsleistungen zuzulassen – das wird eine der zentralen Aufgaben der nächsten Legislaturperiode sein.“



Deutscher Bundestag



Nationaler
Normenkontrollrat

"E-Government gibt es de facto nicht"



Beispiel an.

Kompetenzzentrum
Öffentliche IT

AUSTRAGGEBER

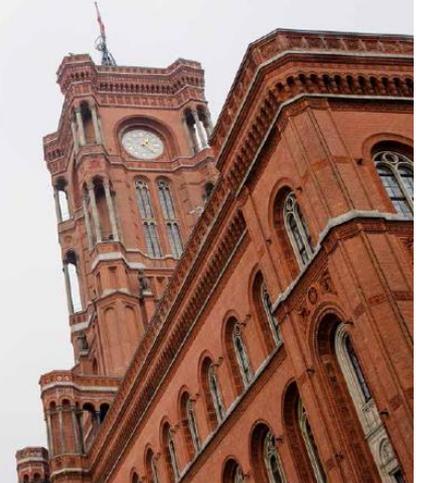


KOMPETENZZENTRUM ÖFFENTLICHE INFORMATIONSTECHNOLOGIE

**E-GOVERNMENT IN DEUTSCHLAND:
VOM ABSTIEG ZUM AUFSTIEG**

Jens Fromm, Christian Welzel, Lutz Nentwig, Mike Weber

Fraunhofer
FOKUS



Kernbotschaften 2016

- 1. Den Anschluss schaffen.**
- 2. Föderale Zusammenarbeit neu gestalten.**
- 3. Nutzerorientierung konsequent umsetzen.**
- 4. Politische Einigung herstellen und mehr Verbindlichkeit schaffen.**
- 5. Die wichtigsten Lebens- und Unternehmenslagen vollständig digitalisieren.**

Mit dem Portal „Digitaler Bürger- und Unternehmensservice Deutschland“ sollen alle digitalisierten Lebens- und Unternehmenslagen leicht auffindbar bereitgestellt werden.
- 6. IT-Standardisierung und Konsolidierung verstärken.**

Zur Digitalisierung der Lebens- und Unternehmenslagen soll eine föderale E-Government-Infrastruktur bereitgestellt werden, die einen höheren und verbindlicheren Grad an Standardisierung, Wiederverwendbarkeit und Interoperabilität von öffentlicher IT gewährleistet.
- 7. Gemeinsames Digitalisierungsbudget einrichten.**
- 8. Innovationskraft stärken.**



Agenda

- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Erwartungen an Staat und Verwaltung
- Onlinezugangsgesetz und seine Portalverbünde
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbild: Europa, Bund, Länder & Kommunen
- Herausforderung: Gemeinsame Umsetzung

Onlinezugangsgesetz (OZG)

Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz
in Zusammenarbeit mit der juris GmbH - www.juris.de

Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG)

OZG

Ausfertigungsdatum: 14.08.2017

Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz
in Zusammenarbeit mit der juris GmbH - www.juris.de

§ 4 Elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren

(1) Für die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren, die der Durchführung unmittelbar geltender Rechtsakte der Europäischen Union oder der Ausführung von Bundesgesetzen dienen, wird die Bundesregierung ermächtigt, im Benehmen mit dem IT-Planungsrat durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates die Verwendung bestimmter IT-Komponenten nach § 2 Absatz 6 verbindlich vorzugeben. In der Rechtsverordnung kann auch die Verwendung von IT-Komponenten geregelt werden, die das jeweils zuständige Bundesministerium bereitstellt. Die Länder können von den in der Rechtsverordnung getroffenen Regelungen

Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz
in Zusammenarbeit mit der juris GmbH - www.juris.de

§ 8 Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

(1) Der Nachweis der Identität des Nutzers eines Nutzerkontos kann auf unterschiedlichen Vertrauensniveaus erfolgen und muss die Verwendung des für das jeweilige Verwaltungsverfahren erforderlichen Vertrauensniveaus ermöglichen. Zur Feststellung der Identität des Nutzers eines Nutzerkontos dürfen bei Registrierung und Nutzung folgende Daten verarbeitet werden:

1. bei einer natürlichen Person: Name, Vorname, Anschrift, Geburtsname, Geburtsort, Geburtsland,

§ 1 Portalverbund für digitale Verwaltungsleistungen

(1) Bund und Länder sind verpflichtet, bis spätestens zum Ablauf des fünften auf die Verkündung dieses Gesetzes folgenden Kalenderjahres ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten.

(2) Bund und Länder sind verpflichtet, ihre Verwaltungsportale miteinander zu einem Portalverbund zu verknüpfen.

(3) „Verwaltungsleistungen“ im Sinne dieses Gesetzes sind die elektronische Abwicklung von Verwaltungsvorfahren und die dazu erforderliche elektronische Information des Nutzers und Kommunikation mit dem Nutzer über allgemein zugängliche Netze.

(4) „Nutzer“ sind diejenigen, die Verwaltungsleistungen in Anspruch nehmen, zum Beispiel Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen.

(5) Ein „Nutzerkonto“ ist eine zentrale Identifizierungskomponente, die eine staatliche Stelle anderen Behörden zur einmündigen oder dauerhaften Identifizierung der Nutzer zu Zwecken der Inanspruchnahme von Leistungen der öffentlichen Verwaltung bereitstellt. Die Verwendung von Nutzerkonten ist für die Nutzer freiwillig.

(6) „IT-Komponenten“ im Sinne dieses Gesetzes sind IT-Anwendungen, Betriebssysteme und die elektronische Realisierung von Standards, Schnittstellen und Sicherheitsvorgaben, die für die Anbindung an den Portalverbund, für den Betrieb des Portalverbundes und für die Abwicklung der Verwaltungsleistungen im Portalverbund erforderlich sind.

§ 3 Ziel des Portalverbundes; Nutzerkonten

(1) Der Portalverbund stellt sicher, dass Nutzer über alle Verwaltungsportale von Bund und Ländern einen barriere- und medienbruchfreien Zugang zu elektronischen Verwaltungsleistungen dieser Verwaltungsträger erhalten.

(2) Bund und Länder stellen im Portalverbund Nutzerkonten bereit, über die sich Nutzer für die im Portalverbund verfügbaren elektronischen Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern einheitlich identifizieren können. Die besonderen Anforderungen einzelner Verwaltungsleistungen an die Identifizierung ihrer Nutzer sind zu berücksichtigen.

- Seite 1 von 3 -

durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates die technischen Kommunikationsstandards fest. Das Bundesministerium des Innern setzt sich mit dem IT-Planungsrat hierzu ins Benehmen.

(3) Für die Anbindung der der Ausführung sonstiger Verwaltungsverfahren dienenden informationstechnischen Systeme an im Portalverbund genutzte informationstechnische Systeme legt das Bundesministerium des Innern im Benehmen mit dem IT-Planungsrat durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates die technischen Kommunikationsstandards fest.

(4) Die Einhaltung der nach den Absätzen 1 bis 3 vorgegebenen Standards ist für alle Stellen verbindlich, deren Verwaltungsleistungen über den Portalverbund angeboten werden. Von den in den Rechtsverordnungen nach den Absätzen 1 bis 3 getroffenen Regelungen kann durch Landesrecht nicht abgewichen werden. § 4 Absatz 2 gilt entsprechend.

§ 7 Für die Nutzerkonten zuständige Stelle

(1) Bund und Länder bestimmen jeweils eine öffentliche Stelle, die den Nutzern die Einrichtung eines Nutzerkontos anbietet.

(2) Bund und Länder bestimmen jeweils öffentliche Stellen, die die Registrierung von Nutzerkonten vornehmen dürfen (Registrierungsstellen).

(3) Vorbehaltlich des § 3 Absatz 2 Satz 2 sind das Nutzerkonto, dessen Verwendung zur Identifizierung für elektronische Verwaltungsleistungen und die gegebenenfalls verbundene Registrierung von allen öffentlichen Stellen anzuerkennen, die Verwaltungsleistungen über die Verwaltungsportale im Sinne dieses Gesetzes anbieten.

- Seite 2 von 3 -

Nutzer die für die Identifizierung des Nutzers erforderlichen Daten bei der für das Nutzerkonto zuständigen Stelle elektronisch abrufen.

- Seite 3 von 3 -

Onlinezugangsgesetz (OZG)

Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz
in Zusammenarbeit mit der juris GmbH - www.juris.de

Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG)

OZG

Ausfertigungsdatum: 14.08.2017

Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz
in Zusammenarbeit mit der juris GmbH - www.juris.de

§ 4 Elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren

(1) Für die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren, die der Durchführung unmittelbar geltender Rechtsakte der Europäischen Union oder der Ausführung von Bundesgesetzen dienen, wird die Bundesregierung ermächtigt, im Benehmen mit dem IT-Planungsrat durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates die Verwendung bestimmter IT-Komponenten nach § 2 Absatz 6 verbindlich vorzugeben. In der Rechtsverordnung kann auch die Verwendung von IT-Komponenten geregelt werden, die das jeweils zuständige Bundesministerium bereitstellt. Die Länder können von den in der Rechtsverordnung getroffenen Regelungen

Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz
in Zusammenarbeit mit der juris GmbH - www.juris.de

§ 8 Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

(1) Der Nachweis der Identität des Nutzers eines Nutzerkontos kann auf unterschiedlichen Vertrauensniveaus erfolgen und muss die Verwendung des für das jeweilige Verwaltungsverfahren erforderlichen Vertrauensniveaus ermöglichen. Zur Feststellung der Identität des Nutzers eines Nutzerkontos dürfen bei Registrierung und Nutzung folgende Daten verarbeitet werden:

1. bei einer natürlichen Person: Name, Vorname, Anschrift, Geburtsname, Geburtsort, Geburtsland,

§ 2 Begriffsbestimmungen

(1) Der „Portalverbund“ ist eine technische Verknüpfung der Verwaltungsportale von Bund und Ländern, über den der Zugang zu Verwaltungsleistungen auf unterschiedlichen Portalen angeboten wird.

(2) Das „Verwaltungsportal“ bezeichnet ein bereits gebündeltes elektronisches Verwaltungsangebot eines Landes oder des Bundes mit entsprechenden Angeboten einzelner Behörden.

(3) „Verwaltungsleistungen“ im Sinne dieses Gesetzes sind die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren und die dazu erforderliche elektronische Information des Nutzers und Kommunikation mit dem Nutzer über allgemein zugängliche Netze.

• • •

§ 3 Ziel des Portalverbundes; Nutzerkonten

(1) Der Portalverbund stellt sicher, dass Nutzer über alle Verwaltungsportale von Bund und Ländern einen barriere- und medienbruchfreien Zugang zu elektronischen Verwaltungsleistungen dieser Verwaltungsträger erhalten.

(2) Bund und Länder stellen im Portalverbund Nutzerkonten bereit, über die sich Nutzer für die im Portalverbund verfügbaren elektronischen Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern einheitlich identifizieren können. Die besonderen Anforderungen einzelner Verwaltungsleistungen an die Identifizierung ihrer Nutzer sind zu berücksichtigen.

- Seite 1 von 3 -

Nutzerkontos anbietet.

(2) Bund und Länder bestimmen jeweils öffentliche Stellen, die die Registrierung von Nutzerkonten vornehmen dürfen (Registrierungsstellen).

(3) Vorbehaltlich des § 3 Absatz 2 Satz 2 sind das Nutzerkonto, dessen Verwendung zur Identifizierung für elektronische Verwaltungsleistungen und die gegebenenfalls verbundene Registrierung von allen öffentlichen Stellen anzuerkennen, die Verwaltungsleistungen über die Verwaltungsportale im Sinne dieses Gesetzes anbieten.

- Seite 2 von 3 -

- Seite 3 von 3 -

Zielbild: Weit mehr als nur ein Portalverbund

- **Verwaltungsportale aller Ebenen intelligent verknüpft**

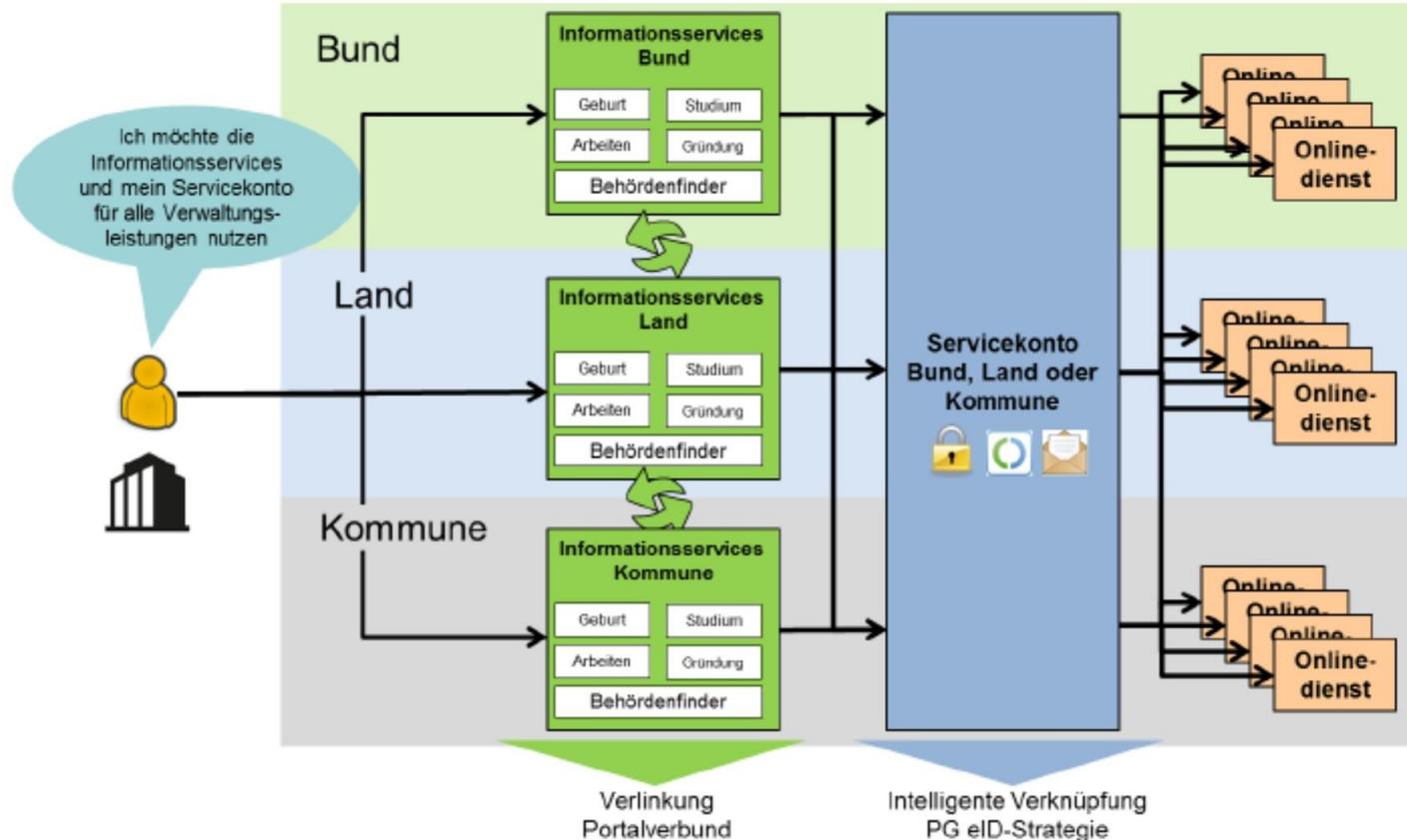
Interoperable
Servicekonten für
Bürger und Unternehmen

Portalverbund

Verwaltungsportal Bund

13+3
Verwaltungsportale
der Länder

Zielbild des Portalverbunds



Erwartung der Verwaltung:

Klare Botschaft des IT-Planungsrats

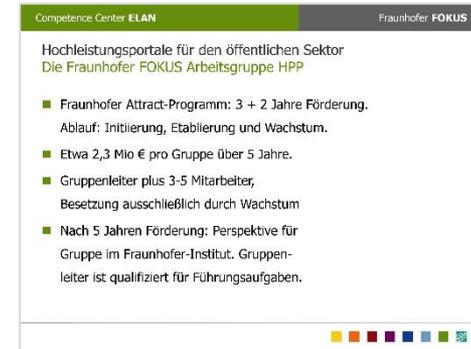
- Kein zentrales Verwaltungsportal zur Abwicklung sämtlicher Verwaltungsdienstleistungen aller Ebenen in diesem einen Portal
- Keine Vereinnahmung bestehender Webseiten der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung (etwa aus den Bereichen Politik und Gesellschaft)
- Kein einheitliches Corporate Design
- Keine Veränderung der bestehenden Zuständigkeiten

Agenda

- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Erwartungen an Staat und Verwaltung
- Onlinezugangsgesetz und seine Portalverbünde
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbild: Europa, Bund, Länder & Kommunen
- Herausforderung: Gemeinsame Umsetzung

Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft

- Welche Überlegungen und Empfehlungen sollten im Rahmen der Umsetzung und der konzeptionellen Weiterentwicklung des Portalverbundes künftig noch Berücksichtigung finden?

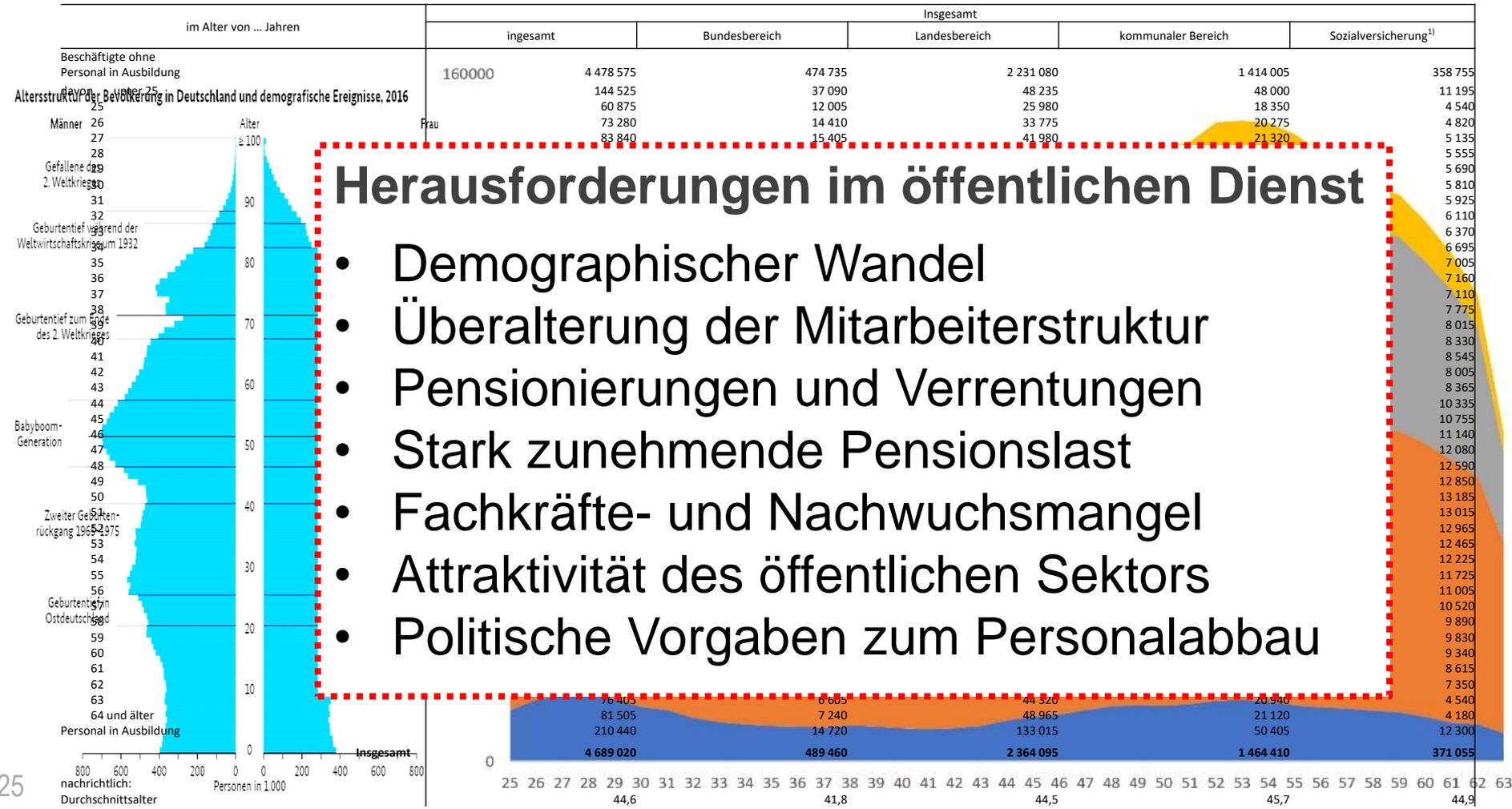


Kosten für den Vertrieb im öffentlichen Sektor

Durchschnittliche Kosten pro Transaktion und Kanal

Kanal	Kosten AUD	Kosten EUR
Persönliche Kanal (Schalter)	\$ 16,90	€ 11,37
Sprachtelefonische Kanal (Telefon)	\$ 6,60	€ 4,44
Papierschriftliche Kanal (Brief)	\$ 12,79	€ 8,61
Direktelektronische Kanal (Online)	\$ 0,40	€ 0,27





Herausforderungen im öffentlichen Dienst

- Demographischer Wandel
- Überalterung der Mitarbeiterstruktur
- Pensionierungen und Verrentungen
- Stark zunehmende Pensionslast
- Fachkräfte- und Nachwuchsmangel
- Attraktivität des öffentlichen Sektors
- Politische Vorgaben zum Personalabbau

Umgang mit neuen Leitbildern nach Ministerwechsel

- Smartphone-Marktdurchdringung (AT): 94%
- Nur beschränkter Zugang zu allen Verwaltungsleistungen für mobile Endgeräte
- Neue zentrale **Online-Plattform** oesterreich.gv.at als Angebot für die Bürger, um die gängigsten Portale und Verwaltungsapplikationen + Top 10 zu erschließen
- Weiterentwicklung der Verwaltung von E-Government zu Mobile Government



Überlegungen zur Erreichbarkeit



Horizontales Mehrkanalmanagement



Vertikales Mehrkanalmanagement

Überlegungen zur Erreichbarkeit Ablehnung von „Mobile First“ & „Mobile Only“



Horizontales Mehrkanalmanagement



Vertikales Mehrkanalmanagement

Vereinbarung von den CDU/CSU/SPD Koalitionsvertragsentwurf vom 05.02.2018

- Digitales Bürgerportal für Bürger und Unternehmen
- One-Stop-Shop für Unternehmen
- Portalverbund mit Bürgerkonto, damit Bürger Einblick hat, welche Daten beim Staat vorliegen, welche Behörde darauf Zugriff genommen hat und er den Umgang mit seinen persönlichen Daten steuern kann

E-Government zum Zugang zu 5700 öffentlichen Verwaltungsleistungen

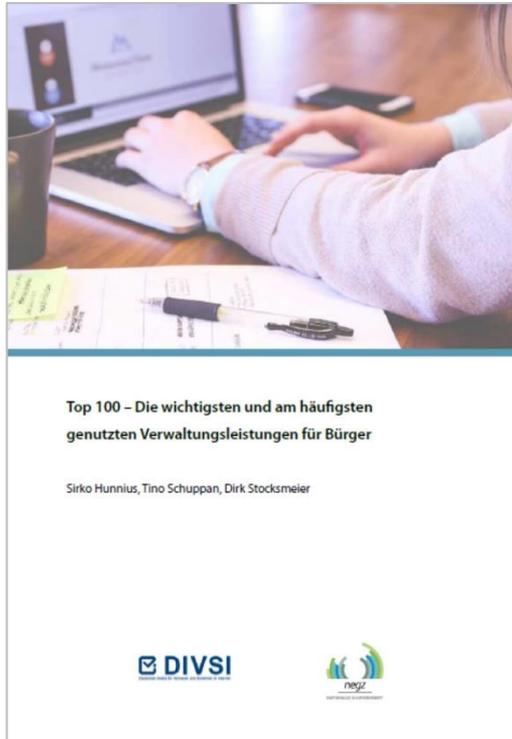
zeppelin universität



The screenshot shows the 'Startseite' (Home) page of the 'Leika' portal. On the left is a dark blue sidebar with the 'leistungs katalog' logo and a list of navigation items: 'Leika als E-Gov-Basis', 'GK Leika', 'Online-Leika', 'Grundlagen', 'Leika-plus', 'Stammtext- und Ergänzungsmodell', 'Handbuch', 'Leika-plus', 'QS-Kriterien', and 'XZuFi'. The main content area has a white background with a dark blue header bar containing 'Aktuelles', 'Leika', 'BFD', 'FIM', 'Links', and 'Downloads'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Startseite > Leika > Online-Leika'. The main heading is 'Online-Leika'. The text describes the portal's content: 'Inhalt des Leika sind mehr als 5.000 Verwaltungsleistungen, die systematisch in Leistungsobjekte, Verrichtungen und Verrichtungsdetails gegliedert sind.' and 'Den Leika finden Sie unter: <http://leika.zfinder.de/> (Zugangsdaten sind erforderlich)'. It also mentions that an online view is available in CSV or XZuFi format. On the right side, there are three sections: 'Suchen' (Search) with a search box and a magnifying glass icon; 'RSS-Feed' with an RSS icon; and 'Kontakt' (Contact) with an email icon, the email address 'leika.mf@sachsen-anhalt.de', and the phone number 'Tel. 0391 567-1035'. At the bottom, there is a footer with '© 2009-2017 Leika Impressum' and a small logo.

Rosinenpicken mit 80:20-Regel

Unzureichende Fokussierung auf die Top 100

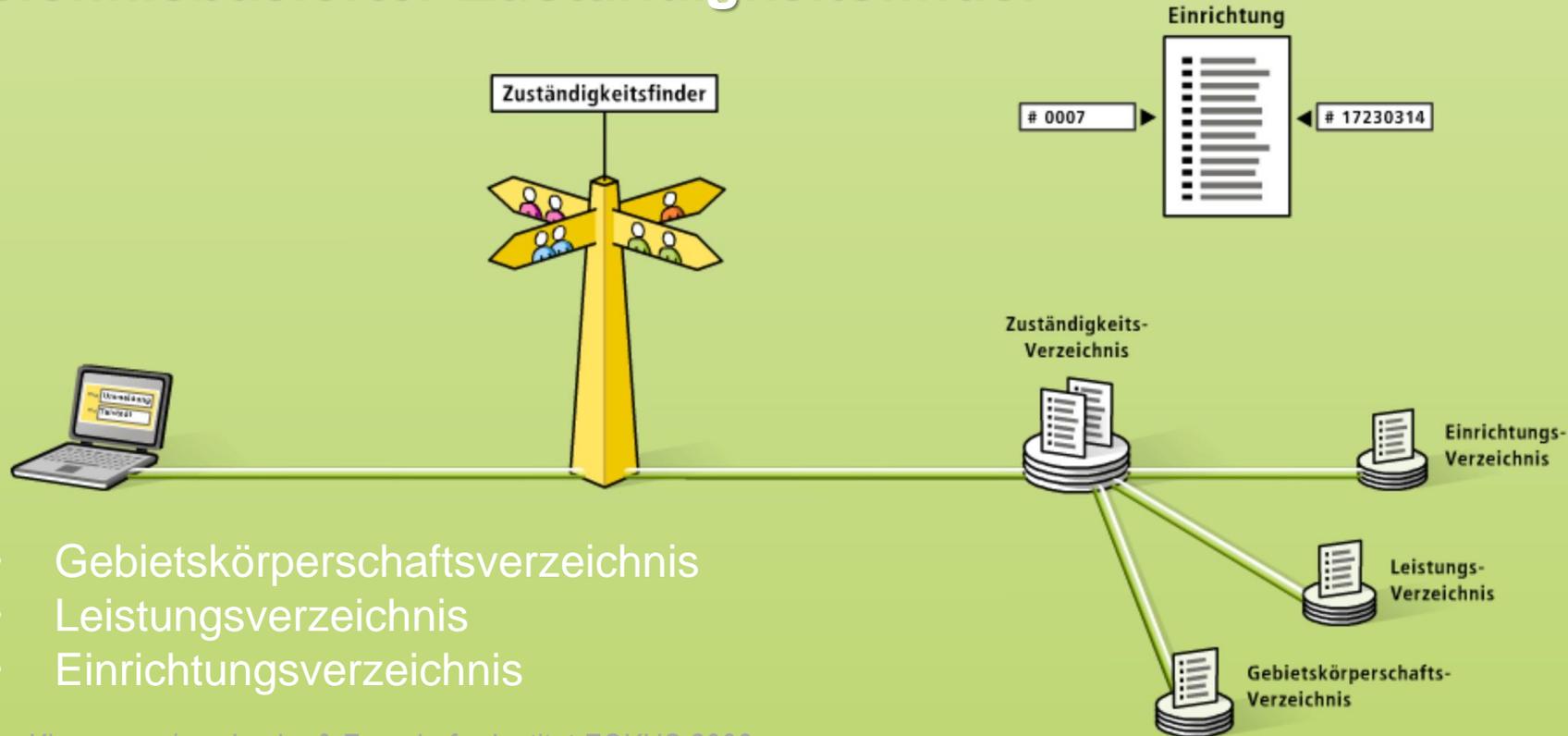




Rückgriff auf vorhandene Komponenten

- Behördenfinder und dessen Weiterentwicklung
- LeiKA - Leistungskatalog
- FIM: Föderales Informationsmanagement
 - | Leistungs-, Formular- und Prozessbeschreibungen
- Einheitliche Ansprechpartner (EAP 2.0)
- eID und eIDAS-Anerkennung
- Dokumentensafes (Einstieg ins Once-Only-Prinzip)

Essentielle Basisinfrastruktur: Verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder



- Gebietskörperschaftsverzeichnis
- Leistungsverzeichnis
- Einrichtungsverzeichnis

Herausforderungen im Veränderungsmanagement

- Information der nachgeordneten Behörden und der Kommunen zum Portalverbund
- Sorge vor neuen finanziellen Lasten und Risiken
- Perspektiven zur Schutz eigener Investitionen
- Sorgen vor einer zunehmenden Zentralisierung
 - Aufgaben: Aufgabenkritik und Aufgabenabbau
 - Aufbau- & Ablauforganisation: Personal, Prozesse
 - Technik: Konsolidierung

Infos, Behörden und mehr finden

[Startseite](#) → Hilfe in allen Lebenslagen

Hilfe in allen Lebenslagen

Auf dieser Seite haben wir für Sie typische Situationen aufgelistet, in denen Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen können oder müssen.



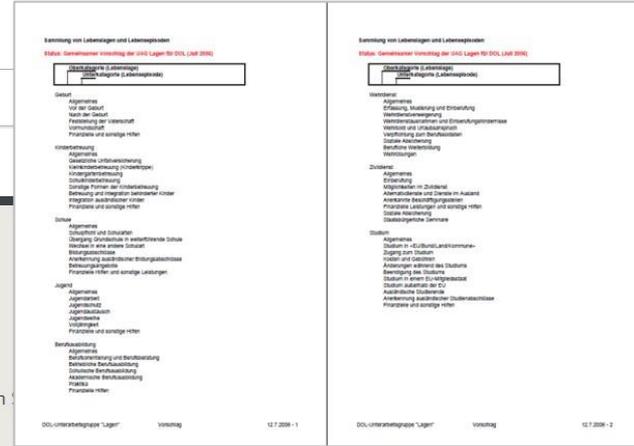
Arbeit und Bildung

- Arbeitnehmer
- Arbeitslos, Arbeit finden
- Berufsausbildung
- Grenzüberschreitend leben und arbeiten
- Schule
- Studium
- Weiterbildung



Familie und Lebensbündnisse

- Adoption
- Der Bund fürs Leben
- Der Bund fürs Leben - Auflösung
- Erwachsen werden
- Familie und Kinder
- Kinderbetreuung
- Pflegeeltern



Kontakt

Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration Baden-Württemberg
Willy-Brandt-Straße 41
70173 Stuttgart
E-Mail: service-bw@im.bwl.de

Support und Betrieb

[IT-Baden-Württemberg](#) (BITBW)
E-Mail: service-bw@bitbw.bwl.de

Umsetzung

SEITENBAU GmbH

Sie können sich online informieren und Ihre Formalitäten elektronisch abwickeln

Sie haben eine neue Geschäftsidee oder möchten ins Ausland expandieren? Sie möchten im eigenen Land ein Unternehmen gründen? Die „Einheitlichen Ansprechpartner“ helfen Ihnen weiter.

Über diese Portale für elektronische Behördendienste können Sie »

- sich über einschlägige Vorschriften, Bestimmungen und Formalitäten informieren
- Verwaltungsformalitäten online abwickeln, d. h. die nötigen Anträge und Begleitdokumente elektronisch übermitteln

Sie müssen nicht mehr persönlich bei verschiedenen Ämtern in verschiedenen Ländern vorsprechen. Über die Einheitlichen Ansprechpartner können Sie in allen EU-Ländern Anträge online abwickeln.

Sie helfen Ihnen auch bei praktischen Fragen »

- Welche Lizenzen, Bescheide oder Zulassungen benötige ich für eine Unternehmensgründung in der EU?
- Welche Schritte sind nötig, wenn ich meine Dienstleistungen vorübergehend auch im Ausland anbieten möchte?



- Belgien
- Bulgarien
- Dänemark
- Deutschland
- Estland
- Finnland
- Frankreich
- Griechenland
- Irland
- Italien
- Kroatien
- Lettland
- Litauen
- Luxemburg
- Malta
- Niederlande
- Österreich
- Polen
- Portugal
- Rumänien
- Schweden
- Slowakei
- Slowenien
- Spanien
- Tschechische Republik
- Ungarn
- Vereinigtes Königreich
- Zypern

- Island
- Liechtenstein
- Norwegen

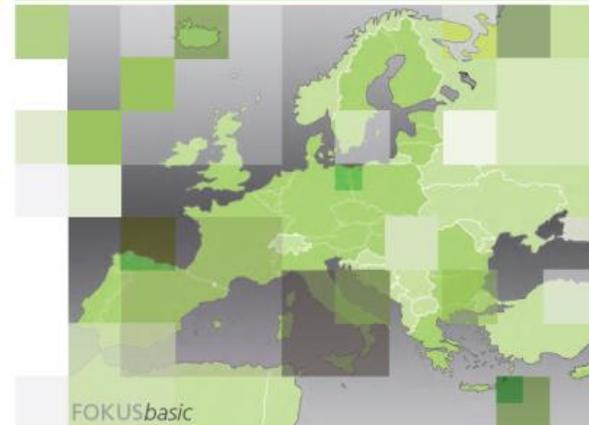
SP^{CS} / making business *easier.eu*

Einheitlicher Ansprechpartner in Europa (D...

EU-DLR – Einheitlicher Ansprechpartner

Rahmenarchitektur und technischer Lösungsvorschlag

PD Dr. Jörn von Lucke · Dr. Klaus-Peter Eckert · Christian Breitenstrom



FOKUSbasic

Vorschlag EU-Komm.: Single Digital Gateway EU-Verbund mit zentralen digitalem Zugangstor zum Digital-Public-Services-Ökosystem (2017)



Brussels, 2.5.2017
COM(2017) 256 final
2017/0086 (COD)

Compliance Package

Proposal for a

REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL

on establishing a single digital gateway to provide information, procedures, assistance and problem solving services and amending Regulation (EU) No 1024/2012

European Commission

European Commission > DocsRoom > Document detail

Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on establishing a single digital gateway to provide information, procedures, assistance and problem solving services and amending Regulation (EU) No 1024/2012

Document date: 02/05/2017 - Created by GROW.A.1.DIR - Publication date: 02/05/2017

Download links:

- Original format.
- PDF format with official reference.

[COM\(2017\) 256 - Proposal](#) (1 MB)

[COM\(2017\) 256 - Annexes 1 to 3](#) (101 KB)

[SWD\(2017\) 211 - Implementation plan](#) (304 KB)

[SWD\(2017\) 212 - Synopsis report on the stakeholder consultation](#) (338 KB)

[SWD\(2017\) 213 - Impact assessment part 1 of 3](#) (1 MB)

[SWD\(2017\) 213 - Impact assessment part 2 of 3](#) (3 MB)

[SWD\(2017\) 213 - Impact assessment part 3 of 3](#) (3 MB)

KI-basierte automatische Sprachübersetzung

Service NSW

BROWSE SERVICES NSW GOV DIRECTORY ABOUT US LOG IN SIGN UP SELECT LANGUAGE ▼

Start your search here... Search

REPORT A TOSSER!
Search: Report to EPA. Fines apply.  
[Advertising](#)

Pay, Renew & Replace

- > Renew rego
- > Renew driver licence
- > Reprint a NSW Driver Licence Receipt
- > Auto-renew Pensioner rego
- > Replace driver licence
- > Pay a Toll Notice

More Pay, Renew & Replace

Apply, Order & Book

- > Apply Birth Certificate
- > Apply NSW Seniors Card
- > Book licence test
- > Apply Marriage Certificate
- > Apply for a recreational fishing licence
- > Working With Children Check

More Apply, Order & Book

Change & C

- > Find the billing
- > Check rego
- > Check demerit
- > Submit notice c
- > Transfer rego
- > Change details

More Cha

Select Language

- English
- Afrikaans
- Albanian
- Arabic
- Armenian
- Azerbaijani
- Basque
- Belarusian
- Bulgarian
- Catalan
- Chinese (Simplified)
- Chinese (Traditional)
- Croatian
- Czech
- Danish
- Dutch
- Estonian
- Filipino
- Finnish

KI-basierte automatische Sprachübersetzung



瀏覽服務 新南威爾士州州長目錄 關於我們 登錄 註冊 CHINESE (TRADITIONAL)

🔍 Start your search here...

搜索

📍 找到我們

自動語言翻譯

我們的網站使用一個免費的在線語言翻譯服務，我們的內容自動轉化為各種社區語言。

自動翻譯是作為只是一個指南。自動翻譯的快捷和方便，但可能不準確。

如果您想知道如何用另一種語言，請訪問我們的 [其他語言](#) 頁面，了解更多關於新南威爾士州服務口譯和筆譯服務。

REPORT A TOSSER!

Search: Report to EPA. Fines apply.



廣告

📄 薪酬, 更新和替換

- > 續訂雷戈
- > 更新駕駛執照
- > 重新打印新州駕照收據
- > 自動續訂退休雷戈
- > 更換駕駛執照
- > 支付通行的通知

更多的薪水, 更新和替換

📄 應用, 訂單和預訂

- > 申請出生證明書
- > 應用新南威爾士州老年人卡
- > 書考駕照
- > 申請結婚證書
- > 申請一個休閒垂釣許可證
- > 正與孩子們檢查

更多的應用, 令和預訂

📄 變化與檢查

- > 查找車輛的計費號碼
- > 檢查雷戈
- > 檢查扣分
- > 提出處罰的通知
- > 轉讓雷戈
- > 更改與RMS細節

更多的變化與檢查

KI-basierte automatische Sprachübersetzung



ブラウザサービス NSW州知事ディレクトリ 私たちに関しては ログイン サインアップ JAPANESE

🔍 Start your search here...

サーチ

📍 私たちを見つけます

自動言語翻訳

弊社のウェブサイトは自動的にコミュニティ、様々な言語に私たちのコンテンツを翻訳するために無料のオンライン言語翻訳サービスを使用しています。自動翻訳はガイドとしてのみ提供されています。自動翻訳は、迅速かつ便利ですが、正確ではないかもしれません。あなたが別の言語でサポートをご希望の場合は、私たちの訪問 [他の言語の](#) サービスNSWで通訳や翻訳サービスの詳細を学ぶためにページを。

REPORT A TOSSER!

Search: Report to EPA. Fines apply.



広告

📁 有料、更新と置換

- > REGOを更新
- > 運転免許証の更新
- > NSW運転免許証領収書を再印刷
- > 年金受給者REGOを自動更新します
- > 運転免許証を交換してください
- > トールお知らせを支払います

より、有料リニュー & 交換してください

🚩 適用、注文 & 予約

- > 出生証明書を適用します
- > NSWシニアカードを適用します
- > ブックライセンステスト
- > 結婚証明書を適用します。
- > 遊漁のライセンスを申請
- > 子供のチェックを使用した作業

より、注文 & 予約を適用します。

📄 変更 & チェック

- > 車両の課金番号を探します
- > REGOをチェック
- > デメリットの点を確認してください
- > 処分の通知を提出します
- > 転送REGO
- > RMSと詳細情報を変更します

その他の変更 & チェック

KI-basierte automatische Sprachübersetzung



استعراض الخدمات | NSW الحكومة الإلكترونية دليل | معلومات عنا | تسجيل الدخول | سجل | ARABIC

🔍 Start your search here...

بحث

📍 تحديد موقع لنا

الترجمة الآلية

يستخدم موقعنا على الانترنت خدمة الترجمة المجانية للمحتوى تلقائياً إلى مجموعة متنوعة من اللغات المجتمع.

يتم توفير ترجمة الآلية كدليل فقط. ترجمة الآلية سريعة ومریحة، ولكن قد لا تكون دقيقة.

إذا كنت ترغب في المساعدة في لغة أخرى، زيارة موقعنا [لغات أخرى](#) الصفحة لمعرفة المزيد عن خدمات الترجمة الفورية والترجمة في خدمة نيو ساوث ويلز.

REPORT A TOSSER!

Search: Report to EPA. Fines apply.



إعلان

دفع، تجديد واستبدال

- > تجديد ريفو
- > تجديد رخصة القيادة
- > الرخصة NSW طبع على إيصال
- > التجديد التلقائي للمتقاعدين ريفو
- > استبدال رخصة القيادة
- > دفع تول إشعار

أكثر الدفع، تجديد واستبدال

تطبيق، طلب وكتاب

- > تطبيق شهادة الميلاد
- > بطاقة كبار السن NSW تطبيق
- > اختبار رخصة كتاب
- > تطبيق شهادة الزواج
- > التقدم بطلب للحصول على رخصة الصيد الترفيهي
- > العمل مع الأطفال تحقق

أكثر تطبيق، طلب وكتاب

التغيير و تحقق

- > العثور على عدد الفواتير لسيارة
- > تحقق ريفو
- > نقاط التفتيش النقص
- > إرسال إشعار للتخلص من
- > نقل ريفو
- > RMS تغيير التفاصيل مع

المزيد من التغيير و تحقق

KI-basierte automatische Sprachübersetzung



DURCHSUCHEN DIENSTLEISTUNGEN NSW GOV PORTAL ÜBER UNS EINLOGGEN ANMELDEN GERMAN

🔍 Start your search here...

Suche

📍 Finden Sie uns

Automatische Sprachübersetzung

Unsere Website verwendet einen kostenlosen Online-Sprachübersetzungsdienst automatisch unsere Inhalte in eine Vielzahl von Gemeinschaftssprachen zu übersetzen.

Automatische Übersetzungen sind nur als Richtwerte zur Verfügung gestellt. Automatische Übersetzungen sind schnell und bequem, kann aber nicht genau.

Wenn Sie Hilfe in einer anderen Sprache erhalten möchten, besuchen Sie unsere [weitere Sprachen](#) Seite mehr über Dolmetscher und Übersetzer Dienstleistungen unter Service NSW zu lernen.

REPORT A TOSSER!

Search: Report to EPA. Fines apply.



Werbung



Zahlen, Erneuern & Ersetzen

- > erneuern Rego
- > Erneuern Führerschein



Übernehmen, Order & Buchen

- > Bewerben Geburtsurkunde
- > Bewerben NSW Seniors Card



Change & prüfen

- > Hier finden Sie die Rechnungsnummer für ein Fahrzeug
- > prüfen Rego

Überzeugendere Vision erforderlich

- Fixierung auf den elektronischen Kanal unzureichend
- Minimalkonsens statt Gestaltung der Zukunft
- Sorge vor einem Flickenteppich bis 2022
- Europäische Ebene nur im Hintergrund angedacht
- Intensivere Einbindung der Wissenschaft zur Reflektion und Innovation empfehlenswert

Agenda

- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Erwartungen an Staat und Verwaltung
- Onlinezugangsgesetz und seine Portalverbünde
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbild: Europa, Bund, Länder & Kommunen
- Herausforderung: Gemeinsame Umsetzung

Digitale Basisinfrastruktur für die Vertrieb von Verwaltungsleistungen des gesamten öffentlichen Sektors



Leitbild: Vertikaler Mehrkanalansatz mit modularer Erweiterungsfähigkeit



Leitbild: Vertikaler Mehrkanalansatz mit modularer Erweiterungsfähigkeit



Agenda

- Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung
- Erwartungen an Staat und Verwaltung
- Onlinezugangsgesetz und seine Portalverbünde
- Konstruktive Anmerkungen aus der Wissenschaft
- Leitbild: Europa, Bund, Länder & Kommunen
- Herausforderung: Gemeinsame Umsetzung

D. Haushaltswirkungen ohne Erfüllungsaufwand

Investitionen in eine digitale Basisinfrastruktur zum Vertrieb von Verwaltungsleistungen des gesamten öffentlichen Sektors

- Faires partnerschaftliches Miteinander von Bund und Ländern auf Augenhöhe
- Konnexivitätsprinzip als Chance begreifen, Interoperabilitätsprobleme rasch zu beseitigen
- Koalitionsvertrag: 500 Mio EUR zur OZG-Umsetzung und Etablierung einer E-Government-Agentur

Erledigen wir unsere Hausaufgaben ...

Bürger und Unternehmen erwarten

- alle Verwaltungsleistungen aus einer Hand
- vorbildhaften Umgang mit Datenschutz & IT-Sicherheit
- hochwertige, flächendeckende Umsetzung

Verwaltungsmitarbeiter erwarten

- Digitale Verwaltungsinfrastruktur
für das 21. Jahrhundert
- Rechtmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit

Generationenaufgabe Digitalisierung :

Wo will der digitale Staat in 15 Jahren stehen?

Web 5.0	Taktiler Internet	Netzwerkcommunication nahezu in Echtzeit	Real-Time Government
Web 4.0	Internet der Dinge & Internet der Dienste	Smarte Objekte, Cyberphysische Systeme	Smart Government
Web 3.0	Internet der Daten Semantisches Web	Linked Data, Open Data, Big Data, Big Data Analytics	Open Government Data
Web 2.0	Internet der Menschen Internet zum Mitmachen	Netzwerkcommunication über Social Media	Open Government
Web 1.0	Internet der Systeme World Wide Web	Netzwerkcommunication über das World Wide Web	Electronic Government



zeppelin universität

zwischen
Wirtschaft Kultur Politik

Prof. Dr. Jörn von Lucke

Lehrstuhl für Verwaltungs- und Wirtschaftsinformatik
The Open Government Institute | TOGI

Zeppelin Universität gemeinnützige GmbH
Am Seemooser Horn 20
88045 Friedrichshafen, Deutschland
Tel: +49 7541 6009-1471
Fax: +49 7541 6009-1499

joern.vonlucke@zu.de

<http://togi.zu.de>

Sitz der Gesellschaft Friedrichshafen | Bodensee
Amtsgericht Ulm HRB 632002
Geschäftsführung Prof Dr Insa Sjurts |
Matthias Schmolz

zu | kunft