

Ursula Sury

E-Government

DIGITALISIERUNG DER DATEN

Unter E-Government versteht man das Optimieren und die elektronische Unterstützung der Prozesse zwischen staatlichen Stellen und der Bevölkerung sowie der Wirtschaft einerseits und innerhalb der Verwaltung andererseits. Ausgelöst durch die Digitalisierung der Prozesse stellt sich die Frage der Kundenorientierung, d.h. wie und in welcher Art der Staat dem Kunden Dienstleistungen, Auskünfte etc. in digitaler Form zukommen lassen sollte. Zudem werden durch die Digitalisierung die Geschäftsprozesse hinterfragt und im Sinne einer Optimierung neu gestaltet.

KUNDENSERVICE: G2B UND G2C

Der Staat hat von Gesetzes wegen Beziehungen zur Bevölkerung (natürliche Personen) und zur Wirtschaft (juristische Personen). Beispielsweise verlangt der Staat das Bezahlen von Steuern und von Beiträgen an Strassen- und Kanalisationserschliessungen, oder er ermöglicht und organisiert den Bürgern die Wahrnehmung ihrer Rechte u.a. im Rahmen von Wahlen und Abstimmungen. Dabei handelt es sich um gesetzliche Pflichtforderungen oder Pflichtangebote des Staates.

Im Rahmen von E-Government-Strategien wird die Gestaltung der Prozesse zwischen Staat und Kunden grundsätzlich überdacht. Das ist Anlass und Grund dafür, dass der Staat sein Dienstleistungsverständnis und -verhältnis zum Kunden neu formulieren muss. Es stellt sich die Frage, wie das Vertrauen des Kunden in elektronische Dienstleistungen gesteigert und wie die Benutzung der E-Government Systeme für den Kunden vereinfacht werden kann.

Zudem lassen sich Inhalt und Benutzerfreundlichkeit der Internetschritte durch die Benutzer leicht vergleichen. Dies kann für den Staat Anlass dazu sein, sich zu überlegen, welche das gesetzliche Minimum übersteigende Leistungen für ihre Kunden noch attraktiv sein könnten.

DER STAAT ALS DIENSTLEISTER

Staatliche Institutionen definieren ihre Rolle heute verschieden weit. Dies beginnt über das Angebot eines Infoservices betreffend Gesetz- und Drucksachen-Bezug, über Abfallentsorgung, Hinweise auf Grundstücke, welche gekauft werden können, bis zu Wetterauskünften und touristischen Angeboten, wie das Vermitteln von Ferienwohnungen und Hotelzimmern.

HERAUSFORDERUNGEN FÜR DEN STAAT

Bürger und Unternehmungen müssen sich auf den Staat verlassen können. Dies bedeutet, dass ein Bürger in seinen Handlungen sogar geschützt werden kann, wenn er sich berechtigterweise auf eine falsche staatliche Information oder Auskunft beruft. Der Staat muss alles daran setzen, dass seine Auskünfte, Informationen etc. richtig sind. Im Bereich von E-Government wird diese Thematik des Vertrauens in den Staat noch potenziert. Die Gefahr von Fehlern auf Seiten des Staates ist nämlich erhöht. Einerseits, weil möglicherweise viel mehr und wechselnde Angebote und Informationen als früher gemacht werden, andererseits aber auch, weil im Rahmen der elektronischen Bearbeitung von Daten Fehler (Falsches) auftauchen oder sich ergeben können.

Zudem bestehen verschiedene Sicherheitsrisiken und das Eintreten eines Sicherheitsproblems hätte nicht nur politische, sondern vor allem auch verheerende Auswirkungen für die Akzeptanz von E-Government generell.

GESETZLICHE GRUNDLAGEN

Der Staat ist grundsätzlich nur dann verpflichtet und berechtigt von Privaten etwas zu fordern oder für sie etwas anzubieten, wenn er sich auf ein Gesetz stützen kann. Dies ist mit ein Grund, weshalb das öffentliche Recht so umfangreich ist. Die meisten der bestehenden Gesetze orientieren sich an traditionellen Abläufen und damit verbunden an traditionellen Medien. So geht es beispielsweise um auf Papier bestehende Formulare (z.B. Steuern), es werden Handunterschriften gefordert etc.

Im Bereich von E-Government und digitalen Prozessen stellt sich nun die Frage, welche Autorisierungen und Authentisierungen in tatsächlicher Hinsicht sinnvoll sind und ob es sich dabei wirklich um eine eigenhändige Unterschrift oder deren digitales Pendant handeln muss.

Eine grosse Herausforderung für E-Government ist die Datenschutzgesetzgebung. Mit den E-Government-Instrumenten hat der Staat die Möglichkeit mehr und andere Perso-

nendaten als im traditionellen Verkehr zwischen den Privaten und dem Staat zu sammeln.

Im Weiteren ist der Staat verpflichtet im Sinne der Rechtsgleichheit allen Privaten die gleichen Möglichkeiten und Informationen zu bieten. Hier ist es nun sehr wichtig sicherzustellen, dass Bürgerinnen und Bürger, welche im Sinne des Digital Divide keinen Internetzugang haben und/oder mit den neuen Technologien überfordert sind, nicht schlechter behandelt werden als Andere.

Wenn der Staat wie Private Informationen und Services (z.B. im Tourismusbereich) anbietet, stellt sich die Frage, ob er dann nicht in unzulässiger Weise Private konkurrenziert und somit wettbewerbsrechtlich unlauter handelt. Hier muss häufig in politischen Diskussionen und evtl. mit Gesetzesanpassungen geklärt werden, welche Rechte und Pflichten der Staat.

Auch Behinderte müssen rechtsgleich behandelt werden, weshalb Internetseiten barrierefrei gestaltet werden müssen.

VERWALTUNGSINTERNE DIGITALISIERUNG: G2G UND G-I

Staats- und verwaltungsinterne Optimierungen (Verkehr unter Behörden) und ähnliche Überlegungen muss der Staat stellen, wenn er die Prozesse innerhalb der Verwaltung (G-I) sowie den Datenaustausch zwischen Behörden (G2G) digitalisieren und nach E-Government-Kriterien ausgestalten will. Insbesondere im Verhältnis unter den Behörden muss genau geklärt werden, welche Informationen und Dienstleistungen in gesetzlicher Hinsicht zulässig sind und wo gegebenenfalls (insbesondere aufgrund von Datenschutzüberlegungen) Restriktionen notwendig sind, welche dann auch technisch implementiert werden müssen.

Im Rahmen von E-Government-Projekten stellt sich auch häufig die Frage, ob gewisse Leistungen mittels Outsourcing einem Privaten übertragen werden könnten. Im Verhältnis zum Outsourcing-Anbieter stellen sich sehr hohe Anforderungen. Dann werden nämlich die Pflichten zur sehr sicheren, vertrauenswürdigen und inhaltlich richtigen Dienstleistung durch Private übernommen, welche die dafür notwendigen Garantien gegenüber der staatlichen Behörde abgeben und sich auch diesbezüglich kontrollieren lassen müssten.

FAZIT

E-Government-Projekte beschränken sich nicht nur auf die Digitalisierung bestehender Prozesse. Sie sind eigentlicher Anlass zum grundsätzlichen Überdenken der Aufgaben und zur Rolle des Staates gegenüber von Privaten und den Behörden untereinander.

Um E-Government korrekt umzusetzen, braucht es z.T. gesetzliche Anpassungen (Authentisierungen, Unterschriften, Formulare) etc. aber auch das zwingende Einhalten der dadurch neu oder vermehrt tangierten Vorschriften, insbesondere des Datenschutzes und des Wettbewerbsrechtes.

20. Juli 2009