

Servicecockpit – Statusverfolgung für Bürgerinnen und Bürger		White Paper
		SC-1.0
		Ergebnis der AG
Kurzbeschreibung	<p>Der „Europäische eGovernment-Aktionsplan 2011 - 2015“ sieht Aktivitäten zum Thema Statusverfolgung vor: „Die Mitgliedstaaten entwickeln maßgeschneiderte (personalisierte) Onlinedienste mit Funktionen wie Verfolgung der mit öffentlichen Verwaltungen durchgeführten Transaktionen.“</p> <p>Dieses Whitepaper beschreibt ein Konzept, wie personalisierte und regionalisierte Servicecockpits österreichweit gestaltet werden können. Es werden sowohl die Sichten der Bürgerinnen und Bürger als auch die Verwaltungssicht berücksichtigt.</p> <p>Das vorliegende Whitepaper dokumentiert die geleistete Grundlagenarbeit, beschreibt wichtige Aspekte zu den derzeitigen rechtlichen Rahmenbedingungen und zur technischen Machbarkeit.</p> <p>Ziel ist es, künftige Anforderungen und Umsetzungsinitiativen möglichst standardisiert und interoperabel zu gestalten, dazu müssen die im Papier skizzierten Umsetzungsvarianten sowie die Erfordernis einer gesetzlichen Grundlage vor einer entsprechenden Umsetzung geprüft werden.</p>	
Autor(en):	Gerhard Kainz (Wien) Heike Wagner-Leimbach (BKA)	Projektteam / Arbeitsgruppe: Sub-AG PS Servicecockpit
Beiträge von:	AG Recht und Sicherheit – Bernhard Karning (BKA) AG Infrastruktur Interoperabilität – Dominik Klauser (BKA), Peter Reichstädter (BKA)	

Version ... : **TT.MM.JJJJ**

Fristablauf: **TT.MM.JJJJ**

Abgelehnt von:

(Länderangabe bei ablehnender Stellungnahme)

Unter-Version ... : **TT.MM.JJJJ**

Fristablauf: **TT.MM.JJJJ**

Abgelehnt von: *(Länderangabe bei ablehnender Stellungnahme)*

Detail-Version ... : **TT.MM.JJJJ**

Fristablauf: **TT.MM.JJJJ**

Anmerkungen:

(Detailangaben zur Freigabe)

Servicecockpit – Statusverfolgung für Bürgerinnen und Bürger

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung	4
0.1. Hintergrund	4
0.1.1. Ziele	4
0.1.2. Nicht-Ziele	4
0.2. Zielgruppe	5
1. Organisatorische Rahmenbedingungen	6
1.1. Authentifizierung	6
1.2. Umfang der dargestellten Verfahren	7
1.3. Umfang der dargestellten Informationen	7
1.4. Vertretungsfunktion	8
1.5. Benachrichtigungen über Statusänderungen	8
1.6. Hinweise auf das Servicecockpit	8
1.7. Darstellung für mobile Devices	8
2. Präsentation	9
2.1. Seitenlayout	9
2.1.1. Übersichtsseite „Lokales Servicecockpit“	9
2.1.2. Übersichtsseite „Vernetztes Servicecockpit“	10
2.2. Benachrichtigungen	13
2.3. Statusmeldungen	14
3. Gestaltungsmöglichkeiten	17
3.1. Lokales Servicecockpit	17
3.2. Vernetztes Servicecockpit	20
3.3. Virtuelles Servicecockpit	21
4. Rechtliche Beurteilung	25
4.1. Statusinformationen	25
4.2. Datenschutz und Einsatz eines bereichsspezifischen Personenkennzeichen	25
4.2.1. Einsatz eines bPK-ZP-SC	25
4.2.2. Datenspeicherung in der Zwischendatenbank eines Servicecockpits	26
4.2.3. Weitere datenschutzrechtliche Aspekte	26
4.2.4. Gesetzliche Grundlage	26
4.1. Abfrage bei der Stammzahlenregisterbehörde	26
4.2. Schlussfolgerungen	27
A. Anhang - Abbildungsverzeichnis	28
B. Anhang - Änderungsprotokoll	29

0. Einleitung

0.1. Hintergrund

Der „eGovernment-Aktionsplan 2011-2015“¹ ist ein Programm der Europäischen Union im Rahmen der Digitalen Agenda zur Erweiterung und Verbesserung der über das Internet angebotenen öffentlichen Dienste. Dieser Plan enthält vierzig konkrete Maßnahmen, mit denen Bürgerinnen und Bürger und auch Unternehmen in die Lage versetzt werden sollen, Online-Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Zum Beispiel:

- „Stärkung der Bürger und Unternehmen durch elektronische Behördendienste, die ganz auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt sind...“ [AP, S.4, 5. Absatz]
- „Auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmte Dienste und barrierefreie Dienste“ [AP, S.7, Punkt 2.1.1]
- „Die Mitgliedstaaten entwickeln maßgeschneiderte Onlinedienste mit Funktionen wie Verfolgung der mit öffentlichen Verwaltungen durchgeführten Transaktionen“ [AP, S.7, Punkt 2.1.1, Tabelle]

Ausgehend vom Aktionsplan wurden im Rahmen der BLSG nationale Maßnahmen definiert². Das sind u.a.:

- „Verfolgung von Transaktionen; Umsetzung der elektronischen Akteneinsicht/Verfahrensstatusabfrage“
- „Definitionen von Mindestinhalten für Akteneinsicht bzw. für Informationstiefen“
- „Entwicklung eines Standards für Statusabfrage“.

Das Whitepaper befasst sich ausgehend von diesen Punkten mit einem „**Servicecockpit**“, bei dem Bürgerinnen und Bürger den Status ihrer Verfahren elektronisch nachverfolgen können.

0.1.1. Ziele

In diesem Whitepaper sind folgende Themenbereiche enthalten:

- Darstellung eines Konzepts, das eine Lösung beschreibt, wie personalisierte und regionalisierte „Servicecockpits“ für Bürgerinnen und Bürger österreichweit gestaltet werden können
- Beschreibung der Funktionalitäten, welche mindestens vorhanden sein müssen und welche optional angeboten werden können
- Abklärung der rechtlichen Zulässigkeit sowie der technischen Machbarkeit der skizzierten Cockpit-Lösung
- Es wird sowohl die Bürgerinnen- und Bürgersicht als auch die Verwaltungssicht berücksichtigt.

0.1.2. Nicht-Ziele

In diesem Dokument werden insbesondere folgende Aspekte nicht behandelt:

¹ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

² http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/20110504_E-Government_Aktionsplan_-_nationale_Massnahmen_01.ppt

- Technische Umsetzungsdetails der beschriebenen Funktionalitäten
- Die im Aktionsplan angesprochene Informationspflicht gegenüber Bürgerinnen und Bürgern bezüglich gespeicherter personenbezogener Daten und deren elektronischer Verarbeitung

0.2. Zielgruppe

Dieses Dokument richtet sich an Verantwortliche für E-Government-Projekte, die mit der Konzeption bzw. Umsetzung eines Servicecockpits bzw. von Teillösungen, betraut sind.

1. Organisatorische Rahmenbedingungen

Das „**Servicecockpit**“ ist ein Webportal, bei dem sich die Bürgerinnen und Bürger mittels Bürgerkarte anmelden können. Es werden laufende Verfahren in diesem Portal angezeigt, die auf elektronischem Weg bei einer Behörde eingebracht wurden. Zusätzlich können optional weitere Verfahren angezeigt werden, z.B. auf dem Papierweg eingebrachte Anträge - wenn diese in ein elektronisches Aktensystem überführt wurden - und auch abgeschlossene Verfahren. Mittels eines „Push-Verfahrens“, wie Kommunikation per E-Mail, können Bürgerinnen und Bürger über einen neuen Status Ihrer Verfahren informiert werden.

Steigt eine Person in das Servicecockpit mit ihrer Handy-Signatur oder Bürgerkarte ein, wird zuerst in einer Übersichtsseite eine Liste der Verfahren angezeigt. Diese enthält zu jedem Verfahren wichtige Informationen, insbesondere den entsprechenden Status der Verfahren, z.B. „Eingelangt“. (Übersichtsseite: siehe Abbildung 1, Status der Verfahren: siehe Punkt 4.1 – Statusinformationen)

Bei jedem Verfahren gelangt man danach zu einer Detailseite, auf welcher weitere Informationen zum Verfahren angezeigt werden. (Detailseite: siehe Abbildung 2)

Die dargestellten Informationen über Verfahren im Servicecockpit beginnen mit dem elektronischen Einlangen eines Anbringens in der Behörde und gehen bis zur Abfertigung des Anbringens. Wesentlich dabei ist die Verwendung von möglichst alltäglicher Sprache im Servicecockpit und den Statusinformationen. So kann es für Bürgerinnen und Bürger weit verständlicher sein, statt von „Verfahren“ von „Anträgen“ oder „Amtswegen“ zu sprechen. Begriffe, die außerhalb der Behörde nicht gängig oder üblich sind - wie z.B. „abgefertigt“, sollten vermieden werden.

Das Servicecockpit kann in einer von drei Ausprägungen vorhanden sein (Details siehe Abschnitte 2.1 und 3):

- Ein „**lokales Servicecockpit**“ zeigt nur die Verfahren der eigenen Behörde an, es gibt keine Interaktion mit anderen Servicecockpits.
- Ein „**vernetztes Servicecockpit**“ zeigt zusätzlich auch Verfahrensinformationen von anderen Behörden an, d.h. die Daten werden von anderen Servicecockpits angefordert.
- Ein „**virtuelles Servicecockpit**“ ist eine Sonderform eines Servicecockpits bei dem eine Behörde kein eigenes Servicecockpit betreibt, sondern die Verfahrensdaten an ein anderes Servicecockpit übermittelt, welches die Darstellung und Interaktion mit den Benutzerinnen und Benutzer übernimmt.

Für die Beschreibung der Funktionalität des Servicecockpits aus Benutzerinnen- und Benutzersicht ist daher die Unterscheidung relevant, ob es sich um lokales oder vernetztes Cockpit handelt.

1.1. Authentifizierung

Bürgerinnen und Bürger müssen sich mittels Handy-Signatur oder Bürgerkarte beim Servicecockpit anmelden.

Hinweis: In diesem Dokument werden andere Authentifizierungsverfahren nicht näher behandelt, wobei alle hier getroffenen Definitionen sinngemäß auch für ein Webportal mit schwächeren ID-Mechanismen übernommen werden könnten. Es wären dabei aber datenschutzrechtliche Bedenken zu berücksichtigen³.

³ Zu beachten ist, dass bei Authentifizierungsverfahren ohne Bürgerkarte (z.B. mittels User-ID/Passwort) eventuell nicht alle Informationen angezeigt werden dürfen, z.B. schützenswerte

Wenn ein Servicecockpit zusätzlich Überblicksinformationen zu Verfahren von anderen Behörden darstellt (siehe Abschnitt „Vernetztes Servicecockpit“), muss es möglich sein, zu den Servicecockpits der anderen Behörden zu wechseln, um Detailinformationen zu den entsprechenden Verfahren zu erhalten. Dieser Übergang soll, ohne eine erneute Anmeldung mit der Bürgerkarte angeboten werden.

1.2. Umfang der dargestellten Verfahren

Es werden im Servicecockpit verpflichtend die laufenden Verfahren angezeigt, die auf elektronischem Weg bei einer Behörde eingebracht wurden. Die Umsetzung kann nach Machbarkeit erfolgen, z.B. in mehreren Ausbaustufen. Es werden sowohl hoheitliche, als auch privatwirtschaftliche Verfahren angezeigt.

Zusätzlich können optional weitere Verfahren angezeigt werden, z.B.

- auf dem Papierweg eingebrachte Anträge, wenn diese in ein elektronisches Aktensystem überführt wurden
- abgeschlossene Verfahren

Ist die Integration eines Verfahrens in das Servicecockpit gegeben, wird ein Antrag immer bei dieser Person im Servicecockpit angezeigt. Es ist nicht vorgesehen, die Anzeige eines Antrags im Servicecockpit zu verhindern bzw. diesen Wunsch im E-Formular abzufragen.

Das Servicecockpit zeigt jene Informationen an, welche von Backoffice-Systemen automatisch erzeugt oder direkt in den jeweiligen Fachinformationssystemen per Hand im Backoffice-System gepflegt werden. Eine gesonderte Pflege der Informationen im Servicecockpit durch Sachbearbeiterinnen oder Sachbearbeiter soll nicht notwendig sein.

1.3. Umfang der dargestellten Informationen

Im Servicecockpit werden Informationen über Verfahren vom elektronischen Einlangen eines Anbringens in der Behörde bis zur Abfertigung des Anbringens dargestellt.

Die Anzahl an verpflichtenden Elementen im Servicecockpit ist bewusst schlank gehalten. So zeigt die Übersichtsseite der Verfahren (siehe Abschnitt 0) nur wenige, wichtige Informationen. Ein wesentlicher Mehrwert für Kundinnen und Kunden ergibt sich vor allem durch optionale Informationen. Je nach Schwerpunktsetzung des jeweiligen Servicecockpits können diese optionalen Funktionen unterschiedlich ausfallen. Zum Beispiel:

- Information, dass bestimmte Pläne nachzureichen sind
- Angebot zum Downloaden des Antrags oder des Bescheids
- Angabe wann bei einem Patentantrag der Patentschutz abläuft

Diese optionalen Informationen können sowohl auf der Übersichtsseite als auch der Detailseite zum jeweiligen Verfahren (siehe Abschnitt 2.1.3) angezeigt werden.

Hinweise

- Die Darstellung der Verfahrensinformationen im Servicecockpit ersetzt keinesfalls den für dieses Verfahren definierten Kommunikationsweg zur Antragstellerin bzw. zum Antragsteller.

personenbezogene Daten. Ebenso ist zu beachten, dass die Authentifizierung mittels User-ID/Passwort normalerweise nur für ein Portal angelegt wird (und nur zu diesem Zweck hat User zugestimmt). Eine Nutzung eines solchen User-ID/Passwort Authentifizierung ist daher für einen anderen Zweck bzw. eines andere Portals ohne Zustimmung des Betroffenen und gegenseitiger Verträge zwischen den Behörden nicht zulässig. Ohne gesetzliche Grundlage erscheint daher nur die (gesetzlich geregelte) Bürgerkarten-Variante zulässig.

- Insbesondere wird die elektronische Zustellung eines Bescheids durch ein Cockpit nicht ersetzt.
- Ein Bescheid darf über das Cockpit erst dann angeboten werden, wenn sichergestellt ist („Rückschein“ bzw. Zustellnachweis), dass dieser schon zugestellt wurde.

1.4. Vertretungsfunktion⁴

Steigt eine Person in das Portal mit Handy-Signatur bzw. Bürgerkarte in eigenem Namen (d.h. ohne „Vertretungsfunktion“) ein, so sieht diese Personen ausschließlich Ihre eigenen Verfahren – nicht jedoch eventuell weitere Verfahren, für welche die Person eine elektronische Vollmacht hat.

Steigt eine Person als Vertretung in das Portal ein, so hat diese Person beim Identifizieren schon die Wahl zu treffen, welche Person sie vertreten will, z.B. eine juristische Person wie eine Firma. In diesem Fall sieht die Person nur diese Verfahren, die zu der vor ausgewählten, vertretenden Person gehören.

1.5. Benachrichtigungen über Statusänderungen

Es wird empfohlen, die Anbringerin bzw. dem Anbringer aktiv über Statusänderungen ihrer Verfahren zu informieren, z.B. durch Senden einer E-Mail, siehe Abschnitt 0.

Wird eine Nachricht per E-Mail an den Betroffenen verschickt, dass sich eine Änderung eines Status des Verfahrens ergeben hat, so dürfen aus datenschutzrechtlichen Gründen sonst keine weiteren Daten mitübermittelt werden.

1.6. Hinweise auf das Servicecockpit

Um eine breite Nutzung des Servicecockpits zu erreichen, sollte auf den entsprechenden Webseiten der Behörde und bei der elektronischen Kommunikation mit den Absendenden der Anbringen auf die Vorteile des Servicecockpits hingewiesen werden. Hinweise auf ein Servicecockpit sollten daher insbesondere

- auf den Webseiten mit Verfahrensbeschreibungen
- auf der Abschlussseite der E-Formulare
- im E-Formular selbst, z.B. bei der Angabe einer E-Mail Adresse für die Information bezüglich Statusänderungen

gegeben werden.

1.7. Darstellung für mobile Devices

Es ist optional möglich, das Servicecockpit für mobile Devices zu optimieren. Es kann eine funktionell und inhaltlich reduzierte Version angeboten werden, diese soll den Prinzipien des Papiers „E-Formulare auf mobilen Endgeräten darstellen“ (sg-stg-mobiles) folgen.

⁴ Es obliegt der zuständigen Behörde zu beurteilen wer Partei des Verfahrens ist. In der Folge werden die möglichen Vertretungen für diese Partei aufgrund der Online-Vollmachten festgelegt und stehen für einen Online-Zugriff ohne weiteres Zutun der Behörde zu Verfügung.

2. Präsentation

Es werden hier die wichtigen Elemente eines Servicecockpits aus Sicht der Benutzerinnen und Benutzer beschrieben. Hinweise zur technischen Umsetzungen sind im Abschnitt 3 zusammengefasst.

2.1. Seitenlayout

In diesem Abschnitt werden die Seitentypen näher beschrieben, die Bestandteil eines Servicecockpits sein können. Es gibt eine Übersichtsseite, die alle Verfahren in einer Liste darstellt. Diese Übersichtsseite gibt es in zwei Ausprägungen, je nachdem ob diese in einem lokalen oder vernetzten Servicecockpit angezeigt wird.

Die Detailseite und Tätigkeitsseite stellen jeweils detaillierte Informationen zu Verfahren der Organisation dar, welche das Servicecockpit betreibt.

2.1.1. Übersichtsseite „Lokales Servicecockpit“

Es wird beim Einstieg in das Servicecockpit zuerst eine Übersichtsseite der Verfahren (siehe Abb. 3) angezeigt. Zur Orientierung ist der Name des Benutzenden im Kopf anzuzeigen, eventuell auch der Name des Vertreters (z.B. „Vertreten durch XY“). Im Kopf kann ein Hinweis auf Aktualisierungszyklus angezeigt werden, wenn nicht garantiert werden kann, dass diese Daten minutenaktuell sind (je nach Architekturlösung). Es werden die laufenden Verfahren einer Person dargestellt, optional ist die Anzeige weiterer Verfahren möglich (siehe Abschnitt 1.2.). Die in der Übersichtsseite angezeigten Verfahren können nach verschiedenen Kriterien sortiert angezeigt werden.

Abbildung 1 – Beispiel einer Übersichtsseite eines lokalen Cockpits

Status Ihrer Verfahren in unserer schönen Gemeinde Baumkirchen

Name: **Martha Musterfrau**

Sie haben folgende *laufende* Verfahren

Verfahren	Detail	Einreichdatum	Eingangsnummer	Status	Weitere Informationen
Gewerbe: Feststellung der individuellen Befähigung		26.01.2013	2012-987654	Elektronisch übermittelt	Details
Dachgeschossausbauten - Errichtung für den Eigenbedarf	Czerninplatz 1	06.01.2013	2012-334455	Vorortbesichtigung durchgeführt	Details
Förderung Kulturangelegenheiten - Antrag	Verein zur Förderung von Kinder-spielplätzen	17.12.2012	2011-123456	Bescheid wird zugestellt	Details

Die Auflistung besteht zumindest aus folgenden Spalten:

- „Verfahren“ (Namen des Verfahrens)
- „Einreichdatum“
- Antrags-ID (z.B. Geschäfts- oder Ordnungszahl oder Eingangsnummer, eindeutig pro Anbringen)
- „Status“ (z.B. „Antrag eingebracht“)

Optional können weitere Informationen in der Liste angezeigt werden. Zum Beispiel:

- Link zur Webseite mit der Verfahrensbeschreibung
- Detailinformation zum Verfahren (um bei vielen Anbringen zum gleichen Verfahren schneller einen bestimmten Antrag herausfinden zu können)
- Datum einer letzten Statusänderung bzw. Datum der Erledigung
- Link zur Detailseite (siehe Abschnitt 2.1.3)
- Hinweis, dass es bei diesem Verfahren offene Aktivitäten der einbringenden Person gibt, z.B. Nachbringen von Dokumenten – Details zu diesen Aktivitäten werden auf der Übersichtsseite nicht angezeigt.

Da die Betreiber von Servicecockpits z.T. sehr unterschiedliche Verfahren darstellen, ist davon auszugehen, dass die Übersichtsseiten unterschiedliche Spalten beinhalten werden, so sind z.B. bei Patentanträgen andere Informationen wichtig als bei Verfahren einer Bezirkshauptmannschaft.

Weitere optionale Funktionen sind beispielsweise:

- Gruppierung nach unterschiedlichen Kriterien, z.B. nach Verfahrensstatus oder Verfahrensart.
- Filtern der Verfahren, z.B. nach Status oder über einen Zeitraum („Anträge dieses Monats / dieses Jahres / alle“ oder „laufende/abgeschlossene Verfahren“)
- Blätter-Funktion bei langen Listen
- Download der Verfahrensliste z.B. als CSV oder PDF-Datei.

2.1.2. Übersichtsseite „Vernetztes Servicecockpit“

Eine Übersichtsseite für ein vernetztes Servicecockpit sieht ähnlich wie die Übersichtsseite für ein lokales Servicecockpit aus, jedoch werden auch Informationen über Verfahren von anderen Behörden dargestellt. Authentifiziert sich eine Nutzerin oder ein Nutzer erfolgreich bei einem Servicecockpit und wird zu einem anderen Servicecockpit weitergeleitet, dann ist keine weitere Authentifizierung mehr notwendig.

Die Darstellung der Verfahren von anderen Behörden kann auf unterschiedliche Weise erfolgen, ebenso wie sie eine unterschiedliche Informationstiefe aufweisen kann. Dies hat dementsprechende Konsequenzen für die Schnittstelle, mit der diese Daten zwischen den Behörden ausgetauscht werden.

Für die Darstellung eines vernetzten Servicecockpit gibt es zwei Vorschläge.

Vorschlag 1: Anzeige der Anzahl von Verfahren von anderen Behörden

In der Übersichtsliste werden – wie bei einem lokalen Servicecockpit – die Verfahren der eigenen Behörde angezeigt. Zusätzlich gibt es einen Bereich auf der rechten Seite, in dem jene Behörden dargestellt werden, bei welchen laufende Verfahren der authentifizierten Person gefunden wurden. Es werden dabei der Behördenname und die Anzahl der laufenden Verfahren angezeigt - siehe Abbildung 2.

Diese Bereiche sind als Verknüpfungen zu den jeweiligen Übersichtsseiten der entsprechenden Servicecockpits ausgeführt. Die Benutzerin bzw. der Benutzer kann daher

schnell zwischen den Übersichtsseiten der Servicecockpits wechseln und gewinnt so einen Überblick über sämtliche sie bzw. ihn betreffende laufende Verwaltungsverfahren.

Abbildung 2 – Übersichtsseite mit Anzeige der Anzahl von Verfahren anderer Behörden

Status Ihrer Verfahren in unserer schönen Gemeinde Baumkirchen
Name: **Martha Musterfrau**


Sie haben folgende *laufende* Verfahren

Verfahren	Einreichdatum	Eingangsnnummer	Status	Weitere Informationen
Gewerbe: Feststellung der individuellen Befähigung	26.01.2013	2012-987654	Elektronisch übermittelt	Details
Dachgeschossausbauten - Errichtung für den Eigenbedarf	06.01.2013	2012-334455	Vorortbesichtigung durchgeführt	Details
Förderung Kulturangelegenheiten - Antrag	17.12.2012	2011-123456	Bescheid wird zugestellt	Details

Weitere laufende Verfahren

XYZ

Ministerium
XYZ
1 Verfahren



Bezirkshauptmannschaft
ABC
2 Verfahren

Hinweis: Es wird eine Behörde auf der rechten Seite angezeigt, wenn mindestens ein laufendes Verfahren gefunden wurde.

Vorschlag 2: Anzeige aller Verfahren in einer gemeinsamen Liste

Bei diesem Vorschlag werden die eigenen Verfahren und Verfahren von anderen Behörden in einer gemeinsamen Liste angezeigt. In diesem Fall ist eine – im Vergleich zum „lokalen Servicecockpit - zusätzliche Spalte notwendig, die angibt, zu welcher Behörde ein Eintrag in der Liste gehört - siehe Abbildung 3.

Es gibt pro Eintrag einen Link zu einer Detailseite, die sich entweder im eigenen Servicecockpit befindet, oder zu einer Detailseite im Servicecockpit der für das Verfahren zuständigen, anderen Behörde.

Abbildung 3 – Beispiel zur Anzeige aller Verfahren in einer gemeinsamen Liste

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://baumkirchen.gv.at>. The page title is "Status Ihrer Verfahren in unserer schönen Gemeinde Baumkirchen". The user's name is "Martha Musterfrau". Below the title, there is a list of ongoing procedures. Each row in the list contains the procedure name, the responsible authority, the submission date, the entry number, the current status, and a link for further information.

Verfahren	Zuständigkeit	Einreichdatum	Eingangsnummer	Status	Weitere Informationen
Gewerbe: Feststellung der individuellen Befähigung	Gemeinde Baumkirchen	26.01.2013	2012-987654	Elektronisch übermittelt	Details
Förderung Umweltverbesserung	Ministerium XYZ	04.01.2013	03/512/876	In Bearbeitung	Details
Dachgeschossausbauten - Errichtung für den Eigenbedarf	Gemeinde Baumkirchen	06.01.2013	2012-334455	Vorortbesichtigung durchgeführt	Details
Baubewilligung	Bezirkshauptmannschaft ABC	28.12.2013	MBA03-45-678	Unterlagen eingelangt	Details
Förderung Kulturangelegenheiten - Antrag	Gemeinde Baumkirchen	17.12.2012	2011-123456	Bescheid wird zugestellt	Details

Hinweis: Bei diesem Vorschlag kann es vorkommen, dass bestimmte Zellen in der Listendarstellung leer bleiben. Dies tritt dann auf, wenn ein Servicecockpit neben den Pflichtelementen auch weitere, den jeweiligen Aufgabengebieten angepasste, Informationen darstellt. Diese zusätzlichen Spalten können bei Verfahren von anderen Behörden eventuell nicht angezeigt werden, da diese nicht übertragen werden.

2.1.3. Detailseite

Das Servicecockpit kann optional eine Detailseite zu jedem Anbringen anbieten - siehe Abbildung 4. Diese enthält neben den Informationen aus der Übersichtsseite weitere Angaben oder die Möglichkeit Aktionen auszulösen.

Abbildung 4 – Beispiel einer Detailseite

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://baumkirchen.gv.at>. The page title is "Details zu einem Verfahren in unserer schönen Gemeinde Baumkirchen". The user's name is "Martha Musterfrau". The details are presented in a table format, showing the procedure name, detail, submission date, entry number, status, and the application file. Below the table, there are comments and a notification about email updates.

Verfahren	Dachgeschossausbauten - Errichtung für den Eigenbedarf
Detail	Czerninplatz 1
Einreichdatum	06.01.2013
Eingangsnummer	2012-334455
Status	Vorortbesichtigung durchgeführt
Antrag	antrag_2011-776655.pdf
Kommentare zum Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> 08.01.2013: Verbesserungsfähiger Mangel: Bitte bis 20.1. den Plan vom 2. Stock nachbringen

Benachrichtigungen zu diesem Verfahren werden an die E-Mail Adresse **musterfrau@mail.at** geschickt.

Beispiele für weitere, optionale Informationen und Aktionen sind:

- Downloadmöglichkeit des Antrags als PDF
- Downloadmöglichkeit des Bescheids als PDF nach erfolgter Zustellung
- Angabe der am Verfahren beteiligten Personen
- Angaben von Tätigkeiten, die die Antragstellerin oder der Antragsteller ausführen muss, damit das Verfahren weiterläuft (z.B. Dokumente nachbringen oder eine Gebühr bezahlen). In diesem Fall soll es auch optional möglich sein, diese Aktionen durchzuführen, z.B. eine Überweisung online zu tätigen.
- Angabe der E-Mail Adresse, an welche die Benachrichtigungen über Statusmeldungen geschickt werden, sowie die Möglichkeit, diese E-Mail Adresse und Mobiltelefonnummer zu ändern. Diese Angaben beziehen sich in diesem Fall aber ausschließlich auf die Benachrichtigungen über Statusänderungen, nicht aber auf andere Arten der Kommunikation zwischen Antragstellerinnen bzw. Antragsteller und der Behörde.
- Ein Freitextfeld für Anmerkungen, das von der Sachbearbeiterin bzw. vom Sachbearbeiter verfahrensabhängig für Kommentare genutzt und ergänzt werden kann.
- Änderungen im Verfahren (wenn rechtlich möglich), z.B. Änderungsantrag, Fristverlängerung, Routenänderung bei Sondertransporten, etc.
- Antrag neu stellen, d.h. mit den gespeicherten Daten des vorhandenen Antrags ein neues Verfahren zu starten.

Die Detailseite zu einem Verfahren wird nur vom Servicecockpit der Behörde angezeigt, die dieses Verfahren durchführt.

2.1.4. Tätigkeitsseite

Eine weitere, optionale Seite ist die sogenannte „Tätigkeitsseite“ im Sinne einer Aktivitätenliste, die alle Aktionen (z.B. Nachbringen von Dokumenten) aller laufenden Verfahren einer Behörde auf einer Seite zusammenfasst. In diesem Fall soll es auch möglich sein, diese Aktionen durchzuführen, z.B. eine Überweisung online durchzuführen.

Die Tätigkeitsseite kann in der Navigation mit der Information gekennzeichnet werden, dass es hier offene Tätigkeiten gibt z.B. „Offene Tätigkeiten (4)“

2.2. Benachrichtigungen

Bei Änderungen des Status eines Verfahrens können Benachrichtigungen an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller geschickt werden. Diese Kommunikation erfolgt beispielsweise über eine von der Behörde verschickte E-Mail, so werden die Antragstellerin und der Antragsteller über Neuigkeiten ihrer Verfahren informiert, ohne periodisch in das Servicecockpit einsteigen zu müssen.

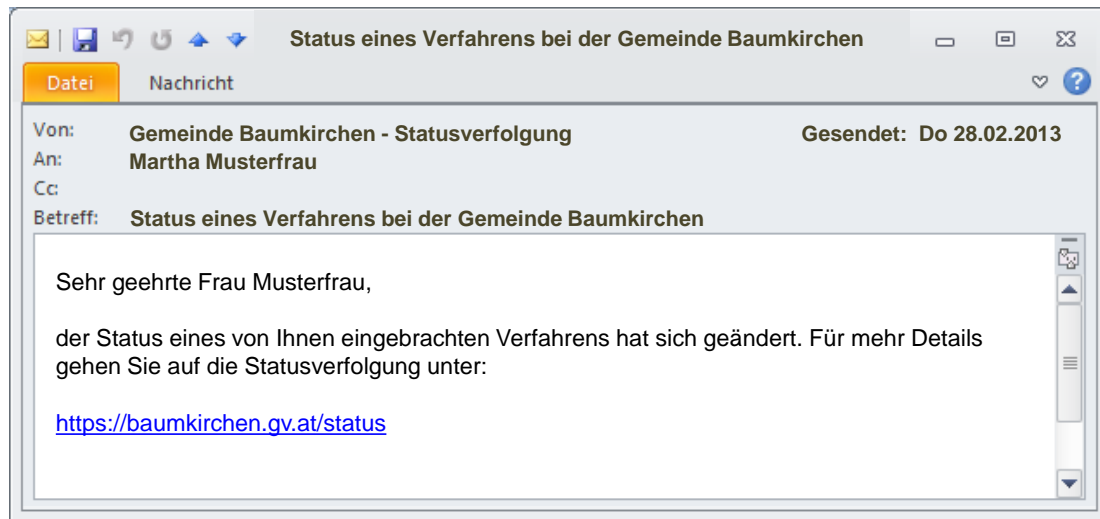
Die Benachrichtigung zur Information über eine Statusänderung eines Verfahrens darf nur den Behördennamen und die generelle Information enthalten, dass sich der Status bei einem Verfahren geändert hat und zusätzlich der Link zum Servicecockpit⁵ (siehe Abbildung 5). Die Benachrichtigung darf beispielsweise den Namen des Verfahrens oder den Status selbst (z.B. „Dokumente nachgebracht“) nicht enthalten.

Wenn die Antragstellerin bzw. der Antragsteller in der Benachrichtigung den Link zum Servicecockpit aufruft, erscheint eine Seite mit der Aufforderung zur Anmeldung mittels Handy-Signatur oder Bürgerkarte. Nur mit dieser Authentifizierung gelangt die Antragstellerin

⁵ Wird eine E-Mail an den Betroffenen verschickt, dass sich eine Änderung eines Status des Verfahrens ergeben hat, so dürfen aus datenschutzrechtlichen Gründen sonst keine weiteren Daten mitübermittelt werden

bzw. der Antragsteller in weiterer Folge zur Übersichtsseite der Verfahren und kann so Detailinformationen zum Verfahren erhalten, bei dem die Statusänderung erfolgt ist.


Abbildung 5 – Beispiel für eine E-Mail Benachrichtigung



Es wird empfohlen, diese Benachrichtigung per E-Mail zu verschicken, da diese auch auf den immer weiter verbreiteten Smartphones empfangen werden können und im Gegensatz zu SMS keine Kosten verursachen.

Die Benutzerinnen und Benutzer von Online-Formularen können selbst entscheiden, ob Sie Benachrichtigen über Statusmeldungen erhalten möchten. Zu diesem Zweck sollte es einen eigenen Block im Formular geben, bei dem man diesen Wunsch auswählen kann, siehe Abbildung 6. Wird in diesem Formular im Rahmen der Abfrage der Kontaktdaten verpflichtend eine E-Mail Adresse abgefragt, wird diese Adresse für die Benachrichtigungen verwendet. Wenn im Antragsformular im Rahmen der Antragsdaten keine E-Mail Adresse abgefragt wird, kann die E-Mail Adresse für Benachrichtigen in diesem Block in einem eigenen Feld abgefragt werden.

Abbildung 6 – Beispiel eines Blocks im E-Formular für die Benachrichtigungen

Information zu Statusänderungen 

Ich möchte über Änderungen des Status in diesem Verfahren per E-Mail informiert werden.

Eine Benachrichtigung darf erst dann gesendet werden, wenn sichergestellt ist, dass diese Information auch im Servicecockpit sichtbar ist, dies ist insbesondere dann relevant wenn die Daten im Servicecockpit nur stündlich oder täglich aktualisiert werden.

2.3. Statusmeldungen

Die Statusmeldungen zu einem Verfahren werden in der Übersichtsseite in der Liste der Verfahren und zusätzlich auch in der Detailseite zu einem Verfahren angezeigt.

Folgende Kriterien zeichnen eine gute Statusmeldung aus:

- Kurz
- Verständlich: Verwendung der Sprache der Antragstellerinnen bzw. Antragsteller (z.B. „Abgefertigt“ oder „Cessiert“ ist nicht als Statusinformation geeignet, besser wäre es hier

„(Verfahrens-)Ergebnis versendet“ und „Verfahren storniert“ oder ähnliches zu verwenden).

- Hilfreich: Es soll eine möglichst nützliche Beschreibung zum Stand des Verfahrens vermittelt werden - und im Bestfall auch einen Eindruck geben, welche Schritte durch die Verwaltungsorganisation noch zu setzen sind bzw. wie lange das Verfahren noch dauern könnte.
- Aussagekräftig: Wer ist als nächstes am Zug bzw. was muss passieren, damit das Verfahren fortschreitet (z.B. die Antragstellerinnen bzw. die Antragsteller müssen Dokumente nachreichen oder die Verwaltungsorganisation wartet auf die Stellungnahme eines Sachverständigen)
- Rechtlich unbedenklich: Es dürfen Information nicht angezeigt werden, welche die Antragstellerin bzw. der Antragsteller nicht oder nicht zu diesem Zeitpunkt bekommen darf. Es darf daher beispielsweise die Information, ob ein Bescheid genehmigt worden ist, erst dann angezeigt werden, wenn dieser nachweislich zugestellt wurde.
- Keine Abbildung interner Verwaltungsabläufe:
 - Statusmeldungen wie „Genehmigung abgelehnt“ oder „Elektronische Ablage“ sollten nicht angezeigt werden.
 - Die Unterscheidung von „Elektronisch übermittelt“ und „In Bearbeitung“ am Anfang von Verfahren erscheint nicht sinnvoll.

Da der Ausgangspunkt für die automatische Erzeugung der Statusmeldungen mehrheitlich ein interner Status in einem Backend-System sein wird, ist es erforderlich, ein Mapping zwischen diesem internen Status des Verfahrens und einer aussagekräftigen Statusmeldung für die Antragstellerin bzw. Antragsteller durchzuführen. So könnte der interne Status „Eingangsstück Unterlagennachreichung“ – gemäß den oben beschriebenen Kriterien - auf eine für die Antragstellerin bzw. den Antragsteller verständliche Statusmeldung „Unterlage nachgereicht“ umgewandelt werden.

Bei bestimmten Änderungen des internen Verfahrensstatus wird die Änderung nicht nach außen d.h. im Servicecockpit kommuniziert. Für das Mapping bedeutet das, dass nicht jeder interne Status eine Entsprechung als Statusmeldung im Servicecockpit hat. Weiters ist es auch möglich, dass zwei interne Status-Alternativen zu einer nach außen sichtbaren Statusmeldung zusammengefasst bzw. gemappt werden, z.B. bei „positiver Bescheid“ oder "negativer Bescheid" im Backend-System wird zu "Bescheid erstellt" im Servicecockpit.

Im Rahmen dieses Mappings können bei Bedarf auch weitere Informationen als „Erläuterungen zu Statusmeldungen“ erzeugt werden: Da knapp formulierte Statusinformationen nicht immer aussagekräftig sein können, gibt es die Möglichkeit, zusätzlich Erläuterungen zu Statusmeldungen im Servicecockpit anzuzeigen. In der Übersichtsseite kann dazu ein Tooltip verwendet werden, der diese Information nur bei Bedarf bei der jeweiligen Zeile anzeigt. In der Detailseite können diese Erläuterungen in einer eigenen Zeile direkt unterhalb der Angabe der Statusinformation angezeigt werden.

Die folgende Liste enthält Statusmeldungen, die wenn möglich, bei der Umsetzung eines Servicecockpits verwendet werden sollten:

- In Bearbeitung
- Unterlage(n) nachreichen
- Unterlage(n) nachgereicht
- Warten auf externes Gutachten

- Bearbeitung abgeschlossen⁶

Es sind optional eine Reihe weiterer Statusmeldungen sinnvoll und zweckmäßig, diese können je nach Verwaltungsbereich (z.B. Gewerbe oder Förderungen) oder auch Behörde (z.B. Bezirksverwaltungsbehörde oder Patentamt) unterschiedlich sein. Es wird angeregt, diese Statusmeldungen im AG-P/S Best-Practice Wiki (PVP-Applikation) zu dokumentieren. Ebenso können in diesem Wiki auch Anregungen zu guten Statusmeldungen eingeholt werden. Die Nutzung dieser Wiki-Plattform kann so zu einer österreichweiten Vereinheitlichung der Statusmeldungen beitragen.

⁶ Dieser Status wird gesetzt, wenn über den Antrag entschieden wurde.

3. Gestaltungsmöglichkeiten

In diesem Abschnitt werden Überlegungen für eine Umsetzung eines Servicecockpits beschrieben. So gibt es aus technischer Sicht grundsätzlich zwei Arten, wie ein lokales Servicecockpit bei einer Behörde aufgebaut werden kann

- Das Servicecockpit kann die notwendigen Verfahrensdaten auf Anforderung von Fachapplikationen und dem ELAK der Behörde „on-the-fly“ abfragen.
- Es kann die schon vorher zusammengeführten und in der eigenen Datenbank („Servicecockpit-Datenbank“) gespeicherten Daten anzeigen.

Ein Servicecockpit, das die Daten direkt aus Backend-Systemen „on-the-fly“ abfragen kann, ist aus folgenden Gründen nicht empfehlenswert:

- Es gibt starke Security-Bedenken bei einer Echtzeit-Übermittlung aus einem Backendsystem wie ELAK an das Servicecockpit, das aus dem Internet erreichbar ist.
- Es gibt Performance-Bedenken, da beispielsweise im Normalfall pro Fachbereich lt. Fachbereichsverordnung eine eigene Anfrage im Backendsystem gestellt werden muss.

Es wird daher im Folgenden jene Lösung weiter betrachtet, bei welcher die notwendigen Verfahrensdaten der eigenen Behörde in der Servicecockpit-Datenbank zwischengespeichert werden. Wenn die Daten im Servicecockpit angezeigt werden sollen, werden diese Daten aus der Servicecockpit-Datenbank geholt und angezeigt.

Jedes lokale Servicecockpit ist somit für sich ein vollwertiges Verfahrencockpit für eigene Verfahren einer Verwaltungsorganisation. Bei einem vernetzten Servicecockpit können zusätzlich auch Daten anderer Behörden angezeigt werden, dazu sind normierte Schnittstellen zu schaffen.

Ein virtuelles Servicecockpit ist ein Sonderfall eines Cockpits, da hier ein großer Teil der Aufgaben (z.B. Authentifizierung und Darstellung der Verfahrensinformationen) von einem anderen Servicecockpit übernommen wird.

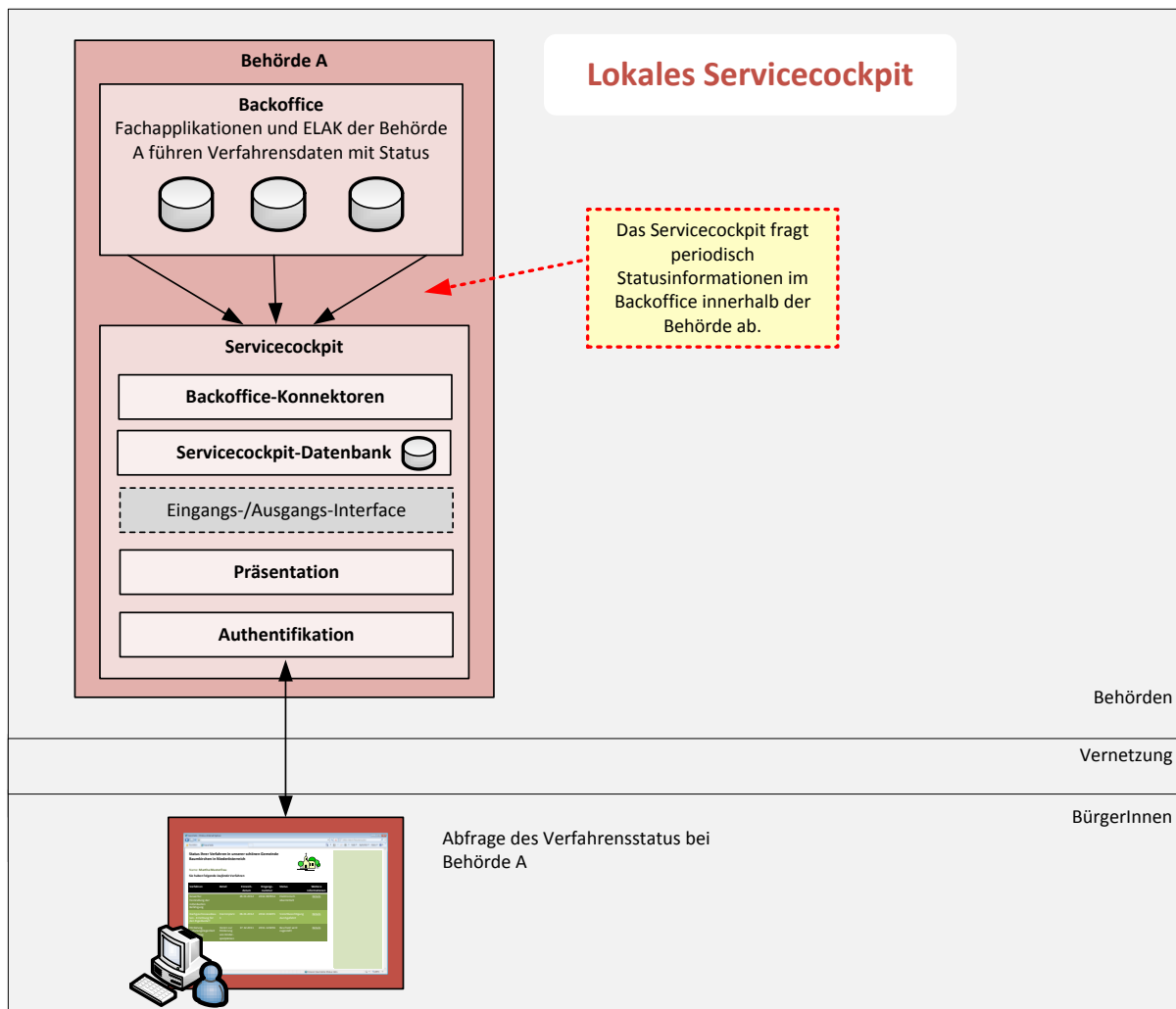
Grundsätzlich wird ein flaches verteiltes System angestrebt, d.h. jedes Portal ist im Gesamtsystem gleichwertig.

3.1. Lokales Servicecockpit

Der Use Case „Lokales Servicecockpit“ beschreibt eine Behörde A, die ein behördeneigenes lokales Servicecockpit betreibt, das ausschließlich Auskunft über die bei dieser Behörde geführten Verfahren zu einer bestimmten Person erteilt.

Eine Vernetzung mit weiteren Servicecockpits ist nicht vorgesehen, ebenso wie die Anlieferung von Verfahrensdaten weiterer Behörden im Sinne der Bereitstellung eines virtuellen Servicecockpit (Details siehe Use Case 3 „Virtuelles Servicecockpit“).

Abbildung 7 - Use Case 1, "Lokales Servicecockpit"



Beschreibung des Prozesses zur Einsicht des persönlichen Verfahrensstatus

- Die Verfahrensdaten sind Bestandteil des Gesamtdatenbestandes eines oder mehrere Backoffice-Systeme der Behörde A (z.B. ELAK oder diverse Fachapplikationen).
- Die zur Übermittlung an das lokale Servicecockpit vorgesehenen Verfahrensdaten werden von den Backoffice-Konnektoren aus dem Datenspeicher der Backoffice-Systeme entnommen.
- Die entnommenen Verfahrensdaten werden zur Übermittlung an das lokale Servicecockpit aufbereitet (Backoffice-Konnektoren):
 - Die Verfahrensdaten werden bereits im Backoffice mit einem Fremd-bPK des gesonderten Verfahrensbereiches „ZP-SC“ versehen, sofern diese nicht ohnehin bereits im Backoffice mit einer entsprechenden Fremd-bPK „ZP-SC“ abgelegt sind. Jedweder sonstiger Personenbezug (Vorname, Nachname, Geburtsdatum) wird entfernt.
Alternativ: die notwendigen Verfahrensdaten werden inkl. Personenbezug (Vorname, Nachname, Geburtsdatum), pro Bereich an das SC übermittelt, das die bPK „ZP-SC“-Ausstattung selbst übernimmt.
Im Rahmen der bPK „ZP-SC“-Ausstattung werden sämtliche persönliche Angaben mit Ausnahme der jeweiligen bPK „ZP-SC“ entfernt. Demnach werden in der Servicecockpit-Datenbank (kurz: SC-Datenbank) ausschließlich die eigentlichen Verfahrensdaten inkl. der zugehörigen bPK „ZP-SC“ abgelegt.

- *Optional*: Die zu übermittelnden Verfahrensdaten werden verschlüsselt⁷
 - Die zu übermittelnden Daten werden auf die Übertragung vorbereitet. Dies kann auf zwei unterschiedliche Arten geschehen:
 - o Die zu übermittelnden Daten werden in eine mit der Servicecockpit-Schnittstellenspezifikation konforme Datenstruktur übergeführt. Zusatzinformationen zu Verfahren können unter Umständen nicht übermittelt werden, sofern diese nicht in der Schnittstellenspezifikation entsprechend berücksichtigt sind.
 - o Die zu übermittelnden Daten werden in einer proprietären Datenstruktur transportiert (z.B. bei behördeninternem Datentransfer).
4. Die aufbereiteten Verfahrensdaten werden an das lokale Servicecockpit übertragen⁸.
 5. Die an das lokale Servicecockpit herangeführten Daten werden auf die interne Ablage vorbereitet:
 - Die ggf. empfangenen Fremd-bPKs werden entschlüsselt.
 - Sind die empfangenen Daten nicht mit entsprechenden Fremd-bPKs versehen, müssen die bPKs des Verfahrensbereiches „ZP-SC“ aus den angelieferten Personendaten erzeugt werden.
 6. Die Verfahrensdaten werden persistent im Datenspeicher des Servicecockpit (der sogenannten Servicecockpit-Datenbank) hinterlegt.
 7. Die Verfahrensdaten stehen den Benutzerinnen und Benutzern nunmehr zur Web-basierten Statusabfrage zur Verfügung.
 8. *Optional*: Benutzerinnen und Benutzer werden über allfällige Statusänderungen in den die jeweilige Person betreffenden Verfahren benachrichtigt.
 9. An der Einsicht ihrer persönlichen Verfahrensdaten interessierte Benutzende verbinden sich über einen Web Browser mit der graphischen Benutzerschnittstelle des lokalen Servicecockpit der Behörde A („Präsentations“-Layer).
 10. Um Einsicht in den Status der bei der Behörde A zur eigenen Person geführten Verwaltungsverfahren zu erlangen, muss diese zunächst gegenüber dem lokalen Servicecockpit ihre Identität nachweisen.
Dieser Identitätsnachweis erfolgt mittels Bürgerkarte („Authentifikations“-Layer).
 11. Nach erfolgreicher Identifikation und Authentifikation der Benutzerin bzw. des Benutzers, werden die zur anfragenden Person in der Servicecockpit-Datenbank geführten Datensätze anhand der bPK des Verfahrensbereiches „ZP-SC“ aus dem Gesamtdatenbestand gefiltert, ggf. entschlüsselt (*optional*) und der Benutzerin bzw. dem Benutzer schließlich zur Anzeige gebracht (Zusammenwirken von „Authentifikations“- , „SC-Datenbank“- und „Präsentations“-Layer).
 12. Die anfragende Person ist nun über den derzeitigen Status ihrer bei Behörde A geführten Verfahren informiert.
Anmerkung: Ein Layer „Eingangs-/Ausgangs-Interface“ wird bei einem lokalen Cockpit nicht zwingend benötigt, dieser ist daher in der Graphik grau dargestellt.

⁷ Eine „end-to-end“-Verschlüsselung der Verfahrensdaten ist aus rechtlicher Sicht nicht erforderlich. Nichtsdestotrotz würde eine Verschlüsselung von Verfahrensinformationen – beispielsweise analog zur derzeitigen Situation im Bereich der elektronischen Zustellung – einen zusätzlichen Beitrag zum Datenschutz bedeuten.

⁸ Für die Übermittlung der Daten muss eine datenschutzrechtliche Grundlage bestehen – das gilt auch für behördeninterne Datenübertragungen.

3.2. Vernetztes Servicecockpit

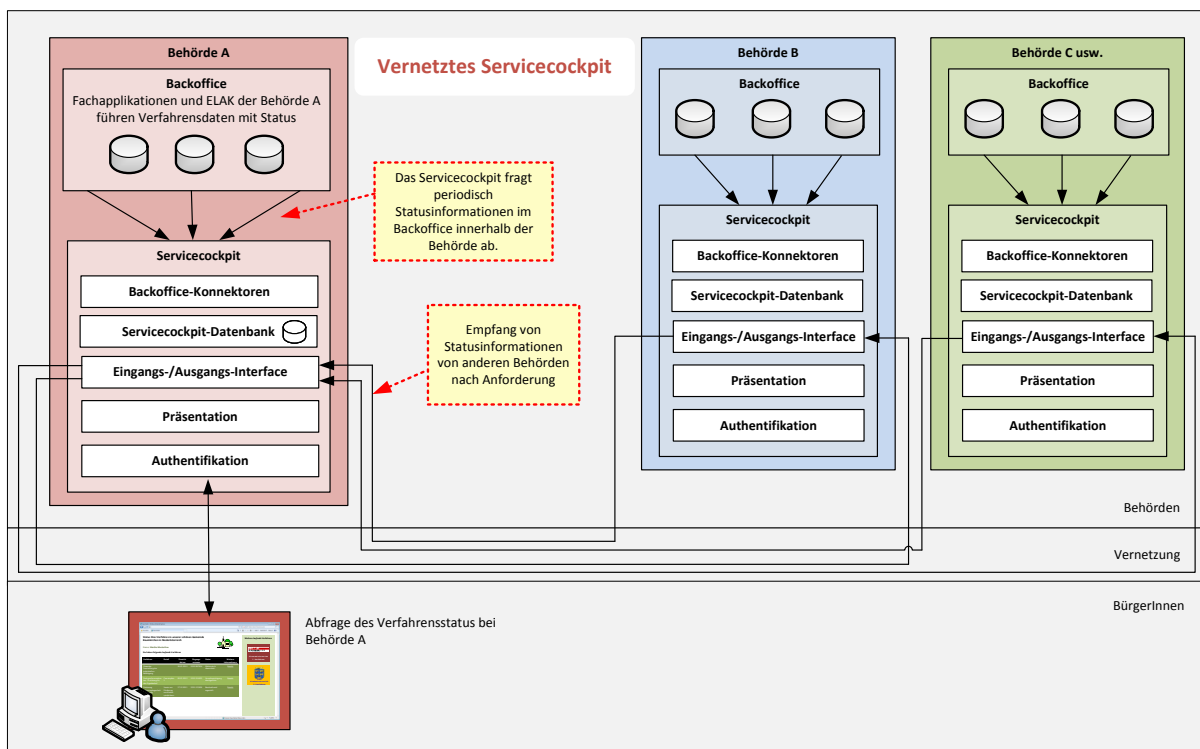
Der Use Case „Vernetztes Servicecockpit“ beschreibt die Behörden A, B und C, die jede für sich ein behördeneigenes Servicecockpit betreiben und dieses mit den entsprechenden Verfahrensdaten versorgen.

Im Gegensatz zu Use Case 1 werden die individuellen Servicecockpits allerdings nicht isoliert voneinander betrieben, sondern sind miteinander vernetzt. D.h., die Servicecockpits tauschen bei Bedarf Verfahrensdaten ihrer Zwischendatenbanken gegenseitig aus.

Grundsätzlich ist eine „on-the-fly“-Abfrage der Datenbestände zwischen den vernetzten Servicecockpits gegenüber einem periodischen Caching vorzuziehen. Der Grund hierfür liegt in der einfacheren Handhabung der Datenbestände.

Die Vernetzung einzelner Servicecockpits erlaubt es Benutzerinnen und Benutzern, an einem der Servicecockpits nicht nur den Verfahrensstatus von Verfahren der jeweiligen Behörde, sondern auch Informationen zu den Verfahren der anderen Behörden abrufen zu können.

Abbildung 8 - Use Case 2, "Vernetztes Servicecockpit"



Beschreibung des Prozesses zur Einsicht des persönlichen Verfahrensstatus in einer vernetzten Servicecockpit-Landschaft

Anmerkung: Die Schritte (1) bis einschließlich (8) entsprechen unverändert jenen aus Use Case 1 und werden daher an dieser Stelle nicht redundant angeführt.

9. Im Anlassfall⁹ werden die in der SC-Datenbank geführten Verfahrensdaten von den Servicecockpits der Behörden B und C aus deren Speicherbereichen entnommen.
10. Die entnommenen Verfahrensdaten werden zur Übermittlung an das anfragende Servicecockpit der Behörde A aufbereitet („Ausgang-Interface“-Layer):
 - Die zu übermittelnden Daten werden in eine mit der Servicecockpit-Schnittstellenspezifikation konforme Datenstruktur übergeführt.¹⁰
11. Die aufbereiteten Verfahrensdaten werden an das anfragende Servicecockpit der Behörde A übertragen.
12. Von anderen Servicecockpits ankommende Verfahrensdaten werden vom Servicecockpit der Behörde A entgegengenommen und den Benutzerinnen und Benutzern gemeinsam mit den in der lokalen SC-Datenbank abgelegten Statusinformationen, ggf. entschlüsselt (optional), in der Überblicksseite angezeigt (Zusammenwirken von „Authentifikations“- , „SC-Datenbank“- und „Präsentations“-Layer).
Die zur anfragenden Person in der lokalen SC-Datenbank der Behörde A geführten Datensätze werden dabei anhand der bPK des Verfahrensbereiches „ZP-SC“ aus dem Gesamtdatenbestand gefiltert.
Anmerkung: Eine dauerhafte Ablage der „fremden“ Verfahrensdaten der Servicecockpits der Behörden B und C in der SC-Datenbank der Behörde A ist nicht vorgesehen (siehe auch Abschnitt „Allgemeine Beschreibung des Use Case“).
13. Die anfragende Person ist nun über den derzeitigen Status ihrer bei den Behörden A, B und C geführten Verfahren informiert.

3.3. Virtuelles Servicecockpit

Der Use Case „Virtuelles Servicecockpit“ ähnelt jenem des vorhergehenden Use Case „Vernetztes Servicecockpit“. Dabei betreibt eine Behörde B kein behördeneigenes Servicecockpit, sondern übermittelt periodisch ihre Verfahrensdaten an das Servicecockpit der Behörde A, wo die Statusinformationen zum Abruf in der SC-Datenbank gespeichert werden.

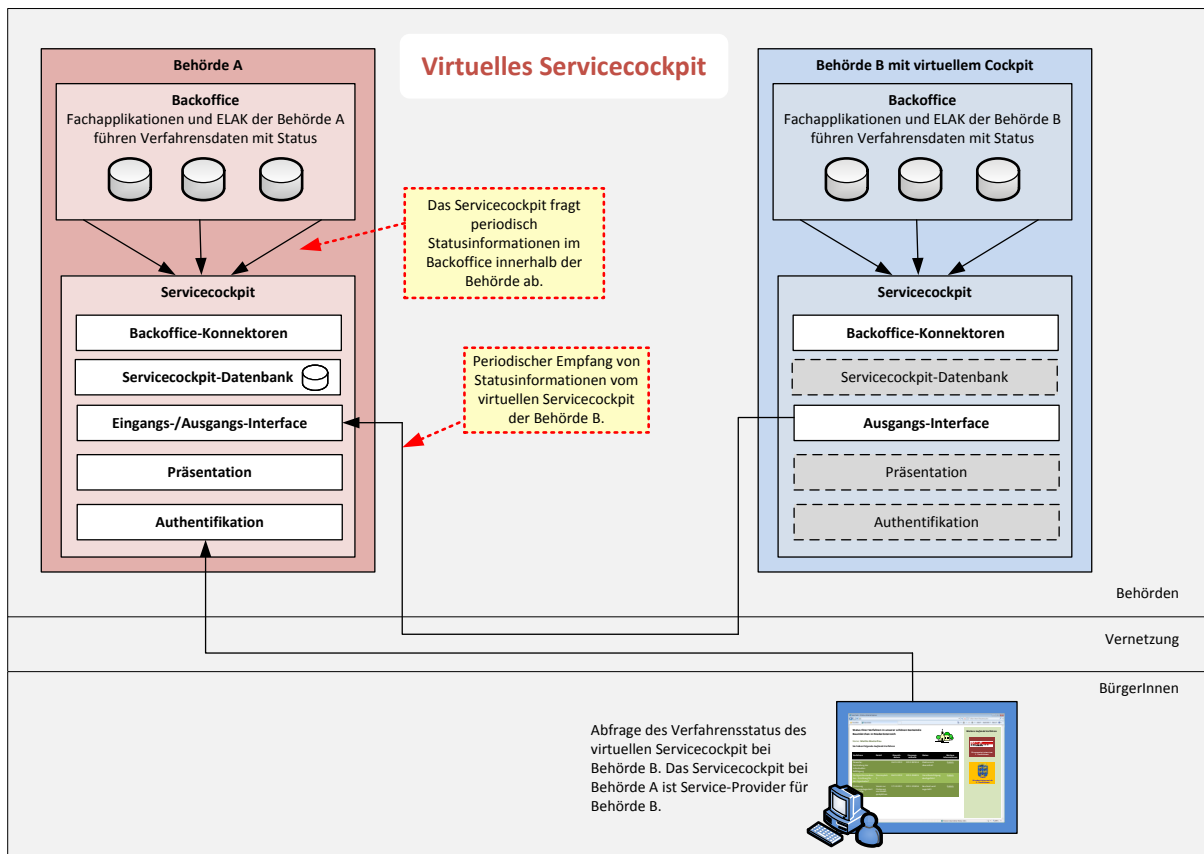
Behörde A betreibt dafür ein Servicecockpit im Sinne des Use Case „Vernetztes Servicecockpit“. Im Gegensatz zu UseCase „Vernetztes-Servicecockpit“ werden die Daten dauerhaft in der „fremden“ Servicecockpit-Datenbank von Behörde A abgelegt.

Benutzerinnen und Benutzer, die sich über den aktuellen Status ihrer bei Behörde B geführten Verfahren informieren wollen, werden auf eine an das Design der Behörde B angepasste Benutzeroberfläche des Servicecockpit der Behörde A weitergeleitet (das virtuelle Servicecockpit der Behörde B). Von dort aus hat die Benutzerin bzw. der Benutzer dann die Möglichkeit, die gewünschten Statusinformationen der Behörde B einzusehen – analog zu den Ausführungen der vorhergehenden Use Cases.

⁹ Ein via Bürgerkarte am Servicecockpit der Behörde A identifizierte und authentifizierte Benutzerin bzw. ein identifizierter und authentifizierter Benutzer fordert eine Auflistung des Status aller derzeit zur eigenen Person geführten Verwaltungsverfahren bei sämtlichen Behörden an.

¹⁰ Wenn in der Übersichtsseite eines Servicecockpit nur die Anzahl der Verfahren angezeigt werden soll (siehe Vorschlag 1, Abschnitt 2.1.1), wird an dieser Stelle nur die Anzahl der Verfahren übermittelt.

Abbildung 9 - Use Case 3, "Virtuelles Servicecockpit"



Beschreibung des Prozesses zur Einsicht des persönlichen Verfahrensstatus in einem virtuellen Servicecockpit

1. Die Verfahrensdaten sind Bestandteil des Gesamtdatenbestandes eines oder mehrere Backoffice-Systeme der Behörde B (z.B. diverse Fachapplikationen).
2. Die gemäß Service-Cockpit-Schnittstellenspezifikation zur Übermittlung an das Servicecockpit der Behörde A vorgesehenen Verfahrensdaten werden aus dem Datenspeicher der Backoffice-Systeme der Behörde B entnommen.
3. Die entnommenen Verfahrensdaten werden zur Übermittlung an das Servicecockpit der Behörde A aufbereitet (Backoffice-Konnektoren):
 - Die Verfahrensdaten werden bereits im Backoffice mit einem Fremd-bPK des gesonderten Verfahrensbereiches „ZP-SC“ versehen, sofern diese nicht ohnehin bereits im Backoffice mit einer entsprechenden Fremd-bPK „ZP-SC“ abgelegt sind. Jedweder sonstiger Personenbezug (Vorname, Nachname, Geburtsdatum) wird entfernt.
Alternativ: die notwendigen Verfahrensdaten werden inkl. Personenbezug (Vorname, Nachname, Geburtsdatum), pro Bereich an das SC übermittelt, das die bPK „ZP-SC“-Ausstattung selbst übernimmt.
Im Rahmen der bPK „ZP-SC“-Ausstattung werden sämtliche persönliche Angaben mit Ausnahme der jeweiligen bPK „ZP-SC“ entfernt. Demnach werden in der Servicecockpit-Datenbank (kurz: SC-Datenbank) ausschließlich die eigentlichen Verfahrensdaten inkl. der zugehörigen bPK „ZP-SC“ abgelegt.

- Optional: Die zu übermittelnden Verfahrensdaten werden verschlüsselt.¹¹
 - Die zu übermittelnden Daten werden in eine mit der Servicecockpit-Schnittstellenspezifikation konforme Datenstruktur übergeführt.¹²
4. Die aufbereiteten Verfahrensdaten werden an das Servicecockpit der Behörde A übertragen¹³.
 5. Die an das Servicecockpit der Behörde A herangeführten Daten werden entgegengenommen und auf die interne Ablage vorbereitet („Eingang-Interface“- und „SC-Datenbank“-Layer):
 - Die ggf. empfangenen Fremd-bPKs werden entschlüsselt.
 - Sind die empfangenen Daten nicht mit entsprechenden Fremd-bPKs versehen, müssen die bPKs des Verfahrensbereiches „ZP-SC“ aus den angelieferten Personendaten erzeugt werden.
 6. Die Verfahrensdaten der Behörde B werden persistent im Datenspeicher des Servicecockpit der Behörde A hinterlegt (SC-Datenbank).
 7. Die Verfahrensdaten der Behörde B stehen den Benutzerinnen und Benutzer nunmehr zur Web-basierten Statusabfrage über das virtuelle Servicecockpit der Behörde B zur Verfügung.
Das virtuelle Servicecockpit der Behörde B ist eine gefilterte Sicht auf den Datenbestand der Servicecockpit-Datenbank der Behörde A, im „look and feel“ der Behörde B. Der Betrieb im eigentlichen Sinn erfolgt demnach durch die Behörde A.
 8. Optional: Benutzende werden über allfällige Statusänderungen in den die jeweilige Person betreffenden Verfahren benachrichtigt. Der Versand dieser Benachrichtigungen erfolgt durch die Behörde A. Dadurch wird eine bestmögliche Entlastung der Behörde B sichergestellt.
 9. An der Einsicht ihrer persönlichen Verfahrensdaten der Behörde B interessierte Benutzerinnen bzw. Benutzer verbinden sich über einen Web Browser mit der graphischen Benutzerschnittstelle des virtuellen Servicecockpit der Behörde B („Präsentations“-Layer).
 10. Die Benutzerin bzw. der Benutzer wird an das Servicecockpit der Behörde A weitergeleitet, dessen Benutzeroberfläche durch die Einbindung grafischer Elemente der Behörde B den Eindruck einer Interaktion mit einem vollwertigen Servicecockpit der Behörde B erweckt.
 11. Um Einsicht in den Status der bei der Behörde B zur eigenen Person geführten Verwaltungsverfahren zu erlangen, muss diese zunächst gegenüber dem Servicecockpit ihre Identität nachweisen.
Dieser Identitätsnachweis erfolgt anhand des Konzeptes Bürgerkarte („Authentifikations“-Layer).
 12. Nach erfolgreicher Identifikation und Authentifikation der Benutzerin bzw. des Benutzers, werden die zur anfragenden Person in der SC-Datenbank geführten Datensätze anhand

¹¹ Eine „end-to-end“-Verschlüsselung der Verfahrensdaten ist aus rechtlicher Sicht nicht zwingend erforderlich. Nichtsdestotrotz würde eine Verschlüsselung von Verfahrensinformationen – beispielsweise analog zur derzeitigen Situation im Bereich der elektronischen Zustellung – einen zusätzlichen Beitrag zum Datenschutz bedeuten.

¹² Im Gegensatz zum vernetzten Servicecockpit ist beim virtuellen Servicecockpit die Verwendung dieser Schnittstelle nicht verpflichtend, wird aber empfohlen.

¹³ Für die Übermittlung der Daten muss eine datenschutzrechtliche Grundlage bestehen – das gilt auch für behördeninterne Datenübertragungen.

der bPK des Verfahrensbereiches „ZP-SC“ sowie deren Herkunft/Quellbehörde aus dem Gesamtdatenbestand gefiltert, ggf. entschlüsselt (optional), und der Benutzerin bzw. dem Benutzer schließlich zur Anzeige gebracht (Zusammenwirken von „Authentifikations“- , „Persistenz“- und „Präsentations“-Layer).

13. Die anfragende Person ist nun über den derzeitigen Status ihrer bei Behörde B geführten Verfahren informiert – ohne dass die Behörde dafür ein vollwertiges, behördeneigenes Servicecockpit betreiben muss.

4. Rechtliche Beurteilung

Aus Sicht der BLSG AG Recht und Sicherheit kann das bereichsspezifische Personenkennzeichen „Sub-bPK SC“, wie im gegenständlichen Dokument vorgesehen, eingesetzt werden.

Die Vollziehung von Verwaltungshandeln hat stets auf einer ausreichenden gesetzlichen Grundlage zu basieren. Es könnte daher im Zusammenhang mit den in Abschnitt 3 beschriebenen Gestaltungsmöglichkeiten fraglich sein, ob die bestehenden rechtlichen Grundlagen ausreichen, um diese Datenströme abzudecken.

Für die Umsetzung unter Verwendung von sogenannten „Zwischendatenbanken“ wird aus Gründen der Rechtssicherheit die Schaffung einer ausdrücklichen gesetzlichen Grundlage angeregt, damit die Zulässigkeit der Übermittlung der Daten an die Zwischendatenbank und die Speicherung in der Zwischendatenbank datenschutzrechtlich außer Streit gestellt wird. Dabei ist es unerheblich wie viele solcher Datenbanken (pro Land oder zentrale) existieren. Eine Umsetzung ohne ausdrückliche gesetzliche Grundlage scheint nur bei einer Architektur unzweifelhaft gegeben, die bei einer Abfrage durch den Betroffenen (Bürgerin oder Bürger) direkt auf die jeweiligen Daten in den Fachapplikationen bzw. Datenbanken dieser zuständigen Behörde zugreift.

Folgende rechtliche Aspekte wurden durch die AG Recht und Sicherheit in diese Beurteilung einbezogen:

4.1. Statusinformationen

Im Sinne der Akteneinsicht gemäß § 17 AVG dürfen den Parteien in ihre Sache betreffenden Akten oder Aktenteile zur Einsicht auch elektronisch in jeder technisch möglichen Form zur Verfügung gestellt werden. Statusinformationen als Teilbereich dürfen daher auch elektronisch zugänglich gemacht werden. Im Servicecockpit bleibt der Umfang der Akteneinsicht auf Statusinformationen beschränkt und erstreckt sich nicht auf weitere Teile einer möglichen Akteneinsicht. Sollten weitere Informationen im Sinne einer Akteneinsicht im Servicecockpit/Datenbank zur Verfügung gestellt werden, so wäre dies als Einzelfallanalyse von der jeweiligen Behörde rechtlich selbst zu beurteilen. Statusinformationen dürfen unverschlüsselt gespeichert werden.

4.2. Datenschutz und Einsatz eines bereichsspezifischen Personenkennzeichen

4.2.1. Einsatz eines bPK-ZP-SC

Jeder Datensatz hat in der Zwischendatenbank das sub-bPK der Datenanwendung Zwischendatenbank (bPK-ZP-SC) zu enthalten. Ein bereits in der E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung (E-Gov-BerAbgrV) bestehendes bPK erscheint aus datenschutzrechtlicher Sicht zu weit gefasst. Bei den sogenannten sub-bPK gemäß § 3 Abs. 3 E-Gov-BerAbgrV handelt es sich um eine weitere Kategorie von Datenanwendungen im Sinne einer Untergliederung bestehender Kategorien. Diese sind nicht als „bereichsübergreifend“ zu verstehen, da diese jeweils eigene Bereiche bilden, die nur für diesen einen Datenzweck bestehen und verwendet werden dürfen und ansonsten nirgends verwendet werden dürfen (z.B. sub-bPK für Transparenzdatenbank, USP etc.). Die Verwendung von solchen Sub-bPK im Zusammenhang mit einer Datenbank des Servicecockpits ist somit zulässig.

„Bereichsübergreifende bPK“ wie bPK-KI sind in der Zwischendatenbank nicht zulässig. Unter „bereichsübergreifende bPK“ sind ausschließlich jene bPK zu verstehen, die im Teil 2

der Anlage der E-Gov-BerAbgrV genannt sind. Dabei handelt es sich um Tätigkeitsbereiche für Dienste die bereichsübergreifend erbracht werden – wie z.B. eben KI, PV oder ZU.

4.2.2. Datenspeicherung in der Zwischendatenbank eines Servicecockpits

Das sub-bPK ZP-SC darf in der Zwischendatenbank unverschlüsselt gespeichert werden, da diese ein eigener Bereich/ eine eigene Datenanwendung darstellt.

Der Personenbezug (Namen) darf in der Zwischendatenbank nicht gespeichert werden und muss daher zuvor „weggeworfen“ werden. Die abrufbaren (und somit gespeicherten) Daten legt die jeweilige Behörde autonom im Rahmen der Akteneinsicht fest. Verfahrensstatus, Einreichdatum, GZ etc. erscheinen daher datenschutzrechtlich unproblematisch.

Ein sub-bPK in der Zwischendatenbank ist für den Auftraggeber als indirekt personenbezogen zu qualifizieren. Nur indirekt personenbezogen sind Daten für einen Auftraggeber, Dienstleister oder Empfänger einer Übermittlung dann, wenn der Personenbezug der Daten derart ist, dass dieser Auftraggeber, Dienstleister oder Übermittlungsempfänger die Identität des Betroffenen mit rechtlich zulässigen Mitteln nicht bestimmen kann (§ 4 Z 1 DSGVO 2000).

4.2.3. Weitere datenschutzrechtliche Aspekte

Eine Zustimmung des Betroffenen zur Datenverwendung ist nicht erforderlich. Entweder es liegen Daten vor, die keiner Zustimmung bedürfen oder es bedarf für das Behördenhandeln sowieso einer gesetzlichen Grundlage (siehe weiter unten). Es besteht auch keine rechtliche Verpflichtung die Betroffenen über eine rechtmäßige Speicherung in der Zwischendatenbank zu informieren.

Sobald eine Datenanwendung nicht einem Standard gem. Standard- und Musterverordnung entspricht bedarf es einer DVR-Meldung durch den Auftraggeber (also nicht eine Behörde für alle) bei der auch das bPK-ZP-SC bekannt gegeben wird.

4.2.4. Gesetzliche Grundlage

Die Verwendung/Speicherung eines bPK oder sub-bPK ist von der grundsätzlichen datenschutzrechtlichen Zulässigkeit einer Datenverarbeitung bzw. Datenübermittlung zu unterscheiden.

Im Übrigen muss für hoheitliches Verwaltungshandeln stets eine gesetzliche Grundlage bestehen. Aus bPK-Sicht ist daher die Speicherung einer unverschlüsselten bPK-ZP-SC in sämtlichen Zwischendatenbank zulässig, da dies ein eigener Bereich ist. Über die Zulässigkeit der Datenübermittlung von beispielsweise nachgeordneten Dienststellen zum Land, sagt dies jedoch per se nichts aus und wäre gesondert zu prüfen.

Soweit eine gesetzliche Grundlage für diese Datenübermittlung nicht durchgehend identifiziert werden kann, wird daher die Schaffung einer ausdrücklichen gesetzlichen Grundlage angeregt.

4.1. Abfrage bei der Stammzahlenregisterbehörde

Gemäß § 5 Abs. 1 bzw. § 6 Abs. 1 Stammzahlenregisterbehördenverordnung 2009 darf ein Auftraggeber des öffentlichen Bereichs bPK von der Stammzahlenregisterbehörde anfordern. Für die Funktion „Servicecockpit-Adapter“ ist daher der jeweilige Auftraggeber dazu berechtigt.

4.2. Schlussfolgerungen

- Die Speicherung des unverschlüsselten bPK-ZP-SC in einer Zwischendatenbank ist rechtlich gestattet.
- Eine unverschlüsselte Speicherung weiterer Daten wie Verfahrensname etc. kann pauschal nicht beurteilt werden und ist daher im Einzelfall zu prüfen.
- Beim lokalen Cockpit kann es innerhalb einer einzigen Behördenorganisation unterschiedliche Bereiche geben. Es bedarf daher jedenfalls einer Prüfung, ob es für die Zusammenführung der Daten aus unterschiedlichen Bereichen einer einzigen Behördenorganisationseinheit eine datenschutzrechtliche respektive gesetzliche Grundlage gibt.
- Die Anregung der AG Recht und Sicherheit zur Prüfung einer gesetzlichen Grundlage trifft daher sowohl die „lokale“ als auch die „vernetzte“ Servicecockpit-Variante.

A. Anhang - Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Beispiel einer Übersichtsseite eines lokalen Cockpits	9
Abbildung 2 – Übersichtsseite mit Anzeige der Anzahl von Verfahren anderer Behörden	11
Abbildung 3 – Beispiel zur Anzeige aller Verfahren in einer gemeinsamen Liste	12
Abbildung 4 – Beispiel einer Detailseite.....	12
Abbildung 5 – Beispiel für eine E-Mail Benachrichtigung.....	14
Abbildung 6 – Beispiel eines Blocks im E-Formular für die Benachrichtigungen.....	14
Abbildung 7 - Use Case 1, "Lokales Servicecockpit"	18
Abbildung 8 - Use Case 2, "Vernetztes Servicecockpit"	20
Abbildung 9 - Use Case 3, "Virtuelles Servicecockpit"	22

B. Anhang - Änderungsprotokoll

Version 1.0

Datum: 11.04.2013

Autor: Kainz, Wagner-Leimbach

Änderungen

Erstellung der ersten Gesamtversion des Dokuments.