

Forcierung der elektronischen Zustellung		White Paper	
		Projektgruppe HERMES	
		Ergebnis der PG	
Kurzbeschreibung	Ziel der Projektgruppe HERMES ist es, Maßnahmen zu erarbeiten, die die elektronische Zustellung stärker forcieren und damit ein größeres Potential an Zustellungen und Empfängern zu erreichen. Dabei sollen sowohl die rechtlichen, organisatorischen und die technischen Aspekte beleuchtet werden. Als Ergebnis liegen Empfehlungen für die Umsetzung kurz- mittel- und langfristiger Maßnahmen vor.		
AutorInnen:	Peter Reichstädter (Bundeskanzleramt) Bernhard Karning (Bundeskanzleramt) Gerhard Hartmann (Stadt Wien) Robert Hammer (Land Steiermark)	Projektteam / Arbeitsgruppe Arbeitsgruppe HERMES	
Beiträge von:	Franz Grandits, Herbert Hüttenbrenner (Land Steiermark); Matthias Winkler (Land Tirol); Robin Heilig, Brigitte Lutz, Manuel Penz (Stadt Wien); Josef Schnürer (Land Niederösterreich); Mario Klier (Oberösterreich); Josef Lindermayr (Voralberg); Gerhard Laga (Wirtschaftskammer); Ronald Sallmann (Österreichischer Städtebund); Christian Schuller (HV); Arne Tauber (EGIZ); Nicolas Knotzer (BMF); Roland Ledinger, Gerhard Schwarz (Bundeskanzleramt); ...		

Inhaltsverzeichnis

(1) MOTIVATION UND VORGEHENSWEISE	4
(1.1) EINFACHERE ALTERNATIVE	5
(1.2) RECHTLICHE GRUNDLAGEN	5
(2) MANAGEMENT SUMMARY	6
(3) BEGRIFFSBESTIMMUNGEN	7
(4) ELEKTRONISCHE ZUSTELLUNG	8
(4.1) VORAVISO	8
(4.2) VEREINFACHUNG DER REGISTRIERUNG	9
(4.2.1) REGISTRIERUNG ÜBER IDENTITÄTS-PROVIDER FINANZONLINE, USP, BANKEN,	9
(4.2.2) SINGLE-SIGN-ON ÜBER WEITERE PORTALE (HELP.GV.AT, SOZIALVERSICHERUNG.AT, ...)	11
(4.2.3) FORMULAR-STYLEGUIDE ERMÖGLICHT HINWEIS ZUR REGISTRIERUNG EZUSTELLUNG.	11
(4.2.4) KOMPLEXITÄT DER ZUSTELLSYSTEME	12
(4.3) ABHOLUNG	14
(4.3.1) VEREINFACHTER ZUGANG ZUR ABHOLUNG/VERSENDUNG VON DOKUMENTEN VOM ZUSTELLDIENST	14
(4.3.2) SMARTPHONE/TABLET APPLIKATION FÜR DEN ZUGANG ZUM ZUSTELLDIENST	15
(4.3.3) RECHT DES BÜRGERERS AUF ELEKTRONISCHE ZUSTELLUNG	16
(4.3.4) EZUSTELLUNG FÖRDERN DURCH GEBÜHRENTFALL (FÜR BÜRGERINNEN, UNTERNEHMEN)	17
(4.3.5) ANTWORT IM ZUSTELLSYSTEM (METADATEN INTEGRIEREN) VS. DATEN AN BEHÖRDEN MITTELS FORMULAR	18
(4.3.6) HINWEIS AM ‚GELBEN ZETTEL‘ AUF ELEKTRONISCHE ZUSTELLUNG (ZUSTELLFORMULAR VO) – BEI HYBRIDEN RS AUFS DOKUMENT)	18
(4.4) SEITE DER VERSENDENDEN STELLEN	20
(4.4.1) VERPFLICHTUNG VON BEHÖRDEN ZUR TEILNAHME AN EZUSTELLUNG (AKTIV/PASSIV):	20
(5) ELEKTRONISCHE ZUSENDUNG DURCH ‚EMAIL MIT LINK‘	21
(5.1) AUFWERTEN VON E-MAIL / VERWENDUNG ALS NACHWEISLICHE ZUSTELLUNG → SIEHE ?!..	21
(5.2) VERWENDUNG EINER E-MAIL ADRESSE IM ANGEGEBENEN VERFAHREN AUCH IN WEITEREN VERFAHREN (MÖGLICHKEIT ZUR BEKANNTGABE EINER VERFAHRENSÜBERGREIFEND NUTZBAREN E-MAIL-ADRESSE)	22
(5.3) ‚ÖFFENTLICHES‘ VERZEICHNIS WO ALLE NACHSCHAUEN KÖNNEN WER ELEKTRONISCH ERREICHBAR UND MIT WELCHER QUALITÄT ZUGESTELLT WERDEN KANN.	23
(6) ERV KOPPELUNG	24
(6.1) KOPPELUNG ERV – ZUSTELLUNGSDIENST OHNE BÜRGERKARTE	25
(6.2) ‚ADRESSEN‘-VERZEICHNIS BEREITSTELLEN:	27
(6.3) ERV KOPPELUNG VERPFLICHTEND BZW. AUF OPTOUT STELLEN (INKLUSIVE RÜCKANTWORT AN DIE BEHÖRDE)	27
(6.4) UMGESETZTE ERV-KOPPELUNGSSCHRITTE BEGLEITEN	28
(7) MARKETING	30
(7.1) SCHRIFTLICHER HINWEIS AN EMPFÄNGERIN BEI KONVENTIONELLER ZUSTELLUNG MIT HINWEIS AUF ELEKTRONISCHE ZUSTELLUNGSMÖGLICHKEIT (BZW. ZUMINDEST AUFDRUCK DER INFORMATION AM PAPIER)	30
(7.2) MEHRWERT-SERVICES EVALUIEREN UND UMSETZEN / INTEGRIEREN	30

(7.3) ANMELDUNGS-QUOTE AM ZUSTELLDIENST HEBEN DURCH ZIELGRUPPENSPEZIFISCHE MAßNAHMEN HEBEN	31
• Mit Schulen Unterlagen/UseCases duale Zustellung forcieren (+Handy- Signatur) -> eduGov /eGov4US.....	31
• Universitäten: bei der Inskription	32
• Stellung: im Zuge der Stellung.....	32
• Lokale Initiativen.....	32
• Kampagne (wie z.B. SmartCity, ...) etablieren bzw. in Roadshows in Österreich einphasen und auch in Massen-Aussendung zukünftig vorsehen ...	32
(8) ANHANG: PROZESSE DUALE ZUSTELLUNG (AUSZUG)	33

DRAFT Abschlussbericht der Arbeitsgruppe HERMES

(1) Motivation und Vorgehensweise

Die Verbreitung der elektronischen Zustellung erfolgt nicht im vorgesehenen Ausmaß.

Dies ist durch organisatorische, rechtliche und technische Rahmenbedingungen begründet. Daher wurden diese Rahmenbedingungen durch die Projektgruppe kritisch betrachtet und nach möglichen Optimierungspotentialen gesucht. Dabei sollte die Diskussion auf den bestehenden Erfahrungen aufbauen.

Ziel der Projektgruppe HERMES ist es, Maßnahmen zu erarbeiten, die die elektronische Zustellung stärker forcieren und damit ein größeres Potential an versendenden Stellen und Empfängern¹ zu erreichen. Dabei werden jeweils die rechtlichen, organisatorischen und die technischen Aspekte beleuchtet.

Die bestehenden Grundsätze der Freiwilligkeit, Zustimmung und Wahlfreiheit der Nutzung von elektronischen Zustelldiensten und anderen elektronischen Empfangsmöglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger sollen dabei bewahrt werden.

Dazu der Auszug aus dem Projektauftrag:

Projektziele:

Ziel der AG sollte es sein, die Zustellung stärker zu forcieren und damit ein größeres Potential an Zustellern und Empfängern zu erreichen. Zur Diskussion stehen neben organisatorischen und technischen Fragen auch die rechtlichen Grundlagen bzw. auch die daraus resultierenden Unterschiede, die sich bei der Zustellung im Bereich der Justiz, der Finanz und nach AVG ergeben. Diskutiert werden soll auch, inwiefern ein Aufschnüren der bestehenden Regelungen kontraproduktiv für die in Umsetzung befindlichen Maßnahmen zur dualen Zustellung wäre.

Abgrenzung der rechtlichen Rahmenbedingungen

- Durchsicht der bestehenden gesetzlichen Rahmenbedingungen
- Überarbeiten der bestehenden Konventionen anhand der obigen Vorschläge
- Erarbeitung von Positionen für rechtliche Rahmenbedingungen als Enabler/Driver

Organisatorische Verbesserungen

- Erarbeitung der Output-Struktur Prozesse für bestehende Applikationen
- Kopplung mit externen Zustellsystemen (Österreich, EU, ...)
- Vereinheitlichung bzw. Vereinfachung, Adressierung
- Forcierung Synergien mit Privatzustellung bzw. nicht-nachweislichen Technologien (E-Mail)
- Rückverkehr an Behörden
- „PR-Maßnahmen“ zur Motivation sich bei elektronischen Zustelldiensten zu registrieren bzw. im ERV zu koppeln
- Zielgruppengerechte Maßnahmen (wie z.B. „Wien stellt e zu)
- Einbeziehen der Anbieter (meinbrief.at, Postserver, Zustelldienst vom BRZ, ERV, Postmanager, ...) zur Verbreiterung der elektronischen Zustellung

Berücksichtigung neuer Technologien

- Integrationsvereinfachung

¹ Die in diesem Beitrag verwendeten Personenbegriffe wie z.B. „Empfänger“ beziehen sich gleichermaßen auf weibliche und männliche Personen bzw. steht Empfänger für Kunde, Bürger, ...

- Alternative Transporttechnologien
- Erhöhung Usability

Nicht-Projektziele:

keine konkrete, generische (neue) Schnittstelle

Bestehende Modelle & Architekturen nicht neu zu gestalten, sondern im Sinne der Weiterentwicklung nach diesem Prinzip vereinfachen bzw. zusammen wachsen zu lassen (Abgehen von bestehenden E-Government Architekturen bzw. -elementen)

(1.1) Einfachere Alternative

Während E-Mail inzwischen „das“ Kommunikationsmedium, sowohl im geschäftlichen wie auch im kommerziellen Bereich geworden ist, weist der behördliche Zustelldienst eine äußerst geringe Akzeptanz auf. Nachweisliche Zustellungen in Papierform sind aber sowohl für die Verwaltung (hohe Kosten) als auch für Bürgerinnen und Bürger (Gang zur Post) unnötig aufwändig.

Eine Analyse in der steirischen Landesverwaltung hat ergeben, dass etwa 50% der Bürgerinnen und Bürger beim Antrag eine E-Mail-Adresse angeben. Die Akzeptanz des behördlichen Zustellsystems liegt derzeit bei etwa 2 Promille.

Das gesamte Sendungsaufkommen der österreichischen Verwaltung beträgt rund 115 Millionen Sendungen pro Jahr. Lediglich 15 Millionen Sendungen (ca. 13%) sind RSA/RsB und die Tendenz ist fallend.²

Der Lösungsansatz der nachweislichen elektronischen Zustellung ist also zu überdenken und neu zu gestalten, um die Akzeptanz drastisch zu erhöhen.

Mit der „nachweisbaren Zusendung mit E-Mail-Benachrichtigung“ könnte in einer 2-Phasen – Strategie ein einfacher und bequemer Zugang zum Empfang von Zusendungen der Behörden gegeben werden. In einem weiteren Schritt wird auf das elektronische Zustellpostfach hingewiesen, das die Voraussetzung für nachweislich zuzustellende behördliche Sendungen ist.

(1.2) Rechtliche Grundlagen

Zur Diskussion standen auch die rechtlichen Grundlagen bzw. auch die daraus resultierenden Unterschiede, die sich bei der Zustellung im Bereich der Justiz, der Finanz und nach AVG ergeben.

Diskutiert wurde auch, inwiefern ein Aufschneiden der bestehenden Regelungen kontraproduktiv für die in Umsetzung befindlichen Maßnahmen zur dualen Zustellung wäre.

Abgrenzung der rechtlichen Rahmenbedingungen

- Durchsicht der bestehenden gesetzlichen Rahmenbedingungen
- Überarbeiten der bestehenden Konventionen anhand der obigen Vorschläge
- Erarbeitung von Positionen für rechtliche Rahmenbedingungen als Enabler/Driver

² Aus: HPC Dual: RegMail Versand in Gemeinden, 2014

(2) Management Summary

Die Spezifikation der Dualen Zustellung bzw. Dualen Zustellweiche stellt den bestehenden Ausgangspunkt zur Erlangung durchgängiger elektronischer Prozesse dar. Dabei ist das Potential erkannt worden, dass die Registrierungsquoten bei der elektronischen Zustellung und damit der durchgängigen elektronischen Variante durch die Einbindung einer Schnittstelle(nweiche) vom Zeitpunkt der Registrierung bei der elektronischen Zustellung entkoppelt werden kann. Mit dem vorliegenden Dokument wurde dem Umstand Rechnung getragen, dass sich die Quote der Registrierungen bei einem beliebigen elektronischen Zustelldienst in bestimmten Zielgruppen nicht proportional zu den potentiellen Zugangsvoraussetzungen (Handy-Signatur, Bürgerkarte) entwickelt. Das Dokument zeigt diese Potentiale auf und zugleich, dass sich die aufgezeigten Möglichkeiten ins bestehende System (Zustelldienst, Handy-Signatur, etc.) relativ gut integrieren lassen – vor allem in Bezug auf die ‚bestehende‘ Elektronische Zustellung, der Möglichkeit durch Vereinfachungen die **Registrierungsquote** zu heben bzw. die **Koppelung der Systeme ERV und ‚Duale Zustellung‘** sowie durch entsprechende **Marketing-/Kommunikations bzw. Fördermaßnahmen**. Folgende zwei Use Cases werden unterschieden:

- Bürger ohne Zustelldienst (keine Handy-Signatur oder Bürgerkarte)
- Bürger bei Zustelldienst bereits registriert (Handy-Signatur oder Bürgerkarte)

Bei ‚Bürger bei Zustelldienst bereits registriert‘ erhält der Benutzer eine Verständigung des Einganges eines neuen Zustellstücks per eMail und muss durch ein separates Anmelden am Zustelldienst dieses gesondert abgeholt werden. Dieser Umstand ist ein Mehraufwand für den Benutzer, der die Akzeptanz des Zustelldienstes mindern könnte – mgl. Szenarien zur Lösung diese Potential werden aufgezeigt (SSO, ...).

Der andere Use-Case ‚Bürger ohne Zustelldienst‘ bzw. keine Handy-Signatur oder Bürgerkarte – bedeutet, dass der Bürger bis jetzt noch gar keine elektronische Zustellung erhalten hat und daher entsprechend motiviert werden soll elektronisch erreichbar zu sein.

Das Dokument beinhaltet jeweils die **rechtliche, technische** bzw. **organisatorische** Dimension der vorgeschlagenen **Maßnahme** und stellt auch eine Initial-Bewertung am Ende der Maßnahme für eine mögliche Priorisierung und Festlegung der weiteren Vorgehensweise bereit.

Die Umsetzung müsste gesondert organisatorisch als Projekt aufgesetzt bzw. in bestehende Arbeitsgruppen (AG-ZUSE, AG-II, AG-RS, ...) integriert werden.

(3) Begriffsbestimmungen

Elektronische Zustellung nach ZustG: die elektronische Zustellung von Behördendokumenten (z.B. RSa- und RSb-Briefe) über einen Zustelldienst, bei dem die Empfängerin bzw. der Empfänger angemeldet ist. Die Dokumente können orts- und zeitunabhängig elektronisch abgeholt werden. Auch ins Ausland kann elektronisch zugestellt werden, sofern die Empfängerin bzw. der Empfänger bei einem österreichischen Zustelldienst registriert ist.

Duale Zustellung: eine Form der Zustellung, bei der in jedem einzelnen Fall vor der Papierzustellung geprüft wird, ob eine elektronische Zustellung möglich ist. Nur wenn diese nicht möglich ist, wird in Papierform zugestellt.

Poststücke: alle Sendungen (z.B. Schriftstücke, Pläne, Fotos, Filme, Urkunden, Prospekte, Zeitschriften) sowohl in elektronischer als auch in physischer Form.

Geschäftsstücke: Poststücke, welche aufgrund ihres Inhaltes einer Erledigung bedürfen, Aktenvermerke (u.a. über telefonisch vorgebrachte Anbringen), Niederschriften (über persönlich vorgebrachte Anbringen), interne Stücke sowie Ausgangsstücke.

Metadaten: Informationen, die einen Akt oder ein Geschäftsstück mit ihrem Inhalt, ihrer Entstehung, ihrer Bearbeitung und ihrem Zweck (Ergebnis) eindeutig und nachvollziehbar beschreiben.

Amtssignatur: die elektronische Unterschrift der Behörde, mit welcher ein Dokument dieser eindeutig zugeordnet werden kann. Sie ersetzt auf Ausfertigungen die eigenhändige Unterschrift der bzw. des Genehmigenden bzw. die Beglaubigung der Kanzlei.

Zustelldienst: elektronischer Zustelldienst gem. ZustG.

Dieses Dokument verwendet die Schlüsselwörter MUSS, DARF NICHT, ERFORDERLICH, SOLLTE, SOLLTE NICHT, EMPFOHLEN, DARF und OPTIONAL zur Kategorisierung der Anforderungen. Diese Schlüsselwörter sind analog zu ihren englischsprachigen Entsprechungen MUST, MUST NOT, REQUIRED, SHOULD, SHOULD NOT, RECOMMENDED, MAY und OPTIONAL zu handhaben, deren Interpretation in [KEYWORDS³] festgelegt ist.

³ Bradner, S.: RFC 2119: Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels. IETF Request For Comment, März 1997.
Abgerufen aus dem World Wide Web am 20.09.2007 unter <http://www.ietf.org/rfc/rfc2119.txt>

(4) Elektronische Zustellung

Derzeit ist der Besitz einer Bürgerkarte-Funktionalität (z.B. eCard bzw. Handy-Signatur) Voraussetzung für die Registrierung und Nutzung eines Zustelldienstes gem. ZustG.. Die Zuwachsraten bei den aktivierten ‚Bürgerkarten‘ (inkl. Handy-Signatur) sind stetig steigend allerdings sind die Registrierungen bei den (elektronischen) Zustelldiensten nicht im selben Ausmaß gegeben.

Die Hürde für den Registrierungsvorgang per Bürgerkartenfunktionalität soll gesenkt werden bzw. die Motivation, sich zu registrieren, gesteigert werden.

(4.1) Voravis

Untersuchungen zeigen⁴, dass 98% der elektronischen Zustellungen innerhalb von 24 Stunden abgeholt werden.

Lösungsansatz:

Es wird daher vorgeschlagen, dass vor einer nachweislichen Zustellung in Papierform ein Zeitraum von 2 Tagen eingeräumt wird, um eine Anmeldung am Zustellsystem zu ermöglichen, wenn eine E-Mail-Adresse bekanntgegeben wurde. Der Adressatin bzw. dem Adressaten wird per E-Mail mitgeteilt, was zu tun ist, um eine elektronische Zustellung zu ermöglichen.

Es gäbe somit eine Möglichkeit, eine nachweisliche Zustellung elektronisch abzuholen, obwohl die Adressatin bzw. der Adressat noch nicht am Zustellsystem angemeldet ist. Wenn im Verfahren eine E-Mail-Adresse bekanntgegeben wurde, soll mit einer Frist von 2 Tagen die Möglichkeit eingeräumt werden, eine nachweisliche Zustellung über einen Zustelldienst zu erhalten.

▪ **Rechtlich**

Für die mehrfache Zustellkopfabfrage (§34 (1) ZustG) sowie die 2 Tages-Frist im Rahmen der Zustellverfügung (§5 ZustG) im hoheitlichen Bereich wäre allenfalls das Zustellgesetz (ZustG) anzupassen.

▪ **Technisch**

Sofern eine E-Mail-Adresse bekannt ist, kann der Hinweis auf eine anstehende nachweisliche Zustellung per E-Mail gesendet werden. Ergänzend dazu wäre eine Vereinfachung der Registrierung am Zustellsystem hilfreich. Technisch müsste auch ein Parameter aus dem Backoffice mitgebar sein und in der ‚Dualen Zustellweiche‘ ausgewertet bzw. umgesetzt werden oder organisatorisch gelöst werden - standardmäßig ist Aviso vorgesehen, d.h. ‚Frist-Zustellungen‘ müssten ‚aussortiert/lokal gedruckt/... werden‘).

Umsetzung als zusätzlicher Parameter beim dualen Zustellsystem (s.u.).

▪ **Organisatorisch**

Jedenfalls ist aber vorab von der Sachbearbeiterin bzw. vom Sachbearbeiter zu prüfen, ob im konkreten Fall für die Behörde eine allfällige Entscheidungs- oder Verjährungsfrist (z.B. im

⁴ Statistik 2013 des Landes Steiermark

Verwaltungsstrafverfahren) noch weitere 2 Tage offen ist, da ansonsten die Zustellung jedenfalls (eben auch in Papier) durchzuführen wäre. Dieser Vorgang wäre organisatorisch einzuplanen bzw. bei einem dualen Zustellsystem als Parameter zu übergeben.

Voravisos könnte z.B. auf www.zustellung.gv.at hinweisen und dort die Auswahl bzw. Vorteile nochmals detailliert dargestellt werden (inklusive Anleitung).

▪ **Beurteilung**

Mittelfristige Maßnahme (auf Grund der dafür durchzuführenden gesetzlichen Anpassungen bzw. auch technischen & organisatorischen Punkte). Zu überlegen wäre, ob es nicht bei der Antragsstellung schon zusätzlich ein solches Aviso geben könnte.

Die Maßnahme sollte nach einer ‚gewissen‘ Durchdringung‘ wieder evaluiert werden.

(4.2) Vereinfachung der Registrierung

Folgende Lösungsansätze werden für die Erreichung der Ziele im Bereich „Registrierung“ vorgeschlagen:

(4.2.1) Registrierung über Identitätsprovider FinanzOnline, USP, Banken, ...

Zusätzlich zur Registrierung über die Bürgerkarte soll eine Registrierung am Zustelldienst gem. ZustG über einen Identitätsprovider ermöglicht werden (FinanzOnline-Kennung für natürliche Personen bzw. USP-Konto für nicht natürliche Personen) Die Voraussetzung für die Registrierung ist eine valide Zustell-bPK bilden zu können. Für nicht natürliche Personen kann alternativ zur Zustellvollmacht auch die Rollen / Rechtevergabe (Vollmachts- und Vertretungsverhältnisse) im USP verwendet werden (Administration des Firmenpostfachs durch USP-Unternehmensadministrator).

Die Qualität der Registrierung bestimmt auch die Qualität der abholbaren Zustellstücke.

▪ **Rechtlich**

Es sollte geprüft werden, ob die Verwendung der Finanz-Online-Kennung für den Zugang zu einem elektronischen Zustelldienst genutzt werden kann.

Ergebnis: Dazu wäre eine Änderung des Zustellgesetzes notwendig. § 33 Abs. 1 ZuStG setzt die Anmeldung mit Bürgerkarte beim Zustelldienst voraus. Soll davon abgewichen werden, so muss die weitere Identität eine geprüfte sein (USP-Kennung wäre zu prüfen). Die FinanzOnline-Kennung ist derzeit rechtlich nur für FinanzOnline zulässig (Abänderung der FON Nutzungsbedingungen).

▪ **Organisatorisch**

Es müsste eine ‚Identitätsprovider‘-Schnittstelle zwischen dem geprüften ‚Identitätsprovider‘ und den Zustelldiensten geschaffen werden. Zu beachten ist, dass diese Schnittstelle derzeit nur eine ‚Einfaktor‘ Registrierungs-funktionalität darstellt. Ein mögliches Szenario zur Lösung dieses Potentials wäre die Funktion ‚Handy-Signatur Aktivierung‘ zu ‚Handy-Signatur und Zustellpostfach Aktivierung‘ zu erweitern (inklusive der zu treffenden Vorauswahl eines Zustelldienstes).

- **Technisch**

Für die Registrierung aus einem ‚Identitätsprovider‘-Kanal müssten noch die Erfordernisse der Registrierungs-Prozesse detailliert werden (Ablage der signierten Registrierungsinhalte, Zustell-bPK, ...).

- **Beurteilung**

Mittel- bis langfristige Maßnahme (auf Grund der dafür durchzuführenden gesetzlichen, organisatorischen und technischen Anpassungen).

(4.2.2) Single-Sign-On über weitere Portale (help.gv.at, sozialversicherung.at, ...)

Der Zugang über andere Portale zu einem Zustelldienst soll im Sinne eines IdentityProvidings möglich sein. Eventuell können dazu auch „private“ Portale mit hinreichender Personenidentifizierung (z.B. Banken) dienen.

Dabei ist aber die Information der Qualität unbedingt mitzusenden (Anmeldung mittels Bürgerkarte/Handy-Signatur), um dann eine Sicherstellung des Zugangs zum Zustelldienst zu gewährleisten. Die Lösung sollte so ausgestaltet sein, dass dies in jedem Portal integrierbar ist und so z.B. von FinanzOnline, help.gv.at oder einem Portal der Länder und Gemeinden der Zustelldienst im Sinne eines Single-Sign-On aufgerufen werden kann. Eine Weiterleitung an den Zustelldienst erfolgt unter Berücksichtigung der Anmeldequalität.

▪ Rechtlich

Es sollte geprüft werden, ob die Verwendung der Daten der Identitätsprovider (z.B. der Finanz-Online-Kennung, ...) für den Zugang zu einem elektronischen Zustelldienst genutzt werden kann.

Ergebnis: Dazu wäre eine Änderung des Zustellgesetzes notwendig. § 33 Abs. 1 ZuStG setzt die Anmeldung mit Bürgerkarte beim Zustelldienst voraus. Soll davon abgewichen werden, so muss die weitere Identität eine geprüfte sein. Dies ist auch auf die geforderte Übernahmebestätigung der im Postfach befindlichen Zustellstücke anzuwenden. Eine Möglichkeit wäre die Unterscheidung von Zustellklassen (nicht nachweislich, ... bis hin zu RSa).

▪ Organisatorisch

Generell führt dieser Vorschlag zur Aufweichung der Bürgerkartenstrategie und Abschwächung des Sicherheitsstandards da hier Username / Passwort zur Anwendung kommen und keine 2-Komponenten-Verfahren.

▪ Technisch

Für die Abholung aus einem ‚Identitätsprovider‘-Kanal (SSO) müssten noch die Erfordernisse der Abholungs-Prozesse detailliert werden (Ablage der signierten Übernahmeinhalte, ...) - die Lösung sollte so ausgestaltet sein, dass dies in jedem Portal integrierbar ist.

▪ Beurteilung

Mittel- bis langfristige Maßnahme (auf Grund der dafür durchzuführenden gesetzlichen, organisatorischen und technischen Anpassungen).

(4.2.3) Formular-Styleguide ermöglicht Hinweis zur Registrierung eZustellung

*Zustelldienst-Registrierungsdaten aus Formular heraus signiert an Zustelldienst
Der vereinbarte Formular-Styleguide soll geprüft werden, ob eine Erweiterung für eine Pro-Aktive Zustelldienst Registrierung machbar erscheint bzw. ein*

Vorgehensmodell darstellen. Zusätzlich sollte der Vorwissen Gedanke in den Styleguide mit aufgenommen werden.

- **Rechtlich**

Kein Anpassungsbedarf

- **Organisatorisch**

Abstimmung in der AG-PS vor zu sehen

- **Technisch**

Abhängig vom Ergebnis der organisatorischen Darstellung der AG-PS

- **Beurteilung**

Erscheint kurzfristig machbar (abhängig vom organisatorischen Punkt)

(4.2.4) Komplexität der Zustellsysteme

Aus externer Sicht bzw. für die BürgerInnen gibt es (zumindest) 4 Anknüpfungspunkte zum Thema elektronische Zustellung: Zustelldienst gem. ZustG., Kommunikationssystem der Behörde (Databox, SV, ...), ERV, Zustellsystem der WKO.

Eine homogenere Sicht wäre erstrebenswert bzw. soll hier das Potential analysiert werden und eine schrittweise Annäherung analysiert und diskutiert werden. Diskussionen in der Umsetzung der eIDAS VO werden dazu ohnehin national zu führen sein.

- **Rechtlich**

Nach Vorliegen des organisatorischen Rahmens diskutierbar

- **Organisatorisch**

Es müssten Anstrengungen unternommen werden, um die etablierte ‚Zustellthematik‘ homogenisiert dargestellt werden, quasi ein System „Dachmarke Zustellung und elektronische Zusendung“ bereit zu stellen (Systeme entweder zu homogenisieren und vollständig interoperabel zu machen bzw. zu verschmelzen – z.B. generischen Layer drüber bilden oder andere Vorgehensweisen).

- **Technisch**

Nach Vorliegen des rechtlichen und organisatorischen Rahmens startbar

- **Beurteilung**

Langfristige Maßnahme

(4.3) Abholung

Folgende Punkte erscheinen im Bereich der Abholung von Zustellstücken wichtig:

(4.3.1) Vereinfachter Zugang zur Abholung/Versendung von Dokumenten vom Zustelldienst

Im Falle einer nicht-nachweislichen elektronischen Zustellung gem. ZustG wird vom Zustelldienst ein Verständigungs-E-Mail mit direktem Link zum Zustellstück versandt. Da es sich um eine „normale“ Zustellung handelt, kann diese ohne weitere Authentifizierung durch Anklicken des Links abgeholt werden.

▪ Rechtlich

Für die Direkt-Abholung von nicht-nachweislichen Zustellung gem. ZustG ohne Bürgerkartenauthentifizierung bzw. der alternativen Wege für die nachweisliche Zustellung wäre eine Änderung des Zustellgesetzes notwendig.

▪ Organisatorisch

Die Zustelldienste müssen die Möglichkeit der Direktabholung implementieren und die Emailverständigung mit Link aussenden. Auch muss der Zustelldienst die Qualität der Zustellstücke kennen. Die Unschärfe der validen E-Mail Adresse gilt es zu berücksichtigen – ebenso wie eine unberechtigte Abholung bzw. das Potential von Mails (... bitte klicken Sie auf diesen Link um ihr Zustellstück abzuholen) die Phishing Mails ähneln.

▪ Technisch

Im Falle einer nicht-nachweislichen elektronischen Zustellung wird vom Zustelldienst ein Verständigungs-E-Mail mit direktem Link zum Zustellstück versandt. Da es sich um eine „normale“ Zustellung handelt, kann diese ohne weitere Authentifizierung durch Anklicken des Links abgeholt werden. Für den Fall einer RSa/RSb-Zusendung werden dem/der Adressaten/in nach Anklicken des Links folgende Möglichkeiten der Authentifizierung angeboten:

- Bürgerkarte
- USP (nur RSb) (siehe Punkt XX)
- Finanzonline-Login (siehe Punkt XX)

Nach der Authentifizierung wird direkt zum übermittelten Dokument verzweigt.

▪ Beurteilung

Langfristige Maßnahme

(4.3.2) Smartphone/Tablet Applikation für den Zugang zum Zustelldienst

Zur Erhöhung der Akzeptanz wäre eine Smartphone/Tablet Applikation für den Zugang zu dem Zustelldienst inkl. Push-Notification sinnvoll (,gesicherter Zugang').

▪ **Rechtlich**

Rechtlich keine Bedenken solange die Authentifizierung (,Bürgerkartenqualität' bzw. s.o – Identity-Providing) eingehalten wird.

▪ **Organisatorisch**

Die Zustelldienste müssten eine Schnittstelle für die mobilen Applikationen anbieten, da es natürlich sinnvoll wäre, wenn es ,eine' Applikation für alle Zustelldienste geben würde.

▪ **Technisch**

Die Aufwände für eine ,app' sind individuell zu beurteilen. Eine Verschmelzung mit der automatisiert ausgelösten Signatur gem. §35(3) wäre techn. zu evaluieren. Eventuell ist zu überprüfen ob die Sicherheit gewährleistet werden kann, wenn SMS und Applikation sich am gleichen Gerät befinden.

▪ **Beurteilung**

Mittelfristig machbar

(4.3.3) Recht des Bürgers auf elektronische Zustellung

Aufgrund der hohen Durchdringung und starken Nutzung von elektronischen Kommunikationsformen durch die Bürger und Unternehmen ist es nicht einsichtig, warum die öffentliche Verwaltung diese Kommunikationsformen, trotz Bestehen der technischen Einrichtungen bei diesen, gegenüber den Bürgern oder Unternehmen ablehnen können oder nicht zur Anwendung bringen soll.

▪ Rechtlich

Es wurde geprüft, ob für die Verwaltungskunden ein „Recht auf Elektronik“ und somit ein Recht der Bürger/Unternehmen auf den Empfang von elektronische Zustellungen eingeführt werden kann.

Ergebnis:

- Bei der Umsetzung müsste die Möglichkeit bestehen, bestimmte (oder mglw. alle) Verfahren auszunehmen, da diese an Papier oder andere physische Materialien gebunden sind (div. Urkunden, Pläne, Ausweise...).
- Es soll nicht nur der AVG-Bereich umfasst sein, sondern auch andere Verfahrensbereiche. Eine Matrix über die umfassten Verfahrensgesetz samt Einschränkungen wäre anzustreben.
- Generell sollte überlegt werden, ob man nicht gleich ein „Recht auf eine elektronische Verfahrenseinleitung/-beendigung“ (vgl. DL-RL-Umsetzung mit den EAPs) andenken sollte.
- Eine Empfangsbestätigung für den Antragsteller wäre wünschenswert.

▪ Organisatorisch

Da die Ergebnisse der rechtlichen Evaluierung sehr ausgedehnt sind, wäre die weitere Bearbeitung in einer eigenen AG durchzuführen.

▪ Technisch

Siehe Organisatorisch

▪ Beurteilung

Langfristige Maßnahme

(4.3.4) eZustellung fördern durch Gebührenentfall (für BürgerInnen, Unternehmen)

Es soll evaluiert werden, welche Gebühr entfallen könnte, um die e-Zustellung auf Bürger/Unternehmensseite zu fördern. Nutzung von (elektronischer) Zustellung mit Förderungen koppeln wäre z.B. eine mögl. Herangehensweise.

Rechtlich

- Eine unmittelbare Gebühr fällt für Zustellungen nicht an. Dementsprechend kann keine Gebühr entfallen.
- Denkbar wäre eine generelle Förderung der elektronischen Verfahrensabwicklung und somit der Entfall von Antragsgebühren gem. Gebührengesetz. Eine Gesetzesänderung wäre notwendig (Gebührengesetz).
- Es gilt jedoch zu bedenken, dass nicht alle Personen mit EDV umgehen können oder diese Möglichkeit haben. Bei einem Gebührenentfall wird man daher mit dem Argument „Gleichheitsgrundsatz“ behutsam umgehen müssen.

- **Organisatorisch**

Anpassen der gesetzlichen und sonstigen organisationsinternen Bestimmungen.

- **Technisch**

Kein Aufwand vorhanden

- **Beurteilung**

Mittelfristig machbar

(4.3.5) Antwort im Zustellsystem (Metadaten integrieren) vs. Daten an Behörden mittels Formular

Eine Antwortmöglichkeit (Korrespondenz, Einspruch, Ablehnung, ...) im Rahmen der Elektronischen Zustellung ist nicht vorhanden, obwohl Meta-Daten bzw. die notwendigen Rahmen-Elemente in die elektronische Übermittlung integriert werden könnten

- **Rechtlich**

Keine Bedenken

- **Organisatorisch**

Dahingehend soll das Potential dokumentiert und analysiert werden bzw. dem Investitionsschutz der etablierten Formularlösungen gegenüber gestellt werden.

Wir haben auch die Anforderung, dass USP Nutzerinnen und -Nutzer auch Rückantworten an die Behörden wollen.

- **Technisch**

Sender/Empfängermetadaten wären vorhanden, diese könnten möglicherweise direkt in die bestehenden Formularlösungen übernommen werden. Wenn sich kein Standard definieren lässt: vielleicht könnte der Sender ein spezielles zusätzliches File (damit unstrukturierte Daten) mitsenden.

- **Beurteilung**

Mittelfristig machbar

(4.3.6) Hinweis am ‚gelben Zettel‘ auf elektronische Zustellung (ZustellFormular VO) – bei hybriden RS aufs Dokument)

Es soll geprüft werden, ob es die Zustellformularverordnung zulässt auf den Verständigungsformularen einen Aufdruck vorzusehen, der auf die Möglichkeit der elektronischen Zustellung hinweist

- **Rechtlich**

Ergebnis: Gem. § 3a Abs. 1 Z 4 Zustellformularverordnung sind „sonstige Vermerke“, sofern dadurch die vorgeschriebenen Angaben nicht beeinträchtigt werden, zulässig. Der Vorschlag könnte daher schon nach geltender Rechtslage umgesetzt werden.

- **Organisatorisch**

Frage wie Post dazu gebracht wird diesen Hinweis auf gelben Zettel aufzubringen, da eher Initiative gegen Briefpost gerichtet bzw. nur eventuelle Hinweis der Post auf eigenen Zustelldienst meinbrief.at.

- **Technisch**

Umsetzung Post

- **Beurteilung**

Kurzfristig machbar

(4.4) Seite der Versendenden Stellen

(4.4.1) Verpflichtung von Behörden zur Teilnahme an eZustellung (aktiv/passiv):

Registrierung von Behörden selbst bzw. von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Behörden

Aufgrund der hohen Durchdringung und starken Nutzung von elektronischen Kommunikationsformen durch die Bürger und Unternehmen ist es nicht einsichtig, warum die öffentliche Verwaltung diese Kommunikationsformen, trotz Bestehen der technischen Einrichtungen bei diesen, gegenüber den Bürgern oder Unternehmen ablehnen können oder nicht zur Anwendung bringen soll. Es soll daher geprüft werden, ob Behörden verpflichtet werden können, die elektronische Zustellung als Versender (aktiv) und als Empfänger (passiv) zu nutzen.

Weiters sollten sich alle Mitarbeiter von Behörden ein persönliches Zustellpostfach zur privaten Nutzung (nicht für die dienstlichen Aufgaben) einrichten, um die Akzeptanz und das Wissen über das Thema Zustellung zu erhöhen.

▪ Rechtlich

Es wird die Schnittlinie Organisationsrecht-Verfahrensrecht zu berücksichtigen sein (abhängig aber auch vom Punkt „Recht auf Elektronik“).
Eine ausreichende Übergangsfrist müsste eingeräumt werden.

▪ Organisatorisch

Eine Verpflichtung der Mitarbeiter sich ein Zustellpostfach zu lösen erscheint schwer vorstellbar, da hier ohne dienstlichen Bezug mit Widerstand bzw. auch vermehrten Kosten bei Behörden zu rechnen ist (Anspruch auf Nutzung am Arbeitsplatz und damit mehr PC-Ausstattung)

▪ Technisch

Integration der ‚dualen Zustellung‘

▪ Beurteilung

Langfristig machbar

(5) Elektronische Zusendung durch ‚eMail mit Link‘

Elektronische Zusendung durch ‚eMail mit Link‘ mit Authentifizierung/Identifizierung; vorgeschaltet eine zentrale Zustellkopf-Anwendung wo Bürgerinnen und Bürger direkt ihre E-Mail-Adresse inkl. Personenbindung eintragen/bearbeiten können. Aufgabe der Zustellservices (Papier-Nachsendungen usw.) müssten/könnten dann die Sender selbst übernehmen.

Mit der „nachweisbaren Zusendung mit E-Mail-Benachrichtigung“ könnte in einer 2-Phasen – Strategie ein einfacher und bequemer Zugang zum Empfang von Zusendungen der Behörden gegeben werden. In einem weiteren Schritt wird auf das elektronische Zustellpostfach hingewiesen, das die Voraussetzung für nachweislich zuzustellende behördliche Sendungen ist.

(5.1) Aufwerten von E-Mail / Verwendung als nachweisliche Zustellung → Siehe ?!

Es sollen Szenarien der Verwendung einer ‚eMail mit Link‘ für nachweisliche Zustellung evaluiert werden.

▪ **Rechtlich**

Ein Abhol-Link, der per E-Mail an den Zustellstück-Empfänger verschickt wird, reicht nicht aus um eine nachweisliche Zustellung i.S. des Zustellgesetzes zu erreichen, da der Link von anderen Personen ohne weiterer Identifizierung abgerufen werden kann. Es müsste daher vor der Abholung eine geprüfte Identifizierung (Bürgerkarte) stattfinden. Um diese Art der Zustellung umsetzen zu können, müsste eine unbürokratische, zentrale Nennung von Bürger-E-Mail-Adressen (am z.B. Zustellkopf, separates Verzeichnis) ermöglicht werden. Dazu wäre eine Änderung des Zustellgesetzes erforderlich.

▪ **Organisatorisch**

Nach der (umfassenden, umfangreichen) rechtlichen Klärung ist die Definition eines Standards in der BLSG notwendig, um nicht mehrere verschiedene Implementierungen solcher Lösungen in den Bundesländern zu bekommen (Erweiterung der dualen Zustellung).

▪ **Technisch**

Siehe organisatorisch bzw. danach aufsetzbar

▪ **Beurteilung**

Mittelfristig machbar

(5.2) Verwendung einer E-Mail Adresse im angegebenen Verfahren auch in weiteren Verfahren (Möglichkeit zur Bekanntgabe einer verfahrensübergreifend nutzbaren E-Mail-Adresse).

Es soll geprüft werden, ob eine gegenüber der Behörde angegebenen elektronische Zustelladresse (vgl. § 2 Z 5 ZustG) auch für weitere (nicht-nachweisliche) Zustellung in anderen Verfahren verwendet werden darf. Über ein PV-Service/eine PV-Anwendung kann von öffentlichen Stellen die am Zustellkopf hinterlegte Mail-Adresse einer Person für eine E-Mail-Zustellung abgefragt werden.

▪ Rechtlich

Nach geltender Rechtslage ist dies nicht zulässig. Ähnliche Problematik wie Punkt ‚Aufwerten von E-Mail / Verwendung als nachweisliche Zustellung‘

▪ Technisch

Keine technischen Maßnahmen notwendig

▪ Organisatorisch

Siehe rechtlich bzw. wenn bundesweite Nutzung möglich sein soll, erweiterte Behandlung in AG Zustellung

▪ Beurteilung

Langfristig machbar

(5.3) „Öffentliches“ Verzeichnis wo alle nachschauen können wer elektronisch erreichbar und mit welcher Qualität zugestellt werden kann.

- **Rechtlich**

Eine Änderung des ZustG ist erforderlich, da eine öffentliche Abfrage des Zustellkopfes dadurch ermöglicht wird.

- **Organisatorisch**

Ausarbeitung der Notwendigkeit/Berechtigung aufgrund der dualen Zustellung notwendig – dabei wäre Umfang in Bezug auf Suchergebnisse bzw. konkrete Zustell-Abfrage (Adressierung) zu differenzieren.

- **Technisch**

Schnittstelle zur Zustellkopfabfrage müsse geändert werden.

- **Beurteilung**

Mittelfristig machbar

(6) ERV Koppelung

Vorabinformation:

Mit dem elektronischen Rechtsverkehr ERV sind in de facto sämtliche Rechtsanwälte und Notare elektronisch erreichbar. Diese Berufsgruppen sind oft als berufsmäßige Parteienvertreter Empfänger von Abfertigungen von Verwaltungen. Bereits im Jahre 2011 wurde deshalb eine Koppelung der elektronischen Zustellung mit dem ERV entwickelt und in Betrieb genommen. Diese Koppelung wird bis dato praktisch nicht genutzt. Gründe sind verwaltungs-/absenderseitig die in der Praxis problematische Adressierung. Diese erfolgt über die Rechtsanwälte / Notare als natürliche Person. Empfängerseitig ist die Koppelung an die Verwendung der Bürgerkarte geknüpft, was offenbar einen zu großen Aktivierungsaufwand nach sich zieht. Ein zweiter Grund für die niedrige Koppelungsquote ist, dass die Kammern eine aktive Bewerbung der Funktion an die Möglichkeit knüpfen, über den ERV auch als Absender mit den Verwaltungen zu kommunizieren.

Elektronische Erreichbarkeit, Koppelung: Es besteht „nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten“ eine Verpflichtung für Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte und Notarinnen und Notare zur ERV-Teilnahme (Gerichtsorganisationsgesetz GOG § 89c Abs. 5). De facto kann davon ausgegangen werden, dass der ERV in diesen Berufsgruppen flächendeckend vorhanden ist.

Details zur Verwendung des ERVs sind in der Verordnung der Bundesministerin für Justiz über den elektronischen Rechtsverkehr (ERV 2006) geregelt. Hier ist im § 1 Abs. 1a explizit festgelegt, dass mit „Amtssignatur [...], versehene Dokumente von Behörden [...] als PDF-Anhang [...] eingebracht werden“ können.

In § 1 Abs. 3 ERV 2006 ist eingeschränkt, dass eine Zustimmung des Empfängers zur elektronischen Übermittlung vorliegen muss: „Erledigungen und Beilagen können nach Maßgabe des § 5 an Einbringer, die vom elektronischen Rechtsverkehr Gebrauch gemacht haben oder ausdrücklich der elektronischen Zustellung zugestimmt haben, elektronisch zugestellt werden. Unbeschadet der Wirksamkeit der elektronischen Zustellung ist auf Antrag im Einzelfall die Erledigung auch schriftlich auf Papier auszufertigen.“

Für die Anmeldung am Elektronischen Zustellservice der Verwaltung (ZuSe) „kann an die Stelle der Anmeldung mit der Bürgerkarte auch die Übermittlung der Daten aus dem elektronischen Rechtsverkehr treten, die zu seinem Anschriftcode gespeichert und zum Nachweis der eindeutigen Identität geeignet sind“ (§ 33 Abs. 1 ZustG). Dies gilt für jene ERV-Teilnehmer, welche im Rahmen der Zustellung als nicht-natürliche Personen agieren, das sind alle Anwälte und Notare die als (Einzel)-Unternehmer im ERsB oder UR eingetragen sind.

Eine automatische Koppelung von Privatwirtschaftlichen E-Zustellung und ERV für alle Anwälte und Notare wird von der Wirtschaftskammer Österreich, dem österreichischen Rechtsanwaltskammertag und der österreichischen Notariatskammer unter dem Namen Trustnetz entwickelt. Einer automatischen Koppelung der behördlichen Zustellung mit dem ERV könnte analog ebenso nichts im Wege stehen. Allerdings ist in den Erläuterungen zum § 33 Abs. 1 zweiter Satz ausdrücklich angeführt, dass „Auf Wunsch des Kunden sollen die betreffenden Daten aus dem ERV automatisiert dem jeweiligen Zustelldienst übermittelt werden können.“

Verzeichnisse: Dem Unternehmensregister sind nach § 25 Abs 2 Z 1 lit a Bundesstatistikgesetz 2000 „öffentlich einsehbare Listen (zB Ärzteliste der Ärztekammern) [...] gleichzeitig mit der Eintragung“ zu übermitteln.

In die Liste der Rechtsanwälte / Notariatsverzeichnis werden alle zugelassenen Anwälte / bestellten Notare mit den Adresse ihres Kanzlei bzw. Amtssitzes aufgenommen (§5 Abs. 1 Rechtsanwaltsordnung (RAO), § 134 Abs. 2 Z1 Notariatsordnung).

Durch die Übermittlungsstellen ist nach § 6 Abs. 1 ERV 2006 die Identität der Einbringer bei der Registrierung zu prüfen.

Nach § 7 ERV 2006 dient der ERV-Anschrifrcode der Bezeichnung des Empfängers. Die Anschriftencodes sind „ für Rechtsanwälte und Rechtsanwaltsvereinigungen von der zuständigen Rechtsanwaltskammer, für Notare und Notarpartnerschaften von der zuständigen Notariatskammer, für Wirtschaftstreuhänder von der Kammer der Wirtschaftstreuhänder, für Ziviltechniker von der zuständigen Architekten- und Ingenieurkonsulentenkammer und für sonstige Antragsteller von der Bundesministerin für Justiz auf Antrag oder von Amts wegen zu erstellen und der Bundesrechenzentrum GmbH zu übermitteln“. Der Anschriftencode ist „für den Einbringer eine Zeichenfolge [...], unter der dessen Name und Anschrift sowie eine Kennung, in welcher Art er am elektronischen Rechtsverkehr teilnimmt, in der Bundesrechenzentrum GmbH gespeichert“ wird.

Das Zustellsystem der WKO hat die Koppelung mit dem ERV-System mittels Gateway durchgeführt und ermöglicht damit eine Kommunikation in beide Richtungen.

(6.1) Koppelung ERV – Zustellungsdienst ohne Bürgerkarte

Eine Koppelung über den ERV-Code ohne Bürgerkarte (so wie dies auch im § 33 Abs. 1 2. Satz ZustG rechtlich ermöglicht wird) sollte umgesetzt werden. Die Länder unterstützen dieses Vorhaben ausdrücklich und würden diese Implementierung bei der BRZ auch finanziell mittragen.

▪ Rechtlich

Für die Anmeldung am Elektronischen Zustellservice der Verwaltung (ZuSe) „kann an die Stelle der Anmeldung mit der Bürgerkarte auch die Übermittlung der Daten aus dem elektronischen Rechtsverkehr treten, die zu seinem Anschriftcode gespeichert und zum Nachweis der eindeutigen Identität geeignet sind“ (§ 33 Abs. 1 ZustG). Dies gilt für jene ERV-Teilnehmer, welche im Rahmen der Zustellung als nicht-natürliche Personen agieren, das sind alle Anwälte und Notare die als (Einzel)-Unternehmer im ERsB oder UR eingetragen sind. Sollten alle ERV-Teilnehmer über das UR auffindbar sein, sind keine rechtlichen Anpassungen erforderlich.

▪ Organisatorisch

Anpassung der Koppelungsmaske beim ERV sowie die Abbildung des technischen Prozesses beim BZR-Koppelungssystem

- **Technisch**

Koppelung von ERV und ZuSe: Die Koppelung von ERV und ZuSe erfolgt bisher über den Rechtsanwalt/Notar als natürliche Person. Eine automatisierte Kopplung ist damit nicht möglich. Zukünftig soll die Koppelung über den Eintrag des Rechtsanwaltes/Notars im Unternehmensregister erfolgen. Im Unternehmensregister ist das Rechtsanwalts/Notarverzeichnis abgebildet, dieses ist eine eindeutig zu bestimmende Teilmenge des ERV-Teilnehmerverzeichnisses bei der BRZ.

Die Adressierung im ERV erfolgt über den Anschriften-Code (=ERV-Code), der im Zustellkopf gespeichert und bei der Zustellkopfabfrage herangezogen werden kann. Parallel ist eine Abfrage nach der Stammzahl möglich. Diese wäre im Falle der Rechtsanwälte/Notare als Einzelunternehmer die B-GLN des ERsB, bei Sozietäten könnte das die Firmenbuchnummer sein.

Für die Koppelung wird für jeden ERV-Code ein Zustellpostfach kreiert und dieses zur Vervollständigung des Zustellkopfs mit den Stammdaten des UR verknüpft. Dieser Abgleich wäre beim Koppelungsservice der BRZ einzurichten.

- **Beurteilung**

Mittelfristig machbar

(6.2) ‚Adressen‘-Verzeichnis bereitstellen:

Es sollen generell verbesserte Adress-Suchfunktionalitäten bereitgestellt werden:
ERV-Code Verzeichnis, Koppelungs-Verzeichnis

- ERV Codes (R, T, ...) für Verwaltung bereit stellen
- Verzeichnis, wer Koppelung aktiviert hat (Anwälte/Notare)

▪ **Rechtlich**

Veröffentlichung der gekoppelten ERV-Teilnehmer bedarf ausdrücklicher Zustimmung dieser. Diese Zustimmung ist derzeit nicht vorhanden

▪ **Organisatorisch**

Die heutige Schwierigkeit bei der Adressierung sollte mit der Verwendbarkeit des Unternehmensregisters mit seinem Webservice zur Verwaltung der Anwälte/Notare als Kontakte gelöst werden können. Die Anwälte können derzeit anhand ihres ERV-Codes im UR gefunden werden. Wenn der ERV-Code nicht bekannt oder ermittelbar ist, sollte eine Namenssuche mit Einschränkung auf die Postleitzahl/Straße des Kanzleisitzes das Auffinden des Eintrags im Register in jedem Fall ermöglichen. Auf Basis des Registereintrages können der ERV-Code und das B-GLN für die elektronische Zustellung ermittelt und in den Systemen des Absenders gespeichert werden.

Bei Notaren wird im UR derzeit offensichtlich der ERV-Code nicht geführt, im Idealfall wird dieser im UR ergänzt.

Rechtsanwälte und Notare sind derzeit mit den der Finanzverwaltung bekannten Adressen im UR gespeichert, die Verzeichnisse der Kammern beinhalten Kanzlei- bzw. Amtssitz. Diese sollten zwecks Auffindbarkeit im UR als relevante Adresse eingetragen werden.

Weiters soll die Aktualität durch regelmäßige Synchronisation sichergestellt werden.

▪ **Technisch**

- Analyse technische Verknüpfung ERV-Teilnehmer mit UR-Eintrag
- Technische Lösung Synchronisation bei Änderung (Abmeldung ERV, Neuanlage, Änderung der Rechtsform, Abwesenheitsschaltung?, Vertretungen/Vollmachten?..)

▪ **Beurteilung**

Mittelfristig machbar

(6.3) ERV Koppelung verpflichtend bzw. auf OptOut stellen (inklusive Rückantwort an die Behörde)

Rechtsanwälte und Notare sind über den ERV flächendeckend erreichbar, da die Teilnahme am ERV gesetzlich vorgeschrieben ist. Die Koppelung zwischen dem System der e-Zustellung und dem ERV ist jedoch derzeit freiwillig, wodurch nur eine geringe Anzahl der ERV-Teilnehmer diese Koppelung durchgeführt haben. Zur flächendeckenden Erreichbarkeit der Rechtsanwälte und Notare sollte daher wie beim ERV selbst eine gesetzliche Verpflichtung zur Teilnahme geschaffen werden. Eine Opt-out soll jedoch zulässig bleiben, um die Umsetzbarkeit der Verpflichtung rasch durchzusetzen.

- **Rechtlich**

- Umsetzung sollte vornehmlich in den berufsrechtlichen Vorschriften stattfinden. Eine solche ist aber wohl erst denkbar, wenn die Möglichkeit besteht auch über diesen Kanal ERV-Rückantwort (Anbringen/Berufungen, ...) an die Behörde zu senden (siehe dazu auch Punkt (4.3.5). Bei der Koppelung zwischen dem ERV und dem Zustellsystem der WKÖ (Produktname „TrustNetz“) war dies Bedingung.
- Alternativ könnte eine auch eine gesetzliche Verpflichtung angedacht werden, sofern die Koppelung ausschließlich ohne Bürgerkarte durchführbar erscheint.

- **Organisatorisch**

Siehe Punkt 6.1

- **Technisch**

Funktioniere automatisierte Koppelung gem. Punkt 6.1 sicherstellen

- **Beurteilung**

Langfristig machbar

(6.4) umgesetzte ERV-Koppelungsschritte begleiten

Es soll die Koppelung mit dem ERV System für die bestehenden Umsetzungen organisatorisch unterstützt werden bzw. mit RA-Kammer ein Vorgehensmodell festgelegt werden.

- **Rechtlich**

Keine Bedenken

- **Organisatorisch**

Dialog mit Kammern, Ausarbeitung von Leitfäden, faktische Unterstützungsleistung in allen Bundesländern bereitstellen

- **Technisch**

Keine Anpassungen

- **Beurteilung**

Kurzfristig machbar

(7) Marketing

Hier sollen die Marketingmaßnahmen für die Steigerung der Elektronischen Zustellung und elektronischen Briefsendung beschrieben werden. Ohne Marketingkonzept und dessen Umsetzung ist eine Steigerung der Nutzung nicht zu erwarten.

(7.1) Schriftlicher Hinweis an EmpfängerIn bei konventioneller Zustellung mit Hinweis auf elektronische Zustellungsmöglichkeit (bzw. zumindest Aufdruck der Information am Papier)

Aus dem neu gestalteten System der Dualen Zustellung („Weiche“) soll eine Kontakt-/Informationsmöglichkeit evaluiert bzw. aufbereitet werden, welche den Hinweis auf Elektronische Zustellung enthält und damit zu Verbreitungsmaßnahmen führen könnte.

- **Rechtlich**

Keine Bedenken

- **Organisatorisch**

Erweiterung der dualen Zustellung und Definition eines Standardschriftstückes (AG Zustellung).

- **Technisch**

Beim Druck muss jedem Schriftstück automatisch dieser Hinweis hinzugefügt werden.

- **Beurteilung**

Mittelfristige Maßnahme

(7.2) Mehrwert-Services evaluieren und umsetzen / integrieren

Es sollen Mehrwertservices evaluiert und aufbereitet/spezifiziert werden und damit zur Verbreitung der Zustellung beitragen (z.B. gleichzeitige Integration eines Dokumentensafes, auch private Anbieter stellen darin zu, einfacher e-Zahlschein, große Dokumente, selbst was wegschicken zu können, ‚antworten‘ können (inklusive Meta-Daten) usw.). Ein Bezahlservice wäre als zentrales Service in diesem Zusammenhang sinnvoll.

- **Rechtlich**

Keine rechtlichen Punkte hierbei abzuklären.

- **Organisatorisch**

Weitere Abklärung in einer AG Zustellung.

- **Technisch**

Keine technischen Punkte hierbei abzuklären.

- **Beurteilung**

Mittelfristige Maßnahme

(7.3) Anmeldungs-Quote am Zustelldienst heben durch zielgruppenspezifische Maßnahmen heben

Erhöhung der Akzeptanz der elektronischen Zustellung, z.B. Zielgruppen-orientierte Maßnahmen setzen:

- *Einbindung der Gemeinden als Multiplikatoren*
- *Professionisten (Business) bevorzugt behandeln – Multiplikator-effekt*
- **Handy-Signatur Registrierung und eZustellungs-Registrierung nach Möglichkeit koppeln**

Es sollen verschiedenste Zielgruppenspezifische und organisatorische Maßnahmen zur Verbreitung der elektronischen Zustellung analysiert bzw. strukturell & kommunikativ aufbereitet werden.

- **Mit Schulen Unterlagen/UseCases duale Zustellung forcieren (+Handy-Signatur) -> eduGov /eGov4US**

– *Initiative bmukk*

– *Amtssignatur auf Zeugnissen -> Zustellung*

Gemeinsam mit dem BMUKK soll das Thema Duale Zustellung aufgearbeitet werden (Bewusstseinsbildung, ...), in Lehrinhalte integriert werden bzw. praktisch auch belebt werden (Übungsfirmen, Amtssignatur auf Zeugnisse und entsprechende Übermittlung (auf Anfrage), ...).

- **Universitäten: bei der Inskription**
- **Stellung: im Zuge der Stellung**
- **Lokale Initiativen**
- **Kampagne (wie z.B. SmartCity, ...) etablieren bzw. in Roadshows in Österreich einphasen und auch in Massen-Aussendung zukünftig vorsehen**

- **Rechtlich**

Mindestens mündige Minderjährigkeit vorausgesetzt.

- **Organisatorisch**

Bundesweite Abstimmung notwendig. Abklärung der Notwendigkeit/Anwendungen in AG Zustellung (eigenen (Zielgruppen-)Folder wie bei Handy-Signatur, ...)

- **Technisch**

Keine technischen Maßnahmen notwendig.

- **Beurteilung**

Mittelfristige Maßnahme

(8) Anhang: Prozesse Duale Zustellung (Auszug)

