

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
Vorwort	5	
Abkürzungen	30	
1. TEIL: Einführung		
Die Optimierung des Informations- und Kommunikationsmanagements der öffentlichen Verwaltung – ein Baustein zu einer Qualitätsverbesserung staatlichen und kommunalen Handelns (Good Governance)? (Margrit Seckelmann)	33	1– 45
1. Zur Verantwortungsteilung zwischen Staat und Gesellschaft im Informationszeitalter	33	1– 6
1.1 Der Staat im Dienste des Bürgers	33	1
1.2 Die Veränderung der Verwaltungsorganisation als Reaktion auf einen Wandel der Außenbeziehungen der Verwaltung	34	2– 6
2. Problemlösungsfähigkeit als Leitkonzept	36	7– 15
2.1 Zum Begriff der Good Governance	36	7– 10
2.2 Good Governance in der wissenschaftlichen Diskussion	40	11– 15
3. Good Governance und e-Government als sich wechselseitig verstärkende Modernisierungsstrategien	41	16– 37
3.1 Strategien zur „Qualitätsverbesserung“ des öffentlichen Sektors	42	17– 21
3.2 Strategien zur verbesserten Einbindung der Bürger ..	46	22– 23
3.3 Strategien zur Etablierung einer neuen Verwaltungskultur	48	24– 27
3.4 Strategien zur Effizienzsteigerung	51	28– 29
3.5 Europarechtliche verfahrensorganisatorische Vorgaben	52	30
3.6 Zur Rolle der Gesetzesfolgenabschätzung	53	31– 33
3.7 Strategien zur Steigerung der Transparenz des Öffentlichen Sektors	55	34– 37
4. Rechtliche Rahmenbedingungen für ein geändertes Informations- und Kommunikationsmanagement des öffentlichen Sektors	58	38– 45

4.1	Zu den Grenzen einer Effizienzsteigerung durch e-Government-Lösungen.	58	38– 41
4.2	Rechtsprobleme der „medienbruchfreien Aktenbearbeitung“	61	42– 45
5.	Literatur/Anmerkungen.	64	

2. TEIL:
Fakten und Visionen

A.	Elektronische Kommunikation und e-Government (Willi Landsberg).	83	46– 89
1.	Grundsätzliche Einführung in das Thema	83	46– 53
1.1	Ausgangslage – e-Government und e-Kommunikation ein Junktim?	83	46– 48
1.2	e-Government und e-Kommunikation ein Wirtschaftspotenzial.	87	49
1.3	Durchgängigkeit der e-Kommunikation	88	50
1.4	Aktuelle Situationen	89	51
1.5	Vision	90	52
1.6	Zwischenbilanz	92	53
2.	Überblick über die Kommunikations-Szene	92	54– 73
2.1	Die Welt der Fachleute	93	55
2.2	Wissen wir genau, was wir wollen?	95	56
2.3	An welchen Stellen wird die elektronische Kommunikation gestaltet?	96	57– 61
2.4	Die instrumentelle Ausstattung	98	62– 63
2.5	Die Konkurrenz des Könnens	101	64– 66
2.6	Elektronische Kommunikation – Eine Sache der persönlichen Neigung.	102	67
2.7	Paradigmenwechsel	103	68– 70
2.8	Das Problem der Vertretung	108	71
2.9	Die Akzeptanz der jederzeitigen Erreichbarkeit	109	72
2.10	Fazit	110	73
3.	Der Innovationsmotor Verwaltungspolitik	110	74– 89
3.1	Ausgangslage	110	74– 76
3.2	Ganzheitliches e-Government braucht die Verwaltungspolitik	113	77– 78
3.3	Die Entwicklungsstufen der Informationsautomation.	115	79– 80
3.4	Anforderung an die Verwaltungspolitik	117	81– 89
3.4.1	Generelle Positionierung	117	81
3.4.2	Strategische Ziele der Verwaltungspolitik	118	82
3.4.3	Die Baustellen	121	83– 88
3.4.4	Zwischenbilanz	124	89

	Seite	Rand- nummer
B. Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung		
– Grundlagen und strategische Überlegungen –		
(Arne Franz)	126	90–121
Einleitung	126	90
1. Grundlagen: Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung	127	91– 99
1.1 Begriffsbestimmung und thematische Abgrenzung . .	127	91
1.1.1 Was versteht man unter Kommunikation, was fällt darunter?	127	91
1.1.2 Wer kommuniziert?	128	92
1.1.3 Was beinhaltet ein Kommunikationsprozess?	129	93
1.1.4 Auf welchen Kanälen wird kommuniziert?	131	94
1.2 Bisherige Kommunikationssituation in der öffent- lichen Verwaltung	132	95
1.3 e-Kommunikation – Weit mehr als nur ein neuer Kanal	132	96– 99
1.3.1 Die e-Mail ans Amt: Der erste Schritt	132	96
1.3.2 Digitalisierung und Vernetzung: Das eigentliche revolutionäre Potenzial	133	97– 98
1.3.3 e-Kommunikation: Kommunikation im Informa- tionszeitalter	135	99
2. Strategische Positionierung der Verwaltung im Informationszeitalter	137	100–106
2.1 Selbstverständnis und Gestaltungsziele	137	100
2.2 Bürgerorientierung als strategisches Gestaltungsziel .	139	101–106
2.2.1 Bürger- und Kundenorientierung	139	101
2.2.2 Die Verwaltung im Alltag der Bürger	141	102–104
2.2.3 Konsequenzen für die Gestaltung der Angebote . . .	144	105–106
3. Umsetzung: Konzeptionelle Gestaltungsoptionen. . .	146	107–111
3.1 Der Multikanalansatz: Viele Wege zur Verwaltung. .	146	107–108
3.2 One-Stop-Government: Ein Anlaufpunkt in der Verwaltung	149	109–110
3.3 Synthese: Auf vielen Wegen zu einem Anlaufpunkt in der Verwaltung	150	111
4. Erfolgsfaktoren aus der Praxis	152	112–120
4.1 Die Bürger haben die Wahl: Konsequenzen des Multikanalansatzes	152	112
4.2 „Users want your service, not your system“: Von der Benutzerfreundlichkeit zur Nützlichkeit	153	113
4.3 Neue Wege der Außendarstellung: Werbung, Mar- keting, Vertrieb	155	114
4.4 Praxisbeispiele	156	115–119

		Seite	Rand- nummer
4.4.1	Verschiedene Bürger: verschiedene inhaltliche Zugänge.	156	115
4.4.2	„Let us know“: Schnellere Informationen für die Verwaltung	157	116
4.4.3	Richtungswechsel: Die Verwaltung wendet sich an die Bürger	158	117
4.4.4	One-Stop-Government im Baubereich.	159	118
4.4.5	Die Potenziale des sprachtelefonischen Kanals	161	119
4.5	Wie definiert und misst sich Erfolg in der Bürger-Verwaltungskommunikation?	162	120
5.	Zusammenfassung.	163	121
6.	Literatur/Anmerkungen.	165	
C.	Finanznot und e-Government – Nur Zusammenarbeit macht e-Government möglich (Wilhelm Schmitt)	173	122–144
1.	Ausgangssituation und Grundüberlegungen	173	122–123
1.1	Dauerthema Verwaltungsmodernisierung	173	122
1.2	Quantensprung elektronische Kommunikation	173	
1.3	Neuer Zugang zur Verwaltung und neue Verwaltungstechnik	173	
1.4	Es fehlt die elektronische Signatur	174	
1.5	e-Government, ein Thema für alle Verwaltungen	174	123
1.6	e-Government, Ertüchtigung der Verwaltung durch Umstrukturierung	175	
2.	Zusammenarbeit als Chance	175	124–127
2.1	Gemeinsame Produktion – es gibt keine Gegen- gründe	175	124
2.2	Zusammenarbeit – keine Gefahr für die Selbst- bestimmung	176	125
2.3	Umfassende Zusammenarbeit schafft größtmög- liche Kostenteilung	177	126
2.4	Die im Saarland gezogenen Lehren	177	127
3.	Das gemeinsame e-Government-Projekt im Saar- land – Bürgerdienste-Saar.	178	128–137
3.1	Die saarländische Verwaltungs-IT-Landschaft	178	128
3.2	Die Initiative der saarländischen kommunalen Spitzenverbände	179	
3.3	Ziel des gemeinsamen e-Government-Projektes	179	129
3.4	Die Suche nach einer ebenenübergreifenden Lösung	181	
3.5	Die Portalinhalte – Lebenslagen und Verfahrens- beschreibungen	181	130
3.6	Regionalisierung – der Mehrwert für die Kom- munen.	182	131

	Seite	Rand- nummer
3.7	Eigenverantwortliche Erweiterungen der Portal- inhalte	182 132
3.8	Das Portal wird von den Kommunen akzeptiert . . .	183 133
3.9	Moderate Betriebskosten für das Portal	183 134
3.10	Das Backend – die Datendrehscheibe	183 135
3.11	Die Gesamtarchitektur von Bürgerdienste Saar	184 136
3.12	Realisierung der ersten vernetzten Prozesse	185 137
3.13	Vor der Lösung der „Netzfrage“	186
3.14	Die Lösung der Kostenfrage – Möglichkeiten durch Zusammenarbeit	187
3.15	Nach dem gemeinsamen Projekt – ein Ausblick . . .	187
3.16	Der Betrieb der e-Government-Plattform	187
3.17	Zusammenarbeit in der Produktion – auf den Versuch kommt’s an	188
4.	Organisation der kommunalen Zusammenarbeit – Zweckverband eGo-Saar	188 138–140
4.1	Veranlassungen für die Gründung	188 138
4.2	Die Gründung des Zweckverbandes eGo-Saar	189
4.3	Die Organisation des eGo-Saar	190 139–140
4.3.1	Die Organe	190 139
4.3.2	Die Mitglieder des eGo-Saar	191
4.3.3	Die Fachebene des eGo-Saar	191 140
4.4	Umfassende Zusammenarbeit mit Land und Datenschutz	193
5.	Institutionalisierung der Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen im Saarland	194 141–142
5.1	Der e-Government-Pakt	194 141
5.2	Weitere Einsichten und Erwartungen der Partner des Paktes	195 142
6.	Resümee und Erwartung	195 143
7.	Anhang	196 144
D. Regionen und Städte als Portal (Ivo Geis)	200	145–161
Einleitung	200	145
1. Website und Namensrecht	200	146
1.1 Die Prüfungspflicht des Antragstellers	200	
1.2 Das Namensrecht der Kommunen	201	
2. Das Recht der Teledienste	201	147–152
2.1 Teledienste, Mediendienste und andere Dienste	202	147
2.1.1 Teledienste	202	
2.1.2 Mediendienste und andere Dienste	202	
2.2 Grundsatz der Zugangsfreiheit	202	148
2.3 Das Herkunftslandprinzip	203	149

		Seite	Rand- nummer
2.4	Allgemeine Informationspflichten	203	150
2.4.1	Anschrift des Diensteanbieters	204	
2.4.2	Elektronische Kommunikationsmöglichkeiten	204	
2.5	Verantwortlichkeit des Diensteanbieters für eigene Informationen	204	151
2.6	Verantwortlichkeit des Diensteanbieters für fremde Informationen	204	152
2.6.1	Allgemeine Grundsätze	205	
2.6.2	Haftungsbefreiung für Durchleitung und Zwischenspeicherung	205	
2.6.3	Speicherung von Informationen	205	
2.6.4	Haftungsreduzierungsklausel	207	
3.	Datenschutz für Teledienste	207	153–160
3.1	Der Geltungsbereich des TDDSG für den öffent- lichen Bereich	207	
3.2	Unterrichtungspflicht des Diensteanbieters	208	154
3.3	Bestandsdaten	208	155
3.3.1	Teledienstnutzungsvertrag und Bestandsdaten	208	
3.3.2	Erforderlichkeit der Datenverarbeitung	209	
3.3.3	Bestandsdaten und Strafverfolgungsbehörden	209	
3.4	Nutzungsdaten	209	156
3.4.1	Der Begriff der Nutzungsdaten	210	
3.4.2	Die Pflicht zum Löschen	210	
3.4.3	Nutzungsdaten und Strafverfolgungsbehörden	211	
3.4.4	Recht zur Datenverarbeitung bei Missbrauch von Telediensten	211	
3.5	Abrechnungsdaten	211	157
3.5.1	Erheben, Verarbeiten und Nutzen von Abrech- nungsdaten	211	
3.5.2	Übermittlung von Abrechnungsdaten	212	
3.5.3	Inhalt der Abrechnung	212	
3.5.4	Löschungsfrist	212	
3.6	Elektronische Einwilligung	213	158
3.6.1	Eindeutige und bewusste Handlung	213	
3.6.2	Protokollierung	214	
3.6.3	Abrufbarkeit	214	
3.6.4	Widerrufsrecht	214	
3.6.5	Kopplungsverbot	214	
3.7	Organisatorische Pflichten des Diensteanbieters	215	159
3.8	Bundesbeauftragter für den Datenschutz und Buß- geldvorschriften	215	160
4.	Fazit	215	161
5.	Literatur/Anmerkungen	216	

	Seite	Rand- nummer
3. TEIL:		
Notwendigkeiten		
A. Barrierefreies e-Government für Alle (Henrike Gappa) . . .	221	162–207
1. Einleitung	221	162–165
2. Barrierefreiheit für wen?	224	166–175
2.1 Blinde Internetnutzer/innen	226	168
2.2 Sehbehinderte Internetnutzer/innen	227	169
2.3 Gehörlose und schwerhörige Internetnutzer/innen . .	228	170–171
2.4 Körperbehinderte Internetnutzer/innen	229	172
2.5 Nutzer/innen mit kognitiven Behinderungen	231	173
2.6 Weitere Nutzergruppen	232	174–175
3. Richtlinien für Barrierefreiheit	234	176–199
3.1 Kernelemente barrierefreier e-Government-Dienste .	236	179
3.1.1 Vorgaben der Bundesverwaltung zur Qualitäts- sicherung von e-Government-Dienstleistungen	236	180–181
3.1.2 Grundsätzliche Designprinzipien von Barriere- freiheit	239	182–185
3.1.3 Designprinzipien barrierefreier Information	242	186–189
3.1.4 Designprinzipien barrierefreier Kommunikation . . .	246	190–195
3.1.4.1 e-Mail als direkte Kommunikationsmöglichkeit . . .	246	191–194
3.1.4.2 Newsletter zur Massenkommunikation	250	195
3.1.5 Designprinzipien barrierefreier Transaktion	251	196–198
3.1.5.1 Formulare auf Basis von PDF	252	197
3.1.5.2 Formulare auf Basis von HTML	253	198
3.2 Quicktips für Web-Entwickler und IT-Entscheider	255	199
4. Überprüfung von Barrierefreiheit	255	200–201
5. Zukünftige Nutzung von Informationstechnik und Barrierefreiheit	260	202–203
6. Weiterführende Ressourcen	263	204–207
6.1 Zu gesetzlichen Vorgaben und politischen Rahmenbedingungen	263	204
6.2 Informationen zu barrierefreiem Webdesign	263	205
6.3 Vorgaben der Bundesregierung zur Gestaltung von e-Government-Dienstleistungsangeboten	264	206
6.4 Hilfreiche Software-Tools	264	207
7. Literatur/Anmerkungen	264	
B. Akzeptanz des e-Government (Andreas Mann)	267	208–231
1. Akzeptanz als Grundlage für ein erfolgreiches e-Government	267	208
2. Das Akzeptanz-Konstrukt	267	209–218
2.1 Ausprägungen und Genese der Akzeptanz	268	210–214

	Seite	Rand- nummer
2.2	Grundlegende Determinanten der Akzeptanz von Innovationen	272 215–218
2.2.1	Objektbezogene Akzeptanzdeterminanten	272 216
2.2.2	Nutzerbezogene Akzeptanzdeterminanten	273 217
2.2.3	Umweltbezogene Akzeptanzdeterminanten	274 218
3.	Ansatzpunkte für ein Akzeptanz-Marketing des e-Government	274 219–230
3.1	Analyse der Bürgerinteressen, -verhaltensweisen und -zufriedenheiten	274 219–224
3.2	Zielgruppen-Segmentierung als Grundlage attraktiver e-Government-Angebote	278 225–227
3.3	Dialogkommunikation zum Aufbau von Vertrauen und Akzeptanz	281 228–230
4.	Resümee	283 231
5.	Literatur/Anmerkungen	285
C. Prozessmanagement im e-Government – Hintergründe, Probleme und Beispiele für Effizienzsteigerungen durch digitalisierte Verwaltungsdienstleistungen		
	(Jürgen Stember)	290 232–257
1.	Einführung – Prozesse und Strukturen	290 232–234
2.	Was sind Prozesse?	292 235–238
2.1	Erster Zugang und definitorische Abgrenzungen	292 235
2.2	Das Management von Prozessen – Prozessmanagement	294 236
2.3	Spezielles Methodenspektrum und Darstellungsformen	295 237–238
3.	Prozesse in der öffentlichen Verwaltung	296 239–242
3.1	Prozesse und Verwaltung	296 239
3.2	Besonderheiten von Prozessen in der Verwaltung	297 240–242
4.	Prozessmanagement und e-Government	299 243–248
4.1	Prozesse als wesentlicher Teil der Dienstleistungsdigitalisierung	299 243–246
4.2	Methoden, Modellierungen und Programmsysteme für Prozessmanagement	302 247
4.3	Probleme des Prozessmanagements in der öffentlichen Verwaltung	303 248
5.	Prozessmanagement am Beispiel des digitalen Baugenehmigungsverfahrens	304 249–256
5.1	Rahmenbedingungen und Entwicklung	304 249
5.2	Grundlegende Zielsetzungen und Ansätze	305 250
5.3	Die Gesamtkonzeption	307 251–252
5.4	Einzelkomponenten	310 253–256

	Seite	Rand- nummer
5.4.1 Vorinformation, Antragstellung und Bescheid	310	254
5.4.2 Prozessbegleitende Kommunikation mit Kunden und Partner	311	255
5.4.3 Interne Prozesse	311	256
6. Zusammenfassung und Ausblick	313	257
7. Literatur/Anmerkungen	314	
D. Datenschutz im e-Government – Anforderungen und Lösungen (Burckhard Nedden)	318	258–276
1. Sicherstellung von Datenschutz und Datensicher- heit als grundlegende Akzeptanzvoraussetzungen beim e-Government	318	258
2. Potenzielle Gefahren beim e-Government im Hin- blick auf Datenschutz und Datensicherheit	319	259–262
3. Zielkonflikte zwischen den Anforderungen von Datenschutz und Datensicherheit und den Ziel- setzungen des e-Government	323	263
4. Haltung der Datenschutzbeauftragten zum e-Government, Praxishilfen und Handlungs- empfehlungen	325	264
5. Anforderungen und Lösungsbeispiele für daten- schutzgerechte e-Government-Anwendungen	326	265–273
5.1 Übermittlung elektronischer Dokumente an Bürgerinnen und Bürger	326	265–266
5.2 Virtuelle Poststelle als Basiskomponente des e-Government	327	267–268
5.3 Einstellung von Mitarbeiterdaten ins Internet	329	269–270
5.4 Elektronische Melderegisterauskunft	330	271
5.5 Veröffentlichung von Insolvenzdaten im Internet	331	272
5.6 Job-card-Verfahren	333	273
6. Einige Überlegungen zur Fortentwicklung des Datenschutzrechts und zur Erleichterung praxis- gerechter Lösungen beim e-Government	335	274–276
6.1 Differenzierung der Verarbeitungsvorgänge	335	274–275
6.2 Individualisierte Zweckbestimmung und Zweck- bindungsgebot	336	276
7. Literatur/Anmerkungen	337	
E. Effizienz und Effizienzmessung im e-Government (Georg Westermann)	341	277–299
1. Effizienz und Effizienzmessung von e-Government Anwendungen	341	277–299
1.1 Der Begriff der Effizienz	342	278–284

	Seite	Rand- nummer
1.1.1 Effizienz im privaten Sektor	344	279
1.1.2 Effizienz im öffentlichen Sektor	344	280
1.1.3 Zusammenhang zwischen Effizienz und Effektivität	345	281–284
1.1.3.1 Effizienz in öffentlichen und privaten Krankenhäusern	347	283
1.1.3.2 Beispiel: Effizienz von Sparkassen	349	284
1.2 Instrumente zum Messen und Steigern von Effizienz und Effektivität im e-Government	351	285–299
1.2.1 Benchmarking als Instrument zur Effizienzmessung und -steigerung	351	286–293
1.2.1.1 Das Benchmarking Konzept	351	
1.2.1.2 Benchmarking Formen	353	287–289
1.2.1.3 Möglichkeiten und Ziele des Benchmarking	354	290
1.2.1.4 Benchmarking Prozess	355	291
1.2.1.5 Die Data Envelopment Analysis (DEA) als Benchmarking Instrument	357	292
1.2.1.6 Funktionsweise der Data Envelopment Analysis ...	358	293
1.2.2 Die Kosten-Nutzen-Analyse als Instrument zur Ermittlung der Rentabilität von e-Government Anwendungen	360	294–296
1.2.2.1 Grundsätzliches zu Kosten-Nutzen-Analyse	360	
1.2.2.2 Die Erstellung von Kosten-Nutzen Analysen	363	295
1.2.2.2.1 Grundsätzliche Merkmale einer KNA	363	
1.2.2.2.2 Teilschritte einer KNA	364	296
1.2.3 Die Nutzwert-Analyse als Instrument zur Ermittlung der Effektivität von e-Government Anwendungen	368	297–299
2. Literatur/Anmerkungen	375	

4. TEIL:

Lösungsansätze

A. Der bundesrechtliche Rahmen für e-Government

(Arne Schlatmann)	379	300–359
1. Einleitung	379	300
2. Politischer Rahmen	380	301
2.1 BundOnline 2005	381	
2.2 Deutschland-Online	381	
2.3 eEurope	382	
3. Technisch-rechtliche Vorgaben	382	302–306
3.1 Das Signaturrecht	382	303
3.2 Sinn elektronischer Signaturen	382	

	Seite	Rand- nummer
3.3 Elektronische Signaturen	383	304
3.4 Zertifizierungsdiensteanbieter (Trustcenter).....	384	305
3.5 Das Signaturverfahren.....	385	306
4. Das Verwaltungsverfahren	387	307–340
4.1 Elektronische Kommunikation	388	308–310
4.2 Elektronisches Verwaltungsverfahren.....	389	311
4.2.1 Teilweise elektronisch abgewickelter Verwaltungsverfahren.....	390	
4.2.2 Vollständig elektronisch abgewickelter Verwaltungsverfahren	390	
4.3 Elektronische Verwaltungsverfahren nach dem Verwaltungsverfahrensgesetz	391	312–318
4.3.1 Grundsatz der Formfreiheit	392	313
4.3.2 Austausch elektronischer Dokumente.....	392	314
4.3.3 Zugangseröffnung durch den Empfänger	392	315–316
4.3.4 Elektronische Form.....	395	317
4.3.5 Kommunikationsprobleme.....	397	318
4.4 Der elektronische Verwaltungsakt (§ 37 Abs. 4 VwVfG).....	399	319–322
4.4.1 Der elektronisch erlassene Verwaltungsakt.....	399	
4.4.2 Form des elektronischen Verwaltungsaktes	400	320
4.4.3 Dauerhafte Überprüfbarkeit der elektronischen Form	401	321
4.4.4 Der elektronische Verwaltungsakt im Rechtsschutzverfahren	401	322
4.5 Einzelfragen elektronischer Verwaltungsverfahren ..	402	323–338
4.5.1 Erleichterungen bei elektronischem Verwaltungshandeln	402	324
4.5.2 Besondere Anforderungen an elektronisches Verwaltungshandeln	402	325
4.5.3 Klärung von Begriffen und Handlungsmöglichkeiten.....	403	326
4.5.4 Auswirkungen der Einfügung des § 3a VwVfG auf Verwaltungsverfahren	403	327
4.5.5 Zugangs- und Bekanntgabefiktion (§§ 15, 41 Abs. 2 VwVfG)	403	328
4.5.6 Beglaubigung im elektronischen Rechtsverkehr (§ 33 Abs. 4–6 VwVfG).....	404	329–330
4.5.7 Aufbewahrung elektronischer Dokumente beim Bürger	405	331
4.5.8 Verwendung elektronischer Dokumente im Verwaltungsverfahren	406	332–334
4.5.9 Akteneinsicht im Verwaltungsverfahren.....	408	335

	Seite	Rand- nummer
4.5.10 Schutz von Geheimnissen	408	336
4.5.11 Datenschutz	408	337
4.5.12 Öffentlich-rechtlicher Vertrag (§§ 54 ff. VwVfG) . . .	408	338
4.6 Besonderheiten bei Verfahren nach dem Sozial- gesetzbuch I, X	409	339
4.7 Besonderheiten bei Verfahren nach der Abgaben- ordnung	409	340
5. Elektronische Verwaltungsverfahren des Besonderen Verwaltungsrechts	410	341–345
5.1 Unmittelbare Wirkung des § 3a VwVfG	410	341
5.2 Feinstuerung des Besonderen Verwaltungs- verfahrensrechts	411	342–345
5.2.1 Anordnung dauerhafter Überprüfbarkeit	411	343
5.2.2 Eröffnung einfacher elektronischer Kommunikation	412	344
5.2.3 Ausschluss der elektronischen Kommunikation . . .	412	345
6. Zustellung von Verwaltungsentscheidungen	412	346
7. Gerichtsverfahren	414	347–351
7.1 Nutzung elektronischer Dokumente	415	348–349
7.2 Beweiskraft elektronischer Dokumente	417	350
7.3 Akteneinsicht im Gerichtsverfahren	420	351
8. Zivilrechtliches Handeln der Verwaltung	421	352
9. Der Betrieb von Behörden-Internetseiten	422	353–356
10. Barrierefreiheit	424	
11. Ausblick	425	357–359
11.1 Binnenkommunikation der Verwaltung	425	
11.2 Kommunikation mit dem Bürger	425	358
11.3 e-Government der Zukunft	426	359
12. Literatur/Anmerkungen	426	
B. Rechtsgrundlagen elektronischer Kommunikation		
(Ivo Geis)	436	360–374
Einleitung	436	360
1. Elektronische Signaturen und das Signaturgesetz . .	436	361–369
1.1 Die Rechtsrisiken der elektronischen Kommuni- kation	436	
1.2 Die Gesetzgebung zur elektronischen Signatur . . .	437	362
1.3 Die elektronische Signatur	437	363
1.4 Die fortgeschrittene elektronische Signatur	438	
1.5 Die qualifizierte elektronische Signatur	438	364–369
1.5.1 Sicherheitsanforderungen an die qualifizierte elek- tronische Signatur	439	
1.5.2 Qualifizierte Zertifizierungsdienste	439	365

	Seite	Rand- nummer
1.5.3 Die Vergabe der qualifizierten elektronischen Sig- natur	439	366
1.5.4 Das Zertifikatverzeichnis	441	367
1.5.5 Zeitstempel und der Beweis des Zugangs	441	368
1.5.6 Haftung der Zertifizierungsdienste	441	369
2. Rechtswirksamkeit elektronischer Erklärungen.....	442	370
2.1 Formfreiheit und Textform	442	
2.1.1 Die gesetzliche elektronische Form.....	442	
2.1.2 Die vereinbarte elektronische Form.....	443	
2.2 Der Zugang der elektronischen Erklärung	443	
2.2.1 Die allgemeine Regel des Zivilrechts	444	
2.2.2 Die spezielle Regel des Verwaltungsverfahrens- gesetzes	444	
2.2.3 Geeignetheit des elektronischen Dokuments zur Bearbeitung	445	
2.2.4 Elektronische Bekanntgabe des Verwaltungsakts. ...	445	
3. Das elektronische Dokument als Beweismittel.....	446	371
3.1 Das elektronische Dokument als Augenscheins- beweis	446	
3.2 Die Beweisführung mit elektronischen Dokumenten	446	
3.3 Der Beweiswert der elektronischen Kommunikation	447	
3.3.1 Der Anscheinsbeweis in der Rechtsprechung: kategorische Ablehnung	447	
3.3.2 Argumente für den Anscheinsbeweis in der elek- tronischen Kommunikation	448	
3.3.3 Stellungnahme	448	
3.4 Die Beweisqualität elektronischer Signaturen.....	449	372
3.4.1 Die elektronische Signatur	449	
3.4.2 Die fortgeschrittene elektronische Signatur	449	
3.4.3 Die qualifizierte elektronische Signatur.....	450	
3.5 Beweisqualität nach den Grundsätzen der ordnungs- mäßigen Archivierung.....	450	373
3.5.1 Ordnungsmäßige Speichersysteme	451	
3.5.2 Ordnungsmäßige Wiedergabe durch Indexierung ...	451	
3.5.3 Ordnungsmäßige Verfahrensdokumentation	451	
4. Ergebnis	452	374
5. Literatur/Anmerkungen	452	
C. Organisation und Personal – Herausforderungen durch e-Government (Jens Kersten)	457	375–439
1. Einleitung: Kommunikative Herausforderungen der Max-Weber-Welt	457	375–376

	Seite	Rand- nummer
2. Kommunikative Strukturbedingungen der Etablierung von e-Government.	460	377–378
2.1 Außenkommunikation der Verwaltung: „digitaler Phasenverzug“	460	
2.2 Binnenkommunikation der Verwaltung: „digitale Ungleichzeitigkeit“	461	378
3. Verwaltungsorganisation	462	379–382
3.1 Leitbild: „vernetzte Hierarchien“	462	
3.1.1 Wandel hierarchischer Organisationsstrukturen	463	
3.1.2 Zentralisierte und dezentrale Organisationsstrukturen im realen und virtuellen Raum	464	380
3.1.3 Informationsubiquität und Informationshierarchie .	465	381
3.2 Organisatorische Modifikationen	465	382
3.2.1 Kontrastorgane	466	
3.2.2 Outsourcing/Insourcing.	466	
3.3 Folgerungen für e-Government.	467	
4. Verwaltungskommunikation	468	383–391
4.1 Vorgaben für die elektronische Kommunikation im VwVfG und VwZG.	468	
4.1.1 Elektronische Kommunikation (§ 3a Abs. 1 VwVfG)	469	
4.1.2 Elektronische Form (§ 3a Abs. 2 VwVfG)	471	384
4.1.3 Elektronischer Verwaltungsakt (§ 37 VwVfG)	474	385
4.1.4 Elektronische Verwaltungszustellung.	475	
4.2 Beispiel: Elektronische Kommunikation im Beamtenrecht.	477	386–390
4.2.1 Formfreie Kommunikation	478	387
4.2.2 Formbedürftige Kommunikation	479	388
4.2.3 Formbedürftige Verwaltungsakte	481	389
4.2.4 Zustellungsbedürftige Verwaltungsakte	482	390
4.3 Folgerungen für e-Government.	483	391
5. Verwaltungsdokumentation.	484	392–398
5.1 Ideal, Realität und Reform.	484	393
5.1.1 Verwaltungspolitische Idealvorstellung	485	
5.1.2 Verwaltungsrealität.	485	
5.1.3 Verwaltungsreform	486	
5.2 Elektronische Aktenführung	487	394–395
5.2.1 Verfassungs- und verwaltungsrechtliche Anforderungen	487	394
5.2.2 Beispiel: Regelungen für die Akten- und Dokumentenverwaltung in Bundesministerien.	487	395
5.3 Elektronische Akteneinsicht	489	396
5.4 Beispiel: Elektronische Personalakte (§ 90g BBG) ..	490	397

	Seite	Rand- nummer
5.5	Folgerungen für e-Government	491 398
6.	Personalpolitik	492 399–414
6.1	Motivationskompetenzen der Personalvertretungen .	493 401
6.2	Kontrollkompetenzen der Personalvertretungen . . .	494 402
6.3	Mitbestimmungskompetenzen der Personal- vertretungen nach dem BPersVG	494 403–409
6.3.1	Einführung und Anwendung technischer Überwa- chungseinrichtungen (§ 75 Abs. 3 Nr. 17 BPersVG) .	495 404
6.3.2	Einführung grundlegend neuer Arbeitsmethoden (§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 BPersVG)	500 405
6.3.3	Maßnahmen zur Hebung der Arbeitsleistung (§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 5 Alt. 1 BPersVG)	502 406
6.3.4	Maßnahmen zur Erleichterung des Arbeitsablaufs (§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 5 Alt. 2 BPersVG)	504 407
6.3.5	Gestaltung der Arbeitsplätze (§ 75 Abs. 3 Nr. 16 BPersVG)	504 408
6.3.6	Regelung der Ordnung in der Dienststelle und des Verhaltens der Beschäftigten (§ 75 Abs. 3 Nr. 15 BPersVG)	505 409
6.4	Spezielle Mitbestimmungskompetenzen der Perso- nalvertretungen in den Ländern	505 410–412
6.4.1	Automatische Verarbeitung von Personaldaten (§ 72 Abs. 3 Nr. 1 LPVG NW)	506 411
6.4.2	Einführung von betrieblichen IuK-Netzen (§ 72 Abs. 3 Nr. 6 LPVG NW)	508 412
6.5	Mitbestimmungsniveau	508 413
6.5.1	Legitimationsniveau 1	509
6.5.2	Legitimationsniveau 2	509
6.5.3	Legitimationsniveau 3	510
6.6	Folgerungen für e-Government	511 414
7.	Arbeits- und informationstechnische Ausstattung der Personalvertretungen	511 415–420
7.1	Einheit von Arbeits- und Informationstechnik im „digitalen Zeitalter“ – Reformbedarf des § 44 BPersVG	512
7.2	Personalcomputer	515 416
7.3	Nutzung des Internets	516 417
7.4	Homepage im Intranet	518 418
7.5	e-Mail	521 419
7.6	Folgerungen für e-Government	521 420
8.	Elektronische Kommunikation im Personalvertre- tungsrecht	522 421–426

	Seite	Rand- nummer
8.1 Elektronische Kommunikation zwischen Dienst- stelle und Personalrat	523	422
8.1.1 Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	523	422
8.1.2 Formfreie elektronische Kommunikation	523	
8.1.3 Formbedürftige elektronische Kommunikation	525	
8.1.4 Zustellungsbedürftige elektronische Kommunika- tion	526	
8.2 Elektronische Kommunikation zwischen Dienst- stelle und Personal	526	423
8.2.1 Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	526	423
8.2.2 Formfreie elektronische Kommunikation	527	
8.2.3 Formbedürftige elektronische Kommunikation	527	
8.3 Elektronische Kommunikation innerhalb des Personalrats	528	424
8.3.1 Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	528	424
8.3.2 Formfreie elektronische Kommunikation	528	
8.3.3 Formbedürftige elektronische Kommunikation	528	
8.4 Elektronische Kommunikation zwischen Personal und Personalrat	529	425
8.4.1 Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	529	425
8.4.2 Formfreie elektronische Kommunikation	529	
8.5 Folgerungen für e-Government.	530	426
9. Elektronische Personalratswahlen.	531	427–434
9.1 Elektronische Wahlvorbereitung.	532	428
9.1.1 Bestellung des Wahlvorstands	532	428
9.1.2 Arbeitsweise des Wahlvorstands	533	
9.1.3 Bekanntgabe von Wahlinformationen durch den Wahlvorstand	533	
9.1.4 Bekanntgabe und Einsprüche gegen das Wähler- verzeichnis	534	
9.1.5 Erstellung und Bekanntgabe des Wahlausschreibens	535	
9.1.6 Unterbreitung von Wahlvorschlägen	535	
9.1.7 Behandlung und Bekanntmachung von Wahl- vorschlägen	536	429
9.2 Elektronischer Wahlkampf	539	430
9.3 Elektronische Stimmabgabe.	539	431
9.3.1 Gegenwärtige Rechtslage: keine Möglichkeit der elektronischen Stimmabgabe	539	
9.3.2 Rechtliche Gestaltungsmöglichkeiten einer elek- tronischen Stimmabgabe	540	432
9.4 Wahlergebnis	544	433
9.4.1 Öffentliche Stimmauszählung	544	433

	Seite	Rand- nummer
9.4.2	Dokumentierung und Bekanntgabe des Wahl- ergebnisses	544
9.5	Folgerungen für e-Government	545 434
10.	Fazit	545 435–439
11.	Literatur/Anmerkungen	550
D. Anpassungen bei Verwaltungsdienstleistungen		
	(Claudia Stapel-Schulz)	584 440–464
1.	e-Vergabe	584 440–451
1.1	Grundlagen	584 440
1.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	586 441–449
1.2.1	Stand der Gesetzgebung	586 441
1.2.2	Umsetzung des Elektronischen Vergabeverfahrens ..	587 442
1.2.2.1	Technische Umsetzung	587 442
1.2.3	Zulassung elektronischer Angebote	589 443
1.2.4	Bekanntmachung	590 444
1.2.5	Angebotsabgabe	590 445
1.2.6	Eingangsvermerk	591 446
1.2.7	Öffnung der elektronischen Angebote	592 447
1.2.8	Zuschlagerteilung/Information der unterlegenen Bieter	593 448
1.2.9	Dokumentationspflicht	594 449
1.3	Rechtliche Herausforderungen	594 450–451
1.3.1	Novellierung des Vergaberechts	594 450
1.3.1.1	Dynamisches Beschaffungssystem	594
1.3.1.2	Elektronische Auktion	595
1.3.2	Förderung von e-Vergabe	596 451
1.3.2.1	Festschreibung einheitlicher Standards	597
1.3.2.2	Weitere Fördermaßnahmen	598
2.	e-Meldewesen	599 452–459
2.1	Grundlagen	599 452
2.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	600 453–458
2.2.1	Elektronische Selbstauskunft (§ 8 Abs. 2 MRRG) ..	604 454
2.2.2	Elektronische Anmeldung (§ 11 MRRG)	605 455
2.2.3	Elektronische Rückmeldung zwischen Melde- behörden (§ 17 MRRG)	607 456
2.2.4	Datenübermittlung an andere Behörden oder sonstige öffentliche Stellen (§ 18 MRRG)	609 457
2.2.5	Melderegisterauskunft (§ 21 MRRG)	611 458
2.3	Rechtliche Herausforderungen	615 459
3.	e-Personenstand	616 460–464
3.1	Grundlagen	616 460
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	616 461–463
3.2.1	Verwaltungsinterne elektronische Kommunikation .	618 462

	Seite	Rand- nummer
3.2.1.1 Führung von elektronischen Personenstands- registern	618	462
3.2.1.2 Kommunikation zwischen Standesämtern	619	
3.2.2 Kommunikation zwischen Standesämtern und anderen Behörden	619	
3.2.3 Kommunikation zwischen Bürger bzw. Einrich- tungen und dem Standesamt	620	463
3.2.3.1 Kommunikation zwischen Einrichtungen und dem Standesamt	620	463
3.2.3.2 Ausstellen von Personenstandsurkunden und Ein- sicht in elektronische Personenstandsregister	620	
3.2.3.3 Anmeldung zur Eheschließung	621	
3.3 Rechtliche Herausforderungen	621	464
4. Literatur/Anmerkungen	623	
E. Sichere Informationstechnik für die öffentliche Verwal- tung. (Andreas Lubnow)	637	465–510
1. Einleitung	637	465–468
2. Ziele der informationstechnischen Sicherheit	639	469–476
3. Planung und Organisation von IT-Sicherheit	643	477–481
3.1 Sicherheitsanalysen	644	
3.2 Security Policy	645	478–479
3.3 Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen	646	480
3.4 Kontinuierliche Arbeiten an der IT-Sicherheit	647	481
4. Technik und Systeme der IT-Sicherheit	648	482–506
4.1 Rechner, Betriebssystem und Netzwerk	650	484–486
4.2 Virens Scanner	653	487–491
4.3 Firewalls	655	492–493
4.4 Netzwerkanalyse und Intrusion Detection	657	494
4.5 Verfahren zur Verschlüsselung und Authen- tizierung	658	495–500
4.6 Verschlüsselung und Authentifizierung in virtuellen privaten Netzen	664	501
4.7 Verschlüsselung und Authentifizierung bei der Digitalen Signatur	664	502–503
4.8 Typische Mängel	667	504–506
5. Zusammenfassung und Maßnahmenliste	669	507–510
6. Literatur/Anmerkungen	671	
F. e-Government und IT-Sicherheit. (Hermann Strack)	673	511–527
1. e-Government – warum?	673	511
2. Entwicklung des e-Government in Deutschland – das Pilotprojekt MEDIA@Komm	674	512
3. IT-Sicherheit im Kontext von Technik und Recht . .	675	513–520

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
4. Der e-Government-Standard OSCI	681	521–522
5. Aktuelle e-Government-Entwicklungen.	684	523–524
5.1 Meldewesen	684	523
5.2 Virtuelle Poststelle	686	524
6. Der e-Government-Aktionsplan des Landes Sachsen-Anhalt	686	525
7. Die Projekte BeGovSAH und IUKZ-SeDiGov an der Hochschule Harz	688	526
8. Fazit und Ausblick	689	527
9. Literatur/Anmerkungen	689	
Über die Autoren und Herausgeber	691	
Stichwortverzeichnis	698	