
Inklusives E-Government

Beirat für Informationsgesellschaft

Peter KUSTOR
Wien, 21. November 2011
peter.kustor@bka.gv.at



Reduktion des Digital Gap

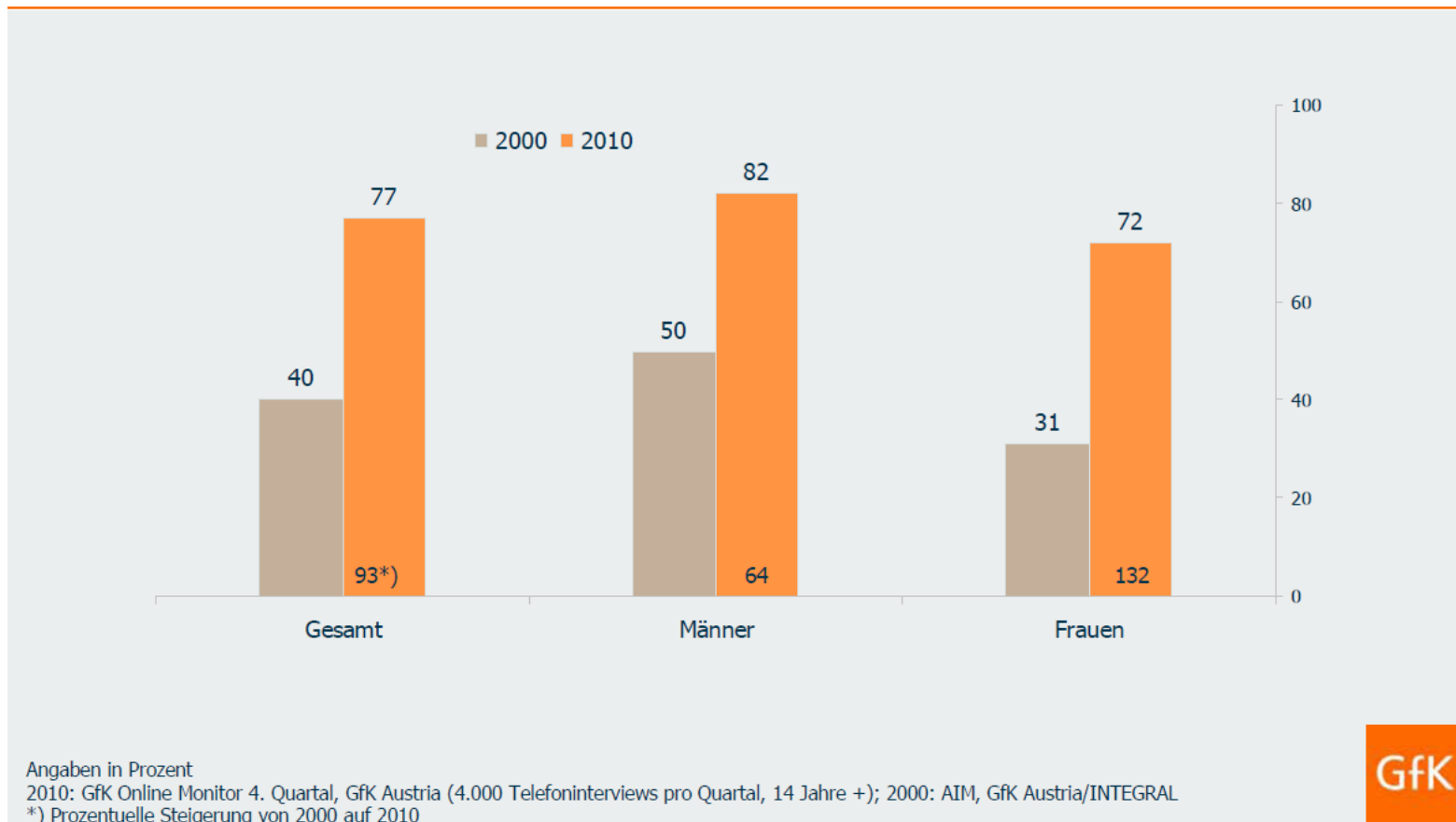
GfK Austria Media

GfK Online Monitor 2010 - Internetmarkt in Österreich / 4. Quartal

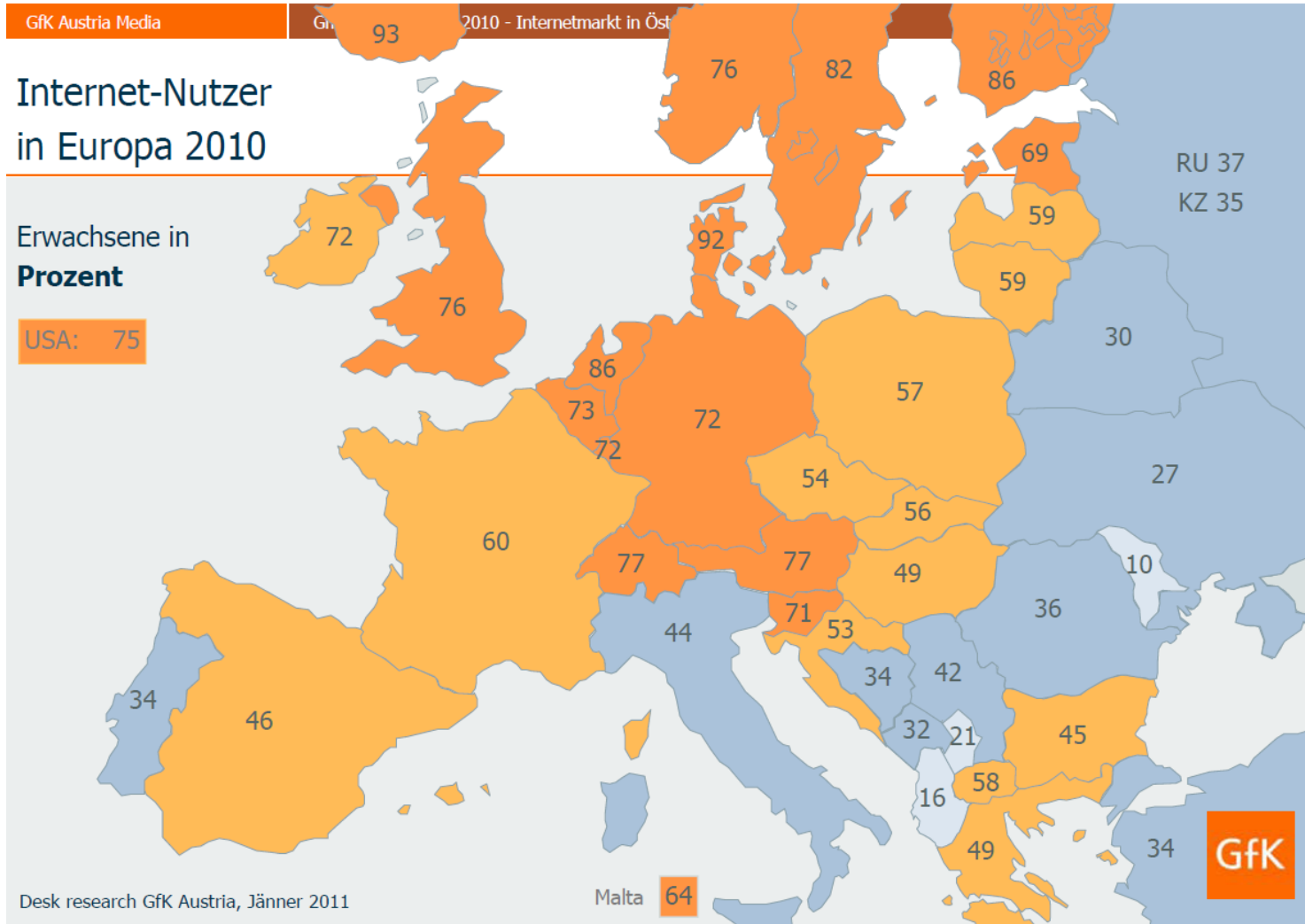
2011

Internet-Nutzung gesamt nach Geschlecht 2000 und 2010

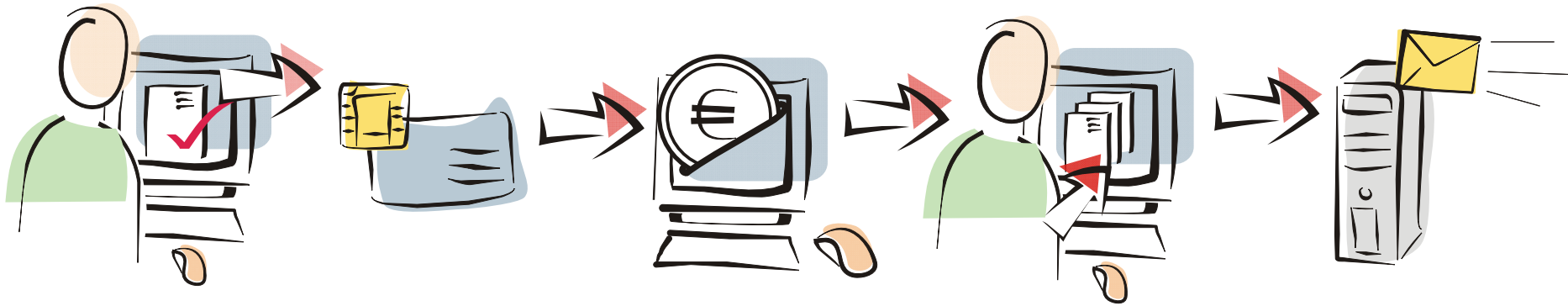
Basis: Österreicher ab 14 Jahre (7,069.000 Personen)



Internetnutzung 2010



Online-Amtswege: für alle, jederzeit & überall



**Formular
ausfüllen**

Bürgerkarte
- Handy-Signatur
- e-Card

Zahlung
- Kreditkarte
- e-Banking

**Bearbeitung
durch die VW**

**Elektronische
Zustellung
Bescheid**

www.help.gv.at www.buergerkarte.at

www.elak.gv.at

[www.bka.gv.at/
zustelldienste](http://www.bka.gv.at/zustelldienste)

Ziel: „One-Stop“ über Portale, z. B. HELP

HELP ÖSTERREICH

Ihr offizieller Amtshelfer für Ö

[Home] Behörden Formulare / Online-Amtswege **Begriffslexikon** Hilfe

hier: [Home](#)

HELP - Lebenslagen

Willkommen!

Erhalten Sie Informationen zu Amtswegen

- Arbeit**
Ältere Arbeitnehmer, Arbeitsuche, Bewerbungstipps, Kündigung, etc.
- Bauen und Wohnen**
Wohnen, Grundbuch, Umzug, Bauen, Grundstückskauf, etc.
- Behinderung**
Kfz und Behinderung, Pension und Behinderung, Rehabilitation, etc.
- Bildung**
Universität, Schule, Fachhochschulen
- Dokumente und Ausweise**
Führerschein, Reisepass, Personalausweis, etc.
- Familie und Partnerschaft**
Geburt, Heirat, Alleinerziehung, Scheidung, Lebensgemeinschaften, etc.
- Freizeit und Mobilität**
Kfz, Vereine, Radfahren, Haustiere, Reisen, Veranstaltungen, etc.
- Jugendliche**
Jugendrechte, Lehre, Berufswahl, Chancengleichheit, etc.
- Leben in Österreich**
Aufenthalt, Staatsbürgerschaft, Strafregister, An-/Abmeldung, etc.
- Senior/innen**
Beihilfen für Senioren, Sicherheit für Senioren
- Soziales und Notfälle**
Pflege, Todesfall, Armut, Sachwalterschaft, Verlust/Diebstahl, etc.
- Steuern und Finanzen**
Pension, Erben, Beihilfen, Arbeitnehmerveranlagung, etc.

Suche

Suchbegriff

Suchen

Themen von

Login

Informationen zur Bürgerkarte
Anmeldung STORK

Follow us on **Twitter** Find us on **Facebook**

Aktuelles

- AKTUELL!** Winterr...
1. November
- AKTUELL!** Thermische Sanierung:
Noch acht Millionen Euro für private Haushalte verfügbar

Newsletter / RSS-Feed

THEMA DES MONATS

- [Gesetzliche Neuerungen](#)
- [Thema des Monats: Privatkonkurs](#)
- [Was ist neu im Jahr 2011?](#)

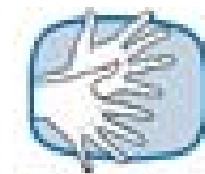
REFORMDIALOG ÖSTERREICH

Ihre Ideen für die Zukunft des öffentlichen Dienstes

Best Practice: HELP-Barierefreiheit

WAI - AAA ('Web Content Accessibility Guidelines'):

- verständliche Texte & ausführliche Hilfe
- klare, konsistente Navigation
- alle Funktionen auch über Tastatur erreichbar
- voll skalierbare Schriftgröße
- unterstützt alle gängigen Browser & Ausgabegeräte (z.B. Braille-Zeilen)
- Gebärdensprache-Videos
- „Goldene Biene“ 2006 für das beste barrierefreie Angebot im Internet (Kategorie "Komplexe Einkaufs- und Transaktionsangebote")



Umfassende und verständliche Informationen

- Im Oktober 2011 besuchten 615.703 AnwenderInnen die Seiten von HELP.gv.at und USP.gv.at.
- Um diese zu servicieren, wären
 - 215 parallel laufende Amtsschalter notwendig, die an
 - 7 Tagen die Woche
 - 24 Stunden am Taggeöffnet haben müssten.

TOP 5 Lebenslagen HELP Oktober 2011	
Geburt	130.793
Führerschein	68.606
Pension	51.213
Kfz	50.692
Aufenthalt und Visum	48.129

TOP 5 Unternehmenssituationen USP Oktober 2011	
Beschäftigungsformen	5.731
Gewerberechtliche Verfahren (Gründung)	4.327
Firmenbuch	4.267
Beendigung Arbeitsverhältnis	3.496
Umsatzsteuer	3.144

Barrrieriefreiheit - § 1 Abs. 3 E-GovG

- „Bei der Umsetzung der Ziele dieses Bundesgesetzes ist Vorsorge dafür zu treffen, dass behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, so gestaltet sind, dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden.“

E-Government im Alltag - Nutzungsmöglichkeiten

- FinanzOnline – Elektronisches Steuerkonto
- Meldebestätigung
- Sozialversicherung: Pensionskonto, Rezeptgebühren, Versicherungsdatenauszug, ...
- Pensionsantrag: Alters-, Korridor-, Invaliditäts- bzw. Berufsunfähigkeitspension, Schwerarbeiterpension, Witwen-/Witwerpension, ...
- Pensionsversicherung: Ergänzung von Versicherungszeiten, Antrag Höherversicherung, ...
- Pflegegeld: Antrag, Auszahlung des Pflegegeldes bzw. Fortsetzung des Verfahrens
- Studienbeihilfe/ Studienzuschuss
- Kinderpornographie - Meldung
- Strafregisterbescheinigung
- ...

Inclusive E-Government in Österreich - Signatur

Die Handy-Signatur und Bürgerkarte ermöglicht

- eine eindeutige Identifikation
- stellt die Authentizität einer Willenserklärung sicher
- die elektronische Unterschrift im Internet
- Kontext Inclusive E-Government: Blinde und sehbeeinträchtigte Menschen können Rechtsgeschäfte ohne Unterstützung Dritter sicher abwickeln.



Initiativen und Maßnahmen für ...

- Ausweitung des Netzes an Registrierungsstellen für die Handy-Signatur
 - Finanzämter (flächendeckend)
 - Ausgewählte Postfilialen
 - Gemeinden: derzeit Initiativen beispielsweise in Tirol und Kärnten
- Online-Selbstaktivierung via www.sendstation.at
- Komfortabler Dienst für das Signieren von PDFs zB unter www.unterschreibe.at

SendStation.at

Anwendungen für meine Handy-Signatur

Willkommen auf Österreichs erstem Online-Portal für Anwendungen zur Nutzung Ihrer Handy-Signatur.

Aktivieren



Handy-Signatur selbst freischalten. [Mehr...](#)

1. Aktivierung starten

2. Aktivierung abschließen

Empfangen



Registrierung für einfache oder nachweisliche elektronische Zustellung. [Mehr...](#)

Nachweisliche Zustellung

HELP



Onlineformulare

mehr auf www.help.gv.at

Signieren & Prüfen



PDF-Dokumente **kostenlos** mit dem Handy unterschreiben und Signaturen prüfen. [Mehr...](#)

Signieren

Signaturprüfung

Zertifizierte Gemeinden

Ist Ihre Gemeinde auch schon dabei?



Hermagor



Neuhaus



Pörtlach



Sittersdorf



St. Margareten
im Rosental

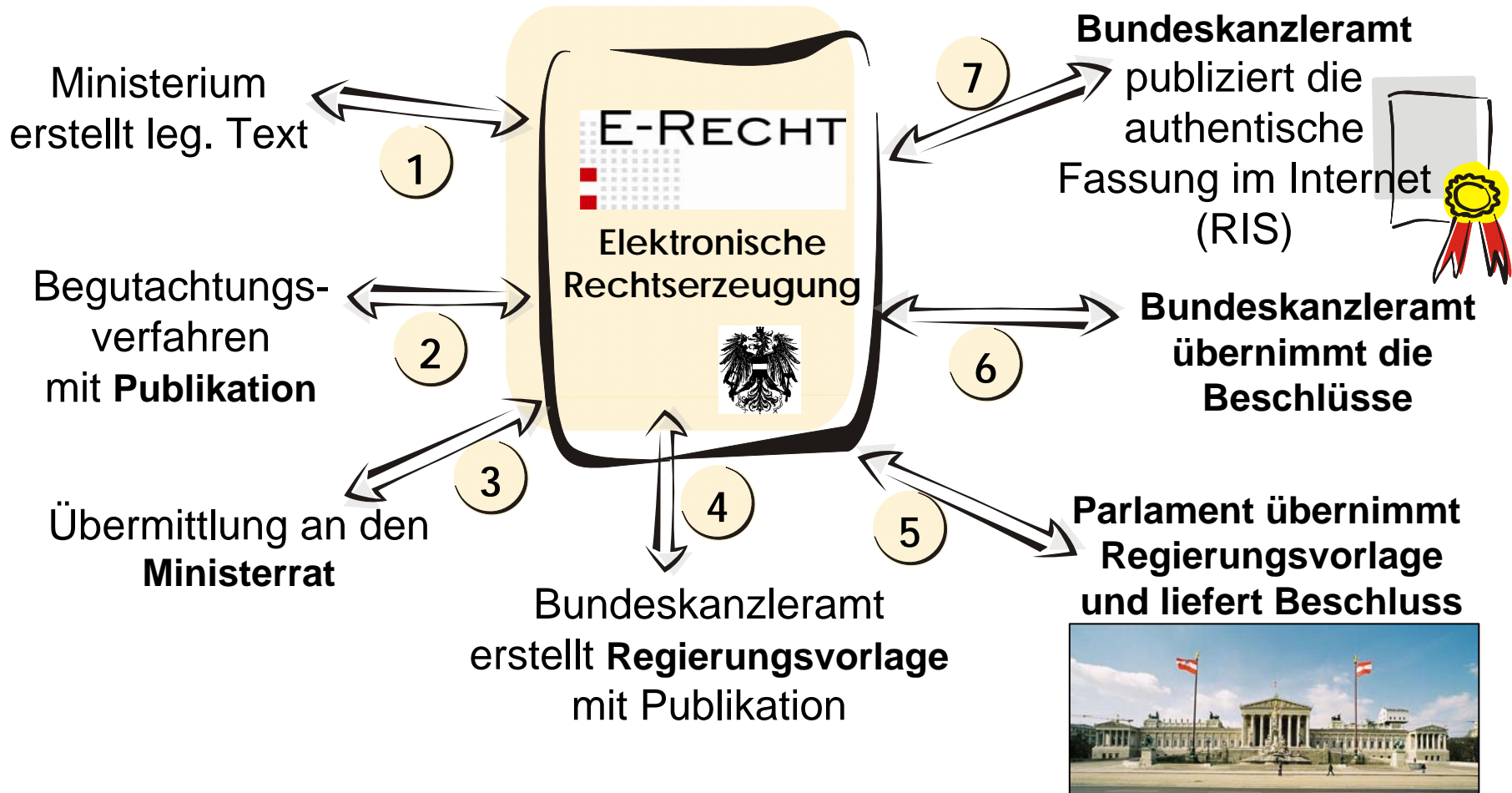
In diesen Gemeinden können Sie die Handy Signatur freischalten lassen.

Weitere Gemeinden folgen!

Lichtbildausweis und Ihr Mobiltelefon mitbringen!

Best Practice: E-Recht

Prozessübersicht am Beispiel ‚Bundesgesetz‘



Inclusive E-Government in Österreich

- eZugänglichkeit (Accessibility) und Nutzbarkeit (Usability) von Verwaltungsangeboten im Internet - grundlegende Regeln der Barrierefreiheit ermöglicht eine breite, selbstbestimmte Nutzung
- Kostenloser Internetzugang zu gv.at-Domänen über öff. Terminals
- Styleguide-konforme, d.h. einheitliche, zugängliche Formulare für Amtwege vereinfachen den Behördenkontakt
- Elektronische Vollmachten - rechtsgeschäftliches Handeln in Stellvertretung in der virtuellen Welt
- Elektronische Dokumente mit Amtssignatur – Lesbarkeit und Prüfbarkeit für Alle!
- Elektronische Zustellung – nachweisliche, elektronische Übermittlung

Daran arbeiten wir:

- Bürgerservicestellen nach dem Konzept des „Bürgerbüros Ballhausplatz“ (inklusive Multimediasäule und Organwallerunterstützung)
- Organwaller unterstützen bei Amtswegen in Bürgerservicestellen

Initiativen und Maßnahmen für ...

PTS goes AMS

Das Pilot-Projekt „Bürgerkarte für SchülerInnen“

- Menschen mit geringem Bildungsniveau
- MigrantInnen
- Wirtschaftlich schlechter Gestellte



The screenshot shows the website interface for 'A1 Internet für Alle'. At the top, there are logos for AMS, Stadtschulrat für Wien, HELP, and Bundeskanzleramt Österreich. Below the logos is a search bar with the text 'suchen' and a magnifying glass icon. A navigation menu includes 'Home', 'Initiative', 'Campus', 'On Tour', 'Sozialprojekte', and 'Blog'. Below the menu, there are social media icons for Facebook, YouTube, and RSS. The main content area features a section titled 'Internet für Alle on Tour' with a description of the initiative and a photo of a white van with a colorful, multi-colored ribbon graphic on its side. Below this, there are two columns of text: 'A1 Internet für Alle' and 'Top Stories'. The 'Top Stories' section includes a small photo and text about 'On Tour in Kitzsee' and 'kids@work: Ein schulfreier Tag mit viel Spaß für A1 MitarbeiterInnen-Kids'.

- Servicezentrum:HELP.gv.at
- Projekt PTS goes AMS
- Schülerinnen und Schüler im Servicezentrum:HELP.gv.at
- Aktuell: Aufbau einer Kooperation mit dem Projekt „A1-Internet für alle“
 - A1 Campus
 - A1 für alle on Tour
 - Programme für Senioren, Kinder, Eltern, ...

Initiativen und Maßnahmen für ...

- Ältere Menschen
 - Kooperation mit www.seniorkom.at:
Senioren-Treffs im Servicezentrum:HELP.gv.at
- Ältere Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen



RADIO

seniorkom.at

Microsoft A1
eInclusion

ALS STARTSEITE SICHERN RSS-FEED INHALTSVERZEICHNIS

Meine Region: Österreich
Wählen Sie ein Bundesland! Auswählen

Suchbegriff eingeben Finden

Gesundheit | Lebenslust | Sicherheit | Freizeit & Reise | Dies & Das | Hobby Redaktion

Das Internet ist reif.

LOGIN

Benutzername:
Passwort:
Anmelden

Noch nicht Mitglied?
→ Neu registrieren

Farbkontraste Text
A A A - +

KLUB

Willkommen
Abstimmung
E-Mail
Forum
Grüßkarten
SK-Berater
FAQ
Chat
Freunde finden
Spiele
Links
Hilfe

Navigationspfad: Startseite

Seniorkom.at führt durch das Bundeskanzleramt

HELP Die Nachfrage auf die bisherigen Führungen war gewaltig. Die Kooperation zwischen **Seniorkom.at** und dem **Bundeskanzleramt** wurde so zu einer einzigartigen Erfolgsgeschichte. Der Andrang der **Seniorkom.at**-Gemeinde war und ist so groß, dass das Kanzleramt jetzt **weitere Termine für dieses Jahr** zur Verfügung stellt. Die **halbtägigen Informationsveranstaltungen** verschaffen einen **Überblick über die elektronischen Serviceleistungen der österreichischen Verwaltung**, dazu gibt es auch eine **Führung durch die historischen Räumlichkeiten** des Bundeskanzleramtes

Neben der **Möglichkeit zur Aktivierung der e-card als Bürgerkarte** (hierfür **nehmen Sie bitte einen amtlichen Lichtbildausweis und ihre e-card mit**) gibt es einen Einblick in die elektronische Welt von **HELP.gv.at** und den vielen Online-Amtswegen. Für viele Seniorinnen und Senioren ist dies eine gänzliche neue Möglichkeit der Kommunikation mit den Behörden, und es bedarf einer Hilfestellung, die das Servicezentrum im Bundeskanzleramt gerne gibt.

Nachstehend der aktuelle Termin, für den Sie sich **unter office@seniorkom.at** oder unter der **Telefonnummer 01 535 05 25** anmelden können.

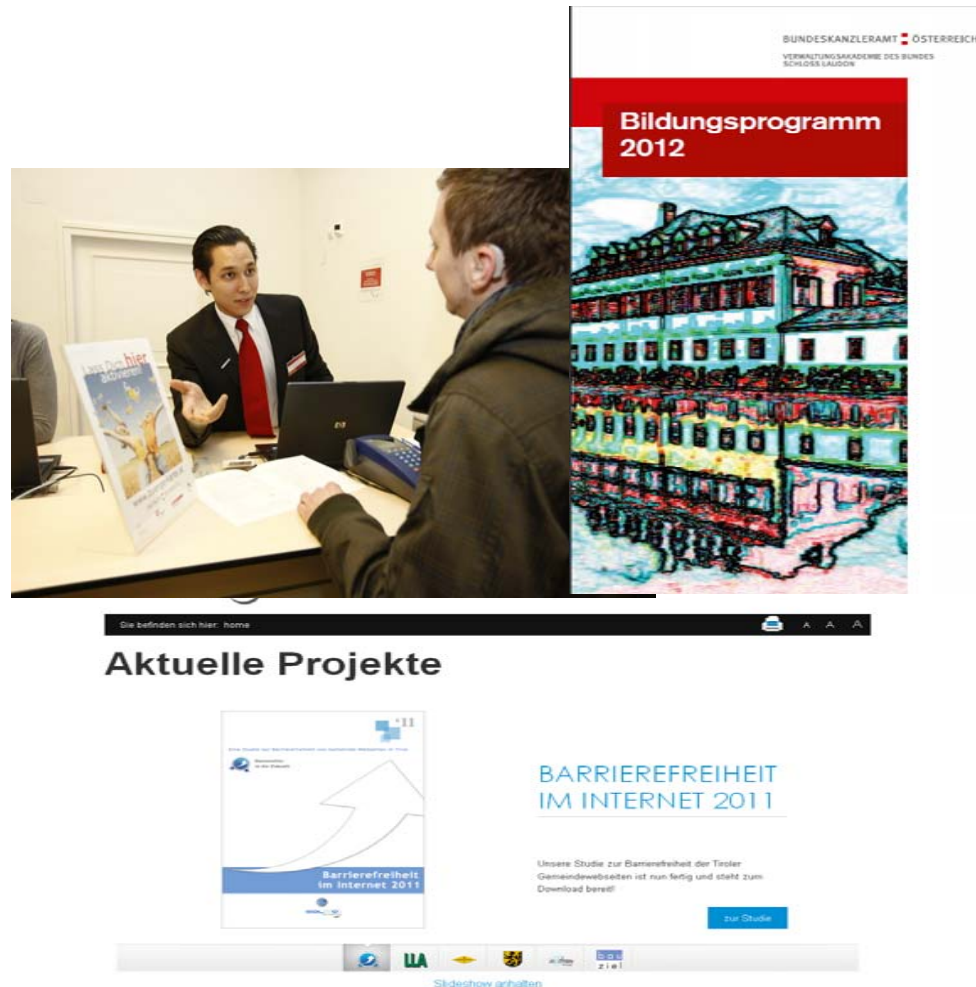
16. November 2011 um 10.30 Uhr **ausgebucht**
14. Dezember 2011 um 10.30 Uhr **ausgebucht**


Treffpunkt ist jeweils im **Servicezentrum: HELP.gv.at, 1010 Wien, Ballhausplatz 1/ Eingang Schaufelgasse**. Die Gesamtdauer jeder Führung beträgt rund 2,5 Stunden.

Unabhängig davon stehen Ihnen für **Fragen und zur Freischaltung Ihrer Bürgerkarte** die Mitarbeiter des **Servicezentrum:HELP.gv.at, Mo.-Fr. von 9 bis 17 Uhr in 1014 Wien, Ballhausplatz 1, Eingang Schaufelgasse** zur Verfügung. Telefonisch ist das Servicezentrum – während der Öffnungszeiten – unter der

Initiativen und Maßnahmen für ...

- Menschen mit Behinderungen
 - Gesetzliche Verankerung der barrierefreien Gestaltung von öffentlichen Services
 - Weiterbildungsangebote an der Verwaltungsakademie des Bundes
 - Accessibility und Usability Evaluierungen von Webauftritten der Verwaltung z.B. aktuelle Studie zur Barrierefreiheit von 30 Tiroler Gemeinde-Webseiten



BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH
VERWALTUNGSAKADEMIE DES BUNDES
SCHLOSS LAUDON

**Bildungsprogramm
2012**

Die befinden sich hier: home

Aktuelle Projekte

**BARRIEREFREIHEIT
IM INTERNET 2011**

Unsere Studie zur Barrierefreiheit der Tiroler
Gemeindeforeiten ist nun fertig und steht zum
Download bereit!

[zur Studie](#)

Slideshow anhalten

KMUs
TELEFIT und eDAY



M-Government
APPS



SENIORKOM
E-Government +60



Bürgerservicecenter



E-Government in Schulen
edugov.gv.at
junior-eday.at



E-Gov barrierefrei



E-Government für Alle!

Mag. Peter KUSTOR
Abteilung I/11

Ballhausplatz 2
1014 Wien
Mobil: +43 664 610 61 79
Fax: +43 1 531 15-2554
peter.kustor@bka.gv.at
www.bka.gv.at



Links für weitere Informationen

- www.handy-signatur.at
- www.buergerkarte.at
- www.bka.gv.at/servicezentrum
- www.help.gv.at