



Bundesministerium
des Innern

E-Government 2.0

Das Programm des Bundes



www.verwaltung-innovativ.de



effizient – sicher – vernetzt
e-government 2.0

Impressum:

Herausgeber und Redaktion:

Bundesministerium des Innern | IT-Stab
Alt-Moabit 101D | 10559 Berlin
www.verwaltung-innovativ.de

Gesamtgestaltung:

familie redlich | Agentur für Marken und Kommunikation GmbH
Romy Zerning (Kreation), Nina Temme (Produktion)

Bildnachweis:

familie redlich | Agentur für Marken und Kommunikation GmbH

Druck:

druckfabrik dresden gmbh
Breitscheidstraße 45 | 01156 Dresden
1. Auflage (November 2006) | Anzahl der Exemplare: 5.000

Kostenloser Versand durch:

Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09 | 18132 Rostock
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de

Artikelnr.: BMI06333

1. Verwaltungsmodernisierung und E-Government	04
2. E-Government – Vision	05
3. Ausgangslage E-Government 2006	06
Politische Ziele der Bundesregierung	06
Status E-Government in Deutschland	06
Status E-Government international	07
E-Government im Verhältnis zu anderen Initiativen des Bundes	08
4. Strategische Ziele des E-Government des Bundes	10
A – Portfolio	11
B – Prozessketten	12
C – Identifizierung	13
D – Kommunikation	15
5. Maßnahmen zum E-Government 2.0	16
Maßnahmen zum bedarfsorientierten E-Government-Ausbau	16
Maßnahmen zur innovativen, elektronischen Verbindung der Geschäftsabläufe zwischen Wirtschaft und Verwaltung	18
Maßnahmen zur Einführung eines elektronischen Personalausweises und zur Erarbeitung von E-Identity-Konzepten	20
Maßnahmen für eine sichere Kommunikationsinfrastruktur zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Verwaltung	21
6. E-Government-Investitionen 2007 – 2010	23
7. Organisation des E-Government-Programms	24
Programmmanagement und Projektmanagement	24
Kompetenzförderung in den Behörden und auf Kundenseite bzw. bei den Adressaten	25
Novellierung der Rechtsnormen und Anpassung an E-Government durch die Ressorts	25
Öffentlichkeitsarbeit und Marketing	26
Evaluation von E-Government und wissenschaftliche Begleitforschung	26

1. Verwaltungsmodernisierung und E-Government

Die Modernisierung der Verwaltung ist eine Daueraufgabe des Staates. Durch die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologie hat diese Aufgabe seit den neunziger Jahren eine neue Qualität erreicht. Der IT-basierte Umbau der Verwaltung und die Erweiterung auf IT-basierte Kommunikation (E-Government) haben die sichtbarsten Modernisierungserfolge und Änderungen gegenüber den Bürgern und Unternehmen bewirkt. Verwaltungsvorgänge von der Personalverwaltung über das Management von Dienstreisen bis hin zu Fachverfahren werden elektronisch abgewickelt. Die meisten öffentlichen Verwaltungen sind mit PC-Arbeitsplätzen ausgestattet, sind per E-Mail erreichbar und bieten Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen relevante Informationen im Internet an oder ermöglichen im Idealfall die Durchführung von Verwaltungsabläufen vollständig online. Dieser Weg wurde unter der politischen Agenda des E-Governments von nahezu allen Industriestaaten beschritten, um sich in einer globalisierten Welt mit einer modernen wie kundenorientierten Verwaltung Standortvorteile zu verschaffen. Gleichzeitig entspricht es den internationalen Erfahrungen, dass sich durch die bloße Einführung IT-basierter Kommunikation oder elektronischer Verfahren die Effizienzpotenziale nur unzureichend erzielen lassen. Es bedarf zusätzlich einer Überprüfung der Organisation und der Geschäftsprozesse sowie der Kompetenzförderung der Verantwortlichen. Folgerichtig müssen künftig die klassischen Aufgaben der Verwaltungsmodernisierung und die Fortentwicklung des E-Government gemeinsam in den Blick genommen werden.

Mit dem Programm *Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen* legt die Bundesregierung daher eine übergreifende Strategie für die Modernisierung der Bundesverwaltung vor, die die Bereiche Personal, Steuerung, Organisation und E-Government verbindet. Es ist das Ziel, die Bundesverwaltung effizienter und deren Leistungen und Verfahren einfacher, schneller und kundenfreundlicher zu gestalten.

Gleichzeitig kommt E-Government eine weitere Rolle zu: der Staat wird zum Nachfrager und Förderer von Zukunftstechnologien und sichert die erforderlichen Infrastrukturen der Informationstechnik (IT). Durch den Einsatz innovativer und neuer Techniken wird er zum Impulsgeber und zum Partner der Wirtschaft.

Das Internet bietet den Menschen einen globalen elektronischen Kommunikationsraum, der dem Waren-, Dienstleistungs- und Wissensaustausch an virtuellen Orten dient. Behörden, Unternehmen und private Haushalte sind heute zum großen Teil mit entsprechender Technologie ausgestattet. Einkäufe, Geschäfte mit Banken oder Versicherungen, Diskussionen zu verschiedensten Themen werden schon heute und mit wachsender Häufigkeit durch einen virtuellen Besuch in Online-Shops, beim Online-Banking oder in Online-Foren getätigt. Wie die physische Mobilität in der natürlichen Welt hat deshalb die virtuelle Mobilität eine Schlüsselfunktion für die wirtschaftliche, wissenschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung eines Landes. Virtuelle Mobilität stößt heute jedoch noch auf zahlreiche Hemmnisse. Obwohl Daten und Dokumente bei allen Beteiligten weitestgehend elektronisch vorliegen, ist nicht immer ein direkter elektronischer Datenaustausch möglich. Für einen modernen elektronischen Kommunikationsraum gilt es, die bestehenden elektronischen Inseln bei Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Behörden und anderen Organisationen sicher zu verbinden. Insbesondere im Bereich der Sicherheit, der verlässlichen Identifizierung und der Erreichbarkeit der Kommunikationspartner sind Voraussetzungen für die durchgängige elektronische Zusammenarbeit zu schaffen. Dazu wird die Bundesregierung – ähnlich wie bei der Daseinsvorsorge, dem Verkehrsnetz oder der Energieversorgung – vermehrt gestalterische Funktionen mit den folgenden Zielen übernehmen:

- ▶ Die Kommunikationswege sind verlässlich. Informationen und Daten können sicher über die elektronischen Wege transportiert werden.
- ▶ Jeder Teilnehmer verfügt über eine eindeutige Identität im Netz und eine Mailadresse, die es ermöglicht, Daten und Informationen verbindlich zu empfangen bzw. zuzustellen.
- ▶ Die Verwaltung ist umfassend und uneingeschränkt elektronisch erreichbar. Wirtschaft und Verwaltung arbeiten durchgängig elektronisch zusammen.

Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft sind gleichermaßen gefordert, den elektronischen Kommunikationsraum Deutschland zu gestalten. Im Rahmen des E-Government-Programms wird die Bundesregierung in den kommenden vier Jahren dazu Akzente setzen.

Politische Ziele der Bundesregierung

Die Bundesregierung hat sich in der Koalitionsvereinbarung vom 11. November 2005 u. a. zum Ziel gesetzt, Bürokratie abzubauen, die Staatsfinanzen zu konsolidieren und mit einer innovativen, leistungsfähigen und effizienten Verwaltung die Handlungsfähigkeit des Staates zu verbessern. Von E-Government wird hierzu ein Beitrag erwartet. Zusätzlich soll E-Government strategisch dazu genutzt werden, innovative Technologien in Deutschland zu fördern.

Mit Kabinettsbeschluss vom 08. März 2006 hat die Bundesregierung das Bundesministerium des Innern aufgefordert, eine entsprechende E-Government-Strategie für die Bundesverwaltung zu erarbeiten und die Umsetzung gemeinsam mit den Ressorts in den kommenden Jahren vorzubereiten. Die Bundesregierung soll damit auch den Zielen der Europäischen Kommission aus der Initiative *i2010 - Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung* nachkommen.

Status E-Government in Deutschland

Ende 2005 wurde mit BundOnline 2005 die größte E-Government-Initiative Europas erfolgreich abgeschlossen. Im Zeitraum von September 2000 bis heute wurden mehr als 440 Dienstleistungen in den Behörden der Bundesverwaltung online gestellt. Davon richten sich 244 Online-Dienstleistungen speziell an Unternehmen. 265 Dienstleistungen stehen jetzt Bürgerinnen und Bürgern auch über das Internet zur Verfügung. Für den weiteren Ausbau von E-Government richten sich die Forderungen derzeit auf eine stärkere Orientierung am Bedarf der Wirtschaft sowie auf die Erhöhung der Transaktions-tiefe der Online-Dienstleistungen.

Der Großteil der Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland wird nicht vom Bund, sondern von Ländern und Kommunen erbracht. Die Nutzerinnen und Nutzer von E-Government-Dienstleistungen differenzieren in der Regel nicht nach Verwaltungsebenen.

Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger erwarten ein einheitliches und durchgängiges E-Government-Angebot. Zur nationalen E-Government-Strategie von Bund, Ländern und Kommunen *Deutschland-Online* wurde im Juni 2006 ein erweiterter Aktionsplan vorgestellt. Die gemeinsamen Planungen für *Deutschland-Online* sehen hierzu eine Priorisierung ausgewählter Vorhaben, eine Intensivierung des Programmmanagements, den Ausbau der nationalen Kommunikationsinfrastruktur der deutschen Verwaltung und die Bereitstellung von zentralen Unterstützungsleistungen vor. Das Bundesministerium des Innern engagiert sich in den kommenden Jahren verstärkt mit eigenen Ressourcen, um die Umsetzung der priorisierten Vorhaben in seiner Zuständigkeit zu sichern.

Länder und Kommunen arbeiten parallel am weiteren Ausbau eigener E-Government-Angebote. Alle Länder setzen zurzeit eigenständige E-Government-Strategien um. Nahezu alle Kommunen verfügen über eine Internet-Präsenz und über 80 % der Kommunen bieten entsprechende Online-Services an. Viele Kommunen in Deutschland besitzen über leistungsstarke Portale zentrale Zugänge zu ihren Online-Services.

Status E-Government international

Weltweit haben alle führenden Industrienationen in den vergangenen Jahren leistungsstarke E-Government-Angebote geschaffen. E-Government ist ein Standortfaktor. Die weiteren nationalen Planungen zum Ausbau der E-Government-Angebote in den kommenden Jahren richten sich folglich durchgängig auf die Senkung der Kosten von Verwaltungsleistungen sowie auf die Erhöhung des Nutzens für Bürgerinnen und Bürger und vor allem für die Unternehmen. So wird in einigen Ländern vorrangig der bedarfsorientierte Ausbau der E-Government-Angebote, die Erhöhung der Nutzungszahlen sowie die Erschließung verwaltungsinterner Kostensenkungspotenziale durch behördenübergreifende Shared Services angestrebt¹. Eine zentrale Rolle kommt auch der sicheren, einfachen Identifizierung im Netz zu.

¹ Vgl. hierzu Beispiele in den E-Government-Programmen Österreichs (i2010 Österreich) oder Großbritanniens (Transformational Government)

Die EU-Initiative *i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung* und der im April 2006 beschlossene *Aktionsplan E-Government* geben den Mitgliedsstaaten eine Orientierung zum weiteren Ausbau elektronischer Behörden-dienste in Europa. Die Ziele umfassen die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit Online-Services, die Verringerung des Verwaltungsaufwandes für Bürger und Unternehmen, ein einheitliches Identitätsmanagement und die Einbeziehung aller Bevölkerungsteile sowie Transparenz.

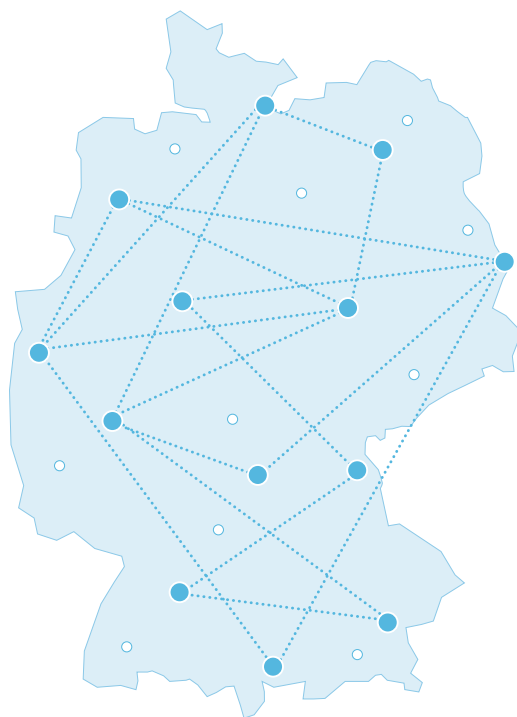
In internationalen Vergleichen zum E-Government belegt Deutschland überwiegend einen Platz im Mittelfeld. Gründe hierfür sind in der Regel, dass Online-Services der verschiedenen Verwaltungsebenen nicht durchgängig in ganz Deutschland für die Nutzerinnen und Nutzer angeboten werden, aber auch, dass die föderalen Strukturen Deutschlands in der Bewertung nicht berücksichtigt wurden.

E-Government im Verhältnis zu anderen Initiativen des Bundes

Die Arbeiten des Bundes zum Ausbau der E-Government-Angebote stehen im engen Kontext zu weiteren Initiativen und politischen Programmen des Bundes zur **Verwaltungsmodernisierung** und zur **Förderung des Standorts Deutschland**.

- ▶ E-Government hat eine Schlüsselrolle für den Modernisierungsprozess und bildet konsequenterweise einen zentralen Bestandteil im Programm der Bundesregierung zur Verwaltungsmodernisierung und im Nationalen Reformprogramm Deutschlands im Rahmen der europäischen Lissabon-Strategie.
- ▶ Der Bund sichert im Rahmen des Programms E-Government 2.0 die Umsetzung seiner priorisierten *Deutschland-Online-Vorhaben*.
- ▶ Das Programm der Bundesregierung *iD2010 – Informationsgesellschaft Deutschland 2010* unterstützt die EU in der Umsetzung der Initiative *i2010*, die einen wesentlichen Teil der Neuausrichtung der Lissabon-Strategie der EU bildet.

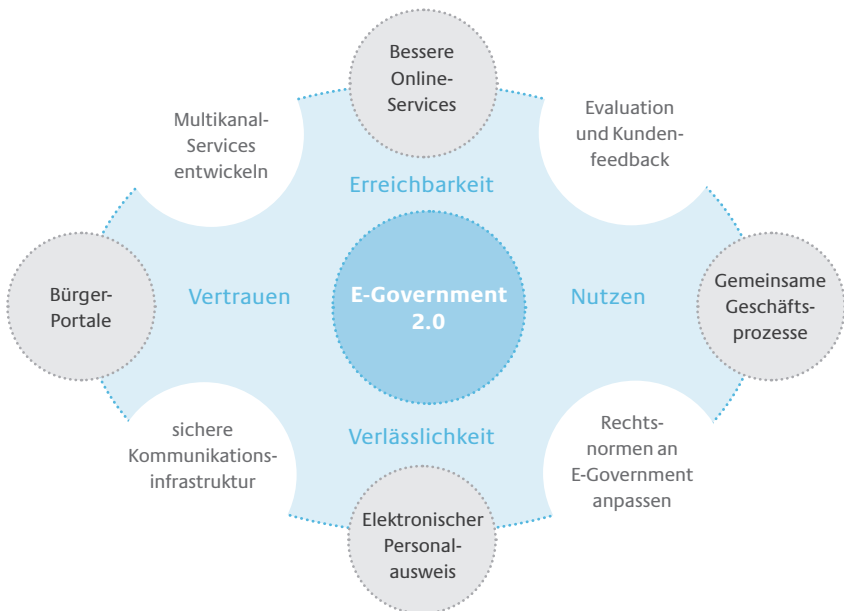
- ▶ Im Rahmen der *High-Tech-Strategie* fördert der Bund umfangreich Forschungs- und Entwicklungsvorhaben, die eine große Mobilisierungswirkung für Innovationen auch im Bereich E-Government besitzen.
- ▶ Der *Nationale Plan zum Schutz der Informationsinfrastrukturen (NPSI)* schafft wesentliche Voraussetzungen für ein sicheres und verlässliches E-Government für die Verwaltung und die Nutzerinnen und Nutzer.
- ▶ Die *IT-Strategie der Bundesverwaltung* bildet die Grundlage für Planung, Ausbau und Harmonisierung der IT-Infrastruktur der Bundesverwaltung und setzt den technischen Rahmen für die IT-Ausstattung.
- ▶ Der Aufbau der *Geodateninfrastruktur Deutschland (GDI-DE)* bildet einen Beitrag zur europäischen Initiative *INSPIRE* mit dem Ziel der Optimierung politischer und administrativer Steuerung sowie der Wertschöpfung auf Grundlage dezentral geführter, raumbezogener Daten.



4. Strategische Ziele des E-Government des Bundes

Die Bundesregierung hat vier Handlungsfelder identifiziert, die in den kommenden Jahren bis 2010 gezielt ausgebaut werden, um den Modernisierungsprozess in der Verwaltung und den Standort Deutschland durch E-Government zu fördern:

- A Portfolio:** Bedarfsorientierter, qualitativer und quantitativer Ausbau des E-Government Angebots des Bundes
- B Prozessketten:** Elektronische Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Verwaltung durch gemeinsame Prozessketten
- C Identifizierung:** Einführung eines elektronischen Personalausweises und Erarbeitung von E-Identity Konzepten
- D Kommunikation:** Sichere Kommunikationsinfrastruktur für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltungen



Portfolio

Das E-Government Angebot des Bundes ist bedarfsorientiert ausgebaut.

Wirtschaft, Bürgerinnen und Bürger sowie die Verwaltung können im Jahre 2010 alle gewünschten Online-Dienstleistungen des Staates im erforderlichen Umfang elektronisch nutzen. Dabei orientiert sich die Verwaltung an Wirtschaftlichkeit und den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer. Sie führt einen beständigen Dialog mit den Anwendern. Ausgehend von priorisierten Dienstleistungen werden vorhandene Angebote schrittweise weiter entwickelt und fehlende Anwendungen ergänzt.

Allen E-Government-Dienstleistungen des Bundes liegen einheitliche hohe Qualitätskriterien für die Nutzerfreundlichkeit und den Leistungsumfang zugrunde. Die Verwaltung kann zu den Verwaltungsverfahren die erforderlichen Informationen durchgängig elektronisch bereitstellen, sicher elektronisch annehmen und medienbruchfrei unter offenen Standards weiterverarbeiten. Die E-Government-Dienste sind für alle Zielgruppen einfach und sicher zu handhaben.

Bekanntheitsgrad und Akzeptanz von den E-Government-Dienstleistungen sind durch bessere Leistung und Nutzungsanreize wesentlich gestiegen. Für geeignete Dienstleistungen und ausgewählte Benutzergruppen wird die elektronische Abwicklung verpflichtend.

Fachliche Zuständigkeiten der Verwaltungsebenen sind für die Nutzerinnen und Nutzer von übergreifenden, elektronischen Angeboten von Bund, Ländern und Kommunen nicht mehr relevant. Wichtige Verfahren, wie z. B. im Meldewesen, Personenstandswesen und Kfz-Wesen, sind vereinfacht und behördenübergreifend elektronisch unterstützt. Verwaltungen arbeiten durchgängig elektronisch zusammen.

Prozesszeiten und -kosten sind gegenüber den herkömmlichen Verwaltungsverfahren zu reduzieren und weitere Einsparpotenziale zu erschließen. E-Government liefert im Ergebnis einen deutlichen Beitrag zur Haushaltskonsolidierung. Für die Investitionen in den weiteren Ausbau der E-Government-Dienstleistungen des Bundes wird eine Entlastung der Haushalte im Sinne einer Amortisation von drei Jahren angestrebt.

Das Internet wird zum bevorzugten Kommunikations- und Vertriebskanal für Verwaltungsdienstleistungen. Online-Dienstleistungen werden allerdings durch klassische Kommunikationskanäle unterstützt.

Der Bund nutzt E-Government weiterhin, um die Beteiligung an der politischen Gestaltung zu verbessern (E-Participation) und die Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger zu sichern (E-Inclusion). Alle Menschen haben gleichwertigen Zugang zur Wissensgesellschaft. Eine digitale Spaltung wird verhindert.

Prozessketten

Wirtschaft und Verwaltung arbeiten umfassend elektronisch zusammen, reduzieren die Bürokratiekosten und stärken den Wirtschaftsstandort Deutschland.

Die größten Effizienzpotenziale bestehen an der Schnittstelle zwischen Wirtschaft und Verwaltung. Bereits heute können Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger überschlägig 430 Mio. Euro jährlich durch die Nutzung bestehender E-Government-Dienstleistungen des Bundes einsparen. Im Jahr 2010 nutzen Verwaltung und Wirtschaft integrierte Geschäftsabläufe und interoperable IT-Systeme, um die Kosten der Verwaltungsverfahren für beide Seiten weiter zu senken und damit einen Beitrag zum Programm *Bürokratieabbau und bessere Rechtssetzung* zu leisten.

Für Unternehmen und Verbände ist es laufendes Geschäft, Informationen an die Verwaltung zu geben oder Anträge zu stellen. Deshalb sind diese Abläufe für die notwendigen Kontakte mit der Verwaltung in der Regel als Geschäftsprozesse (Personalmeldungen, Statistikpflichten, Anträge, Genehmigungen, Kontakte zu Finanzämtern) strukturiert und organisiert. Gleiches gilt für die Verwaltung. Ziel ist, für ausgewählte Verwaltungsverfahren hierzu pilothaft sowohl die Geschäftsabläufe wie auch die IT-Verfahren der Beteiligten zu integrieren. Grundlage sind dann optimierte Geschäftsabläufe in den Unternehmen und Behörden sowie entsprechende Standards für Schnittstellen und Austauschformate zwischen den jeweiligen IT-Verfahren. Zwischen den Beteiligten in Verwaltung und Wirtschaft ist eine institutionalisierte Kooperation in Planung und Umsetzung eingerichtet.

Beispiele für Prozessketten

Statistikmeldungen der Unternehmen

- ▶ Im Rahmen der gesetzlichen Meldepflichten der Unternehmen zur amtlichen Statistik können die Daten aus den Rechnungswesensystemen der Unternehmen elektronisch und automatisiert an das Statistische Bundesamt und die Statistischen Landesämter übermittelt werden.

Sicherere Logistik- bzw. Containerkette

- ▶ Sämtliche Prozesse und IT-Verfahren der Warenflusskontrolle (z. B. bei Versendern, Spediteuren und Empfängern), der Sicherheitskontrollen der Behörden (Zoll, Bundesamt für Güterverkehr, Gesundheitsbehörden) sind aufeinander abzustimmen. Meldepflichten und redundante Datenerfassung können bei allen Beteiligten reduziert werden.

Identifizierung

Der Staat bietet eine Infrastruktur zur eindeutigen elektronischen Identifizierung für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Verwaltung.

Sichere Transaktionen über das Internet erfordern nicht nur sichere Infrastrukturen und leistungsstarke Online-Services, sondern vor allem auch eine eindeutige Identifizierung der Beteiligten und die Möglichkeit zur rechtsverbindlichen Willenserklärung. Alle durchgängigen und damit attraktiven Transaktionsdienstleistungen der Wirtschaft und der Verwaltung müssen derzeit eigene Identifizierungsverfahren anwenden und gegebenenfalls zusätzlich geeignete Signaturverfahren einbinden. Heute verfügbare, elektronische Identifizierungs- und Signaturmechanismen erfüllen in der Regel nicht die Anforderung an eine einfache Handhabung. Vielmehr rufen sie häufig bei Nutzerinnen und Nutzern weitere Unsicherheiten hervor.

Aus diesen Anforderungen leiten sich die folgenden Ziele ab:

- ▶ Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen können die Online-Dienstleistungen des Staates und der Wirtschaft zuverlässig nutzen und sichere elektronische Geschäftsbeziehungen aufbauen.
- ▶ Die Kommunikationspartner können auch in der elektronischen Welt sicher sein, dass ihr Partner die Identität besitzt, die er angibt. Dadurch ist der Austausch schützenswerter Informationen sichergestellt.
- ▶ Elektronische Identifizierungsmechanismen sind einfach handhabbar und besitzen die erforderliche Akzeptanz bei Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen. Die Nutzung von verlässlichen Identifizierungsverfahren reduziert die Risiken von Identitätsbetrug im Internet bei E-Business und E-Government.
- ▶ In der elektronischen Transaktion werden jeweils nur die erforderlichen Daten zur jeweiligen Identifizierung ausgetauscht. Damit bietet die elektronische Identifizierung einen höheren Datenschutz als viele herkömmliche Identifizierungsverfahren. Der Personalausweis erfüllt als staatlich bereitgestelltes Hochsicherheitsdokument die Anforderungen für eine sichere und einfache Identifizierung. Eine vergleichbare, einfache und sichere Identifizierung ist auch für das elektronische Handeln zu vertretbaren Kosten für die Nutzerinnen und Nutzer bereitzustellen. Ab 2008 wird der elektronische Personalausweis dies sicherstellen.

Neben dem Sicherheitsgewinn für Bürgerinnen und Bürger schafft die elektronische Identifizierung auch weitere Potenziale für die Wirtschaft sowie die Modernisierung der Verwaltung. Die Wirtschaft nutzt die Möglichkeiten einer einheitlichen Identifizierung von Geschäftspartnern, um ihre E-Business-Angebote zu ergänzen. Akzeptanz und Verbreitung einer sicheren elektronischen Identifizierung ermöglichen den Unternehmen in Deutschland wirtschaftliche Lösungen beispielsweise für die durchgängig elektronische Abwicklung von Verträgen in der Versicherungs- oder Kreditwirtschaft oder bei Auskunftsverfahren zu sensiblen Daten im Gesundheitswesen. In der Verwaltung ist eine wesentliche Voraussetzung für die medienbruchfreie Annahme und Verarbeitung von Daten in den Behörden in allen Verfahren geschaffen, die eine Identifizierung der Bürgerinnen und Bürger erfordern.

Kommunikation

Der Staat gestaltet sichere elektronische Kommunikationsräume für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Verwaltung.

Trotz vielfältiger Anstrengungen ist die Kommunikation über das Internet heute gefährdeter denn je. Spam-, Wurm- und Phishing-Mails überfluten die E-Mail-Postfächer. Einfach und kostengünstig anzuwendende Identifizierungs- und Absicherungsverfahren fehlen bzw. finden nicht ausreichend Akzeptanz. Das Internet bietet weniger Rechtssicherheit und Verbindlichkeit als die gewohnte papiergebundene Kommunikation. Ein mangelndes Vertrauen von Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung in die Sicherheit der Internetkommunikation würde elektronische Märkte und die mit der elektronischen Kommunikation einhergehenden gesellschaftlichen Modernisierungseffekte gefährden.

Dem wird durch staatlich zertifizierte Bürger-Portale entgegen gewirkt, die einen geschützten, sicheren elektronischen Kommunikationsraum im Internet aufspannen. Bürgerinnen und Bürger erhalten einen Ort im Netz, von dem aus sie einfach, sicher und nicht-anonym kommunizieren können. Dabei sind die personenbezogenen Daten geschützt und die informationelle Selbstbestimmung gewährleistet. Bürger-Portale ermöglichen Bürgerinnen und Bürgern eine elektronische Präsenz im Netz mit elektronischer Meldeadresse. Mit Hilfe ihres Bürger-Portals können sie sich gegenüber Dritten im Internet verlässlich authentisieren. Dokumente und Informationen können zur eigenen Person langfristig sicher aufbewahrt und ausgewählten Kommunikationspartnern bereitgestellt werden.

Bürger-Portale geben Bürgerinnen und Bürgern im Internet ein Gesicht. Sie machen die nicht-anonyme und sichere elektronische Kommunikation zum Normalfall und schaffen damit eine wesentliche Grundlage für die Erhaltung und den Ausbau des Internets als Medium gesellschaftlicher, wissenschaftlicher und wirtschaftlicher Entwicklung. Die Möglichkeit der sicheren elektronischen Kommunikation löst bei Wirtschaft und Verwaltung einen Innovationsimpuls aus, der zu einer Verbesserung der E-Government- und E-Business-Angebote führt.

5. Maßnahmen zum E-Government 2.0

Maßnahmen zum bedarfsorientierten E-Government-Ausbau (Portfolio)

Um das E-Government-Portfolio bedarfsgerecht und qualitativ weiterzuentwickeln, werden die elektronischen Dienstleistungen und Internetangebote permanent überprüft. In Bedarfsanalysen mit Hilfe der Wirtschaft und Wissenschaft werden die Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer an die Dienstleistungen aufgenommen. Auf Grundlage der **Bedarfsanalysen** werden Qualitätskriterien entwickelt und dem E-Government in den Bundesbehörden zugrunde gelegt. Nutzerbeiräte, Komponenten für Online-Bedarfsanalysen und eine Online-Plattform für die Kommunikation mit Verbänden und Zielgruppen unterstützen diesen Prozess. Regelmäßige Analysen der Bekanntheit und Nutzung des E-Government-Angebots dienen der Planung und Erfolgskontrolle.

Der nutzengetriebene Ausbau des E-Government-Portfolios des Bundes geht dabei von der **qualitativen Optimierung** der wichtigsten Dienstleistungen aus, die sowohl den Bedarf decken als auch effiziente und wirtschaftliche Verwaltungsprozesse unterstützen. Im Ergebnis der Bedarfsanalysen stellt das Bundesministerium des Innern in Zusammenarbeit mit den Ressorts jährlich die notwendigen neuen Dienstleistungen und die qualitative Verbesserung bestehender Dienstleistungen im Portfolio auf und dokumentiert die Umsetzung im Rahmen eines Fortschrittsberichts.

Die Behörden stellen ihr bedarfsgerecht optimiertes Dienstleistungsangebot bis Ende 2010 bereit. Dabei werden die rechtlichen Grundlagen überprüft, Verwaltungsprozesse reorganisiert und mögliche Kosteneinsparungen im Haushalt der Behörde geplant. Die Verwaltungsverfahren werden bis hin zur vollständigen elektronischen Annahme und Weiterverarbeitung der Daten ausgebaut. Sichere Identifikationsverfahren mit Hilfe des elektronischen Personalausweises und der sicheren elektronischen Adresse werden zum Empfang bzw. zum Versand von Daten eingesetzt.

Die Nutzerfreundlichkeit wird verbessert und der Zugang zu den Online-Diensten durch zusätzliche Kommunikationskanäle und den Abbau von Barrieren unterstützt. Sicherheit im Internet und Schutz der Nutzerdaten werden gewährleistet. Die Nut-

zungszahlen aller E-Government-Dienstleistungen werden durch die Behörden gemessen, die möglichen Zeit- und Kosteneinsparungen der Nutzerinnen und Nutzer dargestellt und die Wirksamkeit der Maßnahmen kontinuierlich überprüft. Die Einbindung der Nutzerinnen und Nutzer und die gezielte Bewerbung der elektronischen Dienstleistungen steigert die Bekanntheit der Angebote. Die E-Government-Dienstleistungen erhalten zusätzliche Anreize, beispielsweise über angepasste Gebührenordnungen, um Akzeptanz und Nutzungshäufigkeit zu steigern.

Die Behörden werden bei der Optimierung der Dienstleistungen unterstützt durch:

- ▶ Bereitstellung von Komponenten für die Bedarfsanalysen,
- ▶ Zusammenführung der Qualitätskriterien für die Nutzungsfreundlichkeit,
- ▶ Prozesskostenmodell zum Nachweis der Einsparung von Verwaltungskosten,
- ▶ zentrale IT-Dienste, zum Beispiel der Bundesstelle für Informationstechnik im Bundesverwaltungsamt oder des Zentrums für Informationsverarbeitung und Informationstechnik im Bundesministerium der Finanzen,
- ▶ die gemeinsame gezielte Bewerbung des neuen E-Government-Portfolios.

Teil des bedarfsorientierten E-Government-Ausbaus ist ein verstärktes Engagement des Bundes gemeinsam mit den Ländern in die Umsetzung der **Deutschland-Online-Vorhaben**. Mit der Fortentwicklung der Strukturen im Meldewesen, der Pilotierung eines landesweiten Personenstandsregisters und der Online-Registrierung im Kfz-Wesen werden Verwaltungsprozesse vereinfacht und der Service verbessert. Der Bund stellt zur planmäßigen Umsetzung dieser Vorhaben Ressourcen zur Verfügung. In der Geschäftsstelle Deutschland-Online im Bundesministerium des Innern wird ein gemeinsames Projektmanagement eingerichtet, das die Aufgaben Gesamtprojektleitung, Wissensmanagement, Controlling und die Steuerung der Unterstützungsleistungen für diese Vorhaben wahrnimmt. Eine bei der Bundesstelle für Informationstechnik einzurichtende Standardisierungsstelle wird die bei Bund und Ländern entwickelten Datenaustauschformate für E-Government-Dienstleistungen weiter harmonisieren.

Damit Bürgerinnen und Bürger, aber auch Unternehmen einen direkten Zugang zu den Verwaltungsleistungen aller Behörden in Deutschland erhalten, unterstützt der Bund den **Verbund der Verwaltungsportale** mit den Ländern und Kommunen im Rahmen von Deutschland-Online. Der Portalverbund soll die Zuständigkeiten für Verwaltungsverfahren unabhängig von der Verwaltungsebene transparent machen.

Zur Steigerung der Nutzung des Internets im Sinne der europäischen Ziele zur Einbindung und Teilhabe aller – **E-Participation** und **E-Inclusion** – werden auch bedarfsgerecht elektronische Beteiligungsformen wie zum Beispiel Foren ausgebaut. Zur digitalen Integration der einzelnen Bevölkerungsgruppen werden die erforderlichen Kompetenzen zielgruppengerecht zu den E-Government-Dienstleistungen gefördert und Zugangsbarrieren konsequent abgebaut. Es gilt, eine *Informationsgesellschaft für alle* zu schaffen und zu diesem Zweck eine auf Einbeziehung ausgerichtete digitale Gesellschaft zu fördern, in der allen Menschen Chancen geboten und das Risiko einer Ausgrenzung so gering wie möglich gehalten werden. Darüber hinaus wird die elektronische Verfügbarkeit von Daten und Informationen öffentlicher Stellen erweitert, um beispielsweise die Umsetzung des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) auch unter Aspekten der Wirtschaftlichkeit zu fördern.

Maßnahmen zur innovativen, elektronischen Verbindung der Geschäftsabläufe zwischen Wirtschaft und Verwaltung (Prozessketten)

Bedarfs- und Nutzenorientierung sind auch bei der technischen Integration und Reorganisation der Geschäftsprozesse zwischen Wirtschaft und Verwaltung von zentraler Bedeutung. Geeignete Prozessketten werden deshalb systematisch nach folgenden Kriterien identifiziert:

- ▶ gemeldeter oder festgestellter Bedarf durch die Wirtschaft,
- ▶ derzeit entstehende Bürokratiekosten für die Wirtschaft,
- ▶ technischer Umsetzungsstand und Reifegrad bestehender IT-Verfahren,
- ▶ die Möglichkeit zur organisatorischen Integration der Prozesse zwischen Wirtschaft und Verwaltung.

Die Umsetzung der ausgewählten Prozessketten erfolgt in den beteiligten Behörden durch Projekte mit konkreten Zielvorgaben, z. B. zur Senkung der Prozesskosten. Anschließend werden konkrete Umsetzungspläne für die Integration der Geschäftsabläufe und die Finanzierung der Maßnahmen gemeinsam mit der Wirtschaft festgelegt. Zudem wird der bestehende Rechtsrahmen auf Anpassungsmöglichkeiten geprüft, um weitere Optimierungspotenziale beispielsweise in der Vereinfachung von Verfahrensschritten oder Verfahrensanforderungen in den Behörden umzusetzen. Die Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit in den integrierten Geschäftsabläufen werden mit der Umsetzungsplanung für alle Beteiligten mit besonderer Aufmerksamkeit berücksichtigt.

Im Bundesministerium des Innern wird ab dem Jahr 2007 ein E-Government-Kompetenzzentrum eingerichtet, das vorrangig der Unterstützung der Unternehmen und Behörden in der technischen und organisatorischen Integration ihrer Geschäftsprozesse dient. Das Kompetenzzentrum wird eine moderierende Rolle zwischen Verwaltung und Wirtschaft einnehmen, um gegenseitige Anforderungen zur Integration der Geschäftsabläufe auszutauschen und Synergien bei der Umsetzung zu erschließen. Dazu gehört eine wissenschaftliche Begleitforschung, die für alle Beteiligten innovative technische und organisatorische Potenziale identifiziert und den Nutzen für Verwaltung und Wirtschaft bewertet. Zudem wird ein bedarfsorientiertes Wissensmanagement mit einer leistungsstarken Kommunikationsplattform eingerichtet, welches sowohl zu den organisatorischen als auch den technischen Fragestellungen Antworten vermittelt. Dazu wird das Kompetenzzentrum in geeigneter Weise Wissenschaft und Verbände einbinden.

Die Ressortansprechpartnerinnen und -partner für E-Government werden in ihren Ministerien das Regierungsprogramm Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung unter Nutzung des Standardkostenmodells sowie die Arbeiten zur Verwaltungsmodernisierung unterstützen. Zusätzlich werden für den Staatssekretärsausschuss Bürokratieabbau Empfehlungen erarbeitet, um Aufwendungen oder Belastungen bei der Gestaltung von Informationspflichten durch Nutzung von E-Government-Lösungen zu reduzieren.

Maßnahmen zur Einführung eines elektronischen Personalausweises und zur Erarbeitung von E-Identity-Konzepten (Identifizierung)

Die Bundesregierung bereitet für eine sichere gegenseitige Identifizierung im Internet die Einführung des elektronischen Personalausweises (ePA) vor. Die erstmalige Ausgabe an die Bürgerinnen und Bürger ist in 2008 vorgesehen. Mit dem elektronischen Personalausweis wird die erforderliche sichere, harmonisierte Online-Authentisierungsfunktionalität für E-Government und E-Business geschaffen und der bewährte bisherige Personalausweis zu einem kombinierten Ausweissystem weiter entwickelt. Hierbei wird innovative Sicherheitstechnologie zum Einsatz kommen, die zugleich hilft, die Verwaltung zu modernisieren und die Innere Sicherheit zu stärken. Dabei wird mit dem Einsatz des elektronischen Personalausweises ein höheres Datenschutzniveau ermöglicht als mit dem herkömmlichen Personalausweis, da für die Identifizierung jeweils nur die erforderlichen Daten zur Verfügung gestellt werden.

Mit der Einführung des elektronischen Personalausweises in 2008 sollen auch privatwirtschaftliche E-Business-Anwendungen durch die Wirtschaft zur Verfügung stehen, die die elektronische Identifizierung verwenden. Die informationstechnischen Voraussetzungen für die Anwendungen der Wirtschaft werden hierfür umfassend mit Vertretern der Wirtschaft im Vorfeld kommuniziert und abgestimmt.

Behördenübergreifendes E-Government braucht des Weiteren eine verlässliche und einheitliche elektronische Identifizierung, da hier der Bürger beim Weiterbearbeiten des Anliegens durch eine neue Behörde seine Identität selbst nicht nachweisen kann, sondern die Identitätsfeststellung beim elektronischen Datenaustausch zwischen den Behörden gewährleistet werden muss. Ein umfassendes E-Identity-Konzept wird erarbeitet, das dies für die verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit im E-Government sicherstellt. Das E-Identity-Konzept beschreibt den Austausch von personenbezogenen Daten zwischen Behörden, der keine Mitwirkung der betreffenden Personen erfordert. Mit Blick auf den europäischen Rahmen zu elektronischen Identitäten wird in diesem Bereich auch die europäische Harmonisierung unterstützt.

Maßnahmen für eine sichere Kommunikationsinfrastruktur zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Verwaltung (Kommunikation)

Für eine sichere, elektronische Kommunikation zwischen Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen und Behörden werden staatlich zertifizierte und damit definierten Sicherheits- und Vertraulichkeitsanforderungen genügende Bürger-Portale von privaten oder öffentlichen Providern bereit gestellt. Neben der sicheren Kommunikation bieten sie Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, sich eine elektronische Meldeadresse einzurichten. Die Bürger-Portale generieren einen sicheren Kommunikationsraum im Internet, in dem die vertrauliche und verbindliche elektronische Kommunikation der Normalfall ist.

Im Einzelnen werden zu den Bürger-Portalen folgende Dienste aufgebaut:

▶ **Sicherer Austausch elektronischer Nachrichten**

Mit Hilfe der Bürger-Portale können Bürgerinnen und Bürger elektronische Nachrichten einfach mit anderen Bürgerinnen und Bürgern, mit der Wirtschaft und Verwaltung auf unterschiedlichen Kanälen, in verschiedenen Formaten und auf klar definierten Sicherheitsstufen austauschen. Nachrichten werden vertraulich und nicht anonym übertragen und (falls erforderlich qualifiziert) signiert. Die Adressierbarkeit der Bürgerinnen und Bürger im elektronischen Raum wird durch eine eindeutige elektronische Adresse gewährleistet, die – analog zur physikalischen Meldeadresse – auch auf dem elektronischen Personalausweis festgehalten werden kann. Auch juristische Personen können sich Organisationspostfächer auf Bürger-Portalen einrichten. An diese können Bescheide und andere elektronische Dokumente sicher und verbindlich zugestellt werden.

▶ **Verlässliche Authentisierung**

Mit Hilfe der Bürger-Portale können sich Bürgerinnen und Bürger und auch die registrierten Organisationen gegenüber Fremdsystemen sicher authentisieren. Die Bürger-Portale treten als Identitätsprovider für die beteiligten Kommunikationspartner auf. Bürgerinnen und Bürger müssen sich nur noch einmal bei

ihrem jeweiligen Bürger-Postfach-Provider registrieren und ihre Identitätsdaten hinterlegen. Die Authentifizierung bei Onlineanbietern, wie Webshops, Banken oder Behörden, kann auf dieser Grundlage über das Bürger-Portal erfolgen.

► **Dauerhafte und sichere Ablage elektronischer Dokumente und anderer Daten**

Bürgerinnen und Bürger können Dokumente und Daten zur eigenen Person, z. B. Anträge und Bescheide, Fotos und Videos, Abrechnungen und andere persönlichen Daten, in einem Datensafe langfristig sicher aufbewahren. Interne Servicedienste der Bürger-Portale sichern Formatkompatibilität und Gültigkeit elektronischer Signaturen. In einen speziellen Zugriffsbereich können ausgewählte Daten eingestellt werden, auf die berechtigte Kommunikationspartner zugreifen dürfen.

Grundlage für eine umfassende IT-basierte Modernisierung der Verwaltungsprozesse ist die sichere elektronische Kommunikation der Dienststellen von Bund, Ländern und Kommunen. Dafür wird im Rahmen von Deutschland-Online eine abgestimmte **Kommunikationsinfrastruktur der Deutschen Verwaltung** auf- und ausgebaut. Verfügbarkeit, Sicherheit und Qualität des Netzes richten sich nach den besonderen Anforderungen einer leistungsfähigen Öffentlichen Verwaltung. Darüber hinaus wird die sichere und effiziente Verbindung der Deutschen Verwaltung mit europäischen Strukturen gewährleistet werden. In einem ersten Schritt wird eine Bestandsaufnahme der Kommunikationsnetze und Basisdienste in Bund, Ländern und ausgewählten Kommunen durchgeführt sowie eine Strategie zur Integration vorhandener Strukturen in einer nationalen Kommunikationsinfrastruktur erarbeitet.

6. E-Government-Investitionen

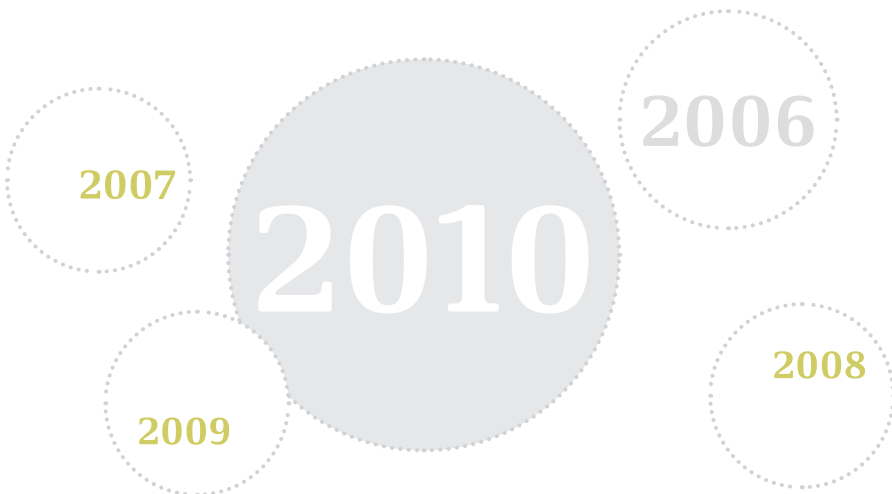
23

2007 – 2010

Der Bund wird mit seinem E-Government-Programm einen Beitrag zur Konsolidierung der zukünftigen Bundeshaushalte und zur Entlastung von Bürokratiekosten für die Wirtschaft sowie für Bürgerinnen und Bürger leisten. Dafür investiert der Bund in Zukunftstechnologien und beschreibt mit seinem Programm E-Government 2.0 die Weiterentwicklung der Bundesverwaltung in den nächsten Jahren.

Für die bestehenden E-Government-Angebote des Bundes wurde in 2006 ein verwaltungsinternes Nutzenpotenzial in Höhe von 350 Mio. Euro jährlich und ein externes Nutzenpotenzial bei den Verwaltungskunden in Höhe von 430 Mio. Euro jährlich abgeschätzt. Diese Nutzenpotenziale stehen vor dem Hintergrund von rund 650 Mio. Euro Investitionen des Bundes seit 2002 in das derzeitige E-Government-Angebot.

Für das Programm E-Government 2.0 erstellt das Bundesministerium des Innern bis Anfang 2007 gemeinsam mit allen beteiligten Ressorts zu den geplanten Maßnahmen eine detaillierte Kosten-Nutzen-Abschätzung und ein Finanzierungskonzept, die die jeweiligen Finanzplanungen in den Haushalten der Ressorts unterstützen. Mit Fortschritt der Umsetzung wird die Kosten-Nutzen-Betrachtung vom Bundesministerium des Innern gemeinsam mit den Ressorts in den Jahren bis 2010 jährlich aktualisiert. Diese Daten bilden auch eine Grundlage für die Ressorts zur Steuerung ihrer jeweiligen Maßnahmen und für die Entwicklung zukünftiger Planungen über das Jahr 2010 hinaus.



7. Organisation des E-Government-Programms

Der Umfang des E-Government-Programms mit der großen Zahl der beteiligten Behörden, mit der hohen Anzahl der auszubauenden E-Government-Dienstleistungen und nicht zuletzt mit dem Umfang der erforderlichen Investitionen zur Umsetzung der Ziele erfordert eine leistungsstarke Organisation und eine wirtschaftliche Umsetzung der Maßnahmen. Der Auftrag zur wirtschaftlichen Umsetzung des E-Government-Programms umfasst die Schlüsselforderungen nach:

- ▶ enger und behördenübergreifender Zusammenarbeit,
- ▶ Bereitstellung und Nutzung gemeinsamer Lösungen für gleichartige Aufgaben und
- ▶ Sicherung bestehender Investitionen des Bundes in E-Government.

Unter diesen Prämissen wird das Programm E-Government 2.0 vom Bundesministerium des Innern gemeinsam mit den Ressorts geplant und jährlich fortgeschrieben.

Programmmanagement und Projektmanagement

In der Umsetzung des E-Government-Programms übernimmt das Bundesministerium des Innern im partnerschaftlichen Zusammenwirken mit den Ressorts, insbesondere den Ressortansprechpartnerinnen und -partnern, die Koordination der Maßnahmen und das Programmmanagement in den vier Handlungsfeldern.

Zu den vier Handlungsfeldern werden konkrete Umsetzungsprojekte in Zusammenarbeit mit den Ressorts definiert. Das Projektmanagement dieser Projekte liegt bei den jeweils federführenden Behörden. Koordination und Zusammenarbeit mit Vorhaben im Rahmen von Deutschland-Online erfolgen über das Bundesministerium des Innern. Die Projekte werden in einem ersten Umsetzungsplan zum E-Government-Programm bis Februar 2007 zusammengefasst. Der Umsetzungsplan wird jährlich als Fortschrittsbericht fortgeschrieben, dem Kabinett vorgelegt und veröffentlicht.

Kompetenzförderung in den Behörden und auf Kundenseite bzw. bei den Adressaten

Der Erfolg der Maßnahmen wird wesentlich von den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Behörden, aber auch in den Unternehmen getragen. Zur Unterstützung der jeweiligen Arbeiten steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Behörden und Unternehmen das Wissensmanagement im E-Government-Kompetenzzentrum zur Verfügung. Das E-Government-Kompetenzzentrum wird im Rahmen der Maßnahmen zum Handlungsfeld Prozessketten im Bundesministerium des Innern 2007 eingerichtet. Es übernimmt für Verwaltung und Wirtschaft eine moderierende Rolle. Zusätzlich können die Behörden bei der Umsetzung der E-Government-Projekte weiterhin die Unterstützung der Bundesstelle für Informationstechnik und des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik nutzen.

Novellierung der Rechtsnormen und Anpassung an E-Government durch die Ressorts

Im Rahmen der Umsetzung neuer innovativer E-Government-Lösungen ist zu erwarten, dass bestehende Regelungen, Vorschriften und Gesetze angepasst, neu geschaffen oder gestrichen werden müssen.

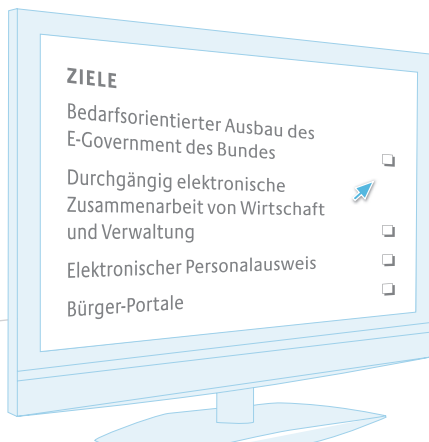
Die Novellierung der Rechtsnormen und Anpassung an E-Government durch die Ressorts wird als ständige Aufgabe in der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Bundesministerien (GGO) umgesetzt. Dabei werden ausreichende Zeiträume bis zur Anwendung der Vorschriften vorgesehen. Bis Ende 2006 wird zudem geprüft, ob ein gesondertes E-Government-Gesetz notwendig ist. Sofern erforderlich, wird mit dessen Ausarbeitung ab Januar 2007 begonnen.

Öffentlichkeitsarbeit und Marketing

Öffentlichkeitsarbeit und aktives Vermarkten der im Rahmen des E-Government-Programms erarbeiteten Ergebnisse haben einen mindestens genauso hohen Stellenwert wie die Lösungen selbst. Denn selbst die hochwertigsten Lösungen bringen nicht den erhofften Erfolg, wenn sie den Zielgruppen nicht bekannt sind. Das Bundesministerium des Innern koordiniert die Öffentlichkeitsarbeit für alle E-Government relevanten Themen in Abstimmung mit den Ressortansprechpartnerinnen sowie -partnern und gibt den verschiedenen Partnern Hilfestellung bei der Planung und Umsetzung notwendiger Marketingmaßnahmen.

Evaluation von E-Government und wissenschaftliche Begleitforschung

Zur Messung der Zielerreichung des E-Government-Programms ist eine fortlaufende Bewertung des Fortschritts und der Erfolge vorgesehen. Im Rahmen des Programms werden entsprechende Kosten-Nutzen-Analysen von den Behörden durchgeführt, die insbesondere den Nutzen auch auf Kundenseite bzw. bei den Adressaten berücksichtigen. Für geeignete Dienstleistungen beispielsweise zu Informationspflichten wird durch die Behörden zudem das Standardkostenmodell angewendet, um den Nutzen durch E-Government für den Bürokratieabbau vergleichbar darzustellen. Darüber hinaus fasst das Bundesministerium des Innern jährlich zum E-Government-Programm den Fortschritt und den Beitrag zur Haushaltskonsolidierung und zur Verwaltungsmodernisierung zusammen und berichtet hierzu der Bundesregierung.



**Alles zu Zukunftsorientierte
Verwaltung durch Innovationen?
Bitte wenden!**