

R
H



**Rechnungshof
Österreich**

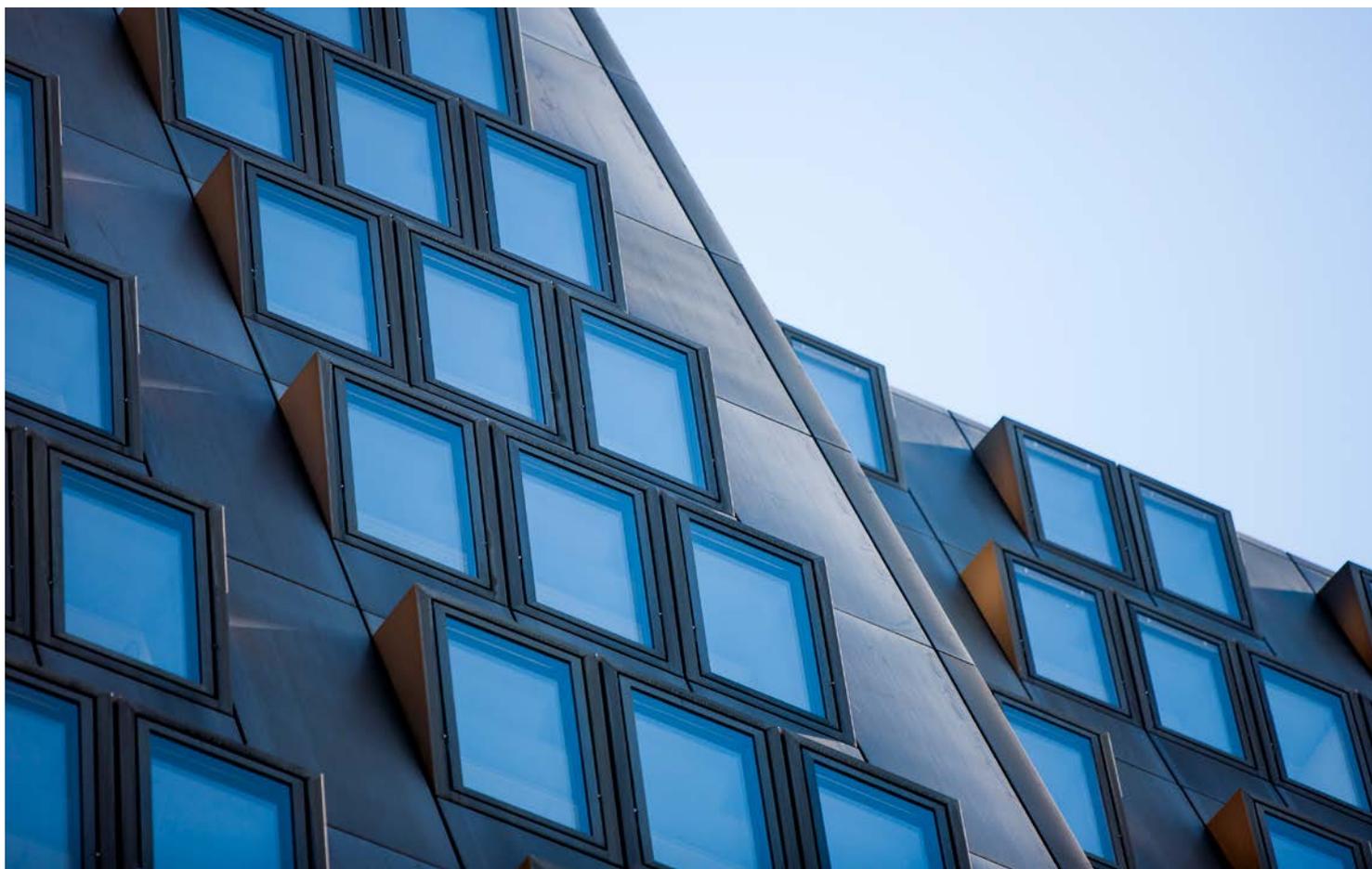
Unabhängig und objektiv für Sie.

Reihe NIEDERÖSTERREICH 2024/4

Reihe SALZBURG 2024/2

Digitales Leistungsspektrum ausgewählter Gemeinden

Bericht des Rechnungshofes



Vorbemerkungen

Vorlage

Der RH erstattet dem Gemeinderat der Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und Mödling sowie der Gemeindevertretung der Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau gemäß Art. 127a Bundes-Verfassungsgesetz nachstehenden Bericht über Wahrnehmungen, die er bei einer Gebarungüberprüfung getroffen hat. Dieser Bericht wird inhalts- und zeitgleich dem Niederösterreichischen und dem Salzburger Landtag gemäß Art. 127 Abs. 6 Bundes-Verfassungsgesetz in Verbindung mit § 18 Abs. 8 Rechnungshofgesetz 1948 vorgelegt.

Berichtsaufbau

In der Regel werden bei der Berichterstattung punktweise zusammenfassend die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Textzahl), deren Beurteilung durch den Rechnungshof (Kennzeichnung mit 2), die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3) sowie die allfällige Gegenäußerung des Rechnungshofes (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht.

Das in diesem Bericht enthaltene Zahlenwerk beinhaltet allenfalls kaufmännische Auf- und Abrundungen.

Der vorliegende Bericht des Rechnungshofes ist nach der Vorlage über die Website des Rechnungshofes www.rechnungshof.gv.at verfügbar.

IMPRESSUM

Herausgeber:

Rechnungshof Österreich

1030 Wien, Dampfschiffstraße 2

www.rechnungshof.gv.at

Redaktion und Grafik: Rechnungshof Österreich

Herausgegeben: Wien, im September 2024

AUSKÜNFTE

Rechnungshof

Telefon (+43 1) 711 71 – 8946

E-Mail info@rechnungshof.gv.at

[facebook/RechnungshofAT](https://facebook.com/RechnungshofAT)

Twitter: @RHSprecher

FOTOS

Cover, S. 7: Rechnungshof/Achim Bieniek

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	5
Prüfungsziel	9
Kurzfassung	9
Zentrale Empfehlungen	13
Zahlen und Fakten zur Prüfung	15
Prüfungsablauf und –gegenstand	17
Rechtlicher Rahmen und Hintergrund	19
E–Government–Initiativen auf europäischer Ebene	19
E–Government–Initiativen des Bundes und Koordination von Bund, Ländern und Gemeinden	20
E–Government auf kommunaler Ebene	23
Kenndaten der vier überprüften Stadtgemeinden	24
Ausgangslage für die Implementierung von E–Government–Angeboten ..	26
Digitales Leistungsspektrum	27
Strategie und Analysen	27
Wirkungsziele und Wirkungsmessung	29
Verantwortung und Zuständigkeiten	30
Umfang und thematische Schwerpunkte der E–Government–Angebote ..	35
Funktionalitäten aus Perspektive der Bürgerinnen und Bürger	38
Datenschutz und Sicherheit bei personenbezogenen Daten	41
Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten	41
Datenschutzbeauftragte	42
Prozessabläufe ausgewählter E–Government–Angebote	44
Prozessdokumentation	44
Prozessabläufe	45
Qualitative Aspekte von E–Government–Prozessen	51
Nutzungshäufigkeit	52

Kosten der E–Government–Angebote _____	54
Kostenrechnung und Leistungserfassung _____	54
Aufträge und laufende Wartung _____	55
Auszahlungen für Website, digitale Amtstafel und Mobilapplikation _____	58
Webformulare _____	61
Aspekte des Rechnungswesens im Zusammenhang mit E–Government _____	62
 Schlussempfehlungen _____	 69

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Soziodemografische Merkmale in den Stadtgemeinden im Jahr 2020 _____	24
Tabelle 2:	Finanzielle Lage und personelle Ausstattung in den Stadtgemeinden im Jahr 2022 _____	25
Tabelle 3:	Nutzungshäufigkeit verschiedener Antragsarten im Jahr 2022 ___	52
Tabelle 4:	Aktiviertes immaterielles Vermögen und Anteil E-Government ___	63

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Kategorien von E-Government-Angeboten _____	35
Abbildung 2:	Anzahl der Webformulare bzw. der Formulare im Dokumentenformat (Stand 30. August 2023) _____	37
Abbildung 3:	Schematische Darstellung von Prozessabläufen _____	49
Abbildung 4:	Auftragsvolumen (Bruttobeträge) der externen Dienstleister und davon Anteil der laufenden Wartung, 2020 bis 2022 _____	56
Abbildung 5:	Entwicklung der jährlichen Zahlungen an die beiden externen Dienstleister, 2002 bis 2022 _____	57
Abbildung 6:	Laufende Zahlungen für Website, digitale Amtstafel und Mobilapplikation, 2020 bis 2023 _____	60

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Art.	Artikel
BGBI.	Bundesgesetzblatt
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
DMS	Dokumentenmanagementsystem
EDV	elektronische Datenverarbeitung
E-ID	elektronischer Identitätsnachweis
et al.	et alii (und andere)
EU	Europäische Union
EUR	Euro
G(es)mbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
i.d.(g.)F.	in der (geltenden) Fassung
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
IPSAS	International Public Sector Accounting Standard (Internationale Rechnungslegungsstandards für den öffentlichen Sektor)
IT	Informationstechnologie
LGBl.	Landesgesetzblatt
lit.	litera (Buchstabe)
Mio.	Million
NÖ	niederösterreichisch(e)
Nr.	Nummer
rd.	rund
RFG	Zeitschrift Recht & Finanzen für Gemeinden
RH	Rechnungshof
S.	Seite

TZ Textzahl

u.a. unter anderem
usw. und so weiter

VRV 2015 Voranschlags– und Rechnungsabschlussverordnung 2015

Z Ziffer

z.B. zum Beispiel

Durch E-Government-Angebote von Gemeinden ist es den Bürgerinnen und Bürgern möglich, Amtswege ohne persönliches Erscheinen im Gemeindeamt zu absolvieren oder Informationen über aktuelle Gemeindeaktivitäten zu erhalten.

STRATEGIE UND BEDARFSANALYSE

Die vier überprüften Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau brachten ihre E-Government-Angebote in unterschiedlicher Weise zur Anwendung. Während die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf auf eine Digitalisierungsstrategie zurückgreifen konnte, setzten die anderen Stadtgemeinden ihre Digitalisierungsschritte anlassfallbezogen. Eine Bedarfsanalyse vor der Einführung von E-Government-Angeboten führte keine der vier Stadtgemeinden durch, ebenso wenig wie Analysen zum Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger.

EXTERNE DIENSTLEISTER

Die Implementierung von E-Government-Angeboten übertrugen die überprüften Stadtgemeinden externen Dienstleistern. Zum einen aus Kostengründen, aber auch, weil die externen Dienstleister einen hohen Wissensvorsprung aus ihrer Tätigkeit in anderen Gemeinden hatten. Dadurch war eine hohe Abhängigkeit der Stadtgemeinden von den externen Dienstleistern gegeben. Die vertragliche Regelung der Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen der externen Dienstleister war bei den vier Stadtgemeinden unzureichend.

EINSPARUNGEN UND HÖHERE EFFIZIENZ

Alle vier Stadtgemeinden nahmen durch die Einführung von E-Government-Angeboten für die Bürgerinnen und Bürger Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen wahr, konnten diese jedoch mangels einer Kosten- und Leistungserfassung nicht quantifizieren.

WIRKUNGSBEREICH

- Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf
- Stadtgemeinde Hallein
- Stadtgemeinde Mödling
- Stadtgemeinde St. Johann im Pongau

Digitales Leistungsspektrum ausgewählter Gemeinden

Prüfungsziel



Der RH überprüfte von April bis Oktober 2023 das digitale Leistungsspektrum der Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau. Die Prüfung umfasste sämtliche E–Government–Angebote, welche die vier Stadtgemeinden für die Bürgerinnen und Bürger bereitstellten, um Amtswege auf digitalem Weg (ohne persönliches Erscheinen im Gemeindeamt) zu absolvieren oder um über relevante Gemeindeaktivitäten informiert zu werden. Ziel der Prüfung war es, das E–Government–Angebot der vier Stadtgemeinden zu erheben, die internen Abläufe und Arbeitsprozesse, die an das digitale Angebot geknüpft waren, darzustellen sowie die damit verbundenen Kosten und personellen Ressourcen zu erfassen. Der überprüfte Zeitraum umfasste die Jahre 2020 bis 2022.

Kurzfassung

Digitales Leistungsspektrum der ausgewählten Gemeinden

Strategie und Analysen

Eine formale Digitalisierungsstrategie lag nur in der Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf vor. (TZ 9)

Keine der vier Stadtgemeinden analysierte vor der Einführung von E–Government–Angeboten die Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger. Ebenso wenig überprüften sie das Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger, um die gewählten Produkte darauf abstimmen zu können. (TZ 10)

Sie hatten keine Wirkungsziele zu ihren E-Government-Angeboten definiert. Sie führten auch keine regelmäßigen Messungen über die Nutzung von E-Government-Angeboten durch und erhoben nicht – etwa durch Bürgerbefragungen – die diesbezüglichen Bürgeranliegen. (TZ 11)

Zuständigkeiten und Verantwortung

In den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und St. Johann im Pongau war eine zentrale Steuerung der E-Government-Angebote bzw. allgemein der Digitalisierung innerhalb der Verwaltung eingerichtet. In der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf war ein Digitalisierungsbeauftragter formell bestellt. Die Stadtgemeinden Hallein und Mödling verfügten über keine zentrale Steuerung im Bereich der Digitalisierung. (TZ 13)

Die Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und St. Johann im Pongau hatten keinen Vertrag über alle relevanten Leistungen mit ihrem wichtigsten externen Dienstleister im Bereich E-Government abgeschlossen. Die Stadtgemeinde Hallein verfügte über eine Nutzungsvereinbarung, die jedoch keine detaillierten Regelungen zu den Zuständigkeiten und Verpflichtungen des externen Dienstleisters enthielt. In Mödling bestanden zunächst zahlreiche Einzelverträge; ab 2020 schloss die Stadtgemeinde Mödling zusätzlich einen umfassenden Wartungsvertrag ab, der jedoch die Bedingungen der Leistungserbringung nur kurz umriss. (TZ 16)

E-Government-Angebote

Die E-Government-Angebote konnten im Wesentlichen in drei Gruppen eingeteilt werden:

Abbildung : Kategorien von E-Government-Angeboten



Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Darstellung: RH

Als Informationssysteme stellten die vier überprüften Stadtgemeinden den Bürgerinnen und Bürgern u.a. eine Gemeinde-Website und eine entsprechende Mobilapplikation zur Verfügung. Beim Angebot an Webanwendungen hatte jede Stadtgemeinde thematische Schwerpunkte, z.B. Mödling im Bereich Verkehr oder Hallein im Bereich Recruiting. Ähnlichkeiten bei den Webanwendungen waren vor allem dort vorhanden, wo der Bund oder das jeweilige Land diese bereitstellte, etwa im Bereich des Melde- und Standesamts. Formulare waren als Webformulare mit programmierten Datenfeldern oder als downloadbare Formulare im Dokumentenformat verfügbar. [\(TZ 17\)](#)

Maßnahmen zur Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit setzten die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau auf ihren Websites bereits um. Die Website der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf verfügte zur Zeit der Gebarungsüberprüfung über keine Maßnahmen im Sinne der Barrierefreiheit. Maßnahmen zur Barrierefreiheit sollten erst im Zuge der Erneuerung der Website eingerichtet werden. [\(TZ 18\)](#)

Datenschutzbeauftragte bzw. Datenschutzbeauftragter

Laut Datenschutz-Grundverordnung hatten Gemeinden eine Datenschutzbeauftragte bzw. einen Datenschutzbeauftragten zu benennen. Die Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und Mödling bestellten einen externen Datenschutzbeauftragten, die Stadtgemeinde Hallein betraute den Leiter der Rechtsabteilung mit der Aufgabe. In der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau wurde der IT-Verantwortliche zum Datenschutzbeauftragten berufen. Dies konnte zu Interessenkonflikten führen, da er sich damit in seiner eigenen Tätigkeit überwachte und kontrollierte. [\(TZ 21\)](#)

Prozessabläufe ausgewählter E-Government-Angebote

Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf verfügte über eine schriftliche Dokumentation interner Prozessabläufe; sie enthielt jedoch nicht sämtliche Prozessschritte. Die Stadtgemeinde Mödling hatte nur zwei Prozesse schriftlich dokumentiert. In Hallein und St. Johann im Pongau lagen keine schriftlichen Prozessdefinitionen vor. [\(TZ 22\)](#)

Die überprüften Stadtgemeinden beurteilten die Auswirkungen der Implementierung von E-Government grundsätzlich positiv. [\(TZ 24\)](#)

Die Nutzungshäufigkeit bei den einzelnen Antragsarten (Papierantrag, E-Mail oder Webformular) war uneinheitlich. Obwohl die Anzahl von Webformularen von 2020 bis 2022 stieg, waren Papieranträge weiterhin stark in Verwendung. [\(TZ 25\)](#)

Kosten der E–Government–Angebote

Keine der überprüften Stadtgemeinden verfügte zur Zeit der Gebarungsüberprüfung über eine Kostenrechnung bzw. über eine Leistungserfassung. Die Stadtgemeinden sahen in Teilbereichen Effizienzsteigerungen und Einsparungen durch E–Government–Angebote. Diese Einsparungen konnten sie allerdings mangels Aufzeichnungen nicht quantifizieren. (TZ 26)

Um E–Government–Angebote bereitstellen zu können, griffen die vier Stadtgemeinden auf externe Dienstleister zurück. Diese boten neben Lizenzen für Softwareprogramme auch Dienstleistungspakete für die laufende Wartung und Betreuung an. Die externen Dienstleister verrechneten jährlich pauschale Erhöhungen, die annähernd der Entwicklung des Verbraucherpreisindex entsprachen. Einzelne Positionen erhöhten sich jedoch deutlich stärker. (TZ 27)

Die für die Website anfallenden laufenden Wartungs– und Betreuungskosten betrugen kumuliert über den überprüften Zeitraum ein Vielfaches der Einrichtungskosten. In Verbindung mit den jährlichen Preiserhöhungen bestand daher das Risiko unverhältnismäßiger Kostensteigerungen und erschwelter Planbarkeit für IT–Aufwendungen. (TZ 28)

Auf Basis seiner Feststellungen hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

ZENTRALE EMPFEHLUNGEN

Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau

- Eine Bedarfsanalyse im Bereich der E-Government-Angebote sollte durchgeführt werden, um weitere Digitalisierungsschritte gezielter setzen zu können. Insbesondere könnte sich dazu die Implementierung eines Ideenprozesses auf Gemeindeebene zu den Anforderungen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger eignen. Die Ergebnisse könnten direkt in eine Digitalisierungsstrategie der Gemeinde einfließen. [\(TZ 10\)](#)
- Mit externen Dienstleistern sollten schriftliche Verträge über alle relevanten Leistungen abgeschlossen werden, die detaillierte Bedingungen zum Leistungsumfang und zur Leistungserbringung enthalten und Klarheit über die Geschäftsbeziehung herstellen. [\(TZ 16\)](#)
- Kosten und Nutzen von E-Government-Angeboten wären zu quantifizieren. Dafür kann es sinnvoll sein, eine Kostenrechnung sowie eine Leistungserfassung einzusetzen. [\(TZ 26\)](#)

Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau

- Ein Gesamtkonzept für die Implementierung der nächsten Digitalisierungsschritte und E-Government-Angebote sollte entwickelt und in Form einer Digitalisierungsstrategie dem Gemeinderat bzw. der Gemeindevertretung zur Beschlussfassung vorgelegt werden. [\(TZ 9\)](#)

Zahlen und Fakten zur Prüfung

Digitales Leistungsspektrum der Gemeinden				
ausgewählte Rechtsgrundlagen	Bundesgesetze Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen (E-Government-Gesetz – E-GovG), BGBl. I 10/2004 i.d.g.F. Bundesgesetz zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz – DSG), BGBl. I 165/1999 i.d.g.F.			
	Landesgesetze NÖ Gemeindeordnung 1973 (NÖ GO 1973), LGBl. 1000-0 i.d.g.F. Salzburger Gemeindeordnung 2019 (GdO 2019), LGBl. 9/2020 i.d.g.F.			
Stadtgemeinden	Groß-Enzersdorf	Hallein	Mödling	St. Johann im Pongau
	Bevölkerung			
Bevölkerungszahl zum 31. Oktober 2020	11.730	21.336	20.571	11.310
Bevölkerungsveränderung 2001 bis 2020 in %	+44,3	+16,0	+0,8	+10,2
	Haushaltskennzahlen			
	in Mio. EUR			
Schuldenstand zum 31. Dezember 2022	25,7	16,2	56,5	–
Summe Aktiva zum 31. Dezember 2022	177,9	235,6	263,1	267,7
	in EUR je Einwohner/in			
Schuldenstand zum 31. Dezember 2022	2.190,79	759,09	2.746,56	–
Auszahlungen (Finanzierungshaushalt) gesamt im Jahr 2022	2.702,33	3.662,85	3.799,90	3.242,86
	E-Government-Kennzahlen			
	Anzahl im Jahr 2022			
Aufrufe Website	nicht ermittelbar	174.773	464.450	136.190
Anträge ¹ gesamt	336	650	517	600
<i>davon</i>				
<i>in Papierform</i>	269	88	36	490
<i>per E-Mail</i>	67	60	165	84
<i>per Webformular</i>	–	502	316	26

¹ eingeschränkt auf die Bereiche Vereinsförderung, Kindergartenanmeldung, Veranstaltungsanmeldung, Hundeanmeldung

Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Statistik Austria; Zusammenstellung: RH

Prüfungsablauf und –gegenstand

- 1 (1) Der RH überprüfte von April bis Oktober 2023 das digitale Leistungsspektrum der Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau. Die Prüfung umfasste sämtliche E–Government–Angebote, welche die vier Stadtgemeinden für ihre Bürgerinnen und Bürger bereitstellten. Mit diesen E–Government–Angeboten war es den Bürgerinnen und Bürgern möglich, Amtswege auf digitalem Weg, d.h. ohne persönliches Erscheinen im Gemeindeamt, zu absolvieren oder Informationen über relevante Gemeindeaktivitäten zu erhalten.

Ziel der Prüfung war es,

- das E–Government–Angebot der vier Stadtgemeinden zu erheben und dessen Implementierung zu beurteilen,
- die internen Abläufe und Arbeitsprozesse, die an das digitale Angebot geknüpft waren, darzustellen sowie
- die damit verbundenen Kosten und personellen Ressourcen zu erfassen.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren die Beurteilung der technischen Ausstattung (Computerhardware usw.) der Stadtgemeinden, die Beurteilung der Beschaffungsprozesse zur Erbringung der E–Government–Angebote, die Beurteilung der IT–Sicherheit sowie die Beurteilung von digitalen Lösungen zur ausschließlichen Abwicklung interner Prozesse der Gemeindeverwaltung.

Der überprüfte Zeitraum umfasste die Jahre 2020 bis 2022. Sofern für die Beurteilung relevant, berücksichtigte der RH auch Sachverhalte außerhalb dieses Zeitraums.

(2) In Hallein und St. Johann im Pongau wird der Gemeinderat nach den landesgesetzlichen Vorschriften als Gemeindevertretung bezeichnet.

(3) Zu dem im April 2024 übermittelten Prüfungsergebnis nahmen die Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau im Juli 2024 Stellung. Die Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und St. Johann im Pongau gaben keine inhaltliche Stellungnahme ab, teilten aber mit, dass sie den Empfehlungen des RH bestmöglich nachkommen und diese umsetzen würden.

Der RH erstattete seine Gegenäußerungen an die Stadtgemeinden Hallein und Mödling im September 2024.

- 2 Da die öffentliche Verwaltung Begriffe und Bezeichnungen im Zusammenhang mit E–Government und Digitalisierung unterschiedlich verwendet, erläutert der RH vorab die im Bericht verwendeten Begriffe:

E–Government bezeichnet den Einsatz von Informations– und Kommunikationstechnologien (**IKT**) zur wirksameren und effizienteren Erbringung von Behördenleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen.¹ Durch E–Government wird Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit des Dialogs mit Behörden eröffnet; sie können Vorschläge machen, kommentieren oder Einfluss auf Strategien und die politische Agenda nehmen.²

Ermöglichte eine Gemeinde den Bürgerinnen und Bürgern für bestimmte Bereiche einen Informations– und Dokumentenaustausch durch digitale Kommunikationswege (z.B. Webformulare, E–Mail) und nicht ausschließlich durch persönlichen Kontakt am Gemeindeamt oder in Briefform, so fasst der RH diese Aktivitäten als **E–Government–Angebote** zusammen.

Digitale Anträge sind die diesen E–Government–Angeboten folgenden Aktivitäten der Bürgerinnen und Bürger (z.B. Anträge, Ansuchen).

Prozesse sind die Aktivitäten der Verwaltung, vom Einlangen der Anträge (digital oder nicht–digital) bis zur Erledigung bzw. zur Information der Bürgerinnen und Bürger.

Sämtliche Auszahlungen der Gemeinden für Leistungen und Anschaffungen im Zusammenhang mit E–Government bezeichnet der RH im Bericht als **E–Government–Kosten**, wobei diese auch in Wartungskosten, Anschaffungskosten usw. differenziert wurden.

Unternehmen, von denen Gemeinden Leistungen für die Implementierung sowie den laufenden Betrieb von E–Government–Angeboten in Anspruch nahmen, bezeichnet der RH als **externe Dienstleister**.

¹ „Government 2.0“ ist der weitere Begriff zur Beschreibung einer offeneren, sozialeren, kommunikativeren, mehr interaktiven und mehr auf die Anwenderin und den Anwender bezogenen Version von E–Government, in der Dienstleistungen und Strategien gemeinsam von Regierungen, Bürgerinnen und Bürgern und der Zivilgesellschaft gestaltet werden (siehe etwa *Meijer et al.*, Government 2.0, Electronic Journal of e–Government 2012, Band 1, S. 59).

² siehe etwa Wissenschaftlicher Dienst des Europäischen Parlaments, E–Government. Anwendung von Technologien zur Verbesserung öffentlicher Dienstleistungen und demokratischer Partizipation, Dokument Nr. PE 565.890 (2015)

Rechtlicher Rahmen und Hintergrund

E–Government–Initiativen auf europäischer Ebene

3 (1) Der im Jahr 2016 von der Europäischen Kommission angenommene „EU–eGovernment–Aktionsplan 2016–2020“³ sollte als Katalysator dienen für die Koordinierung der Modernisierungsbemühungen im öffentlichen Sektor sowie der Ressourcen im Bereich E–Government. Der Aktionsplan umfasste 20 Maßnahmen, die die Europäische Kommission umsetzen sollte. Er war nicht mit einem eigenen Budget ausgestattet, sondern wurde durch verschiedene Programme und Begleitmaßnahmen unterstützt, die den Mitgliedstaaten zur Verfügung standen. Zur Koordinierung des Aktionsplans wurde ein „Lenkungsausschuss für den eGovernment–Aktionsplan“ eingesetzt; den Vorsitz hatte die Europäische Kommission inne. Dem Lenkungsausschuss gehörten weiters jene Vertreterinnen und Vertreter der Mitgliedstaaten an, die für ihre nationalen E–Government–Strategien zuständig waren.

(2) Anlässlich ihres Treffens in Tallinn 2017 erklärten die Verantwortlichen der EU–Mitgliedstaaten, dass die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ein gemeinsames Unterfangen auf europäischer sowie auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene unter Berücksichtigung der jeweiligen Kompetenzverteilung sei.⁴ Gemäß dem Subsidiaritätsprinzip lag die Verantwortung für die Digitalisierung von Behördendiensten auf nationaler und regionaler Ebene im Wesentlichen bei den Mitgliedstaaten. Der Fortschritt im Bereich E–Government in der EU hing daher nicht nur von der Europäischen Kommission ab, sondern auch vom politischen Willen und Engagement der Mitgliedstaaten. Laut der Europäischen Kommission in ihrem „State–of–play report on digital public administration and interoperability“⁵ aus 2020 würden die Bemühungen vergeblich und nicht nachhaltig bleiben, wenn die Regierungen E–Government nicht kontinuierlich als eine Kernpriorität auf der politischen Agenda betrachteten.

(3) Der Europäische Rechnungshof stellte in einem Bericht aus 2022 fest, dass die Maßnahmen der Europäischen Kommission zur Förderung sowohl der Umsetzung als auch der Einführung von E–Government–Lösungen in den Mitgliedstaaten nur teilweise wirksam waren. Er empfahl der Kommission, den Umsetzungsrahmen zu stärken, um die Mitgliedstaaten dazu anzuhalten, die Bereitstellung elektronischer

³ Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts– und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen vom 19. April 2016, COM(2016) 179 final

⁴ Tallinn Declaration on eGovernment at the ministerial meeting during Estonian Presidency of the Council of the EU on 6 October 2017. Für Österreich nahm an diesem Treffen der Chief Information Officer (CIO) der Bundesregierung teil.

⁵ Sonderbericht 2022/24 des Europäischen Rechnungshofs: Elektronische Behördendienste für Unternehmen, S. 10

Behördendienste zu vollenden und eine umfassende Strategie zur wirksamen Förderung von elektronischen Behördendiensten zu entwickeln.⁶

E–Government–Initiativen des Bundes und Koordination von Bund, Ländern und Gemeinden

- 4 (1) Das E–Government–Gesetz⁷ aus 2004 war die erste bundesgesetzliche Regelung zur Förderung rechtserheblicher elektronischer Kommunikation und Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen. Zudem legte es die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Identifikation, Authentifizierung und Stellvertretung (Konzept Bürgerkarte), elektronische Datennachweise sowie den elektronischen Akt vom Antrag bis zur Erledigung fest. Darauf sollten die organisatorischen und technischen Maßnahmen zur Umsetzung in den einzelnen Anwendungen aufbauen.

Infolge der E–Government–Initiative des Bundes entstanden u.a. die Portallösung oesterreich.gv.at, das Unternehmensserviceportal (USP), der Elektronische Akt (ELAK), das Rechtsinformationssystem (RIS), die Handysignatur und die Bürgerkarte sowie die Elektronische Gesundheitsakte (ELGA). Einen Überblick über die E–Government–Anwendungen aller Gebietskörperschaften gab es nicht, wie der RH in seinem Bericht „Digitalisierungsstrategie des Bundes“ (Reihe Bund 2020/11) festgestellt hatte.

(2) Der Bund richtete mehrere Gremien für die Weiterentwicklung des E–Governments in Österreich ein, etwa das Gremium Informations– und Kommunikationstechnologie–Bund (IKT–Bund), die Kooperation Bund, Länder, Städte und Gemeinden (BLSG) sowie die Plattform Digitales Österreich (PDÖ). Wie der RH weiters in seinem Bericht (Reihe Bund 2020/11) festgehalten hatte, tagten die genannten Gremien regelmäßig u.a. auch zu den Themen „einheitliche Schnittstellen“ und „Basisfunktionen“. In seinem Bericht hatte der RH jedoch kritisiert, dass die Plattform Digitales Österreich ab 2008 nicht mehr tagte, obwohl regelmäßige Arbeitssitzungen dieses Koordinations– und Steuerungsgremiums eine verstärkte Zusammenarbeit und gemeinsame Initiativen hätten fördern können.⁸

⁶ Europäischer Rechnungshof, Sonderbericht 2022/24: Elektronische Behördendienste für Unternehmen. Maßnahmen der Kommission zwar umgesetzt, doch E–Government in der EU noch immer in unterschiedlichem Maße verfügbar

⁷ BGBl. I 10/2004 i.d.g.F.

⁸ RH–Bericht „Digitalisierungsstrategie des Bundes“ (Reihe Bund 2020/11, TZ 3)

(3) Im Februar 2016 beschloss die Bundesregierung, eine digitale Strategie für Österreich auszuarbeiten. Damit sollten die Chancen der Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger optimiert, positive gesamtgesellschaftliche Entwicklungen ermöglicht und Standortvorteile für die Wirtschaft generiert werden. Im Dezember 2016 wurde die als „Digital Roadmap Austria“ bezeichnete Strategie mit zwölf Handlungsfeldern und 138 Maßnahmen fertiggestellt. Wie der RH im Bericht „Digitalisierungsstrategie des Bundes“ festgehalten hatte, fehlten eine Priorisierung der Maßnahmen, die Ausarbeitung konkreter Aktivitäten und Prozesse sowie die Definition der notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen, anhand derer die Maßnahmen umzusetzen wären. Auch die rechtlichen Rahmenbedingungen bzw. der rechtliche Änderungsbedarf für die Umsetzung der einzelnen Maßnahmen waren weder analysiert noch dargestellt. Die Strategie stellte somit nur einen Maßnahmenkatalog dar, der sich ohne Priorisierung und Detaillierung der einzelnen Themen nicht als Digitalisierungsstrategie eignete.

(4) Im Jahr 2017 wurde der elektronische Identitätsnachweis (**E-ID**)⁹ in das E-Government-Gesetz aufgenommen. In seinem Bericht „Umstellung von der Bürgerkarte/Handysignatur auf den elektronischen Identitätsnachweis (E-ID)“ (Reihe Bund 2023/7) hatte der RH festgestellt, dass der gesetzlich definierte elektronische Identitätsnachweis neue Funktionalitäten und Eigenschaften vorsah, allerdings auch die Komplexität des Gesamtsystems erhöhte, etwa wegen der notwendigen Anbindung weiterer Verwaltungsregister. Auch waren weitere Maßnahmen für die allgemeine Systemsicherheit und die Datensicherheit notwendig.

(5) Im Juni 2023 wurde im Ministerrat die „E-Government Strategie Österreich 2023“ beschlossen. In seinem diesbezüglichen Vortrag an den Ministerrat vom 6. Juni 2023 verwies der Bundesminister für Finanzen¹⁰ auf eine langjährige intensive Kooperation zwischen Bund, Ländern, Städten und Gemeinden mit dem Ziel, eine einheitliche, vernetzte und abgestimmte Vorgehensweise im E-Government zu etablieren. Im Verlauf des Jahres 2022 hätten über 80 Vertreterinnen und Vertreter von Bund, Ländern, Städten und Gemeinden in einem intensiven Prozess eine Ausrichtung und Entwicklung für die österreichische Verwaltung erarbeitet. Das vorliegende Ergebnis stelle damit eine gemeinsame E-Government-Strategie 2023 dar.

⁹ E-ID dient vor allem der eindeutigen Identifikation einer Person bei Online-Diensten im Netz sowie der Authentizität eines elektronisch gestellten Anbringens gegenüber einer öffentlichen Stelle. Damit wurde das technische Konzept (der Bürgerkarte/Handysignatur) an neuere technologische Entwicklungen angepasst.

¹⁰ Dr. Magnus Brunner, LLM

Dem Bundesminister für Finanzen stand ein Staatssekretär für Digitalisierung zur Seite. Der Staatssekretär unterstützte den Minister in sämtlichen Aufgaben seines Geschäftsbereichs, insbesondere nahm er als dessen parlamentarische Vertretung an wichtigen Sitzungen und Ausschüssen teil und vertrat die Agenden der Digitalisierung, Informationstechnologie und Telekommunikation auf internationaler Ebene (insbesondere auch auf Ebene der EU) im eigenen Wirkungsbereich.

Ab Mai 2024 war das Bundeskanzleramt für Digitalisierungsangelegenheiten zuständig.

Die E-Government-Strategie definierte vier Wirkungsfelder – Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, Verwaltung, Gesamtarchitektur –, die mit Initiativen zielorientiert umgesetzt werden sollen; sie war jedoch nicht rechtlich verbindlich. In dem für die vorliegende Prüfung maßgeblichen Wirkungsfeld Bürgerinnen und Bürger waren folgende Ziele formuliert:

- Digitale Services stehen Bürgerinnen und Bürgern einfach, barrierefrei, leicht auffindbar, mobil, intuitiv nutzbar und mehrsprachig zur Verfügung. Dadurch ergibt sich eine Zeit- und Aufwandsersparnis für die Nutzerinnen und Nutzer. Eine analoge Nutzung der Verwaltungsangebote bleibt weiterhin möglich.
- Digitale Identitäten von Bürgerinnen und Bürgern werden in höchstmöglichem Maß geschützt und unterstützen die persönliche Verwaltung von Daten (Einsicht, Nutzung und Aktualisierung) in transparenter Weise. Eine offene Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern wird forciert. Informationen zu den Verwaltungsservices werden Bürgerinnen und Bürgern proaktiv bereitgestellt. Ideen und Anregungen der Bürgerinnen und Bürger werden aufgegriffen und berücksichtigt.
- Digitale Services werden Bürgerinnen und Bürgern durchgängig, verwaltungs- und länderübergreifend angeboten. Durch die Wiederverwendung bereits hinterlegter Daten können Verwaltungswege wesentlich vereinfacht werden (Once-Only-Prinzip). Einfach und einheitlich handhabbare Vertretungen, um Verwaltungswege für andere durchführen zu können, werden dabei ebenfalls ermöglicht.
- Das gesamte digitale Angebot der öffentlichen Verwaltung ist für Bürgerinnen und Bürger technologie- und ortsunabhängig rund um die Uhr verfügbar. Der Rechtsrahmen bildet die Grundlage für den Schutz und die Sicherheit der Daten in einer zeitgemäßen Umsetzung. Digitale Kompetenz als Voraussetzung für die Nutzung wird den Bürgerinnen und Bürgern zielgruppengerecht vermittelt.

E–Government auf kommunaler Ebene

- 5 (1) Nach Art. 116 Bundes–Verfassungsgesetz¹¹ ist jede Gemeinde Gebietskörperschaft mit dem Recht auf Selbstverwaltung (im eigenen Wirkungsbereich) und zugleich Verwaltungssprengel (im übertragenen Wirkungsbereich des Bundes oder des Landes). Jede Gemeinde ist ein selbstständiger Wirtschaftskörper und berechtigt, innerhalb der Schranken der allgemeinen Bundes– und Landesgesetze Vermögen aller Art zu besitzen, zu erwerben und darüber zu verfügen, wirtschaftliche Unternehmungen zu betreiben sowie im Rahmen der Finanzverfassung ihren Haushalt selbstständig zu führen und Abgaben auszuschreiben.

Die organisatorische Ausgestaltung des Gemeinderechts obliegt nach Art. 115 Abs. 2 Bundes–Verfassungsgesetz der Landesgesetzgebung. Für die zwei überprüften niederösterreichischen Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und Mödling gilt die NÖ Gemeindeordnung 1973¹², für die Salzburger Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau die Salzburger Gemeindeordnung 2019¹³.

(2) Auf Initiative des Österreichischen Gemeindebundes erschien im Dezember 2014 zum Thema „E–Government auf kommunaler Ebene“ ein rechtlich–technischer Leitfaden, der den Gemeinden einen aktuellen Überblick über Möglichkeiten des E–Governments bieten sollte.¹⁴ Diesem Leitfaden entsprechend sollte das Ziel von E–Government die Vereinfachung und Beschleunigung von Arbeitsabläufen durch Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb staatlicher Institutionen (internes E–Government) sowie zwischen diesen und den Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmen (externes E–Government) sein. Es sollte jedoch keinesfalls zur Ablöse des „traditionellen Amtes“ führen. Für jene, die den persönlichen Kontakt mit der Behörde bevorzugten oder neue Medien nicht nutzen konnten oder wollten, sollte es weiterhin die Möglichkeit geben, mit einem Anliegen persönlich vorzusprechen.

¹¹ BGBl. 1/1930 i.d.g.F.

¹² LGBl. 1000–0 i.d.g.F.

¹³ LGBl. 9/2020 i.d.g.F.

¹⁴ *Parycek/Rinnerbauer/Kustor/Reichstädter*, E–Government auf kommunaler Ebene. Ein rechtlich–technischer Leitfaden zur Umsetzung von E–Government, RFG 04–05/2014

Kenndaten der vier überprüften Stadtgemeinden

- 6 (1) Die vier überprüften Stadtgemeinden wiesen deutliche Unterschiede in ihren soziodemografischen Merkmalen auf:

Tabelle 1: Soziodemografische Merkmale in den Stadtgemeinden im Jahr 2020

	Groß- Enzersdorf	Hallein	Mödling	St. Johann im Pongau
Bevölkerung				
Bevölkerungsanzahl zum 31. Oktober 2020	11.730	21.336	20.571	11.310
Bevölkerungsveränderung 2001 bis 2020 in %	+44,3	+16,0	+0,8	+10,2
Altersverteilung in %				
29 Jahre und jünger, 2020	31,6	33,8	28,7	33,7
65 Jahre und älter, 2020	17,4	17,0	22,2	16,3
Bildungsabschluss in %				
höchster Abschluss Universität/ Fachhochschule, 2020	11,9	11,7	23,7	9,9
höchster Abschluss Pflichtschule, 2020	17,5	22,7	16,5	21,1
Staatsangehörigkeit in %				
nichtösterreichische Staatsangehörigkeit, 2020	12,3	22,9	17,6	17,6
Pendlerbewegung in %				
Anteil Auspendler an den Erwerbstätigen, 2020	78,2	66,8	75,0	53,0

Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Statistik Austria; Zusammenstellung: RH

- Während die Bevölkerungsanzahl der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf seit 2001 deutlich zunahm (+44,3 %), stagnierte die Bevölkerungsentwicklung in der Stadtgemeinde Mödling (+0,8 %). Die Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau wiesen ein im Land Salzburg überdurchschnittliches Bevölkerungswachstum auf (Mittelwerte: Salzburg +8,6 %, Niederösterreich +9,4 %, Österreich +11,1 %).
- Auch bei der Altersverteilung der Bevölkerung unterschied sich die Stadtgemeinde Mödling von den anderen Gemeinden. Der Anteil von Personen über 65 Jahren war überdurchschnittlich hoch (Mittelwerte: Salzburg 18,9 %, Niederösterreich 20,2 %, Österreich 19,0 %).
- In beiden niederösterreichischen Stadtgemeinden war der Anteil von Personen mit höchstens einem Pflichtschulabschluss geringer als im Durchschnitt (Mittelwerte: Salzburg 20,1 %, Niederösterreich 19,9 %, Österreich 21,2 %).

- Der Anteil von Personen mit nichtösterreichischer Staatsbürgerschaft lag in der Stadtgemeinde Hallein über dem Durchschnitt (Mittelwerte: Salzburg 17,7 %, Niederösterreich 10,3 %, Österreich 16,6 %).
- Der Anteil der Auspendler unter den Erwerbstätigen war in den zwei niederösterreichischen Stadtgemeinden höher als in den zwei Salzburger Stadtgemeinden.

(2) Auch bei der finanziellen Lage und personellen Ausstattung wiesen die vier Stadtgemeinden Unterschiede auf:

Tabelle 2: Finanzielle Lage und personelle Ausstattung in den Stadtgemeinden im Jahr 2022

	Groß- Enzersdorf	Hallein	Mödling	St. Johann im Pongau
	finanzielle Kennzahlen in EUR je Einwohnerin und Einwohner			
Einzahlungen aus der Kommunalsteuer	249,14	396,20	374,33	499,79
Einzahlungen aus der Grundsteuer	89,10	80,36	91,75	102,40
Schuldenstand zum 31. Dezember 2022	2.190,79	759,09	2.746,56	–
Haftungen zum 31. Dezember 2022	–	70,96	421,87	82,10
	Personalkennzahlen			
Personal Vollbeschäftigungsäquivalente	185,34	384,22	271,92	149,66
Personalaufwand in EUR je Einwohnerin und Einwohner	725,81	994,67	846,80	859,70

Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Statistik Austria; Zusammenstellung: RH

Die Stadtgemeinde St. Johann im Pongau verfügte über eine höhere Finanzkraft (Einnahmen aus Kommunal- und Grundsteuer) als die anderen Gemeinden. Der Schuldenstand war bei den niederösterreichischen Gemeinden deutlich höher. Insbesondere die Stadtgemeinde Mödling wies sowohl den höchsten Schuldenstand als auch den höchsten Stand an Haftungen auf.

Der Personalaufwand war in Hallein am höchsten, in Groß-Enzersdorf am niedrigsten.

Ausgangslage für die Implementierung von E–Government–Angeboten

- 7.1 Vor der Einführung von (neuen) E–Government–Angeboten war von den Gemeinden grundsätzlich zu entscheiden, ob sie das Programm bzw. das zu verwendende Formular selbst erstellen oder von einem der Softwareanbieter am Markt zukaufen sollten.

Die Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein und St. Johann im Pongau verwendeten ausschließlich zugekaufte Software, die Stadtgemeinde Mödling neben der großteils zugekauften auch selbsterstellte Software.

In keiner der überprüften Stadtgemeinden lag eine Kostenanalyse oder eine schriftliche Begründung vor, warum sie nur den Zukauf in Betracht zog oder – wie in Mödling – bestimmte Softwareanwendungen selbst erstellte. Ebenso fehlten Bewertungskriterien, anhand derer vor der Beschaffung überprüft werden konnte, ob ein Zukauf oder eine Eigenprogrammierung der Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und Zweckmäßigkeit eher entsprach bzw. einen bestimmten Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die Gemeindeverwaltung brachte.

- 7.2 Der RH hielt kritisch fest, dass in keiner der vier Stadtgemeinden dokumentiert war, auf welcher Grundlage die Entscheidungen für den Zukauf von Softwareanwendungen getroffen wurden.

Er empfahl den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, vor der Beschaffung von Softwareanwendungen Kosten–Nutzen–Analysen anzustellen und den Entscheidungsfindungsprozess über Zukauf oder Eigenprogrammierung nachvollziehbar zu dokumentieren.

- 7.3 (1) Die Stadtgemeinde Hallein teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass die Entscheidung bezüglich Eigenprogrammierungen im Rahmen der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie behandelt werden würde.

(2) Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Mödling habe sie bereits bisher Kosten–Nutzen–Analysen angestellt. Sie werde aber in Zukunft darauf achten, den Entscheidungsfindungsprozess zu dokumentieren.

- 8.1 Die Stadtgemeinden benötigten bei der Implementierung und beim Betrieb von E–Government–Angeboten laut Angaben der Stadtgemeinden aus Kostengründen und für das Know–how die Unterstützung externer Dienstleister. Zudem sollten die E–Government–Angebote mit der bereits vorhandenen und etablierten Verwaltungs– und Buchhaltungssoftware kompatibel sein. In den österreichischen Gemein-

deverwaltungen nahmen dabei in den letzten Jahren die Produkte eines Software-Anbieters eine marktwirtschaftlich dominante Stellung ein. Auch die vier überprüften Stadtgemeinden griffen auf die Softwareprodukte dieses Anbieters zurück.

Dadurch reduzierte sich auch der Kreis der externen Dienstleister, die kompatible Anwendungen für E-Government-Angebote zur Verfügung stellten und deren Anwendung betreuten. Aufgrund der regionalen Abgrenzung der externen Dienstleister war jedem Land weitgehend ein externer Haupt-Dienstleister zuordenbar. Die zwei überprüften Stadtgemeinden in Niederösterreich und in Salzburg griffen demnach jeweils auf denselben externen Dienstleister zurück.

- 8.2 Der RH hielt fest, dass aufgrund der Marktsituation und der Entwicklungs- und Implementierungskosten für eigene Softwarelösungen eine hohe Abhängigkeit der Stadtgemeinden von einzelnen externen Dienstleistern bestand. Diese externen Dienstleister verfügten zudem über ein hohes Maß an Wissensvorsprung und damit über einen Wettbewerbsvorteil aufgrund der Erfahrungen mit Anwendungen in anderen Gemeinden. Nach Ansicht des RH waren diese externen Dienstleister daher wesentliche Impulsgeber für neue E-Government-Anwendungen.

Digitales Leistungsspektrum

Strategie und Analysen

Digitalisierungsstrategie

- 9.1 (1) Eine Digitalisierungsstrategie konnte nur die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf vorlegen. Diese – erstellt nach den Gemeinderatswahlen 2020 vom zuständigen Digitalisierungsstadtrat – enthielt für einen Zeitraum von fünf Jahren die wesentlichen Meilensteine und Schwerpunkte im Bereich der E-Government-Angebote für Bürgerinnen und Bürger sowohl auf Ebene der Verwaltung als auch auf politischer Ebene.

(2) Die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau verfügten über keine Digitalisierungsstrategie. Auch sonstige strategische Überlegungen oder Zielformulierungen lagen nicht vor. Nach Angaben der Stadtgemeinden setzten sie die meisten Digitalisierungsschritte anlassfallbezogen bzw. in Absprache mit den externen Dienstleistern.

9.2 (1) Der RH hob die Digitalisierungsstrategie der Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf positiv hervor, die ein geeignetes Instrument zur Planung, Umsetzung und Überwachung der wesentlichen Meilensteine im Bereich der Digitalisierung für fünf Jahre darstellte.

(2) Der RH kritisierte, dass die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau weder über eine schriftliche Digitalisierungsstrategie noch über sonstige strategische Zielformulierungen zu den Digitalisierungsmaßnahmen verfügten.

Er empfahl den Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, ein Gesamtkonzept für die Implementierung der nächsten Digitalisierungsschritte und E–Government–Angebote zu entwickeln und diese in Form einer Digitalisierungsstrategie dem Gemeinderat bzw. der Gemeindevertretung zur Beschlussfassung vorzulegen.

9.3 (1) Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Hallein befinde sich ihre Digitalisierungsstrategie in der Endphase der internen Abstimmung und werde im September der Gemeindevertretung zur Beschlussfassung vorgelegt.

(2) Die Stadtgemeinde Mödling teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie anlässlich der Erstellung des Voranschlags 2025 Überlegungen zu den für eine Digitalisierungsstrategie notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen anstelle.

Vorab–Analysen

10.1 Keine der vier Stadtgemeinden analysierte vor der Einführung von E–Government–Angeboten die Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger. Ebenso wenig überprüften sie das Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger, um die gewählten Produkte gegebenenfalls darauf abstimmen zu können. Bei der Festlegung der Schwerpunkte von Digitalisierungsmaßnahmen und der Einführung neuer E–Government–Angebote standen laut Angaben der Gemeinden die Vorstellungen und Überlegungen der Verwaltung oder der externen Dienstleister im Vordergrund.

10.2 Der RH hielt kritisch fest, dass keine der vier überprüften Stadtgemeinden Vorab–Analysen zu den Anforderungen oder dem Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger durchführte.

Er empfahl den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, eine Bedarfsanalyse im Bereich ihrer E–Government–Angebote durchzuführen, um weitere Digitalisierungsschritte gezielter setzen zu können. Insbesondere könnte sich dazu die Implementierung eines Ideenprozesses auf Gemeindeebene zu den Anforderungen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger eignen. Die Ergebnisse könnten direkt in eine Digitalisierungsstrategie der Gemeinde einfließen.

Dazu verwies der RH auch auf seine Empfehlung in TZ 9 zur Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie.

- 10.3 Die Stadtgemeinde Hallein teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie den Ideenprozess nach Beschlussfassung der Digitalisierungsstrategie initiieren werde und die Ergebnisse in eine Evaluierung der Strategie nach zwei Jahren einfließen würden.

Wirkungsziele und Wirkungsmessung

- 11.1 Die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau hatten keine Wirkungsziele hinsichtlich ihrer E-Government-Angebote definiert. Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf hatte zwar eine Digitalisierungsstrategie erstellt, diese enthielt aber keine Wirkungsziele mit quantifizierbaren Indikatoren zur Wirkungsmessung.

Die überprüften Stadtgemeinden führten auch keine regelmäßigen Messungen der Nutzung von E-Government-Angeboten durch und erhoben nicht – etwa durch Bürgerbefragungen – diesbezügliche Bürgeranliegen.

- 11.2 Der RH kritisierte, dass die Stadtgemeinden für ihre E-Government-Angebote keine quantifizierbaren Ziele vorgaben und zur Nutzung der E-Government-Angebote keine Messungen durchführten.

Er empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Mödling, Hallein und St. Johann im Pongau, Wirkungsziele für die E-Government-Angebote zu definieren und deren Erreichung mit quantifizierbaren Indikatoren zu überprüfen. Weiters sollten in regelmäßigen Abständen Daten über die Nutzungshäufigkeit von E-Government-Angeboten als Entscheidungsgrundlage für den Ausbau oder die Verringerung von E-Government-Angeboten erhoben werden.

- 11.3 (1) Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Hallein seien Wirkungsziele in der Digitalisierungsstrategie definiert und würden zwei Jahre nach deren Beschlussfassung evaluiert. In diesem Rahmen würden auch die Nutzungshäufigkeit und das Nutzerverhalten im Rahmen der Möglichkeiten ausgewertet.

(2) Die Stadtgemeinde Mödling teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie künftig vermehrt Daten über die Nutzungshäufigkeit von E-Government-Angeboten erheben und daraus Überlegungen zu diesen Angeboten anstellen werde. Die Festlegung von quantifizierbaren Indikatoren und deren Überprüfung sehe sie in Zusammenhang mit der Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie.

Verantwortung und Zuständigkeiten

12 Bei der Implementierung von E–Government–Angeboten in der Gemeinde ist die Zuweisung von Verantwortungen und Zuständigkeiten wesentlich. Der RH beurteilte dies im Folgenden in vier Handlungsfeldern der Stadtverwaltung:

- zentrale Steuerung (TZ 13),
- personelle Ausstattung (TZ 14),
- interne Zuständigkeiten im Bereich der Digitalisierung (TZ 15),
- externe Zuständigkeiten (TZ 16).

Zentrale Steuerung bei der Umsetzung von E–Government–Angeboten

13.1 (1) In den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und St. Johann im Pongau war eine zentrale Steuerung der E–Government–Angebote bzw. allgemein der Digitalisierung innerhalb der Verwaltung eingerichtet. In Groß–Enzersdorf erfolgte diese Steuerung nach Angaben der Stadtgemeinde durch die Amtsleitung und die Bürgermeisterin gemeinsam mit der IT–Dienststelle. In St. Johann im Pongau oblag die Steuerung dem IT–Verantwortlichen in enger Abstimmung mit der Amtsleitung und dem Bürgermeister. In gemeindeinternen Regelungswerken war diese Steuerungsfunktion nicht festgeschrieben.

Die Stadtgemeinden Hallein und Mödling verfügten über keine zentrale Steuerung im Bereich der Digitalisierung. In Mödling war die Zuständigkeit für die Digitalisierung dezentral bei den einzelnen Abteilungen angesiedelt. Nach Angaben der Stadtgemeinde übernahm die IT–Dienststelle zumindest koordinierende Hilfestellungen. Die Stadtgemeinde Hallein strebte zukünftig eine Prozessänderung an, mit der die IT–Dienststelle mehr Befugnisse erhalten sollte.

(2) Über einen formell benannten Digitalisierungsbeauftragten verfügte ausschließlich die Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf. Der Stadtrat für nachhaltige Stadtentwicklung und Digitalisierung war u.a. für die Weiterentwicklung der Stadtgemeinde in den Bereichen Verwaltung und Ökonomie, die Digitalisierung (E–Government) und die Telekommunikationsinfrastruktur zuständig.

In Mödling waren einem Stadtrat die Aufgaben für Verwaltungsinnovation, IKT und Bürgerservice zugewiesen, es waren jedoch nicht sämtliche Digitalisierungsagenden bei ihm gebündelt. Die Stadtgemeinde Hallein plante, die Digitalisierungsagenden bei der Amtsleitung anzusiedeln.

- 13.2 (1) Der RH maß einer zentralen Steuerung bei der Digitalisierung der Verwaltungstätigkeiten sowie der Implementierung von E–Government–Angeboten grundlegende Bedeutung zu. Nach Ansicht des RH ermöglichte diese ein koordiniertes und strukturiertes Vorgehen bei der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Hallein und Mödling, eine zentrale Steuerung von Digitalisierungsmaßnahmen und E–Government–Angeboten einzurichten.

Zudem empfahl er den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, die Zuständigkeiten, Aufgaben und Kompetenzen der zentralen Steuerung beispielsweise in den Stellenbeschreibungen sowie in der Geschäftsordnung festzuschreiben und diese entsprechend in Kraft zu setzen.

(2) Der RH hob hervor, dass außer in Groß–Enzersdorf in keiner Gemeinde eine Digitalisierungsbeauftragte oder ein Digitalisierungsbeauftragter mit Gesamtverantwortung für die Digitalisierungsagenden eingesetzt war.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, eine Digitalisierungsbeauftragte bzw. einen Digitalisierungsbeauftragten einzusetzen, um die Bündelung der Digitalisierungsagenden und die Koordination der einzelnen Digitalisierungsschritte sicherzustellen.

- 13.3 Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Hallein seien die Stellenbeschreibungen und die Geschäftsordnung bereits angepasst worden. Die Digitalisierungsagenden und deren Koordination seien beim Amtsleiter angesiedelt. Im Laufe des Jahres werde sie eine Digitalisierungsbeauftragte bzw. einen Digitalisierungsbeauftragten bestellen.

Personelle Ausstattung

- 14.1 Die vier Stadtgemeinden richteten zur Betreuung der eingesetzten Soft– und Hardware eigene Verwaltungseinheiten ein:

- In Groß–Enzersdorf umfasste die diesbezügliche Dienststelle für EDV und Digitalisierung im Stadtamt zwei Mitarbeiter.
- In Hallein bestand die seit 2023 bei der Amtsleitung angesiedelte Dienststelle EDV aus fünf Mitarbeitern und einer Mitarbeiterin.
- In Mödling war das Referat für IKT im Kammeramt eingerichtet und verfügte über drei Mitarbeiter.
- In St. Johann im Pongau war die IT–Dienststelle – seit 2023 eine Stabsstelle der Amtsleitung – mit einem Mitarbeiter besetzt, eine Stellvertretung war nicht vorgesehen.

- 14.2 Der RH hielt kritisch fest, dass in der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau die für die IT zuständige Dienststelle nur aus einer Person bestand und keine Stellvertretung vorgesehen war. Damit war nicht sichergestellt, dass im Fall einer (längeren) Abwesenheit des Verantwortlichen die IT–Infrastruktur der Stadtgemeinde vollumfänglich aufrechterhalten werden konnte. Auch im Sinne eines effektiven Wissensmanagements hob der RH die Bedeutung einer umfassenden Stellvertretungsregelung hervor.

[Er empfahl der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau, eine Stellvertretungsregelung für den IT–Verantwortlichen in Kraft zu setzen.](#)

Festlegung der gemeindeinternen Zuständigkeiten im Bereich der Digitalisierung

- 15.1 (1) Bei der Festlegung der gemeindeinternen Zuständigkeiten der IT–verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigten sich zum Teil deutliche Unterschiede:

Die Stadtgemeinden Mödling und St. Johann im Pongau legten im Zuge der Gebärungsüberprüfung umfangreiche Stellenbeschreibungen der IT–Dienststelle und der Öffentlichkeitsarbeit vor. Diese definierten im Detail die Aufgaben und Zuständigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf hatte keine Stellenbeschreibungen. Das Dokument „Erläuterung zum Organigramm“ beschrieb, ähnlich einer Geschäftseinteilung, nur die Aufgaben der einzelnen Dienststellen. Auch in Hallein bestanden keine vollständigen und aktuellen Stellenbeschreibungen; nach Auskunft der Stadtverwaltung würden diese laufend erstellt.

(2) Geschäftsordnungen für die Gemeindeverwaltung lagen in Hallein und Mödling vor. Die Agenden der IT–Betreuung sowie der Koordination von Digitalisierungsprozessen waren davon nicht umfasst; in Mödling waren diese Agenden in einem eigenen Diensterlass vom September 2018 geregelt.

Groß–Enzersdorf und St. Johann im Pongau verfügten über keine Geschäftsordnung für die Gemeindeverwaltung.

- 15.2 (1) Der RH hielt kritisch fest, dass in Groß–Enzersdorf keine und in Hallein keine vollständigen und aktuellen Stellenbeschreibungen vorlagen. Insbesondere für den überprüften Bereich Digitalisierungsmaßnahmen und Implementierung von E–Government–Angeboten war damit nicht sichergestellt, dass die Zuständigkeiten und Verantwortungen ausreichend geregelt sowie nachvollziehbar und transparent festgelegt waren.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und Hallein, für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Stellenbeschreibungen mit klaren und aktuellen Zuständigkeiten und Verantwortungen zu erstellen. Der Stadtgemeinde Hallein empfahl er, den laufenden Prozess zur Erstellung von Stellenbeschreibungen zeitnah abzuschließen.

(2) Der RH hob positiv hervor, dass die Stadtgemeinden Hallein und Mödling über eine Geschäftsordnung für die Gemeindeverwaltung verfügten und in Mödling ein eigener Dienstlerlass für die IT-Betreuung und Koordination von Digitalisierungsprozessen vorlag.

Indem es in Groß-Enzersdorf und St. Johann im Pongau keine Geschäftsordnung für die Gemeindeverwaltung gab, fehlten damit auch formalisierte Regelungen im Bereich der IT-Betreuung und der Koordination von Digitalisierungsprozessen.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und St. Johann im Pongau, eine Geschäftsordnung in Kraft zu setzen, mit der auch die Agenden im Bereich der IT-Betreuung und Digitalisierung geregelt werden.

Der Stadtgemeinde Hallein empfahl der RH, konkrete Zuständigkeiten und Prozesse im Bereich der IT-Betreuung und Digitalisierung in die Geschäftsordnung aufzunehmen.

- 15.3 Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Hallein sei der Prozess zur Erstellung der Stellenbeschreibungen nahezu vollständig abgeschlossen. Die Zuständigkeiten und Prozesse im Bereich IT-Betreuung und Digitalisierung seien in einer Dienstleistungsrichtlinie geregelt, die als Anhang zur Geschäftsordnung geführt werde.

Geschäftsbeziehungen zu externen Dienstleistern

- 16.1 Neben der Festlegung der gemeindeinternen Zuständigkeiten im Bereich der Digitalisierung überprüfte der RH auch die Festlegung der Geschäftsbeziehungen und Verantwortungen gegenüber den wesentlichen externen Dienstleistern. Auch hier zeigten sich in den vier Stadtgemeinden zum Teil deutliche Unterschiede.

Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf verfügte über keinen schriftlichen Vertrag über alle relevanten Leistungen mit ihrem wichtigsten externen Dienstleister im Bereich E-Government. Die einzelnen Angebote enthielten die Angebotsbedingungen und einen Verweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**AGB**) des externen Dienstleisters. Darüber hinausgehende Regelungen zu den Zuständigkeiten und Verpflichtungen des externen Dienstleisters waren mangels Vertrags nicht vorhanden.

In der Nutzungsvereinbarung der Stadtgemeinde Hallein mit ihrem wichtigsten externen Dienstleister fehlten detaillierte Regelungen zu den Zuständigkeiten und Verpflichtungen des Dienstleisters. Für die anderen externen Dienstleister, die E-Government-Produkte zur Verfügung stellten, gab es keine vertraglichen Grundlagen und damit keine Festlegung der Leistungsbedingungen.

In Mödling bestanden mit dem wichtigsten externen Dienstleister im Bereich Digitalisierung zunächst zahlreiche Einzelverträge, die teilweise detaillierte Bedingungen zur Leistungserbringung enthielten. Ab 2020 schloss die Stadtgemeinde zusätzlich einen Wartungsvertrag ab, der zwar alle bisherigen Leistungen umfasste; die Bedingungen der Leistungserbringung umriss der Wartungsvertrag jedoch nur kurz bzw. er verwies dazu auf die AGB. Bei den zwei weiteren externen Dienstleistern, die E-Government-Produkte zur Verfügung stellten, waren in einem Fall die Leistungsbedingungen vertraglich festgelegt, im anderen nicht.

Die Stadtgemeinde St. Johann im Pongau bezog fast alle Digitalisierungsleistungen von einem externen Dienstleister, ohne dass der Leistung ein schriftlicher Vertrag über alle relevanten Leistungen zugrunde lag. Die einzelnen Angebote enthielten die Angebotsbedingungen und einen Verweis auf die AGB des externen Dienstleisters. Darüber hinausgehende Regelungen zu den Zuständigkeiten und Verpflichtungen des externen Dienstleisters waren mangels Vertrags nicht vorhanden.

- 16.2 Der RH hielt kritisch fest, dass die Regelung der Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen der wesentlichen externen Dienstleister im Bereich der Digitalisierung der vier überprüften Stadtgemeinden unzureichend war. Vielfach lagen für die erbrachten Leistungen keine schriftlichen Verträge und damit keine Festlegung der Leistungsbedingungen vor. Detaillierte Bedingungen zur Leistungserbringung enthielten nur einzelne Verträge der Stadtgemeinde Mödling.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau den Abschluss von schriftlichen Verträgen über alle relevanten Leistungen mit ihren externen Dienstleistern. Die Verträge sollten detaillierte Bedingungen zum Leistungsumfang und zur Leistungserbringung enthalten und Klarheit über die Geschäftsbeziehung herstellen.

- 16.3 (1) Die Stadtgemeinde Hallein teilte in ihrer Stellungnahme mit, mit den externen Dienstleistern Kontakt aufgenommen zu haben, um die vertraglichen Regelungen schnellstmöglich abzuschließen.

(2) Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Mödling würden die Abteilungen und Referate auf eine verbesserte Dokumentation der Bedingungen zum Leistungsumfang und zur Leistungserbringung in den schriftlichen Verträgen achten.

Umfang und thematische Schwerpunkte der E-Government-Angebote

- 17 (1) Die E-Government-Angebote für Bürgerinnen und Bürger der vier überprüften Stadtgemeinden konnten im Wesentlichen in drei Kategorien eingeteilt werden:

Abbildung 1: Kategorien von E-Government-Angeboten



Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Darstellung: RH

(2) Informationssysteme

Alle vier überprüften Stadtgemeinden stellten den Bürgerinnen und Bürgern eine Gemeinde-Website und eine entsprechende Mobilapplikation zur Verfügung. In Groß-Enzersdorf stand die Neueinrichtung der Website zur Zeit der Gebarungsüberprüfung unmittelbar bevor. Gemeinde-Newsletter gab es in Mödling und St. Johann im Pongau. Groß-Enzersdorf und St. Johann im Pongau waren auf einer Social-Media-Plattform präsent, Hallein auf drei. In Mödling betrieb das Beteiligungsunternehmen Citymanagement Mödling GmbH Social-Media-Auftritte.

(3) Webanwendungen

Jede Stadtgemeinde hatte thematische Schwerpunkte in den Webanwendungen¹⁵, z.B. Mödling im Bereich Verkehr oder Hallein im Bereich Recruiting. Ähnlichkeiten bei den Webanwendungen waren vor allem dort vorhanden, wo der Bund oder das Land diese zur Verfügung stellte, z.B. im Bereich des Melde- und Standesamts.

Die Webanwendungen waren für die Bürgerinnen und Bürger auf der Gemeinde-Website zu finden, meist direkt bei den Informationen der zuständigen Abteilung. Viele der eingesetzten Programme verfügten neben der Online-Version für Bürgerinnen und Bürger auch über Erweiterungen für die interne Verwendung in der Gemeindeverwaltung.

¹⁵ Eine Webanwendung (oder Webapplikation) ist ein Programm, das direkt im Webbrowser ausgeführt wird.

(4) Formulare

Auch die Formulare waren auf den Gemeinde–Websites abrufbar, im Unterschied zu den Webanwendungen allerdings in einem eigens dafür eingerichteten Formularabschnitt. Nur die Formulare zum Hinweisgeberportal¹⁶ und das Kontaktformular, über die nicht alle Stadtgemeinden verfügten, fanden sich teilweise in einem anderen Abschnitt.

Für die Bürgerinnen und Bürger standen Formulare in zwei verschiedenen Formen zur Verfügung:

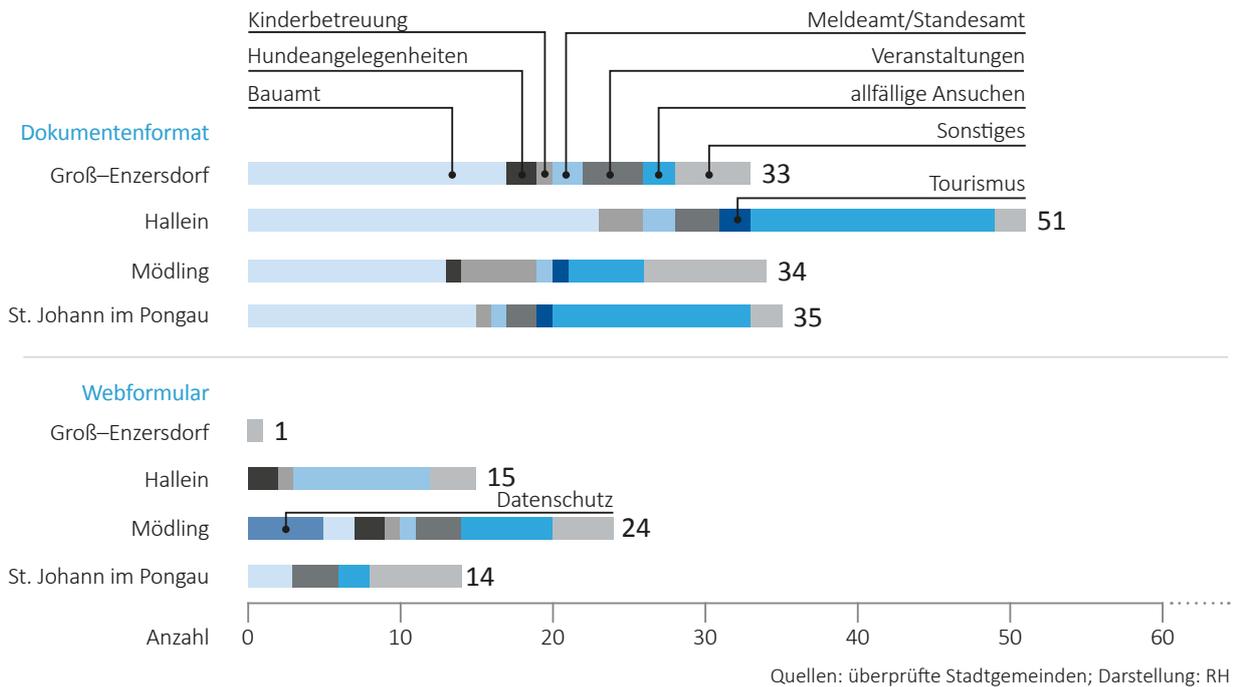
- Webformulare mit programmierten Datenfeldern oder
- Formulare im Dokumentenformat, die auf der Website zum Download bereitstanden.

Während Webformulare direkt online ausgefüllt werden konnten, mussten die Formulare im Dokumentenformat mittels Download abgerufen werden. Ergänzend verwies der RH auf die Ausführungen in [TZ 23](#).

¹⁶ In Umsetzung der „Whistleblower–Richtlinie“ der EU (Richtlinie 2019/1937/EU) und des HinweisgeberInnen-schutzgesetzes, BGBl. I 6/2023, richteten die Gemeinden für ihre Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit ein, Hinweise auf Verstöße gegen Unionsrecht vertraulich abgeben zu können.

Die folgende Abbildung zeigt¹⁷ für jede Stadtgemeinde die Anzahl der in den Bereichen Datenschutz, Bauamt, Hundeangelegenheiten, Kinderbetreuung, Meldeamt/Standesamt, Veranstaltungen, Tourismus, allfällige Ansuchen und Sonstiges verwendeten Formulare:

Abbildung 2: Anzahl der Webformulare bzw. der Formulare im Dokumentenformat (Stand 30. August 2023)



Bei allen vier Stadtgemeinden überwogen die Formulare im Dokumentenformat. Die meisten Webformulare wies Mödling auf.

¹⁷ Der RH teilte die Formulare den Bereichen nach inhaltlichen Gesichtspunkten zu.

Funktionalitäten aus Perspektive der Bürgerinnen und Bürger

18.1 (1) Die gesetzliche Grundlage für Maßnahmen im Bereich der digitalen Barrierefreiheit war in Niederösterreich das NÖ Antidiskriminierungsgesetz 2017¹⁸, in Salzburg das Salzburger Teilhabegesetz¹⁹. Beide Gesetze sahen vor, dass die Websites und Mobilapplikationen der Gemeinden über einen barrierefreien Zugang verfügen mussten.²⁰ Den inhaltlichen Rahmen für die Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Webzugänglichkeit bildeten die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) in der Fassung 2.1 (A bzw. AA)²¹.

(2) Maßnahmen zur Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit setzten die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau auf ihren Websites bereits um. Die Websites – alle drei hatte der gleiche externe Dienstleister programmiert – boten standardmäßig Alternativtexte bei Bildern, Maschinenlesbarkeit und die Möglichkeit zur Tastaturbedienung als Barrierefreiheitsmaßnahmen an.

Mödling verfügte zusätzlich über ein spezielles Tool zur weiteren Verbesserung der Barrierefreiheit auf der Website.

Die Gemeinde-Website in Groß-Enzersdorf setzte zur Zeit der Gebarungsüberprüfung keine Maßnahmen im Sinne der Barrierefreiheit. Diese Maßnahmen zur Barrierefreiheit sollten auskunftsgemäß im Zuge der Erneuerung der Website eingerichtet werden (TZ 17).

Die von den Stadtgemeinden eingesetzten Mobilapplikationen waren standardmäßig so programmiert, dass Menschen mit Behinderung sie mithilfe externer Programme bedienen konnten. Eigene Tools zur Verbesserung der Barrierefreiheit setzte keine der vier Stadtgemeinden ein.

Die von den Stadtgemeinden bereitgestellten Formulare im Dokumentenformat waren nicht durchgehend barrierefrei zugänglich.

(3) Laut dem NÖ Antidiskriminierungsgesetz 2017 und dem Salzburger Teilhabegesetz musste jede Gemeinde auf ihrer Website eine Barrierefreiheitserklärung zur Website und den Mobilapplikationen veröffentlichen und regelmäßig aktualisieren.²²

¹⁸ LGBl. 24/2017 i.d.g.F.

¹⁹ LGBl. 93/1981 i.d.g.F.

²⁰ § 12 Abs. 1 NÖ Antidiskriminierungsgesetz 2017 und § 4c Abs. 1 Salzburger Teilhabegesetz

²¹ <https://www.ffg.at/digitalE-barrierefreiheit/digitales-zugaenglich-machen/kriterienkatalog> (abgerufen am 12. August 2024)

²² § 12 Abs. 5 NÖ Antidiskriminierungsgesetz 2017 und § 4c Abs. 3 Salzburger Teilhabegesetz

Die entsprechend den Landesgesetzen anzuwendende Mustererklärung fand sich im Durchführungsbeschluss 2018/1523 der Europäischen Kommission²³.

Die Websites der Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau enthielten eine Barrierefreiheitserklärung, die Website der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf nicht.

Die Barrierefreiheitserklärungen der Stadtgemeinden Hallein und Mödling galten für die Website und die Mobilapplikation. Sie wurden im September 2020 im Wesentlichen anhand der Mustererklärung erstellt und jene in Mödling im September 2023 aktualisiert. In der Erklärung von Hallein (letzte Aktualisierung im Februar 2021) wurde mehrmals auf geplante Verbesserungen bis 2021 hingewiesen. Zur Umsetzung lagen dem RH keine Informationen vor.

Die Barrierefreiheitserklärung der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau war demgegenüber kürzer formuliert und galt nur für die Website, nicht für die Mobilapplikation. Sie enthielt deutliche Abweichungen zur Mustererklärung, z.B. fehlten die Angabe der nicht barrierefreien Inhalte und Informationen zum Datum der Erstellung oder dem Stand der Erklärung.

- 18.2 (1) Der RH hielt fest, dass die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau bereits Maßnahmen zur Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit gesetzt hatten.

Er empfahl den Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, ihre Maßnahmen zur Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit laufend zu evaluieren und gegebenenfalls weitere Schritte zu setzen.

Er empfahl der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf, im Rahmen der Erstellung der neuen Website zeitgemäße Maßnahmen im Sinne der Barrierefreiheit zu setzen und auch die Formulare entsprechend anzupassen.

(2) Der RH hielt weiters fest, dass die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau über eine Barrierefreiheitserklärung auf ihren Websites verfügten. Die Erklärungen von Hallein und Mödling entsprachen im Wesentlichen der Mustererklärung. Die Erklärung von Hallein wurde jedoch zuletzt 2021 aktualisiert; über die angekündigten Verbesserungsmaßnahmen lagen dem RH keine Informationen vor. Die Erklärung von St. Johann im Pongau enthielt deutliche Abweichungen zur Mustererklärung und galt nur für die Website.

²³ Durchführungsbeschluss (EU) 2018/1523 der Kommission vom 11. Oktober 2018 zur Festlegung einer Mustererklärung zur Barrierefreiheit gemäß der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen

Der RH empfahl der Stadtgemeinde Hallein, ihre Barrierefreiheitserklärung entsprechend den Vorgaben regelmäßig zu aktualisieren und insbesondere den Stand der geplanten Verbesserungsmaßnahmen aussagekräftig zu dokumentieren.

Er empfahl der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau, die Barrierefreiheitserklärung entsprechend der Mustererklärung zu überarbeiten und die Inhalte auch auf die Mobilapplikation auszuweiten.

Der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf empfahl er, eine Barrierefreiheitserklärung für die Gemeinde-Website und die Mobilapplikation entsprechend der Mustererklärung zu erstellen und diese auf der Gemeinde-Website zu veröffentlichen.

18.3 Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Hallein sei die Barrierefreiheitserklärung aktualisiert worden; der Stand geplanter Verbesserungsmaßnahmen werde zukünftig dokumentiert.

19.1 Die Implementierung von E-Government-Angeboten der Stadtgemeinden betraf auch Bürgerinnen und Bürger, die digitale Medien kaum bis gar nicht nutzten.

Bei einzelnen digitalen Angeboten (z.B. bei der Mobilapplikation) boten die Stadtgemeinden Mödling und St. Johann im Pongau niederschwellige Informationsmaterialien für diese Menschen an. Weiterführende Informationen zum gesamten E-Government-Angebot, um Menschen, die digitale Medien kaum bis gar nicht nutzten, gezielt anzusprechen und zur Nutzung neuer Online-Angebote zu motivieren, gab es in keiner der vier Stadtgemeinden.

Auch Schulungen oder Informationsveranstaltungen, die gezielt die digitalen Angebote der Gemeinde bzw. ihre Nutzung vorstellen sollten, führte keine der vier Stadtgemeinden durch.

Die vier Stadtgemeinden sahen vor, dass zu den vorhandenen E-Government-Angeboten weiterhin alternativ auch Anträge persönlich bei der Gemeinde eingebracht werden konnten. Zusätzlich leisteten im Bedarfsfall Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtgemeinden Unterstützung für Einzelpersonen.

19.2 Der RH hielt kritisch fest, dass niederschwellig erreichbare Informationen zu (neuen) digitalen Angeboten für Bürgerinnen und Bürger, die digitale Medien kaum bis gar nicht nutzten, nur in geringem Ausmaß bzw. in Groß-Enzersdorf und Hallein nicht vorhanden waren. Dadurch bestand die Gefahr, dass einzelne Bürgerinnen und Bürger die Angebote der Stadtgemeinden nicht im möglichen Maß nutzen konnten.

Der RH beurteilte positiv, dass die vier Stadtgemeinden gegebenenfalls persönliche Unterstützung anboten.

Er empfahl den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, die Zweckmäßigkeit von niederschweligen und zielgerichteten Informationen über und Unterstützungen bei den (neuen) digitalen Angeboten für jene Bürgerinnen und Bürger, die digitale Medien kaum bis gar nicht nutzten, zu prüfen.

Datenschutz und Sicherheit bei personenbezogenen Daten

Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten

20.1 (1) Jede Stadtgemeinde musste gemäß Art. 30 Abs. 1 Datenschutz–Grundverordnung²⁴ ein vollständiges und auf aktuellem Stand befindliches Verzeichnis aller Verarbeitungstätigkeiten²⁵ führen, die in ihrer Zuständigkeit lagen. Die nähere Ausgestaltung (Strukturierung, Darstellungsform usw.) blieb den Verantwortlichen überlassen, von der Datenschutzbehörde gab es dazu keine Vorgaben oder Muster.

(2) In Hallein und St. Johann im Pongau erstellte der externe Dienstleister als Auftragsverarbeiter auf Verlangen der Gemeinden diese Verzeichnisse.

(3) Den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und Mödling stand eine vom externen Dienstleister entwickelte Webplattform zur Verfügung. Die Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf führte nicht nur das Verarbeitungsverzeichnis auf dieser Plattform, sondern verwendete sie auch für die Dokumentation aller Anfragen, für die Verwaltung von Terminen, für die Auflistung offener und erledigter Aktivitäten sowie für die Kommunikation mit dem externen Datenschutzbeauftragten. Die Stadtgemeinde Mödling führte in der Webplattform nur das Verarbeitungsverzeichnis. Die aktenmäßige Dokumentation erfolgte weiterhin in Papierform.

(4) In allen vier Stadtgemeinden waren die Verzeichnisse nicht vollständig, da beispielsweise die Verarbeitungstätigkeit aufgrund des HinweisgeberInnenschutzgesetzes noch nicht in das Verzeichnis aufgenommen wurde.

²⁴ Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG

²⁵ Das Verzeichnis diene in erster Linie als Anknüpfungspunkt für Kontrollen durch die Datenschutzbehörde und musste dieser daher auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Überdies konnte es auch für andere Zwecke genutzt werden, z.B. Selbstkontrolle, Erleichterung der Umsetzung der Betroffenenrechte. Etliche der im Verarbeitungsverzeichnis enthaltenen Informationen waren zur Erfüllung der Informationspflichten gemäß Art. 13 und 14 Datenschutz–Grundverordnung bzw. bei Ausübung des Auskunftsrechts mitzuteilen. Dieser Verpflichtung könnte daher auch durch Weitergabe eines Ausschnitts aus dem Verarbeitungsverzeichnis entsprochen werden.

- 20.2 Der RH hielt fest, dass die Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten in den vier Stadtgemeinden nicht auf aktuellem Stand gehalten wurden.

Der RH hob die Verwendung des Datenschutz–Dokumentationssystems in der Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf positiv hervor. Dieses System konnte der IT–Koordinator nicht nur für die Führung des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten, sondern für die gesamte datenschutzrechtliche Dokumentation nutzen, einschließlich der Kommunikation mit dem externen Datenschutzbeauftragten (TZ 21).

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, dafür zu sorgen, dass das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten vollständig und aktuell gehalten wird.

- 20.3 Die Stadtgemeinde Hallein teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie für das Führen des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten ein neues Produkt angeschafft habe, das bei der Übertragung der Inhalte diese gleichzeitig aktualisiere und vervollständige.

Datenschutzbeauftragte

- 21.1 Laut Datenschutz–Grundverordnung²⁶ hatten Gemeinden eine Datenschutzbeauftragte bzw. einen Datenschutzbeauftragten zu benennen. Die oder der Datenschutzbeauftragte durfte bei der Erfüllung ihrer bzw. seiner Aufgaben an keine Weisungen gebunden sein und wegen der Erfüllung der Aufgaben nicht abberufen oder benachteiligt werden. Sie bzw. er hatte der Bürgermeisterin oder dem Bürgermeister bzw. dem Stadt– oder Gemeinderat zu berichten und konnte auch andere Aufgaben und Pflichten wahrnehmen, sofern sichergestellt war, dass diese nicht zu einem Interessenkonflikt führten.

Die vier überprüften Stadtgemeinden übertrugen die Funktion des Datenschutzbeauftragten folgenden Personen:

- Groß–Enzersdorf: einem externen Datenschutzbeauftragten,
- Mödling: einem externen Datenschutzbeauftragten gemeinsam mit dem Gemeindeverband für Abgabeneinhebung und Umweltschutz des Bezirks Mödling²⁷,
- Hallein: dem Leiter der Rechtsabteilung,
- St. Johann im Pongau: dem IT–Verantwortlichen.

²⁶ Art. 37 Abs. 1 lit. a Datenschutz–Grundverordnung: „Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter benennen auf jeden Fall einen Datenschutzbeauftragten, wenn die Verarbeitung von einer Behörde oder öffentlichen Stelle durchgeführt wird, mit Ausnahme von Gerichten, die im Rahmen ihrer justiziellen Tätigkeit handeln.“

²⁷ Der Gemeindeverband für Abgabeneinhebung und Umweltschutz des Bezirks Mödling (GVA Mödling) bestellte einen Datenschutzbeauftragten, auf den alle Gemeinden des Bezirks zurückgreifen konnten. Die Kosten konnten damit zwischen den Gemeinden aufgeteilt werden.

- 21.2 Der RH wies darauf hin, dass in den Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau interne Datenschutzbeauftragte bestellt wurden. Insbesondere in der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau hielt der RH kritisch fest, dass der Datenschutzbeauftragte auch Leiter der IT-Abteilung war. Dies konnte zu Interessenkonflikten führen, weil er als weisungsfreier Datenschutzbeauftragter seine eigene Tätigkeit als IT-Verantwortlicher überwachen, kontrollieren und gegebenenfalls objektiv darüber berichten müsste.

Der RH empfahl der Stadtgemeinde Hallein, sicherzustellen, dass die Datenschutzbeauftragte bzw. der Datenschutzbeauftragte weisungsfrei und frei von Interessenkonflikten die Aufgabe wahrnehmen kann.

Der RH empfahl der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau, eine Datenschutzbeauftragte bzw. einen Datenschutzbeauftragten zu benennen, die bzw. der weisungsfrei und frei von Interessenkonflikten die Aufgabe wahrnehmen kann.

- 21.3 Die Stadtgemeinde Hallein teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass eine Prüfung ihrerseits keine Interessenkonflikte ergeben habe und dass sie auch weiterhin auf die Weisungsfreiheit des Datenschutzbeauftragten achten werde.

Prozessabläufe ausgewählter E–Government–Angebote

Prozessdokumentation

- 22.1 Die Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf verfügte über eine schriftliche Dokumentation interner Prozessabläufe; diese enthielt jedoch nicht sämtliche Prozessschritte. Sie war auch nicht in Form einer internen Arbeitsanweisung in Kraft gesetzt worden. Der tatsächliche Prozessablauf wich teilweise von der Dokumentation ab.

In Mödling waren lediglich zwei Prozesse schriftlich dokumentiert, die formal in Kraft gesetzt waren.

In Hallein und St. Johann im Pongau lagen keine schriftlichen Prozessdokumentationen vor.

- 22.2 Der RH kritisierte, dass in Hallein und St. Johann im Pongau schriftliche Dokumentationen von Prozessabläufen fehlten und in Mödling weitgehend fehlten. Nach Ansicht des RH können Prozessdokumentationen eine Hilfestellung im Falle von Organisationsänderungen oder personellen Fluktuationen bieten und die Grundlage für die Definition von Abläufen im IT–Bereich sowie für allfällige Zertifizierungen sein.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, Dokumentationen der Prozessabläufe anzulegen und diese auch als interne Arbeitsanweisung formal in Kraft zu setzen.

Der Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf empfahl der RH, die Dokumentation der Prozessabläufe zu vervollständigen und diese formal in Kraft zu setzen.

Darüber hinaus empfahl er den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, die einzelnen Prozessabläufe im Zuge der Dokumentation auf mögliche Effizienzsteigerungen zu überprüfen.

Prozessabläufe

23.1 (1) Der RH erhob bei den überprüften Stadtgemeinden Prozessabläufe in den Bereichen

- Vereinsförderung,
- Hundeanmeldung,
- Veranstaltungsanmeldung und
- Kindergartenanmeldung.

Die Prozessabläufe ließen sich dabei vereinfacht in drei Phasen darstellen:

- Antrag durch die Bürgerinnen und Bürger,
- Erfassung und Bearbeitung des Antrags durch die Gemeindeverwaltung,
- Benachrichtigung der Bürgerinnen und Bürger.

Der Zahlungsvollzug und das Mahnwesen der Stadtgemeinden waren nicht Gegenstand der Gebarungsüberprüfung.

(2) Antragstellung

Die Bürgerinnen und Bürger konnten bei ihrer Gemeinde Anträge unterschiedlich einbringen:

- Anträge auf Vereinsförderung waren sowohl in Papierform als auch als E-Mail in allen vier Stadtgemeinden möglich. Mödling stellte die Anträge im Mai 2023 auf ein Webformular um; dieses sollte künftig den zuvor verwendeten Papier- bzw. E-Mail-Antrag ersetzen. Auch in St. Johann im Pongau konnten Bürgerinnen und Bürger ein Webformular verwenden.
- Beim Prozess Hundeanmeldung konnten Anträge sowohl in Papierform (in Groß-Enzersdorf, Hallein und St. Johann im Pongau) als auch mittels eines Webformulars (in Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau) gestellt werden.
- Für die Veranstaltungsanmeldung konnten Anträge in den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein und St. Johann im Pongau in Papierform und per E-Mail an die Gemeinde übermittelt werden. In Mödling kam grundsätzlich ein Webformular zum Einsatz, E-Mail-Anträge waren in Ausnahmefällen möglich.
- Für Kindergartenanmeldungen war in den Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau die Kindergarten-Webanwendung eines externen Dienstleisters der Salzburger Gemeinden in Gebrauch. Sie war eine spezifische Anwendung für Erziehungsberechtigte, Kindergärten und Gemeinden, in der die Daten der Kinder (An- und Abwesenheiten, gesundheitliche oder diätologische Besonderheiten, Abholberechtigte usw.) detailliert erfasst und mittels Mobiltelefon oder Tablet auch für die Erziehungsberechtigten abrufbar waren. In Hallein waren Kindergartenanmeldungen

direkt in dieser Webanwendung durchzuführen; die Stadtgemeinde St. Johann im Pongau erfasste die Anmeldungen zuerst unter Mitwirkung von Pädagoginnen in Papierform und übertrug sie danach in die Kindergarten-Webanwendung. In Groß-Enzersdorf und Mödling war die Anmeldung in Papierform oder per E-Mail möglich, Mödling bot dafür zusätzlich ein Webformular an.

Zusammenfassend hielt der RH zur Antragstellung Folgendes fest:

- Die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau boten in acht Prozessen (inklusive der Kindergarten-Webanwendung der Salzburger Gemeinden) Webformulare für die Antragstellung an, in sechs Prozessen zusätzlich zu anderen Medien (Papierform, E-Mail).
- In der Stadtgemeinde Mödling ersetzten Webformulare in zwei Prozessen (Vereinsförderung, Hundeanmeldung) die zuvor verwendeten Papier- und E-Mail-Anträge.
- Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf bot keine Webformulare zur Antragstellung an.

(3) Erfassung und Bearbeitung

(a) Für die Erfassung und Bearbeitung der Anträge kamen in den Stadtgemeinden verschiedene IT-Anwendungen zum Einsatz. In allen vier Stadtgemeinden war ein zentrales elektronisches Dokumentenmanagementsystem (**DMS**) vorhanden, das sie aber nicht für alle Prozesse bzw. nicht für alle Prozessschritte verwendeten. Mödling z.B. verwendete sein DMS für den Prozess Hundeanmeldung, aber nicht für Vereinsförderungen, Veranstaltungsanmeldungen oder Kindergartenanmeldungen.

Neben dem DMS kamen verschiedene Softwareprodukte zum Einsatz, die vordefinierte Schnittstellen zum DMS aufwiesen. Der Vorteil von Software mit DMS-Schnittstellen war, dass Datensätze automatisch übernommen oder zugeordnet werden konnten, was sich positiv auf die Effizienz bei der Bearbeitung auswirkte. So wurden Vereinsförderanträge in Groß-Enzersdorf, Hallein und St. Johann im Pongau zwar im DMS dokumentiert, aber nur in St. Johann im Pongau wurden sie intern durchgängig im DMS bzw. mit Softwareprodukten bearbeitet, die eine definierte Schnittstelle zum DMS aufwiesen.

Zur internen Bearbeitung verwendeten die Stadtgemeinden aber auch Softwareprodukte, die keine definierten Schnittstellen zum DMS aufwiesen (etwa Office-Anwendungen). So erfasste Groß-Enzersdorf Veranstaltungsanmeldungen zwar im DMS, die weiteren Prozessschritte führte die Stadtgemeinde aber mit Office-Anwendungen durch.

Weiters verwendeten die Stadtgemeinden Software, die nicht für mehrere Prozessabläufe zur Verfügung stand, sondern ausschließlich für einen bestimmten Prozessablauf programmiert wurde. Anträge zur Anmeldung im Kindergarten bear-

beiteten Hallein und St. Johann im Pongau mit der Kindergarten–Webanwendung. St. Johann im Pongau wickelte auch die Berechnung und Vorschreibung der Beiträge an Erziehungsberechtigte unter Heranziehung der Kindergarten–Webanwendung ab. Demgegenüber erfolgte die Bearbeitung der Anträge in Groß–Enzersdorf und Mödling in Papierform bzw. unter Verwendung von Software ohne DMS–Schnittstelle. Auch für die Sitzungsvorbereitung in den Gemeindegremien (Ausschuss, Stadtrat, Gemeinderat bzw. Gemeindevertretung) standen spezifische Softwareprodukte und teilweise eigene Programmierungen der Stadtgemeinde im Einsatz.

(b) Neben den digitalen Prozessabläufen waren in den Stadtgemeinden auch noch Abläufe in Papierform Praxis, entweder zusätzlich zum digitalen Ablauf oder ausschließlich als Papierakt. So legte die Stadtgemeinde Hallein etwa Veranstaltungsanmeldungen zusätzlich zur Erfassung im DMS auch in Papierform ab, Groß–Enzersdorf erfasste Hundeanmeldungen ausschließlich in Papierform. Mödling druckte über das Webformular eingegangene Veranstaltungsanmeldungen aus, legte sie in Papierform ab und bearbeitete sie mit Software ohne DMS–Schnittstelle weiter.

(c) Zusammenfassend hielt der RH zur internen Bearbeitung Folgendes fest:

- Die Vorgangsweise bei der internen Erfassung und Bearbeitung der Anträge (einschließlich der bei Vereinsförderungen notwendigen Genehmigungsverfahren in den Gemeindegremien) war zwischen den überprüften Stadtgemeinden unterschiedlich.
- Die Stadtgemeinde St. Johann im Pongau konnte durch die durchgängige Verwendung des DMS in Verbindung mit Softwareanwendungen mit DMS–Schnittstelle weitgehend eine papierlose Verwaltung sicherstellen. Papier–Anträge wurden gescannt und danach im DMS erfasst; Webformulare und E–Mails wurden elektronisch in das DMS importiert. Kindergartenanmeldungen erfasste die Stadtgemeinde in der Kindergarten–Webanwendung und verarbeitete sie ausschließlich elektronisch weiter.
- Die Stadtgemeinde Hallein erfasste Vereinsförderanträge, Hundeanmeldungen und Veranstaltungsanmeldungen zwar ebenfalls im DMS, legte diese aber auch in Papierform ab. Die weitere Bearbeitung erfolgte teilweise im DMS und mit Software mit DMS–Schnittstelle (Hundeanmeldung, Veranstaltungsanmeldung), teilweise in Papierform und mit Software mit DMS–Schnittstelle (Vereinsförderung).
- Die Stadtgemeinde Mödling hatte nur beim Prozess Hundeanmeldung²⁸ ein DMS in Verwendung. Die interne Bearbeitung von Vereinsförderungen, Veranstaltungsanmeldungen und Kindergartenanmeldungen erfolgte mittels Papierakt unter Verwendung von Softwareanwendungen sowohl mit (z.B. kommunale Verwaltungssoftware) als auch ohne (z.B. Office–Anwendungen) DMS–Schnittstellen. Die über Webformulare eingebrachten Anträge importierte die Stadtgemeinde (außer im Falle der Hundeanmeldung) nicht in ein DMS, sondern druckte sie aus und legte sie als Papierakt ab.

²⁸ und beim Bürgeranliegen–Management (nicht Teil der Beispiele für Prozessabläufe)

- Die Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf verwendete ein DMS für die Erfassung der Vereinsförderanträge und Veranstaltungsanmeldungen. Die weitere Bearbeitung erfolgte in drei Prozessabläufen (Hunde Anmeldung, Veranstaltungsanmeldung und Kindergarten Anmeldung) ohne DMS, aber unter Verwendung von Software mit und ohne DMS–Schnittstellen. Für die Verwendungsnachweise bei Vereinsförderungen verwendete die Stadtgemeinde hingegen wieder ein DMS und eine Software mit DMS–Schnittstelle.

(4) Benachrichtigung der Antragsteller

Im Bereich Vereinsförderung benachrichtigten die Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein und Mödling die Antragsteller in Papierform, die Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und Mödling teilweise auch per E–Mail. In der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau kam die sogenannte duale Zustellung zur Anwendung, d.h. die Stadtgemeinde versendete ein E–Mail mit Link zum elektronischen Abruf der Benachrichtigung; wenn diese nicht innerhalb einer bestimmten Frist abgerufen wurde, erfolgte die Zustellung mit der Post.

Im Bereich Hunde Anmeldung kam in den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und St. Johann im Pongau ebenfalls die duale Zustellung zum Einsatz, in der Stadtgemeinde Mödling wurden die Antragsteller in Papierform verständigt, in der Stadtgemeinde Hallein per E–Mail und in Papierform.

Die Benachrichtigung bei Veranstaltungsanmeldungen versendeten die vier Stadtgemeinden per E–Mail, Groß–Enzersdorf, Mödling und St. Johann im Pongau auch in Papierform. In der Stadtgemeinde Hallein kam neben der E–Mail–Verständigung fallweise auch die duale Zustellung zum Einsatz.

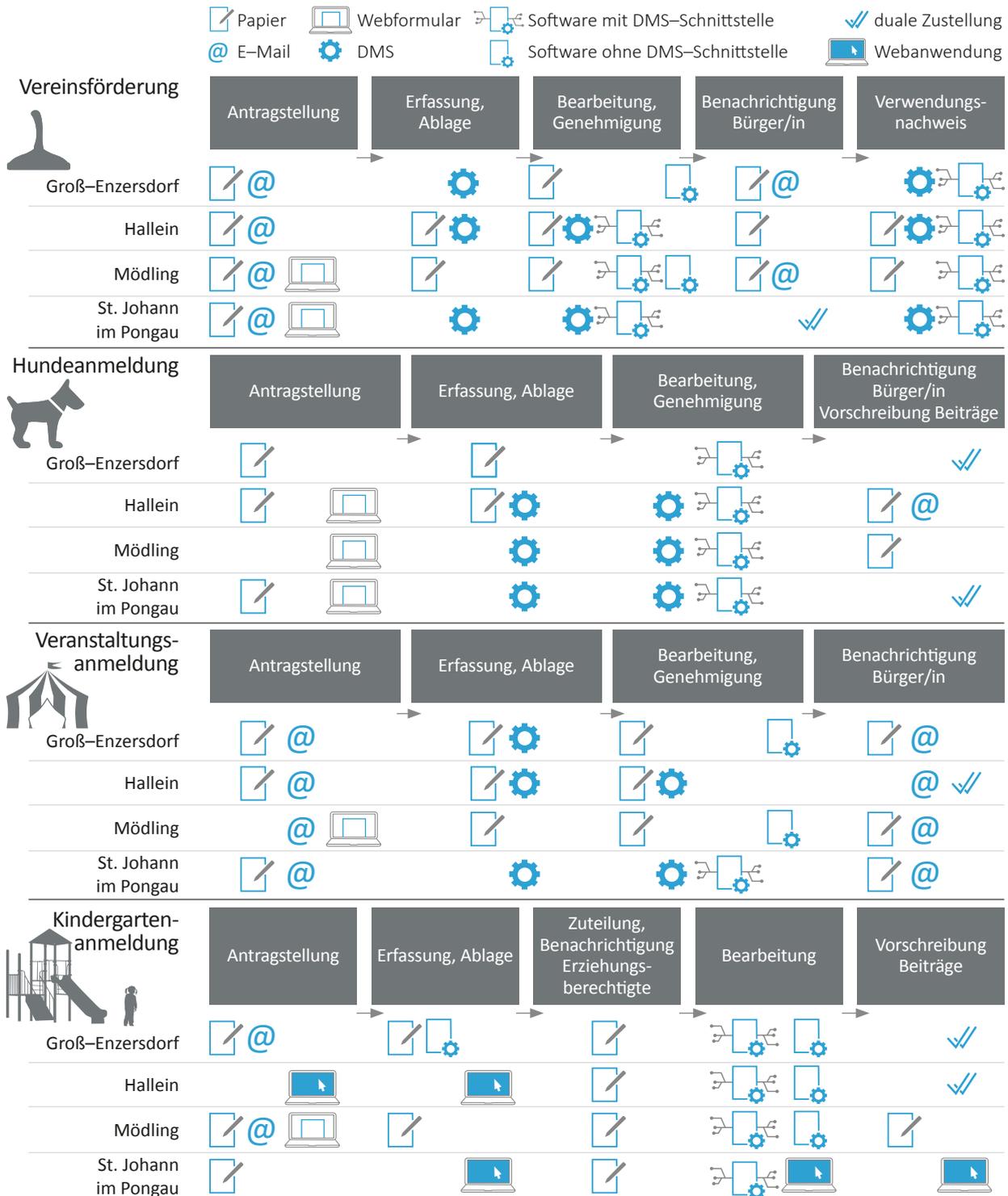
Im Bereich Kindergarten Anmeldung erging die Benachrichtigung der Erziehungsberechtigten in allen vier Stadtgemeinden in Papierform. Die Vorschreibung der Kostenbeiträge versendeten die Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und Hallein per dualer Zustellung, Mödling in Papierform und St. Johann im Pongau über die Kindergarten–Webanwendung.

Zusammenfassend hielt der RH zur Benachrichtigung der Antragsteller Folgendes fest:

- Die Benachrichtigung der Antragsteller erfolgte in den meisten Fällen per Schreiben in Papierform (13 Prozessabläufe).
- Die duale Zustellung verwendeten die Stadtgemeinden bei sechs Prozessabläufen.

(5) In der folgenden Abbildung stellt der RH die Prozesse schematisch dar:

Abbildung 3: Schematische Darstellung von Prozessabläufen



aus Vereinfachungsgründen ohne Zahlungsvollzug und Mahnwesen
 Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Darstellung: RH

- 23.2 (1) Der RH beurteilte die Verwendung von Webformularen in den Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau positiv, weil diese Webformular-Anträge einfach elektronisch erfasst und – insbesondere bei gleichzeitiger Verwendung eines DMS – effizient weiterbearbeitet werden konnten. Ein weiterer Vorteil von Webformularen im Vergleich zu E-Mail-Anträgen war, dass die Antragsteller beim Ausfüllen dazu angehalten waren, alle Daten vollständig anzugeben, weil ansonsten der Antrag nicht abgeschlossen bzw. an die Gemeinde übermittelt werden konnte. Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf verwendete (mit Ausnahme des Hinweisgeberportals) keine Webformulare.

Der RH empfahl der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf daher, den Einsatz von Webformularen im Rahmen einer Kosten-Nutzen-Analyse zu prüfen.

(2) Der RH hielt fest, dass im Falle der von ihm beispielhaft dargestellten Prozessabläufe Vereinsförderung, Hundeanmeldung und Veranstaltungsanmeldung nur die Stadtgemeinde St. Johann im Pongau ein DMS in Verbindung mit Softwareanwendungen mit DMS-Schnittstelle in allen Phasen der Prozesse verwendete. Dadurch konnte die Stadtgemeinde die Anzahl der Medienübergänge minimieren und eine parallele Papierablage vermeiden. Auch beim Prozess Kindergartenanmeldung verwendeten die Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau eine vergleichsweise leistungsfähige Webanwendung, die zusätzlich den Vorteil bot, dass auch Kindergartenpädagoginnen und -pädagogen und Erziehungsberechtigte Informationen daraus abrufen oder eingeben konnten.

Die Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein und Mödling hatten zwar in einzelnen Prozessen ein DMS in Verwendung, allerdings nicht durchgängig in allen Phasen der Bearbeitung und nicht bei allen Prozessen. Der RH bewertete dies insofern als wenig zweckmäßig, als Softwareprodukte mit einer DMS-Schnittstelle in den Stadtgemeinden bereits in Verwendung waren, jedoch die Vorteile von definierten Schnittstellen dadurch nicht in vollem Umfang genutzt werden konnten.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein und Mödling daher, die durchgängige Verwendung eines DMS – insbesondere in Kombination mit Software mit einer DMS-Schnittstelle und zeitgemäßen Technologien wie Webformularen und Webanwendungen – zu evaluieren.

- 23.3 Die Stadtgemeinde Mödling teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass eine Evaluierung der Angebote im Hinblick auf die durchgängige Verwendung eines DMS als wichtiges Ziel zur Verwaltungsvereinfachung gesehen werde. In einzelnen Bereichen der Stadtverwaltung sei bereits ein durchgängiges DMS eingerichtet, das sich in der praktischen Anwendung bewährt habe.

Qualitative Aspekte von E–Government–Prozessen

24.1 Die überprüften Stadtgemeinden gaben an, dass die Implementierung von E–Government–Angeboten u.a. folgende positive Auswirkungen auf die internen Bearbeitungsprozesse hatte:

- E–Government–Angebote verbesserten das Bürgerservice, da Anfragen bzw. Ansuchen auch außerhalb der Amtszeiten erledigt werden konnten.
- Durch die Nutzung von Webformularen konnte vielfach der Parteienverkehr entfallen.
- Der Einsatz von IT–Anwendungen anstatt Papier–Anträgen hatte positive Auswirkungen auf die Bearbeitungsprozesse.
- Die Kommunikation zwischen den Organisationseinheiten innerhalb der Stadtgemeinde wurde verbessert.
- Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern konnten (durch vereinfachte Arbeitsschritte) in der Regel rascher bearbeitet werden.
- Eingabefehler konnten vermieden werden.

Die überprüften Stadtgemeinden gaben keine negativen Auswirkungen durch die Implementierung von E–Government–Angeboten an.

24.2 Der RH hielt fest, dass die Stadtgemeinden die Auswirkungen der Implementierung von E–Government grundsätzlich positiv beurteilten.

Er empfahl den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Mödling, Hallein und St. Johann im Pongau, den weiteren Ausbau von E–Government–Angeboten zu prüfen, dabei auch Daten über das Nutzungsverhalten zu erheben und bei der Entscheidungsfindung zu berücksichtigen (siehe auch [TZ 10](#) und [TZ 25](#)).

Nutzungshäufigkeit

25.1 Der RH erhob bei den überprüften Stadtgemeinden Daten über die Nutzungshäufigkeit der verschiedenen Antragsarten in den vier Bereichen Vereinsförderung, Hundeanmeldung, Veranstaltungsanmeldung und Kindergartenanmeldung. Diese Daten umfassten nicht alle Prozesse in den Stadtgemeinden, dennoch bieten sie Anhaltspunkte für das Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger, insbesondere dann, wenn in einer Gemeinde mehrere Antragsarten zur Verfügung stehen.

Tabelle 3: Nutzungshäufigkeit verschiedener Antragsarten im Jahr 2022

Antragsarten	Groß-Enzersdorf		Hallein		Mödling		St. Johann im Pongau	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Vereinsförderung	23	100,0	47	100,0	141	100,0	250	100,0
<i>davon</i>								
<i>in Papierform</i>	8	34,8	35	74,5	23	16,3	206	82,4
<i>per E-Mail</i>	15	65,2	12	25,5	118	83,7	36	14,4
<i>per Webformular</i>	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	0	0,0	8	3,2
Hundeanmeldungen	131	100,0	105	100,0	136	100,0	64	100,0
<i>davon</i>								
<i>in Papierform</i>	131	100,0	50	47,6	k.A.	k.A.	46	71,9
<i>per E-Mail</i>	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
<i>per Webformular</i>	k.A.	k.A.	55	52,4	136 ¹	100,0	18	28,1
Veranstaltungsanmeldung	49	100,0	51	100,0	53	100,0	66	100,0
<i>davon</i>								
<i>in Papierform</i>	17	34,7	3	5,9	1	1,9	18	27,3
<i>per E-Mail</i>	32	65,3	48	94,1	7	13,2	48	72,7
<i>per Webformular</i>	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	45	84,9	k.A.	k.A.
Kindergartenanmeldung	133	100,0	447	100,0	187	100,0	220	100,0
<i>davon</i>								
<i>in Papierform</i>	113	85,0	k.A.	k.A.	12	6,4	220	100,0
<i>per E-Mail</i>	20	15,0	k.A.	k.A.	40	21,4	k.A.	k.A.
<i>per Webformular</i>	k.A.	k.A.	447	100,0	135	72,2	k.A.	k.A.
Summe	336	100,0	650	100,0	517	100,0	600	100,0
<i>davon</i>								
<i>in Papierform</i>	269	80,1	88	13,5	36	7,0	490	81,7
<i>per E-Mail</i>	67	19,9	60	9,2	165	31,9	84	14,0
<i>per Webformular</i>	k.A.	k.A.	502	77,2	316	61,1	26	4,3
Zugriffe Website	nicht ermittelbar		174.773		464.450		136.190	

¹ In sechs Fällen wurden Anträge persönlich eingebracht und im Webformular erfasst.

k.A. = kein Angebot

Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Zusammenstellung: RH

Die am häufigsten verwendete Antragsart war der Papierantrag. Von den in den vier Stadtgemeinden gestellten Anträgen im Jahr 2022 wurden 42 % in Papierform eingebracht, 18 % als E-Mail und 40 % als Webformular. Von 2020 bis 2022 waren die Anträge in Papierform und per E-Mail um 8 % bzw. 4 % zurückgegangen, die Anträge per Webformular um 97 % gestiegen. Dieser Anstieg war vor allem auf den zunehmenden Einsatz der Kindergarten-Webanwendung in der Stadtgemeinde Hallein zurückzuführen.

Bei einigen Prozessen zeigte sich, dass Bürgerinnen und Bürger nach wie vor Anträge in Papierform einbrachten, auch wenn die Möglichkeit bestand, E-Mail oder Webformulare zu verwenden (z.B. Vereinsförderung oder Hundeanmeldung in St. Johann im Pongau). Bei anderen Prozessen mit Wahlmöglichkeit war hingegen ein klarer Trend zu Webformularen festzustellen (z.B. Veranstaltungsanmeldung und Kindergartenanmeldung in Mödling).

- 25.2 Der RH hielt fest, dass die Nutzungshäufigkeit je nach Antragsart unterschiedlich war. Obwohl die Nutzung von Webformularen insgesamt stieg, waren Papieranträge weiterhin stark in Verwendung.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, die Nutzungshäufigkeit je nach Antragsart regelmäßig zu erheben und diese Daten bei Investitionsentscheidungen betreffend E-Government miteinzubeziehen.

Kosten der E–Government–Angebote

Kostenrechnung und Leistungserfassung

- 26.1 (1) Eine Kostenrechnung bietet Informationen zur Planung und Kontrolle von Kosten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass Ausgaben innerhalb eines festgelegten Budgets bleiben und Kosten verursachungsgerecht bestimmten Kostenstellen oder Projekten (z.B. E–Government) zugeordnet werden.

Keine der überprüften Stadtgemeinden verfügte zur Zeit der Gebarungsüberprüfung über eine Kostenrechnung bzw. über eine Leistungserfassung. Die Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau standen einer Kostenrechnung grundsätzlich positiv gegenüber. Die Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf und Mödling stellten keine Überlegungen zur Einführung einer Kostenrechnung an.

Da die exakte Erhebung von Kosten im Zusammenhang mit E–Government für den RH ohne Kostenrechnung nicht möglich war, zog er Daten aus dem Rechnungswesen der Stadtgemeinden heran.

(2) Die Stadtgemeinden sahen in Teilbereichen Effizienzsteigerungen und Einsparungen durch den Einsatz von E–Government–Angeboten, ohne dass diese Wahrnehmungen auf einer Kosten–Nutzen–Analyse basierten. Laut Angaben der Stadtgemeinde Groß–Enzersdorf habe die duale Zustellung zu Zeitersparnissen beigetragen, laut Angaben der Stadtgemeinde St. Johann im Pongau habe die Kindergarten–Webanwendung zu Zeit– und Kostenersparnissen geführt. Dadurch sei die Arbeitszeit in der Verwaltungstätigkeit deutlich reduziert worden.

Diese Einsparungen konnte mangels Aufzeichnungen, z.B. durch eine Kostenrechnung, keine der Stadtgemeinden quantifizieren.

- 26.2 Der RH hielt kritisch fest, dass die vier Stadtgemeinden keine Kosten–Nutzen–Analysen zu den E–Government–Angeboten durchführten. Dies wurde vorwiegend damit begründet, dass keine Kostenrechnung oder Leistungserfassung bestand und somit die tatsächlichen Kosten– und Zeitersparnisse objektiv nicht messbar waren.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, Kosten und Nutzen von E–Government–Angeboten zu quantifizieren. Dafür kann es sinnvoll sein, eine Kostenrechnung sowie eine Leistungserfassung einzusetzen.

- 26.3 (1) Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Hallein werde sie eine Kosten–Leistungsrechnung im Rahmen der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie erarbeiten.
- (2) Die Stadtgemeinde Mödling teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass eine eigene Kostenrechnung für E–Government–Angebote – aufgrund des relativ geringen finanziellen Umfangs der E–Government–Angebote im Vergleich zum Gesamtbudget der Stadtgemeinde – im Hinblick auf den damit verbundenen Aufwand intern noch geprüft werden müsse.
- 26.4 Der RH erwiderte der Stadtgemeinde Mödling, dass er empfohlen hatte, die Einführung einer grundsätzlichen, gemeindehaushaltsübergreifenden Kostenrechnung in Betracht zu ziehen. Er erachtete eine quantifizierte Analyse der Kosten und des Nutzens als eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Fortführung von E–Government–Angeboten. Dies schließt die Prüfung eines gerechtfertigten Aufwands im Vorfeld der Einführung einer Kostenrechnung mit ein.

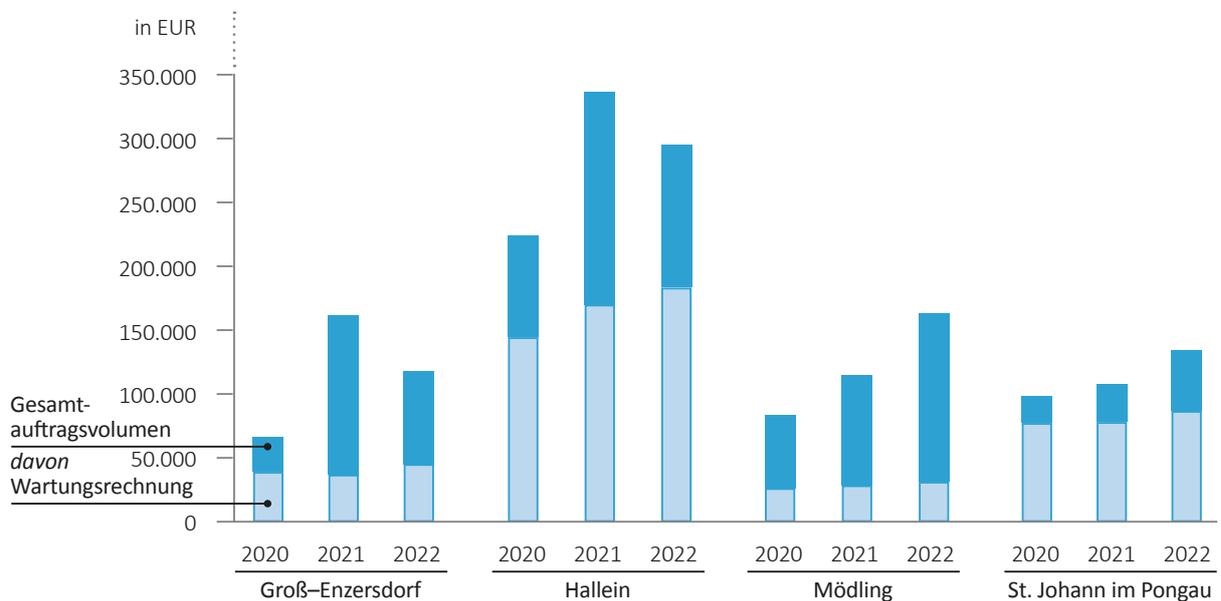
Aufträge und laufende Wartung

- 27.1 (1) Um E–Government–Angebote bereitstellen zu können, griffen die vier Stadtgemeinden auf externe Dienstleister zurück. Diese boten neben Lizenzen für Softwareprogramme auch Dienstleistungspakete für die laufende Wartung und Betreuung²⁹ an. Die überprüften Stadtgemeinden bezogen ihre IT–Dienstleistungen im Wesentlichen von dem in ihrem Bundesland führenden externen Dienstleister.

²⁹ etwa Hostinggebühren für Website, Bereitstellung von Schnittstellen, laufender Support

(2) Beide externen Dienstleister legten Einmalrechnungen für fallweise bezogene Dienstleistungen sowie im Vorhinein zu zahlende halbjährliche bzw. jährliche Betreuungs- und Wartungsrechnungen vor. Da die Stadtgemeinden laufend zusätzliche Programme und Dienstleistungen in Anspruch nahmen, ergänzten die externen Dienstleister die Wartungsrechnungen regelmäßig um neue Positionen. Dieser Umstand sowie allgemeine Preiserhöhungen bedingten einen Anstieg der Wartungskosten³⁰:

Abbildung 4: Auftragsvolumen (Bruttobeträge) der externen Dienstleister und davon Anteil der laufenden Wartung, 2020 bis 2022



Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Darstellung: RH

Die Wartungsrechnungen der Stadtgemeinden in Salzburg waren sowohl in absoluten Beträgen als auch in Relation zum jährlichen Gesamtauftragsvolumen deutlich höher als jene der Stadtgemeinden in Niederösterreich. In Hallein waren die Rechnungen in den Jahren 2021 und 2022 doppelt so hoch wie in St. Johann im Pongau. Die Unterschiede waren zu fast 80 % auf variable Komponenten zurückzuführen (z.B. Anzahl der genutzten Lizenzen oder Einwohnerzahl) und zu etwa 20 % darauf, dass die Stadtgemeinden unterschiedliche Dienstleistungen³¹ in Anspruch nahmen. Etwas weniger als 1 % resultierte aus unterschiedlichen Tarifpreisen.

³⁰ Eine ausschließliche Darstellung der E-Government-Auszahlungen war dem RH nicht möglich, da diesbezügliche Leistungen oft gemeinsam mit anderen IT-Dienstleistungen zusammengefasst waren.

³¹ Hallein bezog z.B. zusätzliche Module für die Website.

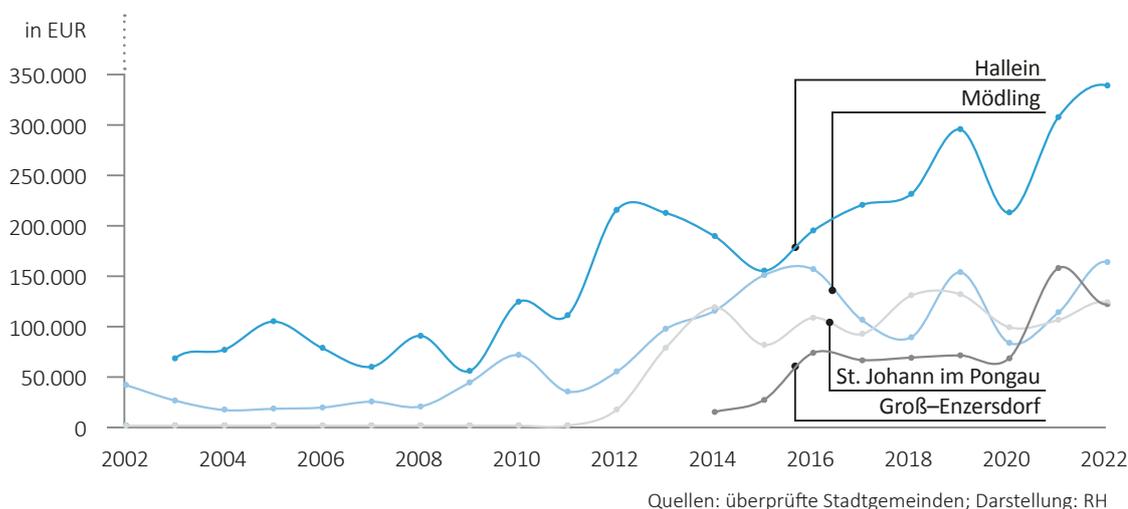
Die Differenz der Wartungsrechnungen in den zwei niederösterreichischen Stadtgemeinden war im Wesentlichen auf unterschiedliche Dienstleistungen³² zurückzuführen. Teilweise wurden beiden Stadtgemeinden jedoch für gleiche Leistungen unterschiedliche Preise verrechnet. Auf Basis der Rechnungen war nicht erkennbar, ob diese Unterschiede in Tarifpreisen oder variablen Komponenten begründet waren.

(3) Die Stadtgemeinden in Salzburg standen seit 2003 (Hallein) bzw. 2005 (St. Johann im Pongau) in einer Geschäftsbeziehung mit dem externen Dienstleister. Über den gesamten Zeitraum der Geschäftsbeziehung betrugen die Zahlungen an den externen Dienstleister in Hallein 3,61 Mio. EUR, in St. Johann im Pongau 1,26 Mio. EUR³³.

In Niederösterreich bezogen die Stadtgemeinden die Leistungen des externen Dienstleisters seit 2002 (Mödling) bzw. 2014 (Groß-Enzersdorf). In diesem Zeitraum fielen für die beiden Stadtgemeinden Auszahlungen von 1,67 Mio. EUR bzw. 0,83 Mio. EUR an.

Seit der erstmaligen Aufnahme der Geschäftsbeziehungen war bei allen überprüften Stadtgemeinden der Trend des Auftragsvolumens steigend:

Abbildung 5: Entwicklung der jährlichen Zahlungen an die beiden externen Dienstleister, 2002 bis 2022



³² Groß-Enzersdorf bezog z.B. ein Geo-Informationssystem vom externen Dienstleister, das Mödling nicht in Anspruch nahm.

³³ Es sind alle Brutto-Auszahlungen bis zu jenem Stichtag im Rahmen der Einschau enthalten, an dem die Stadtgemeinden das Lieferantenkonto zur Verfügung stellten. Die Stichtage weichen geringfügig voneinander ab.

(4) Der externe Dienstleister für die niederösterreichischen Stadtgemeinden sah in seinen AGB bei Dauerschuldverhältnissen eine Anpassungsmöglichkeit für Pauschalbeträge vor und dass jährliche Anpassungen bis zu plus 10 % als von vornherein akzeptiert galten. Ebenso wurde auf die AGB des Herstellers für das jeweilige Softwareprodukt verwiesen. In den AGB des externen Dienstleisters der Salzburger Stadtgemeinden war eine Preisgleitklausel vorgesehen, die sich an dem von der Statistik Austria monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2020 orientierte.

Beide externen Dienstleister verrechneten jährlich pauschale Erhöhungen, die annähernd der Entwicklung des Verbraucherpreisindex entsprachen. Einzelne Positionen erhöhten sie jedoch deutlich stärker.

- 27.2 Der RH wies angesichts des kontinuierlich steigenden Auftragsvolumens an die externen Dienstleister auf das mögliche Preisrisiko für die überprüften Stadtgemeinden hin, das sich u.a. aus den AGB der externen Dienstleister ergeben konnte.

Er empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, die vorgeschriebenen Preiserhöhungen auf ihre Übereinstimmung mit den vereinbarten AGB regelmäßig zu überprüfen.

Darüber hinaus empfahl er den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und Mödling, die AGB der Hersteller von Softwareprodukten auf für sie nachteilige Klauseln zu prüfen.

Auszahlungen für Website, digitale Amtstafel und Mobilapplikation

- 28.1 (1) Eine gesonderte und vergleichende Darstellung sämtlicher E-Government-Auszahlungen war dem RH nicht möglich, da diesbezügliche Leistungen oft gemeinsam mit anderen IT-Dienstleistungen zusammengefasst waren. Vor allem die Abrechnungen der jährlichen Betreuungs- und Wartungsgebühren von den externen Dienstleistern (TZ 27) enthielten Pauschalgebühren, die nicht eindeutig einzelnen Produkten zugeordnet werden konnten. Beispielsweise umfassten die Auszahlungen im Zusammenhang mit einer vorwiegend für die interne Verwaltung genutzten Rechnungswesen- und Dokumentationssoftware auch E-Government-Angebote.

Bei einzelnen Anschaffungen für E-Government-Angebote – wie der Website, der digitalen Amtstafel sowie der Mobilapplikation – waren die Zahlungen für eine vergleichende Auswertung hingegen zum Teil abgrenzbar.

(a) Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf verfügte seit 2014 über einen von einer Werbeagentur programmierten Webauftritt. Im Jahr 2021 beauftragte die Stadtgemeinde einen Umstieg auf eine vom externen Dienstleister angebotene Website, die zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch nicht in Betrieb genommen worden war, für die sie aber bereits eine Einmalzahlung in Höhe von 7.490 EUR³⁴ für die Lizenz geleistet hatte. Ebenso gab die Stadtgemeinde das Dienstleistungspaket „Mobility“ in Auftrag, das die Nutzung der Website auf mobilen Endgeräten ermöglichte. Die damit verbundenen Einmalkosten waren zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch nicht abgerechnet. Für die digitale Amtstafel war neben der Anschaffung der Software (rd. 1.100 EUR) und der damit verbundenen Lizenz (rd. 950 EUR) auch der Ankauf eines Monitors (rd. 10.100 EUR) notwendig. Die Software für die digitale Amtstafel nutzte die Stadtgemeinde auch für die Mobilapplikation. Die mit der digitalen Amtstafel verbundenen Arbeiten am Rathausgebäude beliefen sich auf rd. 2.000 EUR.

(b) Die Stadtgemeinde Hallein nutzte ebenfalls die Softwareprodukte des externen Dienstleisters und beauftragte diesen mit der Programmierung und der laufenden Wartung. Die Website erwarb die Stadtgemeinde im Jahr 2015. Die Lizenz kostete 7.490 EUR, weitere Einmalkosten betrafen die Schaffung von Schnittstellen im Jahr 2017 und einen Barrierefreiheits-Check im Jahr 2021. Die digitale Amtstafel schaffte die Stadtgemeinde ebenfalls im Jahr 2015 an. Für den Monitor fielen Kosten in Höhe von rd. 17.600 EUR an. Seit 2017 verwendete die Stadtgemeinde die Software des externen Dienstleisters für die digitale Amtstafel. Dafür fielen weitere Einmalkosten von 2.000 EUR an.

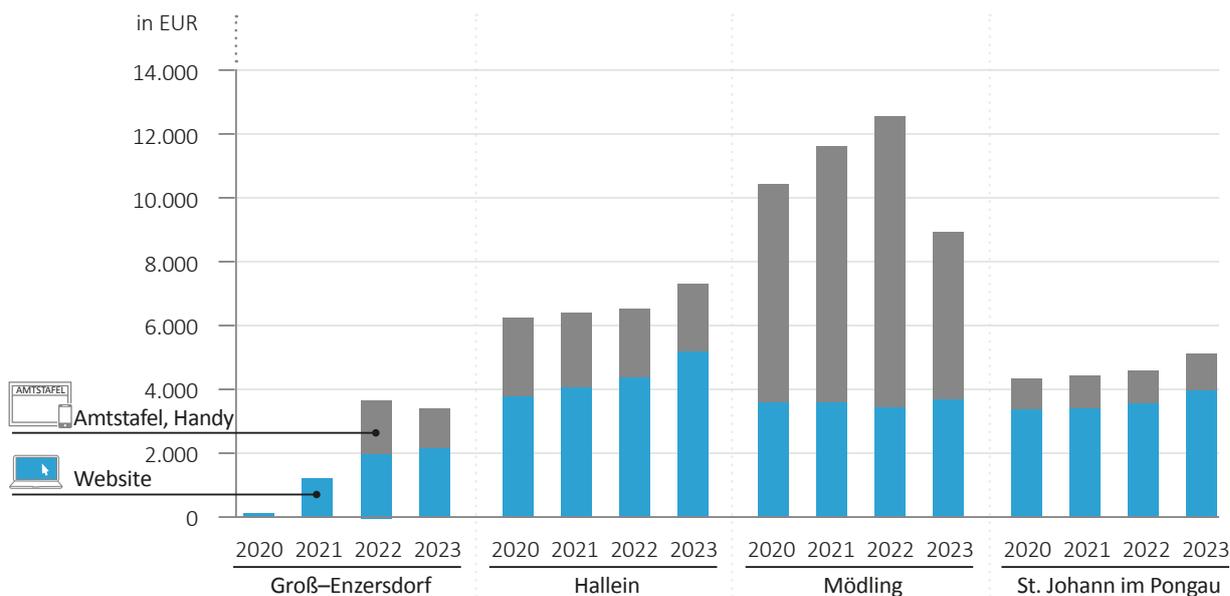
(c) Die Stadtgemeinde Mödling gestaltete ihre Website mehrmals neu. Der Relaunch der bis dahin selbstprogrammierten Website im Jahr 2010 war mit Einmalkosten von rd. 12.700 EUR verbunden. Für Neugestaltungen in den Jahren 2016 (rd. 1.700 EUR), 2019 (rd. 12.800 EUR) und 2023 (rd. 200 EUR) fielen weitere Einmalkosten an. Ihre digitale Amtstafel nahm sie im Mai 2021 in Betrieb. Für den Monitor fielen 5.530 EUR an, weitere Einmalkosten betrafen Arbeiten am Gebäude, die Gestaltung der digitalen Amtstafel und die Software für die digitale Amtstafel bzw. die Mobilapplikation. Bis Mai 2023 nutzte die Stadtgemeinde Mödling eine Mobilapplikation eines kommunalen Entsorgungsunternehmens. Danach verwendete sie auch die seit 2021 für die digitale Amtstafel eingesetzte Mobilapplikation des externen Dienstleisters.

(d) Die Stadtgemeinde St. Johann im Pongau bezahlte für die Programmierung ihres Webauftritts im Jahr 2012 rd. 8.500 EUR. Für den Ankauf der Domain 2015 (rd. 700 EUR) sowie eine Neugestaltung der Website 2017 (rd. 4.200 EUR) fielen weitere Einmalkosten an. Die Mobilapplikation des externen Dienstleisters nutzte die Stadtgemeinde seit 2017. Einmalkosten in diesem Zusammenhang betragen rd. 1.055 EUR.

³⁴ Sämtliche Kosten werden ohne Umsatzsteuer dargestellt.

(2) Die laufenden Zahlungen für die Produkte Website, digitale Amtstafel und Mobilapplikation waren in Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau deutlich höher als in Groß-Enzersdorf:

Abbildung 6: Laufende Zahlungen für Website, digitale Amtstafel und Mobilapplikation, 2020 bis 2023³⁵



Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Darstellung: RH

In der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf fielen laufende Zahlungen erst mit der Umstellung auf die neuen Produkte an und erreichten im Jahr 2023 in Summe rd. 3.410 EUR. Die laufenden Zahlungen für die Produkte Website, digitale Amtstafel und Mobilapplikation lagen 2023 in den Stadtgemeinden Hallein (rd. 7.280 EUR), Mödling (rd. 8.930 EUR) und St. Johann im Pongau (rd. 5.110 EUR) darüber.

(3) Obwohl die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf die Website noch nicht nutzen konnte und die Inbetriebnahme der Website erst im Herbst 2023 geplant war, verrechnete der externe Dienstleister bereits laufende Wartungskosten, im Jahr 2022 rd. 1.980 EUR, im Jahr 2023 rd. 2.200 EUR (+11 % im Vergleich zum Vorjahr). Ebenso verrechnete er Wartungskosten für die digitale Amtstafel und die Mobilapplikation für das ganze Jahr 2022, obwohl die digitale Amtstafel erst im Juni 2022 in Betrieb genommen wurde. Auf Rückfrage der Amtsleitung gab der externe Dienstleister an, dass die laufenden Kosten bereits mit dem Start der Umsetzung verrechenbar und nicht davon abhängig waren, ob die Website online war. Einen schriftlichen Vertrag über die Erstellung der Website gab es nicht (TZ 16).

³⁵ In den laufenden Zahlungen für den Webauftritt der Stadtgemeinde Mödling sind auch Kosten für die Website im Zusammenhang mit einem Stadtentwicklungsprojekt enthalten.

Angebot und Rechnung verwiesen auf die AGB des externen Dienstleisters, wonach Wartungsleistungen ab Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt wurden.

- 28.2 (1) Der RH hielt fest, dass die für die Website anfallenden laufenden Wartungs- und Betreuungskosten kumuliert über den überprüften Zeitraum ein Vielfaches der Einrichtungskosten betragen. In Verbindung mit den jährlichen Preiserhöhungen (TZ 27) identifizierte der RH das Risiko unverhältnismäßiger Kostensteigerungen und erschwelter Planbarkeit für IT-Aufwendungen.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, bei Anschaffungen im Zusammenhang mit E-Government auf das Risiko der Folgekosten zu achten und jährlich anfallende Kosten in der Budgetplanung zu berücksichtigen.

- (2) Der RH hielt weiters kritisch fest, dass die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf Wartungsgebühren für die Website und die digitale Amtstafel zu einem Zeitpunkt bezahlte, als diese noch nicht in Betrieb waren.

Er empfahl der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf, mit externen Dienstleistern schriftliche Verträge abzuschließen, in denen klar definiert ist, welche Leistungen anfallen und ab welchem Zeitpunkt diese verrechnet werden. Darin sollten auch Leistungszeitpunkt und die Folgen bei Nichteinhaltung geregelt werden (TZ 16).

Webformulare

- 29 (1) Die Stadtgemeinden Hallein und St. Johann im Pongau nutzten das vom externen Dienstleister angebotene „E-Government-Paket“. Dieses beinhaltete den Zugang zum E-Formularserver, über den Webformulare³⁶ abgerufen werden konnten, sowie weitere Anwendungen³⁷. Die Kosten für das Paket umfassten eine fixe Komponente („Basismodul“) und eine variable Komponente („Nutzungsgebühr“), die von der Einwohnerzahl abhing. Das Basismodul kostete im Jahr 2023 für beide Stadtgemeinden je rd. 1.660 EUR. Die Nutzungsgebühr betrug in St. Johann im Pongau im Jahr 2023 rd. 23.450 EUR, in Hallein rd. 44.000 EUR.

- (2) Der externe Dienstleister der beiden niederösterreichischen Stadtgemeinden bot dieses Paket nicht an. Die Stadtgemeinde Mödling bezog ein Webformular-Paket indirekt über einen Gemeindeverband, der die Kosten dafür (2020: rd. 3.430 EUR, 2021: rd. 3.475 EUR, 2022: rd. 3.600 EUR) weiterverrechnete. Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf nutzte kein Webformular-Paket.

³⁶ z.B. Formulare Hundeanmeldung, Hundeabmeldung, Veranstaltungsanmeldung, Vereinsförderung

³⁷ z.B. Nutzung der digitalen Amtssignatur und der Schnittstellen zu diversen E-Government-Modulen, Nutzung des kommunalen ELAK, Hotline, Support und Wartung aller kommunalen Softwaremodule

(3) Die überprüften Stadtgemeinden – außer St. Johann im Pongau – stellten ein Webformular als Hinweisgeberportal nach dem HinweisgeberInnenschutzgesetz zur Verfügung; Mödling und Hallein seit 2022, Groß-Enzersdorf seit 2023. Die Höhe der Kosten hing von der Einwohnerzahl ab: Während sich die Einmalkosten in Mödling und Hallein auf 1.500 EUR beliefen, machten sie in Groß-Enzersdorf rd. 670 EUR aus. Die laufenden Kosten betragen in Hallein und Mödling im Jahr 2022 2.600 EUR, in Groß-Enzersdorf 1.200 EUR für das Jahr 2023.

Aspekte des Rechnungswesens im Zusammenhang mit E-Government

Aktivierung von Anlagegütern und periodengerechter Ausweis

- 30.1 (1) Die Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 2015 (**VRV 2015**)³⁸ war für die Gemeinden spätestens ab dem Haushaltsjahr 2020 anzuwenden und sah einen Drei-Komponenten-Haushalt bestehend aus Ergebnis-, Finanzierungs- und Vermögenshaushalt vor.

Die Änderung der haushaltsrechtlichen Bestimmungen durch die VRV 2015 hatte u.a. zur Folge, dass bei Inbetriebnahme von Anlagevermögen eine Aktivierung zu Anschaffungs- oder Herstellungskosten zu erfolgen hatte. Abhängig von der Nutzungsdauer des Wirtschaftsguts war eine jährliche Abschreibung zu berücksichtigen. Das Wirtschaftsgut im Vermögenshaushalt war zu den fortgeschriebenen – um die kumulierten Abschreibungen reduzierten – Anschaffungs- und Herstellungskosten auszuweisen.

Aufwände und Erträge waren laut VRV 2015 im Rahmen der Ergebnisrechnung periodengerecht zu erfassen. Zuvor war für die Erfassung im Rechnungsabschluss nur der Zeitpunkt des tatsächlichen Zahlungsflusses relevant. Mit der VRV 2015 war der Zeitpunkt maßgeblich, zu dem ein Anspruch oder eine Verpflichtung entstanden war.³⁹

(2) Für die Erstellung der erstmaligen Eröffnungsbilanz zum 1. Jänner 2020 hatten die Gemeinden zu beurteilen, ob die bis inklusive 31. Dezember 2019 in E-Government-Angebote getätigten Investitionen, z.B. Zukauf einer Softwareanwendung, zu aktivieren waren. Laut VRV 2015 waren immaterielle Vermögenswerte wie Softwareanwendungen „identifizierbare, nicht monetäre Vermögenswerte ohne physische Substanz“.⁴⁰ Zur Auslegung dieser Begriffsbestimmung konnten die Internati-

³⁸ BGBl. II 313/2015 i.d.g.F.

³⁹ Bis zum Jahr 2020 hatten die Gemeinden die VRV 1997 anzuwenden.

⁴⁰ § 24 Abs. 2 VRV 2015

onal Public Sector Accounting Standards (**IPSAS**) herangezogen werden. Nach IPSAS 31 war ein immaterieller Vermögensgegenstand bei Kontrolle über den Vermögensgegenstand und Vorhandensein zukünftiger wirtschaftlicher Nutzenzuflüsse oder Dienstleistungspotenziale aktivierungsfähig.

Nach dieser Definition war erworbene Software zu aktivieren. Periodisch anfallende Zahlungen, etwa Wartungsgebühren oder kostenpflichtige Updates, waren hingegen als Aufwand im Zeitpunkt des Entstehens zu berücksichtigen.

(3) Die Vermögenshaushalte der überprüften Stadtgemeinden wiesen ab dem Stichtag 31. Dezember 2019 aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände mit folgenden Buchwerten aus:

Tabelle 4: Aktiviertes immaterielles Vermögen und Anteil E-Government

	31. Dezember 2019	31. Dezember 2020	31. Dezember 2021	31. Dezember 2022
	in EUR			
Groß-Enzersdorf	133.865,39	164.127,92	216.220,36	341.974,67
<i>davon E-Government</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>8.537,01</i>	<i>13.349,80</i>
Hallein	53.828,94	55.894,68	53.527,44	40.007,78
<i>davon E-Government</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
Mödling	74.958,81	64.691,60	57.946,00	62.627,88
<i>davon E-Government</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
St. Johann im Pongau	31.445,75	53.696,99	93.742,62	113.987,36
<i>davon E-Government</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>

Quellen: überprüfte Stadtgemeinden; Zusammenstellung: RH

Die zum Zeitpunkt der Umstellung auf die VRV 2015 vorhandene Soft- und Hardware für E-Government-Angebote (z.B. Gemeinde-Website) wurde von keiner Stadtgemeinde mit einem eventuellen Restbuchwert aktiviert, obwohl diese die Merkmale aktivierungspflichtiger Wirtschaftsgüter aufwiesen. Auch in den Anlagenverzeichnissen waren diese Wirtschaftsgüter zum Teil nicht erfasst, obwohl die VRV 2015 vollständige Anlagenverzeichnisse erforderte.⁴¹

Aktivierungspflichtige Anschaffungskosten im Zusammenhang mit Software für E-Government-Angebote, die nach dem 1. Jänner 2020 angefallen waren, aktivierten die Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau nicht. Die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf aktivierte Zahlungen für Lizenzen und andere Auszahlungen, die mit der Inbetriebnahme der Software verbunden waren, z.B. das

⁴¹ § 24 Abs. 3 VRV 2015

Hinweisgeberportal. Diese Zahlungen wurden zur Gänze aktiviert, obwohl sie auch nicht aktivierungspflichtige laufende Kosten enthielten. Eine Lizenz für die digitale Amtstafel, die die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf im Jahr 2021 anschaffte und aktivierte, schrieb sie nicht ab, obwohl diese bereits in Betrieb genommen wurde.

(4) Den Monitor für die digitale Amtstafel, den die Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und Mödling 2021 bzw. 2022 anschafften, aktivierten sie als Sachanlagevermögen. Die mit der Inbetriebnahme zusammenhängenden Ausgaben, z.B. der Einbau von Steckdosen oder die Gestaltung der Amtstafel, aktivierte die Stadtgemeinde Mödling nicht als (nachträgliche) Anschaffungskosten. Laut VRV 2015 waren alle Kosten, die anfielen, um den Vermögensgegenstand in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen, Anschaffungskosten und somit aktivierungspflichtig.⁴²

Die Nutzungsdauer der digitalen Amtstafel legte die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf mit zehn Jahren und die Stadtgemeinde Mödling mit 15 Jahren fest. Laut VRV 2015 hatte sich die Nutzungsdauer an der vertraglichen Vereinbarung bzw. an der geplanten wirtschaftlichen Nutzungsdauer zu orientieren⁴³.

Die Stadtgemeinde Hallein erwarb in den Jahren 2015 und 2018 je einen Monitor für die digitale Amtstafel. Ersterer wurde auf Basis einer Nutzungsdauer von vier Jahren abgeschrieben. Der zweite Monitor hatte laut Anlagenverzeichnis eine Nutzungsdauer von sechs Jahren. Nutzungsdauern waren anhand der Nutzungsdauertabelle der Anlage 7 VRV 2015 zu ermitteln. Ist der zu erfassende Vermögenswert nicht in der Nutzungsdauertabelle enthalten, so ist subsidiär die Nutzungsdauer des am ehest passenden Sachanlagegutes heranzuziehen. Die digitale Amtstafel war in der Nutzungsdauertabelle nicht enthalten, daher hatten die Stadtgemeinden eine Nutzungsdauer festzulegen und diese im Einzelnen zu begründen.

(5) Die Stadtgemeinde Hallein erwarb regelmäßig Stundenkontingente bei einem externen Dienstleister, die für Schulungen und andere Dienstleistungen sukzessive auch in einem späteren Finanzjahr abgerufen werden konnten. Die gesamten Kosten (2021: rd. 16.900 EUR) verbuchte die Stadtgemeinde in dem Jahr, in dem sie die Zahlung leistete. Laut VRV 2015 war in solchen Fällen eine aktive Rechnungsabgrenzung durchzuführen.⁴⁴

30.2 Der RH bemängelte, dass keine der vier Stadtgemeinden im Rahmen der Eröffnungsbilanz immaterielle Vermögenswerte im Zusammenhang mit E-Government-Angeboten mit einem eventuellen Restbuchwert aktivierte, obwohl sie die Kriterien dafür erfüllten. Auch in den Anlageverzeichnissen waren diese immateriellen Vermögens-

⁴² § 19 Abs. 6 VRV 2015

⁴³ Unterschiedliche Nutzungsdauern konnten daher gerechtfertigt sein, sofern sie die tatsächlichen Gegebenheiten widerspiegeln. Sie waren zu begründen.

⁴⁴ § 13 Abs. 7 VRV 2015; ab einer Betragsgrenze von 10.000 EUR

werte zum Teil nicht erfasst. Der RH verwies auf die Vorgabe der VRV 2015, vollständige Anlagenverzeichnisse zu führen.

Nach Inkrafttreten der VRV 2015 unterblieben zudem die Aktivierung und Abschreibung von aktivierungspflichtigen Anschaffungskosten in Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau; diese wurden als Aufwand verbucht.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, aktivierungsfähiges und aktivierungspflichtiges immaterielles Anlagevermögen zu Anschaffungskosten zu aktivieren und gegebenenfalls auch nachträgliche Anschaffungskosten anzusetzen.

Der RH hielt fest, dass die Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf Beträge, die sowohl aktivierungspflichtige Anschaffungskosten als auch laufende Kosten enthielten, zur Gänze aktivierte. Nach der VRV 2015 waren laufende Kosten sofort als Aufwand zu erfassen.

Er empfahl der Stadtgemeinde Groß-Enzersdorf, laufende Aufwände nicht zu aktivieren und Beträge, die sowohl aktivierungspflichtige Anschaffungskosten als auch laufende Kosten enthalten, aufzuteilen.

Der RH wies darauf hin, dass die VRV 2015 keine Nutzungsdauer für die digitale Amtstafel vorsah. Er hielt weiters fest, dass die Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein und Mödling unterschiedliche Nutzungsdauern bei der Aktivierung der digitalen Amtstafeln festlegten, ohne die Nutzungsdauer zu begründen.

Er empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein und Mödling, die gewählten Nutzungsdauern zu begründen, sofern sie nicht in der Nutzungsdauertabelle der VRV 2015 vorgegeben sind.

Der RH bemängelte, dass die Stadtgemeinde Hallein entgegen der VRV 2015 die erworbenen Stundenkontingente beim externen Dienstleister nicht nach dem Gesichtspunkt der periodengenauen Zuordnung im Rahmen einer aktiven Rechnungsabgrenzung abgrenzte.

Er empfahl der Stadtgemeinde Hallein, Aufwände periodengerecht zu verbuchen.

- 30.3 (1) Die Stadtgemeinde Hallein teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass eine Begründung im Rechnungsabschluss 2022 im Nachweis Vermögen mit abgeänderter Nutzungsdauer bereits vorliege und zukünftig die Anregung des RH, wie auch bei den weiteren Empfehlungen, beachtet werde.

(2) Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Mödling habe sie im Zuge der Eröffnungsbilanz bzw. der Umstellung auf die VRV 2015 die gewählten Nutzungsdauern im Nachweis des Vermögens im Rechnungsabschluss 2020 dokumentiert.

- 30.4 Der RH entgegnete den Stadtgemeinden Hallein und Mödling, dass der Rechnungsabschluss 2022 (Hallein) bzw. der Rechnungsabschluss 2020 (Mödling) zwar Begründungen zu abgeänderten Nutzungsdauern enthielt, jedoch keine Begründung zur Aktivierung der digitalen Amtstafel. Er hielt daher seine Empfehlung aufrecht.

Verbuchung von E–Government–Aktivitäten

- 31.1 Die Umstellung des Rechnungswesens der Länder und Gemeinden auf die VRV 2015 sollte auch eine Harmonisierung in der Verbuchung fördern. Hinsichtlich der Kontenzuordnung von Aufwendungen im Zusammenhang mit E–Government–Angeboten machte die VRV 2015 keine Vorgaben. Der zur Zeit der Gebarungsüberprüfung aktuelle Kontierungsleitfaden 2024⁴⁵ empfahl, diese auf dem Konto 728 (Entgelte für sonstige Leistungen) zu erfassen. Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau verbuchten die Aufwendungen für E–Government auf diesem Konto. Groß–Enzersdorf verbuchte sie auf dem Konto 618 (Instandhaltung von sonstigen Anlagen), das die Erfassung von Reinigungs–, Reparatur–, Revisions–, Überprüfungs– und Wartungsarbeiten vorsah.
- 31.2 Der RH wies darauf hin, dass die VRV 2015 für die Erfassung von IT–Aufwendungen kein spezielles Konto vorsah, weshalb vorwiegend das Sammelkonto 728 für sonstige Leistungen Verwendung fand. Aufgrund der zunehmenden Relevanz und der in den überprüften Stadtgemeinden steigenden Kosten für IT–Dienstleistungen wäre es zweckmäßig, Kosten dieser Art gesondert zu erfassen und auszuweisen. Dies würde auch zur Harmonisierung der Verbuchung beitragen.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß–Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, im Rahmen ihrer Möglichkeiten darauf hinzuwirken, dass ein gesondertes Konto für IT–Aufwände in der VRV 2015 geschaffen wird.

⁴⁵ des kommunalen Dienstleistungszentrums (KDZ)

Vorsteuer

32.1 (1) Die Gemeinden konnten den Vorsteuerabzug nur im Rahmen ihrer Betriebe gewerblicher Art geltend machen. Die Höhe des Anteils der abziehbaren Vorsteuern war davon abhängig, in welchem Ausmaß mit der Tätigkeit steuerpflichtige Umsätze erzielt wurden. Die überprüften Stadtgemeinden holten sich für Anschaffungen im Zusammenhang mit E-Government-Angeboten zwischen 32 % und 100 % der angefallenen Vorsteuern zurück.

(2) Die überprüften Stadtgemeinden gingen beim Vorsteuerabzug deutlich unterschiedlich vor:

- Die Stadtgemeinde Mödling verzichtete zunächst auf den Vorsteuerabzug und machte erst im Rahmen der Umsatzsteuerjahreserklärung 75 % der Vorsteuern für E-Government-Angebote geltend. Die Grundlage für die Höhe des Vorsteuerschlüssels konnte dem RH nicht vorgelegt werden. Die letzte Prüfung der Finanzverwaltung fand im Jahr 2012 statt.
- Die Stadtgemeinde Hallein zog die Vorsteuer für E-Government-Angebote sofort in vollem Umfang ab und kürzte sie erst im Rahmen der Umsatzsteuerjahreserklärung. Sie machte zwischen 60 % und 100 % Vorsteuern geltend. In anderen Bereichen (z.B. Fuhrpark) zog sie – wie Mödling – zunächst keine Vorsteuer ab und machte sie am Jahresende anteilig geltend.
- Die Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf und St. Johann im Pongau führten den anteiligen Vorsteuerabzug bereits im Rahmen der Umsatzsteuervoranmeldungen durch. Groß-Enzersdorf machte einen Vorsteuerschlüssel in Höhe von 45 % geltend, St. Johann im Pongau in Höhe von 32 % bis 100 %.

(3) Bereits bei der Umsatzsteuervoranmeldung waren sämtliche Umsatzsteuern und Vorsteuern aus dem relevanten Zeitraum zu deklarieren. Wurden durch unrichtige Umsatzsteuererklärungen wissentlich zu geringe Vorauszahlungen bzw. zu hohe Gutschriften bewirkt, konnte dies erst durch die rechtzeitige Abgabe einer korrigierten Umsatzsteuerjahreserklärung und fristgerechte Zahlung der Abgabenschuld saniert werden. Bei Nachzahlungen aus Umsatzsteuern fielen zudem seit der Veranlagung 2022 auch Umsatzsteuerzinsen an.⁴⁶

⁴⁶ Bis dahin fielen Anspruchszinsen (Zinsen auf Guthaben beim bzw. Nachforderungen des Finanzamts) nur im Rahmen der Einkommen- und Körperschaftsteuer an. Seit dem Abgabenänderungsgesetz 2022 (BGBl. I 108/2022) waren laut § 205c Abs. 1 Z 2 lit. c Bundesabgabenordnung (BGBl. 194/1961 i.d.g.F.) Nachforderungen des Finanzamts, die sich aus einer Umsatzsteuerjahreserklärung ergaben, ab 1. Oktober des Folgejahres bis zur Bekanntgabe des Bescheids bzw. Erkenntnisses zu verzinsen. Umsatzsteuerzinsen wurden pro Jahr mit 2 % über dem Basiszinssatz berechnet. Zuletzt wurde der Basiszinssatz am 20. September 2023 auf 3,88 % erhöht.

32.2 Der RH hielt fest, dass die überprüften Stadtgemeinden beim anteiligen Vorsteuerabzug für E-Government-Angebote unterschiedlich vorgehen. Dies erschwerte die Vergleichbarkeit der E-Government-Kosten.

Er wies weiters darauf hin, dass der Vorsteuerabzug lediglich bei Betrieben gewerblicher Art zulässig war. Daher mussten neben den steuerrechtlichen Voraussetzungen auch die Voraussetzungen für einen Betrieb der gewerblichen Art erfüllt sein.

Der RH empfahl den Stadtgemeinden Groß-Enzersdorf, Hallein, Mödling und St. Johann im Pongau, das Vorliegen sämtlicher Voraussetzungen für den anteiligen Vorsteuerabzug jährlich zu prüfen, um allfälligen Risiken einer mangelhaften Umsatzsteuererklärung aktiv begegnen zu können.

32.3 Laut Stellungnahme der Stadtgemeinde Mödling werde sie im Zuge der Abstimmung der Jahresumsatzerklärung mit der Steuerberatung dieser Empfehlung erhöhte Aufmerksamkeit widmen.

Schlussempfehlungen

33 Zusammenfassend empfahl der RH:

	Groß- Enzersdorf	Hallein	Mödling	St. Johann im Pongau
(1) Vor der Beschaffung von Softwareanwendungen sollten Kosten–Nutzen–Analysen angestellt und sollte der Entscheidungsfindungsprozess über Zukauf oder Eigenprogrammierung nachvollziehbar dokumentiert werden. (TZ 7)	X	X	X	X
(2) Ein Gesamtkonzept für die Implementierung der nächsten Digitalisierungsschritte und E–Government–Angebote sollte entwickelt und in Form einer Digitalisierungsstrategie dem Gemeinderat bzw. der Gemeindevertretung zum Beschluss vorgelegt werden. (TZ 9)		X	X	X
(3) Eine Bedarfsanalyse im Bereich der E–Government–Angebote sollte durchgeführt werden, um weitere Digitalisierungsschritte gezielter setzen zu können. Insbesondere könnte sich dazu die Implementierung eines Ideenprozesses auf Gemeindeebene zu den Anforderungen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger eignen. Die Ergebnisse könnten direkt in eine Digitalisierungsstrategie der Gemeinde einfließen. (TZ 10)	X	X	X	X
(4) Wirkungsziele für die E–Government–Angebote wären zu definieren und deren Erreichung wäre mit quantifizierbaren Indikatoren zu überprüfen. Weiters sollten in regelmäßigen Abständen Daten über die Nutzungshäufigkeit von E–Government–Angeboten als Entscheidungsgrundlage für den Ausbau oder die Verringerung von E–Government–Angeboten erhoben werden. (TZ 11)	X	X	X	X
(5) Die Zuständigkeiten, Aufgaben und Kompetenzen der zentralen Steuerung von Digitalisierungsmaßnahmen und E–Government–Angeboten wären beispielsweise in den Stellenbeschreibungen sowie in der Geschäftsordnung festzuschreiben und entsprechend in Kraft zu setzen. (TZ 13)	X	X	X	X
(6) Eine Digitalisierungsbeauftragte bzw. ein Digitalisierungsbeauftragter wäre einzusetzen, um die Bündelung der Digitalisierungsschritte und die Koordination der einzelnen Digitalisierungsschritte sicherzustellen. (TZ 13)		X	X	X
(7) Eine zentrale Steuerung von Digitalisierungsmaßnahmen und E–Government–Angeboten wäre einzurichten. (TZ 13)		X	X	

	Groß- Enzersdorf	Hallein	Mödling	St. Johann im Pongau
(8) Eine Stellvertretungsregelung für den IT-Verantwortlichen sollte in Kraft gesetzt werden. (TZ 14)				X
(9) Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten Stellenbeschreibungen mit klaren und aktuellen Zuständigkeiten und Verantwortungen erstellt werden. (TZ 15)	X	X		
(10) Eine Geschäftsordnung wäre in Kraft zu setzen, mit der auch die Agenden im Bereich der IT-Betreuung und Digitalisierung geregelt werden. (TZ 15)	X			X
(11) Der laufende Prozess zur Erstellung von Stellenbeschreibungen wäre zeitnah abzuschließen. (TZ 15)		X		
(12) Konkrete Zuständigkeiten und Prozesse im Bereich der IT-Betreuung und Digitalisierung wären in die Geschäftsordnung aufzunehmen. (TZ 15)		X		
(13) Mit externen Dienstleistern sollten schriftliche Verträge über alle relevanten Leistungen abgeschlossen werden, die detaillierte Bedingungen zum Leistungsumfang und zur Leistungserbringung enthalten und Klarheit über die Geschäftsbeziehung herstellen. (TZ 16)	X	X	X	X
(14) Maßnahmen zur Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit sollten laufend evaluiert werden; gegebenenfalls wären weitere Schritte zu setzen. (TZ 18)		X	X	X
(15) Im Rahmen der Erstellung der neuen Website wären zeitgemäße Maßnahmen im Sinne der Barrierefreiheit zu setzen und auch die Formulare entsprechend anzupassen. (TZ 18)	X			
(16) Eine Barrierefreiheitserklärung für die Gemeinde-Website und die Mobilapplikation sollte entsprechend der Mustererklärung erstellt und auf der Gemeinde-Website veröffentlicht werden. (TZ 18)	X			
(17) Die Barrierefreiheitserklärung wäre entsprechend den Vorgaben regelmäßig zu aktualisieren und insbesondere der Stand der geplanten Verbesserungsmaßnahmen aussagekräftig zu dokumentieren. (TZ 18)		X		
(18) Die Barrierefreiheitserklärung wäre entsprechend der Mustererklärung zu überarbeiten; die Inhalte wären auch auf die Mobilapplikation auszuweiten. (TZ 18)				X
(19) Die Zweckmäßigkeit von niederschweligen und zielgerichteten Informationen über und Unterstützungen bei den (neuen) digitalen Angeboten für jene Bürgerinnen und Bürger, die digitale Medien kaum bis gar nicht nutzen, wäre zu prüfen. (TZ 19)	X	X	X	X

	Groß- Enzersdorf	Hallein	Mödling	St. Johann im Pongau
(20) Es wäre dafür zu sorgen, dass das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten vollständig und aktuell gehalten wird. <u>(TZ 20)</u>	X	X	X	X
(21) Es wäre sicherzustellen, dass die Datenschutzbeauftragte bzw. der Datenschutzbeauftragte weisungsfrei und frei von Interessenkonflikten die Aufgabe wahrnehmen kann. <u>(TZ 21)</u>		X		
(22) Eine Datenschutzbeauftragte bzw. ein Datenschutzbeauftragter sollte benannt werden, die bzw. der weisungsfrei und frei von Interessenkonflikten die Aufgabe wahrnehmen kann. <u>(TZ 21)</u>				X
(23) Die einzelnen Prozessabläufe sollten im Zuge der Dokumentation auf mögliche Effizienzsteigerungen überprüft werden. <u>(TZ 22)</u>	X	X	X	X
(24) Dokumentationen der Prozessabläufe sollten angelegt und als interne Arbeitsanweisung formal in Kraft gesetzt werden. <u>(TZ 22)</u>		X	X	X
(25) Die Dokumentation der Prozessabläufe sollte vervollständigt und formal in Kraft gesetzt werden. <u>(TZ 22)</u>	X			
(26) Die durchgängige Verwendung eines Datenmanagementsystems (DMS) – insbesondere in Kombination mit Software mit einer DMS–Schnittstelle und zeitgemäßen Technologien wie Webformularen und Webanwendungen – wäre zu evaluieren. <u>(TZ 23)</u>	X	X	X	
(27) Der Einsatz von Webformularen wäre im Rahmen einer Kosten–Nutzen–Analyse zu prüfen. <u>(TZ 23)</u>	X			
(28) Der weitere Ausbau von E–Government–Angeboten wäre zu prüfen; dabei sollten auch Daten über das Nutzungsverhalten erhoben und bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden. <u>(TZ 24)</u>	X	X	X	X
(29) Die Nutzungshäufigkeit je nach Antragsart (z.B. Papierantrag, Antrag per E–Mail oder per Webformular) sollte regelmäßig erhoben werden; diese Daten sollten bei Investitionsentscheidungen betreffend E–Government miteinbezogen werden. <u>(TZ 25)</u>	X	X	X	X
(30) Kosten und Nutzen von E–Government–Angeboten wären zu quantifizieren. Dafür kann es sinnvoll sein, eine Kostenrechnung sowie eine Leistungserfassung einzusetzen. <u>(TZ 26)</u>	X	X	X	X
(31) Die von externen Dienstleistern vorgeschriebenen Preiserhöhungen wären auf ihre Übereinstimmung mit den vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen regelmäßig zu überprüfen. <u>(TZ 27)</u>	X	X	X	X

	Groß- Enzersdorf	Hallein	Mödling	St. Johann im Pongau
(32) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hersteller von in Anspruch genommenen Softwareprodukten sollten auf für die Stadtgemeinden nachteilige Klauseln geprüft werden. <u>(TZ 27)</u>	X		X	
(33) Bei Anschaffungen im Zusammenhang mit E-Government wäre auf das Risiko der Folgekosten zu achten; jährlich anfallende Kosten sollten in der Budgetplanung berücksichtigt werden. <u>(TZ 28)</u>	X	X	X	X
(34) Mit externen Dienstleistern wären schriftliche Verträge abzuschließen, in denen klar definiert ist, welche Leistungen anfallen und ab welchem Zeitpunkt diese verrechnet werden. Darin sollten auch Leistungszeitpunkt und die Folgen bei Nichteinhaltung geregelt werden. <u>(TZ 28)</u>	X			
(35) Aktivierungsfähiges und aktivierungspflichtiges immaterielles Anlagevermögen wäre zu Anschaffungskosten zu aktivieren; gegebenenfalls sollten auch nachträgliche Anschaffungskosten angesetzt werden. <u>(TZ 30)</u>		X	X	X
(36) Die gewählten Nutzungsdauern wären zu begründen, sofern sie nicht in der Nutzungsdauertabelle der Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 2015 vorgegeben sind. <u>(TZ 30)</u>	X	X	X	
(37) Laufende Aufwände wären nicht zu aktivieren; Beträge, die sowohl aktivierungspflichtige Anschaffungskosten als auch laufende Kosten enthalten, sollten aufgeteilt werden. <u>(TZ 30)</u>	X			
(38) Aufwände wären periodengerecht zu verbuchen. <u>(TZ 30)</u>		X		
(39) Im Rahmen der Möglichkeiten sollte darauf hingewirkt werden, dass ein gesondertes Konto für IT-Aufwände in der Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 2015 geschaffen wird. <u>(TZ 31)</u>	X	X	X	X
(40) Das Vorliegen sämtlicher Voraussetzungen für den anteiligen Vorsteuerabzug wäre jährlich zu prüfen, um allfälligen Risiken einer mangelhaften Umsatzsteuererklärung aktiv begegnen zu können. <u>(TZ 32)</u>	X	X	X	X



**Rechnungshof
Österreich**

Wien, im September 2024

Die Präsidentin:

Dr. Margit Kraker

R
—
H

