

LTVP Monika Vonier
Köhlerweg 10b
6870 Schruns

Schruns, 7. Jänner 2021

Herrn
LR Johannes Rauch
Landhaus
6900 Bregenz

**Anfrage gemäß § 54 GO d LT –
Wie digital ist die Verwaltung 2020 und gibt es Innovationsschübe aufgrund der
aktuellen Coronakrise?**

Sehr geehrter Herr Landesrat!

Das Land Vorarlberg beschäftigt sich seit Jahren auf vielen Ebenen mit dem Thema Digitalisierung. Ob im Spitalswesen, der Infrastruktur, den Schulen oder in den landeseigenen Betrieben, überall sorgen digitale Prozesse für mehr Effizienz und unterstützen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihren Aufgaben. Auch die Landesverwaltung digitalisiert laufend die verschiedensten Arbeitsschritte. So ist beispielsweise in Ihrem Ressort geplant, erstmals Teile eines UVP-Verfahrens via Videokonferenz durchzuführen.

Die aktuelle Pandemie hat das Amt der Vorarlberger Landesregierung vor beachtliche Herausforderungen gestellt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mussten und müssen in „Home-Office“ und waren und sind dennoch im Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern bzw. mit den Unternehmen. Damit dieser Spagat gelingen konnte, waren Videokonferenzen, aber auch digitale Plattformen eine wesentliche Voraussetzung. Auch im unmittelbaren Kampf gegen die Pandemie spielten digitale Prozesse, etwa beim „Contact-Tracing“ oder bei der Antragsstellung für die verschiedenen COVID-Unterstützungsleistungen des Landes, eine wichtige Rolle.

Insofern hat die COVID-19-Pandemie die Bemühungen zur Digitalisierung von Verwaltungsaufgaben beschleunigt. Themen wie die digitale Bürgercard, papierlose Prozesse zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen bis zur digitalen Antragsstellung rückten verstärkt und schneller als geplant in den Fokus künftiger EDV-Strategien.

Vor diesem Hintergrund erlauben wir uns deshalb gemäß § 54 LT-GO nachstehende

Anfrage

an Sie zu richten:

1. Welche Erfahrungen hinsichtlich digitaler Prozesse hat die Landesverwaltung in der Bekämpfung der COVID-19-Pandemie bisher gemacht und welche Lehren werden daraus gezogen?
2. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind derzeit in „Home-Office“ und in welcher Form werden sie seitens des Dienstgebers dabei unterstützt?
3. Welche digitalen Formate wurden im Zuge des Lockdown I (16. März bis 12. April) entwickelt, um unaufschiebbare Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger in der gewohnten Qualität zu ermöglichen?
4. Werden vom Land Endgeräte bzw. sonstige, hilfreiche und notwendige Hardware (z.B. zweiter Monitor) bereitgestellt bzw. gibt es seitens des Dienstgebers Abgeltungen, wenn Mitarbeitende eigene Betriebsmittel (Hardware, Internetzugang, Strom) zur Dienstverrichtung einbringen?
5. Was für ein Potenzial haben Videokonferenzen aus Ihrer Sicht für das digitale Arbeiten der Zukunft? Welche Potenziale (Bsp. Einsparung von Dienstreisen) sehen Sie diesbezüglich in der Kommunikation mit anderen Behörden und externen Institutionen?
6. Welche EDV-Investitionen sind im Jahr 2021 geplant, um Videokonferenzen in der Landesverwaltung verstärkt zu nutzen?
7. Besteht derzeit für die Bevölkerung die Möglichkeit, mit bestimmten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung via Onlineformular eine Terminvereinbarung zu treffen. Falls das nicht möglich ist, warum nicht?

8. Die Landesverwaltung verfügt über einen großen Fundus an personenbezogenen wie auch sensiblen Daten. Welche Maßnahmen zum Schutz dieser Daten wurden und werden ergriffen? Werden die Daten verschlüsselt gespeichert? Falls ja, welches Verschlüsselungsverfahren und welche Schlüssellängen kommen dabei zum Einsatz? Falls nein, warum nicht?
9. Wie viele „Hackerangriffe“ auf die EDV-Infrastruktur des Landes werden pro Jahr verzeichnet und werden diese den Sicherheitsbehörden gemeldet?
10. In der Zeit des „Lockdowns“ wurde mit den Bürgerinnen und Bürgern intensiv via E-Mail kommuniziert. Werden Mails und Mailverbindungen verschlüsselt und welche Standards (S/MIME, OpenPGP) kommen dabei zum Einsatz?
11. Die Bundesverwaltung verfügt seit dem Jahr 2018 mit dem Portal www.oesterreich.gv.at über ein digitales Bürgerportal. In Ihrer Anfragebeantwortung von 8.5.2019 an den Abgeordneten Daniel Matt wurde ein Konzept für ein eigenes Bürgerportal des Landes für das 3. Quartal 2020 in Aussicht gestellt. Wie weit ist die Konzeption gediehen und wann ist mit einer Umsetzung zu rechnen?
12. In unserem Nachbarland Liechtenstein verfügen die Bürgerinnen und Bürger über eine digitale Identitätskarte (el.D.), mit der sie sich bei Behördengängen auf digitalem Weg ausweisen können. Auch in Österreich gibt es seit dem Jahr 2003 die elektronische Bürgercard. Für welche Anwendungen kann die E-Bürgercard in der Landesverwaltung derzeit verwendet werden?
13. Wie viele Antrags- und Bewilligungsverfahren werden von der Landesverwaltung pro Jahr abgewickelt? Wie viele davon papierlos?
14. Wie werden die Bürgerinnen und Bürger über die Möglichkeiten der digitalen Antragsstellung informiert und welche Hilfestellungen erhalten Menschen, die technisch nicht so versiert sind?
15. Wie viele Bescheide werden von der Landesverwaltung pro Jahr verfasst und wie viel Prozent davon werden ausschließlich in digitaler Form elektronisch zugestellt?
16. Wo stehen wir beim Thema digitale Verwaltung im Vergleich zu den anderen Bundesländern? Gibt es hier Kennzahlen?
17. In modernen Verwaltungsprozessen spielt das „Once Only“-Prinzip eine zentrale Rolle. Wie weit ist dieses Prinzip in der digitalen Landesverwaltung verwirklicht und ist es bereits in Anwendung?

18. Daten gelten als wichtigster Rohstoff der Digitalisierung. Sollte die Landesverwaltung aus diesem Grund standardmäßig alle verfügbaren Daten, die datenschutzrechtlich unbedenklich sind, in maschinenlesbarer Form der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen (Open Data)? Falls ja: Welche Maßnahmen wurden in den vergangenen fünf Jahren Ihrerseits gesetzt, um dieses Ziel zu erreichen und wie viele Datensätze konnten so konkret zur Verfügung gestellt werden? Falls nein, warum nicht?
19. Im aktuellen Arbeitsprogramm verpflichtet sich die Landesregierung die Abhängigkeit von monopolartigen Softwarekonzernen schrittweise abzubauen. Im Amt der Landesregierung sind derzeit beispielsweise iPhone und iPads im Einsatz, ebenso Microsoft Windows, Microsoft Office und auch beim Video-Konferenz-System wurde mit Cisco ein weiterer börsennotierender amerikanischer Großkonzern ausgewählt. Welche Zeitpläne zum Umstieg auf alternative europäische Anbieter bestehen in Bezug auf die genannten Produkte und welche Alternativen werden konkret angedacht?

Für die zeitgerechte Beantwortung unserer Fragen bedanken wir uns und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

LAbg. Monika Vonier

LAbg. Thomas Winsauer

An die Landtagsabgeordnete
Frau Monika Vonier
Landtagsklub ÖVP
im Hause

Bregenz, am 28. Jänner 2021

Im Wege der Landtagsdirektion

Betreff: Wie digital ist die Verwaltung 2020 und gibt es Innovationsschübe aufgrund der aktuellen Coronakrise?
Bezug: Ihre Anfrage vom 07. Jänner 2021, Zl. 29.01.127

Sehr geehrte Frau Landtagsabgeordnete Vonier,

zu Ihrer Anfrage gemäß §54 der Geschäftsordnung des Vorarlberger Landtags, Wie digital ist die Verwaltung 2020 und gibt es Innovationsschübe aufgrund der aktuellen Coronakrise? Nehme ich wie folgt Stellung:

Zweifellos wirkt die COVID-19-Pandemie als Beschleunigerin von Digitalisierungsprozessen. Dies gilt sowohl für öffentliche Verwaltungen (siehe dazu:

https://www.bitkom.org/sites/default/files/2020-10/ppp_smart-country-convention_bitkom-und-messe-berlin_final.pdf) als auch für Handel, Industrie und Gewerbe, wie eine aktuelle

Untersuchung von Deloitte zeigt

(<https://www2.deloitte.com/de/de/pages/operations/articles/covid-19-digitalisierung.html>)

Diese Erfahrung haben wir auch in Vorarlberg gemacht. Wir dürfen mit Fug und Recht behaupten, dass wir im Hinblick auf das „digitale Management“ der Pandemie in sehr kurzer Zeit eine enorm steile Lernkurve verzeichnen konnten. Erfassung und Weiterleitung der Infektionszahlen und des Infektionsgeschehens, Erstellung der Dashboards für die Dokumentation des Verlaufs der Pandemie, volle Digitalisierung des Contact-tracing bis hin zu den Anmeldeplattformen für Flächentestung, fortlaufende Tests, auch gesondert für Berufsgruppenanmeldungen, und zuletzt der Plattform für die Vormerkung zu den Impfungen sind nur einige Beispiele dafür.

Die Vorarlberger Landesregierung hat bereits vor Corona mit der Strategie „Verwaltung digital“ die Weichen gestellt, um diesen Prozess weiter voranzutreiben.

Zu Ihren Fragen nehmen wir konkret wie folgt Stellung:

Frage 1: Welche Erfahrungen hinsichtlich digitaler Prozesse hat die Landesverwaltung in der Bekämpfung der COVID-19-Pandemie bisher gemacht und welche Lehren werden daraus gezogen?

Die Corona-Krise markierte einen Wendepunkt in der Digitalisierung von Wirtschaft, Gesellschaft und Verwaltung. Während vor der Krise zwar viel diskutiert, jedoch eher wenig umgesetzt wurde, zeigten sich in der Krise die zahlreichen Chancen und Möglichkeiten der Digitalisierung. Egal ob Home-Office, E-Learning oder digitale Eingaben – ohne große Vorbereitung und Vorlaufzeiten wurde es notwendig und möglich, zahlreiche Digitalisierungsprojekte umzusetzen. Um das Potenzial voll auszuschöpfen und breite Partizipation zu ermöglichen, ist es wichtig solche Projekte auch nach der Krise voranzutreiben.

Die Bekämpfung der Pandemie wäre ohne Optimierung und vor allem Automatisierung der Prozesse seitens der Landeswarnzentrale wie auch des Infektions- und Entschädigungsteams ohne Unterstützung der IT nicht möglich gewesen.

Folgende Themen sind aus IT-Sicht für zukünftige Krisenbewältigung wichtig:

- Frühe und rasche Einbindung der IT, speziell zum Thema Daten und Prozesse; „digitale Beratung“ von Regierung und Entscheidungsträgern bei Krisenfällen.
- Die krisenbedingte Erhöhung der Arbeitsbelastung (z. B. Videokonferenzen auch am Wochenende, Infektionsteam) ist mit gleichen Mitarbeiterressourcen auf lange Sicht nur schwer möglich (manche Projekte müssen derzeit zurückgestellt werden).
- Flexibilität im Hause – derzeit keine Eigenentwicklung (außer im Bereich Data Warehousing). Eine gewisse Anzahl von Entwickler:innen und Integrator:innen von Systemen, damit selber sehr rasch umgesetzt werden kann, wäre in Zukunft sinnvoll und sollte angedacht werden.

Frage 2: Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind derzeit in „Home-Office“ und in welcher Form werden sie seitens des Dienstgebers dabei unterstützt?

Derzeit haben 1.414 Mitarbeitende die Möglichkeit, aus dem „Home-Office“ zu arbeiten. Wir stellen hierzu gesicherte Zugänge via Citrix zur Verfügung.

Frage 3: Welche digitalen Formate wurden im Zuge des Lockdown 1 (16. März bis 12. April) entwickelt, um unaufschiebbare Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger in der gewohnten Qualität zu ermöglichen?

Viele der Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger wurden per Telefon, E-Mail, Videokonferenz, Terminvereinbarung im Hause oder, wenn nicht anders möglich (z. B. Verhandlungen), vor Ort gemäß den geltenden Vorgaben durchgeführt. Innerhalb der Landes- aber auch in der Zusammenarbeit mit weiteren Verwaltungen wurde größtenteils auf Videokonferenzen umgestiegen. Zuletzt wurde eine UVP-Verhandlung mit breiter Beteiligung via Videokonferenz abgewickelt.

Frage 4: Werden vom Land Endgeräte bzw. sonstige, hilfreiche und notwendige Hardware (z.B. zweiter Monitor) bereitgestellt bzw. gibt es seitens des Dienstgebers Abgeltungen, wenn Mitarbeitende eigene Betriebsmittel (Hardware, Internetzugang, Strom) zur Dienstverrichtung einbringen?

Es werden derzeit nur die gesicherten Zugänge via Citrix zur Verfügung gestellt. Innerhalb der Landesverwaltung wurde nach dem ersten Lockdown das Projekt „Schaffa4Future“ gestartet, um innerhalb der nächsten Jahre weitere Schritte im Bereich Homeoffice (Regelungen, Ausstattung und Räumlichkeiten) zu setzen.

Frage 5: Was für ein Potenzial haben Videokonferenzen aus Ihrer Sicht für das digitale Arbeiten der Zukunft? Welche Potenziale (Bsp. Einsparung von Dienstreisen) sehen Sie diesbezüglich in der Kommunikation mit anderen Behörden und externen Institutionen?

Landesseitig fanden bisher rund 1000 Dienstreisen pro Jahr nach Wien statt. Bei einer Reduktion dieser Dienstreisen um die Hälfte gehen wir von einem Einsparungspotenzial (Reisekosten + Reisezeit) von ca. 500.000 € pro Jahr aus. Weiters werden durch die professionelle Ausstattung weiterer Konferenzräume auch innerhalb des Landes viele Dienstfahrten für kurze Besprechungen obsolet. Diese Einsparungspotenziale (Reisezeit, Poolauto) können jedoch derzeit schwer abgeschätzt werden.

Frage 6: Welche EDV-Investitionen sind im Jahr 2021 geplant, um Videokonferenzen in der Landesverwaltung verstärkt zu nutzen?

Im Landhaus werden zwei zusätzliche, in den Bezirkshauptmannschaften, in der Abteilung Straßenbau, in der Abteilung Wasserbau und in der Vorarlberger Landesbibliothek jeweils ein Sitzungszimmer mit einer professionellen Videokonferenzanlage ausgestattet. Zudem wird eine mobile Videokonferenzanlage angeschafft. Die Kosten dafür belaufen sich insgesamt auf € 71.268,12. Abhängig von den nicht planbaren Anforderungen zur Bewältigung von Covid-19 werden allenfalls zusätzliche Anlagen und Lizenzen angeschafft.

Der weitere Ausbau für 2022 und die Erneuerung der derzeitigen Telefonanlage erfolgt über das Projekt „Unifed Communcation“.

Frage 7: Besteht derzeit für die Bevölkerung die Möglichkeit, mit bestimmten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung via Onlineformular eine Terminvereinbarung zu treffen. Falls das nicht möglich ist, warum nicht?

Derzeit finden Terminvereinbarungen grundsätzlich telefonisch statt. In der BH Feldkirch wird derzeit das Leitsystem, welches auch intern zur Ticketverwaltung eingesetzt wird, so konfiguriert, dass die Terminvereinbarungen auch durch den Bürger und die Bürgerin von extern möglich sind. Für uns war zielführend, dass alle Termine, auch die der Kundinnen und Kunden vor Ort, in einem System verwaltet werden. Die BH Feldkirch hat entschieden, im ersten Schritt einen Piloten mit

dem Kundenservice zu starten. Der dortige Start wird Anfang März erfolgen. Nach dem erfolgreichen Piloten folgen die BH Dornbirn und BH Bregenz.

Im Amt der Vorarlberger Landesregierung wird für Veranstaltungen und Schulungen, aber auch für Terminfindung und Anmeldungen bei Veranstaltungen teilweise unser Veranstaltungstool eingesetzt.

Frage 8: Die Landesverwaltung verfügt über einen großen Fundus an personenbezogenen wie auch sensiblen Daten. Welche Maßnahmen zum Schutz dieser Daten wurden und werden ergriffen? Werden die Daten verschlüsselt gespeichert? Falls ja, welches Verschlüsselungsverfahren und welche Schlüssellängen kommen dabei zum Einsatz? Falls nein, warum nicht?

Die Daten/Applikationen sind dementsprechend klassifiziert. Es gibt eine umfassende Benutzer- und Rechteverwaltung und der dazugehörigen Prozesse (wenn z. B. ein User aus dem Landesdienst ausscheidet). Es gilt das Prinzip der minimalen Rechte. Daten werden von uns nur bei dementsprechend klassifizierten Systemen (z. B. Passwortsafe) verschlüsselt abgespeichert. Zudem werden die Daten auf Systemen im Rechenzentrum der Landestochter Vorarlberger Informatik- und Telekommunikationsdienstleistungsgesellschaft mbH (VTG) gespeichert. In diesem Rechenzentrum wird auch das laufende Backup der Daten durchgeführt. Die VTG und deren Rechenzentrum sind nach der international anerkannten Norm ISO 27001 (Informationssicherheits-Managementsystem) zertifiziert. Das letzte Audit durch das staatlich akkreditierte Unternehmen CIS GmbH erfolgte im Dezember 2020.

Bei den Arbeitsplätzen und Notebooks sind die Festplatten mit Bitlockers verschlüsselt.

Frage 9: Wie viele „Hackerangriffe“ auf die EDV-Infrastruktur des Landes werden pro Jahr verzeichnet und werden diese den Sicherheitsbehörden gemeldet?

Den üblichen Internet-Angriffsversuchen ist natürlich auch die Landesverwaltung ausgeliefert. Die Angriffsversuche werden von unterschiedlichen und spezialisierten Sicherheitseinrichtungen überwacht. Die Angriffsversuche werden im Verdachtsfall spezifisch und umfassend untersucht, gegebenenfalls werden Abwehrmaßnahmen gesetzt. Wir und unser Dienstleister VTG stehen dazu auch in regelmäßigem Kontakt und Austausch mit den österreichischen Behörden (Computer Emergency Response Teams und Gov-Cert). Im Jahr 2020 haben wir einen sogenannten DDOS-Angriff (distributed denial of service) verzeichnet, welcher aber durch die Systeme der VTG erfolgreich abgewehrt werden konnte.

Cyberangriffe auf die IT-Systeme und die IT-Infrastruktur des Landes werden gemeldet, sofern ein Schaden vorliegt und das Datenschutzgesetz oder die DSGVO verletzt wurden. Eine Meldung erfolgt in Abstimmung mit dem offiziell ernannten Datenschutzbeauftragten im Amt der Vorarlberger Landesregierung. Ebenso erfolgt eine Anzeige bei der Kriminalpolizei gegen Unbekannte.

Statistikdaten:

E-Mail:

Im 2020 erhielten wir insgesamt 45 Millionen E-Mails. Davon mussten 30 Millionen E-Mails geblockt werden, da sie verdächtig waren (z. B. Spam-E-Mails, Phishing-E-Mails etc.).

Cyberattacken laut Aufzeichnungen des IT-Sicherheitskoordinators:

2016: 12 Vorfälle

2017: 18 Vorfälle

2018: 13 Vorfälle

2019: 12 Vorfälle

2020: 6 Vorfälle

Frage 10: In der Zeit des „Lockdowns“ wurde mit den Bürgerinnen und Bürgern intensiv via E-Mail kommuniziert. Werden Mails und Mailverbindungen verschlüsselt und welche Standards (S/MIME, OpenPGP) kommen dabei zum Einsatz?

Unsere E-Mail-Server versenden und empfangen sämtliche E-Mails verschlüsselt, sofern das „gegenüberliegende“ E-Mail-Gateway dazu in der Lage ist (Transportverschlüsselung). Unabhängig davon haben wir ein System (Seppmail) im Rollout, welches E-Mails „end to end“ mittels S/MIME verschlüsseln und signieren kann, sofern der Benutzer dies wünscht. Dieses System wurde teilweise auch in der Covid-19-Krise verwendet, um vertrauliche Daten ad hoc auszutauschen. Aufgrund der Komplexität bei den E-Mail-Systemen der Bürgerinnen und Bürger ist es aktuell schwierig, durchgehend Verschlüsselungsmechanismen für E-Mail zu verwenden. Zukünftig ist geplant, jedes E-Mail beim Versand automatisch elektronisch zu signieren. Alle behördlichen Dokumente werden unabhängig davon beim Versand auf Dokumentenebene elektronisch signiert (Amtssignatur). Für besonders schützenswerte Mails bietet die Plattform die Möglichkeit, Mails verschlüsselt zu empfangen und über ein Portal zu entschlüsseln.

Frage 11: Die Bundesverwaltung verfügt seit dem Jahr 2018 mit dem Portal www.oesterreich.gv.at über ein digitales Bürgerportal. In Ihrer Anfragebeantwortung von 8.5.2019 an den Abgeordneten Daniel Matt wurde ein Konzept für ein eigenes Bürgerportal des Landes für das 3. Quartal 2020 in Aussicht gestellt. Wie weit ist die Konzeption gediehen und wann ist mit einer Umsetzung zu rechnen?

Vertreter von Land und Gemeinden haben sich auf ein gemeinsames Bild eines (Bürger-)Serviceportals verständigt, welches im ersten Quartal 2021 in der Digitalisierungsstrategie „Verwaltung digital“ als Schwerpunktthema verankert werden soll. Mit dem Beschluss des Schwerpunktthemas im Digitalisierungsausschuss (DIGA) wird die weitere Bearbeitung des Themas gemeinsam durch Land und Gemeinden beauftragt. Es wird darauf hingewiesen, dass die Umsetzung kein einmaliges Projekt sein kann, sondern ein mehrjähriges Programm darstellt, das sowohl den stufenweisen Aufbau und Ausbau der Plattform für das

Serviceportal beinhaltet als auch die Vorhaben zur Digitalisierung und Integration der einzelnen Verwaltungsleistungen in der Plattform abdecken muss.

Eine terminliche Aussage kann erst dann getroffen werden, wenn das Gesamtprogramm mit vereinbartem Umfang und Ressourcenverfügbarkeit bekannt ist. Außerdem bestehen erheblicher Abstimmungsbedarf und vielfältige Abhängigkeiten zur E-Government-Strategie von Bund und Ländern.

Frage 12: In unserem Nachbarland Liechtenstein verfügen die Bürgerinnen und Bürger über eine digitale Identitätskarte (el.D.), mit der sie sich bei Behördengängen auf digitalem Weg ausweisen können. Auch in Österreich gibt es seit dem Jahr 2003 die elektronische Bürgercard. Für welche Anwendungen kann die E-Bürgercard in der Landesverwaltung derzeit verwendet werden?

Derzeit wird die Bürgerkarte/Handy-Signatur (<https://www.buergerkarte.at>) bei Land und Gemeinden zur Authentifizierung im Österreichischen Behördenportalverbund für alle Behördenanwendungen mit der höchsten Sicherheitsklasse 3 verwendet. Seitens des Landes werden die Gehaltsabrechnungen für Landesbedienstete und Lehrer via Portal und Handysignatur zur Verfügung gestellt. Die Abholung behördlicher Schriftstücke durch die Bürgerinnen und Bürger erfolgt via Handy-Signatur. Die Bürgerkarte/Handy-Signatur wird durch den Elektronischen Identitätsnachweis (E-ID) abgelöst, dessen österreichweite Einführung sich durch die Coronavirus-Maßnahmen beim Bund verzögert hat. Der österreichische E-ID beruht auf der eIDAS-Verordnung der EU und wird nach erfolgter Notifikation von allen EU-Staaten anerkannt. Die Einführung der E-ID wurde abermals seitens des Bundes auf November 2021 verschoben.

Frage 13: Wie viele Antrags- und Bewilligungsverfahren werden von der Landesverwaltung pro Jahr abgewickelt? Wie viele davon papierlos?

Die Abteilung Informatik (Prsl) verfügt über keine Zahlen und Übersichten zur Anzahl der Antrags- und Bewilligungsverfahren in der Landesverwaltung. 2020 sind rund 7.800 Anträge über den Formularserver elektronisch eingelangt und wurden dementsprechend in den Abteilungen verarbeitet.

Frage 14: Wie werden die Bürgerinnen und Bürger über die Möglichkeiten der digitalen Antragsstellung informiert und welche Hilfestellungen erhalten Menschen, die technisch nicht so versiert sind?

Die digitalen Anträge sind über das Verzeichnis „Service – Anträge & Formulare“ auf der Startseite des Landesportals www.vorarlberg.at aufrufbar und über die Suche auffindbar. Die Kommunikation erfolgt seitens der Fachabteilungen. Für Fragen und Unterstützung stehen die angeführten Kontakte der Abteilungen oder der Webmaster zur Verfügung.

Frage 15: Wie viele Bescheide werden von der Landesverwaltung pro Jahr verfasst und wie viel Prozent davon werden ausschließlich in digitaler Form elektronisch zugestellt?

Auch hierzu hat die Abteilung keinen Einblick. Aufgrund der vorliegenden Zahlen gehen wir von einer Anzahl von mindestens 200.000 Bescheiden in der Landesverwaltung aus.

Die Erreichbarkeit via elektronische Zustellung bewegt sich aktuell im niedrigen Prozentbereich. 2020 wurden von ca. 560.000 Sendungen der Landesverwaltung insgesamt 9.212 elektronische Zustellungen durchgeführt.

Frage 16: Wo stehen wir beim Thema digitale Verwaltung im Vergleich zu den anderen Bundesländern? Gibt es hier Kennzahlen?

Es existieren unseres Wissens keine länderübergreifenden Kennzahlen. Es findet jedoch sowohl via BLSG (Bund-Länder-Städte-Gemeinden) als auch über die IT-LeiterInnen der Länder ein regelmäßiger Austausch zu Projekten, Anforderungen und gemeinsamen Weiterentwicklungen statt.

Das Land Vorarlberg hat in der Zusammenarbeit mit den Gemeinden jedoch eine Sonderstellung im Vergleich mit den anderen Bundesländern. Im Land Vorarlberg wird die Digitalisierung der Verwaltungen zusammen mit den Gemeinden vorangetrieben. Trotz guter Zusammenarbeit und Unterstützung durch den Gemeindeverband stoßen wir aber immer wieder an die Grenzen der Gemeindeautonomie. Die Umsetzung von Vorhaben mit allen Gemeinden dauern oft sehr lange, da die Teilnahme seitens der Gemeinden oft nicht verpflichtend ist.

Frage 17: In modernen Verwaltungsprozessen spielt das „Once Only“-Prinzip eine zentrale Rolle. Wie weit ist dieses Prinzip in der digitalen Landesverwaltung verwirklicht und ist es bereits in Anwendung?

Das „Once Only“-Prinzip (nur einmalige Erhebung von Daten vom Verwaltungskunden) ist eines der zentralen Prinzipien im E-Government und auch in der Digitalisierungsstrategie von Land und Gemeinden, das generell bei Prozessoptimierungen und Digitalisierungsprojekten zur Anwendung kommt. Ein aktuelles Beispiel dafür ist die Personalkostenförderung Land-Gemeinden.

Frage 18: Daten gelten als wichtigster Rohstoff der Digitalisierung. Sollte die Landesverwaltung aus diesem Grund standardmäßig alle verfügbaren Daten, die datenschutzrechtlich unbedenklich sind, in maschinenlesbarer Form der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen (Open Data)? Falls ja: Welche Maßnahmen wurden in den vergangenen fünf Jahren Ihrerseits gesetzt, um dieses Ziel zu erreichen und wie viele Datensätze konnten so konkret zur Verfügung gestellt werden? Falls nein, warum nicht?

Das Land Vorarlberg hat dafür ein eigenes Bürgerservice-Portal, das sogenannte Open Government Data Portal (<http://data.vorarlberg.gv.at/>), im Einsatz. Der Datenkatalog von Open

Government Data (OGD) umfasst 135 Datensätze. Es sind vor allem geografische und statistische Daten gelistet, daneben können nicht personenbezogene Daten aus den Bereichen Verkehr, Wirtschaft, Tourismus und Gesundheit abgerufen werden.

Die OGD-Datensätze des Landes werden auch auf andere Datenplattformen verlinkt:

- [data.gv.at](https://www.data.gv.at) – Einträge des Landes Vorarlberg im Katalog offener Datensätze und Dienste der öffentlichen Verwaltung Österreichs (siehe dazu <https://www.data.gv.at/veroeffentlichende-stellen/>)
- www.openstreetmap.org, wiki.openstreetmap.org – Verweis auf die verfügbaren Geoinformationen des Landes Vorarlberg

Ein beträchtlicher Teil der Daten, z. B. die Geodaten des Vorarlberg Atlas, sind via Webservices, also via Schnittstellenaufruf in maschinenlesbarem Format zugänglich. Ein Indikator für die Nutzung dieser Services ist die Anzahl der Kartenaufrufe im Vorarlberg Atlas mit mehr als einer Million Aufrufen pro Tag (zur Erläuterung: Jeder Zoom in die Karte bedeutet einen neuen Aufruf, daher die überraschend hohe Zahl).

Im Rahmen der Erfüllung der staatlichen Aufgaben gelangt die Verwaltung zu einer Fülle verschiedenster Informationen. Die Offenlegung dieser Informationen steht in einem Spannungsverhältnis zwischen dem allgemeinen Prinzip der Transparenz der Verwaltung und konkreten Informationsinteressen des Einzelnen gegenüber der Verwaltung und öffentlichen und privaten Geheimhaltungsinteressen.

Aus verwaltungsökonomischen Gründen wurden daher jene Datenbestände für OGD ausgewählt, die ausschließlich nicht-personenbezogene Daten sind und offensichtlich nicht der Geheimhaltung unterliegen, d. h., an anderer Stelle bereits veröffentlicht wurden.

Einer breiteren Offenlegung von Informationen stehen folgende Vorgaben entgegen:

- In Hinblick auf die Amtsverschwiegenheit iSd Art 20 Abs 3 B-VG sind Tatsachen im Interesse der Aufrechterhaltung der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit, der umfassenden Landesverteidigung, der auswärtigen Beziehungen, im wirtschaftlichen Interesse einer Körperschaft des öffentlichen Rechts, zur Vorbereitung einer Entscheidung oder im überwiegenden Interesse der Parteien geheimzuhalten.
- Aus datenschutzrechtlicher Perspektive hat gemäß § 1 Abs 1 DSGVO jedermann, insbesondere auch im Hinblick auf die Achtung seines Privat- und Familienlebens, Anspruch auf Geheimhaltung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten, soweit ein schutzwürdiges Interesse daran besteht. Das Bestehen eines solchen Interesses ist ausgeschlossen, wenn Daten infolge ihrer allgemeinen Verfügbarkeit oder wegen ihrer mangelnden Rückführbarkeit auf die Betroffenen einem Geheimhaltungsanspruch nicht zugänglich sind.
- Nach der Grundsatzregelung des Art 5 Abs 1 DSGVO müssen personenbezogene Daten auf rechtmäßige Weise, nach Treu und Glauben und in einer für die betroffene Person nachvollziehbaren Weise verarbeitet werden („Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz“). Jede Offenlegung von personenbezogenen Daten bedarf daher einer Rechtfertigung iSd Art 6 Abs 1 DSGVO.

Frage 19: Im aktuellen Arbeitsprogramm verpflichtet sich die Landesregierung die Abhängigkeit von monopolartigen Softwarekonzernen schrittweise abzubauen. Im Amt der Landesregierung sind derzeit beispielsweise iPhone und iPads im Einsatz, ebenso Microsoft Windows, Microsoft Office und auch beim Video-Konferenzsystem wurde mit Cisco ein weiterer börsennotierender amerikanischer Großkonzern ausgewählt. Welche Zeitpläne zum Umstieg auf alternative europäische Anbieter bestehen in Bezug auf die genannten Produkte und welche Alternativen werden konkret angedacht?

Die ersten Schritte hierzu wurden schon im Bereich Datenbanken durch den Aufbau von Infrastruktur und Know-how für die Open-Source-Datenbanken PostgreSQL und PostGIS und bei Serversystemen durch Linux-Betriebssysteme gesetzt. Die Website vorarlberg.at wird mit der Portalsoftware Liferay betrieben, bei der Suchfunktion wird künftig Elasticsearch eingesetzt. Für das Grafikintegrationsportal GIP 2.0 wird für die Verwaltung Kubernetes eingesetzt. Als Authentifizierungsdienst ist Kerberos im Einsatz. Auf den Endgeräten sind mehrere Open-Source-Software-Tools im Einsatz.

Aus heutiger Sicht ist es jedoch sehr schwierig, europäische Anbieter, speziell im Bereich Betriebssysteme und Standardsoftware für Arbeitsplätze und im Bereich Netzwerktechnik und Videokonferenzen, Unified Communication etc. zu finden, da es diese schlichtweg nicht gibt. Da es keine namhaften europäischen Anbieter in diesen Bereichen gibt, können seitens der Abteilung auch keine alternativen Produkte angedacht werden.

Die Abteilung ist bestrebt, bei Ausschreibungen grundsätzlich österreichische bzw. europäische Lösungen vorrangig zu berücksichtigen, sofern diese die technologischen Anforderungen erfüllen können.

Mit freundlichen Grüßen

Landesrat Johannes Rauch