



Hinweise und Empfehlungen zur
IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie

Version: 1.1

Status: Freigabe

Dokumenteninformationen

Hinweise und Empfehlungen zur IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie

Sächsische Anstalt für kommunale Datenverarbeitung

Version	1.1
Status	Freigabe
Datum der letzten Änderung	24.08.2010
Autoren und Ansprechpartner	H. Pohle

Änderungsübersicht

Lfd. Nr.	Datum	Version	Änderungen / Kapitel	Durchgeführt von
1	08.07.2010	0.1	Neuanlage des Dokuments	Pohle
2	04.08.2010	0.9	Endredaktion	Weber
3	05.08.2010	1.0	Freigabe der Version 1.0	Weber
4	16.08.2010	1.1	2.2; 2.3; 2.6; 3	Pohle
5	16.08.2010	1.1	Freigabe V 1.1	Weber

Inhalt

1	Einleitung.....	4
2	Auffindbarkeit der relevanten Informationen.....	5
2.1	Empfehlung zur Gestaltung der Navigationsleiste auf der Webseite	5
2.2	Elektronische Kommunikation	6
2.2.1	Sicherer Kommunikationskanal (E-Mail).....	6
2.2.2	Sicherer Kommunikationskanal (SMGW)	7
2.2.3	Sicherer Kommunikationskanal (EGVP).....	8
2.2.4	Unsicherer Kommunikationskanal	9
2.3	Elektronisch bereitgestellte Dienstleistungen	9
2.4	Mindestanforderungen an das Impressum	9
2.5	Datenschutzerklärung	11
2.6	Verwaltungsgemeinschaften.....	12
3	Beratungsangebot der SAKD	12

1 Einleitung

Nach einer ersten Begutachtung zum Umsetzungsstand der EU-DLR in den Kommunalverwaltungen des Freistaates Sachsen kann - unter Berücksichtigung der zeitlichen und fachlichen Rahmenbedingungen - durchaus eine positive Bilanz gezogen werden. Mit Stand Mai 2010 haben laut Aussage der kommunalen Spitzenverbände ca. 300 Kommunalverwaltungen die Mindestanforderungen, welche sich aus der EU-DLR ergeben, umgesetzt. Betrachten wir jedoch die unterschiedlichen Umsetzungslösungen auf Handhabbarkeit aus der Sicht eines Verwaltungskunden / Dienstleisters, welcher schnell und unkompliziert sein Anliegen abwickeln möchte, ohne sich durch viele Menüpunkte der Internetpräsenz der Kommunalverwaltung klicken zu müssen, besteht bei der Gestaltung der Internetauftritte an verschiedenen Stellen noch erhebliches Optimierungspotenzial. Im Wesentlichen betrifft dies die Punkte:

- übersichtliche Auffindbarkeit der relevanten Informationen innerhalb der Internetpräsenz,
- Information zu elektronischen Kommunikationswegen,
- inhaltliche Mindestanforderungen an das Impressum,
- Datenschutzerklärung,
- Erreichbarkeit und Anforderungen an Formulare,
- Darstellung einer Verwaltungsgemeinschaft (VG) und der Aufgabenwahrnehmung innerhalb der VG.

2 Auffindbarkeit der relevanten Informationen

Wie häufig elektronisch bereitgestellte Dienstleistungen der Kommunalverwaltung von den Dienstleistern und Bürgern in Anspruch genommen werden, hängt maßgeblich von deren Gestaltung und Benutzerfreundlichkeit ab. Sind die notwendigen Informationen nicht übersichtlich und damit schnell für den Verwaltungskunden erkenn- und erreichbar, hat dies unmittelbar negative Auswirkungen auf die zu erwartenden Fallzahlen.

2.1 Empfehlung zur Gestaltung der Navigationsleiste auf der Webseite

Die nachfolgend dargestellte Hauptnavigationsleiste zeigt beispielhaft, wie eine übersichtliche Darstellung der notwendigen Informationen zu von der Kommunalverwaltung angebotenen elektronischen Dienstleistungen vorgenommen werden kann. Der Umfang der elektronischen Dienstleistungen beschränkt sich dabei nicht nur auf die entsprechend der EU-Dienstleistungsrichtlinie verpflichtend anzubietenden elektronischen Dienstleistungen.

Beispiel zur Gestaltung einer Navigationsleiste:

Startseite
Gemeinde
1. Geschichte
2. Gemeindeverwaltung
<ul style="list-style-type: none"> • Anschrift und Öffnungszeiten • Mitarbeiter / Organigramm / Zuständigkeit • Elektronische Kommunikation • Elektronisch bereitgestellte Dienstleistungen
3. Gemeinderat
4. Ausschüsse
5. Satzungen
Verwaltungsgemeinschaft
Freizeit / Kultur
Bildung / Soziales
Tourismus
Wirtschaft
Impressum
Datenschutz

Wichtig erscheint, dass der Verwaltungskunde unter für ihn verständlich bezeichneten Menüpunkten - und zwar spätestens unter dem Menüpunkt 3-ter Ordnung - alle notwendigen Informationen zum Leistungsangebot der Kommunalverwaltung, Erläuterungen zur jeweiligen Dienstleistung, den dazu bereitgestellten Formularen und den möglichen elektronischen Kommunikationswegen erhält.

2.2 Elektronische Kommunikation

Unter dem Menüpunkt "Elektronische Kommunikation" sind **alle** für den Verwaltungskunden zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle aufzuführen. Da in der Regel die jeweilige Kommunalverwaltung weitere E-Mail-Adressen, zusätzlich zu den unter diesem Menüpunkt genannten, auf der Internetseite veröffentlicht, ist nachfolgender einschränkender **Hinweis** erforderlich (SV/GV ist dabei jeweils durch die konkrete Verwaltungsbezeichnung zu ersetzen):

„Andere E-Mail-Adressen der SV/GV stellen keinen Zugang für elektronische Dokumente nach § 3a VwVfG, § 126a BGB, § 36a SGB I oder § 87a AO dar.“

Die nachfolgenden Beschreibungstexte zu den möglichen Kommunikationskanälen sind Empfehlungen. Die Angaben zu Dateiformaten und der maximalen Gesamtgröße eingehender E-Mails sind entsprechend der konkreten Systemumgebung zu präzisieren. Gleiches gilt für die Beschreibung von Verwaltungsverfahren der SV/GV in der Basiskomponente Amt24 des Freistaates Sachsen.

2.2.1 Sicherer Kommunikationskanal (E-Mail)

„Die SV/GV eröffnet einen sicheren Zugang für verschlüsselte und/oder signierte E-Mail unter der E-Mail-Adresse:

aaa@xxx.de

Mit der Zusendung einer E-Mail an die o. g. Adresse gibt der Absender seine E-Mail-Adresse als Zugangseröffnung seinerseits bekannt. An diese Adresse kann die SV/GV ihrerseits verschlüsselte und/oder signierte E-Mails rechtswirksam zustellen.

Zugangsvoraussetzungen:

Dateiformate

Folgende Formate als Anhänge zur E-Mail werden akzeptiert:

Textdokumente: TXT-Format

PDF-A-Dokumente

MS-Word ab Version 97 (.doc)

Bilddokumente: TIFF-Format

JPG-Format

E-Mails dürfen dabei eine Gesamtgröße von xx MB nicht überschreiten.

In allen zulässigen Formaten dürfen keine automatisierten Abläufe oder Programmierungen (sogenannte Makros) und kein Kennwortschutz verwendet werden. Verwenden Sie abweichende Dateiformen oder ausführbare Programme, so wird die E-Mail abgewiesen.

Signaturen

Unterstützt werden die Formate:

- nach dem Public Key Cryptography Standard 7 (PKCS#7)*
- PDF mit eingebetteten PKCS#7-Signaturen*

Verschlüsselung

Zur Verschlüsselung der Nachrichten an die SV/GV ist der nachfolgend angegebene öffentliche Schlüssel zu verwenden.

Öffentlicher Schlüssel der SV/GV: xxxxxxx


Zugelassener Standard: S/MIME

Hinweis: Ist die E-Mail nicht verarbeitbar, werden Sie vom Empfänger darüber informiert.“

2.2.2 Sicherer Kommunikationskanal (SMGW)


„Die verschlüsselte Übertragung von Nachrichten erfolgt über die Online-Postfächer des Secure Mail Gateway des Freistaates Sachsen.

Sie können unter

https://fs.egov.sachsen.de/formserv/findform?shortname=smjus_bak-esv_smgw_p&formtecid=2&areashortname=SMJus_R51 

die Zugangsdaten und ein Online-Postfach beantragen.

Die Online-Postfächer finden Sie danach unter

<https://www.e-mail.sachsen.de/> 

Teilen Sie uns Ihre Online-Postfachadresse zur Übertragung von Dokumenten mit schützenswertem Inhalt mit.

Die SV/GV ist im Secure Mail Gateway über die Postfach-Adresse

aaa@xxx.de

erreichbar.

Zugangsvoraussetzungen:

Dateiformate

Folgende Formate als Anhänge zur E-Mail werden akzeptiert:

Textdokumente: TXT-Format

PDF-A-Dokumente

MS-Word ab Version 97 (.doc)

Bilddokumente: TIFF-Format

JPG-Format

E-Mails dürfen dabei eine Gesamtgröße von xx MB nicht überschreiten.

In allen zulässigen Formaten dürfen keine automatisierten Abläufe oder Programmierungen (sogenannte Makros) und kein Kennwortschutz verwendet werden. Verwenden Sie abweichende Dateiformen oder ausführbare Programme, so wird die E-Mail abgewiesen.

Signaturen

Unterstützt werden die Formate:

- nach dem Public Key Cryptography Standard 7 (PKCS#7)
- PDF mit eingebetteten PKCS#7-Signaturen

Hinweis: *Ist die E-Mail nicht verarbeitbar, werden Sie vom Empfänger darüber informiert.*“

2.2.3 Sicherer Kommunikationskanal (EGVP)

Die verschlüsselte Übertragung von Nachrichten erfolgt über die Online-Postfächer des Elektronischen Gerichts- und Verwaltungspostfachs (EGVP).

Verwaltungskunden nutzen bitte die Seiten des bundesweiten Projekts »elektronischer Rechtsverkehr« und registrieren sich unter

www.egvp.de

Postfachadresse der SV/GV ist:

aaa@xxx.de

Zugangsvoraussetzungen:

Dateiformate

Folgende Formate als Anhänge zur E-Mail werden akzeptiert:

Textdokumente: TXT-Format

PDF-A-Dokumente

MS-Word ab Version 97 (.doc)

Bilddokumente: TIFF-Format

JPG-Format

E-Mails dürfen dabei eine Gesamtgröße von xx MB nicht überschreiten.

In allen zulässigen Formaten dürfen keine automatisierten Abläufe oder Programmierungen (sogenannte Makros) und kein Kennwortschutz verwendet werden. Verwenden Sie abweichende Dateiformen oder ausführbare Programme, so wird die E-Mail abgewiesen.

Signaturen

Unterstützt werden die Formate:

- nach dem Public Key Cryptography Standard 7 (PKCS#7)
- PDF mit eingebetteten PKCS#7-Signaturen

Hinweis: *Ist die E-Mail nicht verarbeitbar, werden Sie vom Empfänger darüber informiert.*“

2.2.4 Unsicherer Kommunikationskanal

„Ist es Ihnen nicht möglich Dokumente, welche eine Unterschrift erfordern, digital zu signieren, können Sie die Dokumente vorab per E-Mail an die SV/GV elektronisch einreichen. Zur endgültigen Bearbeitung und Entfaltung der Rechtswirksamkeit müssen Sie dann die unterschriebenen Dokumente in Papierform oder per Fax der SV/GV zustellen.“

2.3 Elektronisch bereitgestellte Dienstleistungen

Unter diesem Menüpunkt sollte der Verwaltungskunde Informationen zu allen durch die SV/GV bereitgestellten elektronischen Dienstleistungen erhalten. Dies betrifft die Bezeichnung der jeweiligen Dienstleistung, die inhaltliche Beschreibung der Dienstleistungen, notwendige Voraussetzungen, Informationen zu den anfallenden Kosten usw. und die Bereitstellung der dafür erforderlichen Formulare. Eine mögliche Gestaltung des Menüpunktes auf der Web-Seite könnte wie folgt aussehen:

Folgende Dienstleistungen können elektronisch abgewickelt werden.

Antrag auf Gestattung eines vorübergehenden Gaststättengewerbes	Verfahrensbeschreibung	Formulare
Gaststättenerlaubnis erteilen	Verfahrensbeschreibung	Formulare
Gewerbebeanmeldung	Verfahrensbeschreibung	Formulare
Gewerbeabmeldung	Verfahrensbeschreibung	Formulare
usw.		

Durch Anklicken auf den Punkt „Verfahrensbeschreibung“ kann eine Weiterleitung des Nutzers auf die entsprechende Seite des Service-Portals Amt24 eingerichtet werden. Alternativ kann deren Inhalt dynamisch in die Internetpräsenz der Kommunalverwaltung übernommen werden (Pkt. 1.2.2 Anhang A zum Rahmenkonzept IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie „Handlungserfordernisse „Minimalumsetzung 2009“).

Für die EU-DLR-relevanten Verfahren stehen auf der BaK Formularservice des Freistaates qualitätsgesicherte Formulare zur Verfügung, die genutzt werden können. Informationen dazu entnehmen sie bitte Pkt. 3 des Anhangs A zum Rahmenkonzept zur IT-Umsetzung der EU-DLR in den Kommunalverwaltungen im Freistaat Sachsen. Für die Pflege und Aktualisierung der im Service-Portal Amt24 eingestellten Informationen ist die jeweilige Kommunalverwaltung selbst zuständig.

2.4 Mindestanforderungen an das Impressum

Die Impressumspflicht ist vor allem in § 5 des Telemediengesetzes (TMG) geregelt. Sie trifft Diensteanbieter, die geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt angebotene Telemedien bereitstellen. Diensteanbieter sind nach § 2 Satz 1 Nummer 1 TMG natürliche oder juristische Personen, die eigene oder fremde Telemedien zur Nutzung bereit halten oder den Zugang zur Nutzung vermitteln. Der Begriff Telemedien umfasst alle Informations- und Kommunikationsdienste, die nicht Telekommunikation im engeren Sinn oder Rundfunk sind. So ist praktisch jeder Online-Auftritt ein Telemedium. Die Vorschrift des § 55 Rundfunkstaatsvertrages (RstV) stellt für die Impressumspflicht auf die Inhalte der Website ab. Wer regelmäßig journalistisch-redaktionell gestaltete Inhalte online stellt, die zur Meinungsbildung beitragen können, unterliegt der Impressumspflicht. Webseiten und Artikel, die aber rein wissenschaftlicher Natur sind, fallen nicht unter den Begriff "journalistisch-redaktionell".

Wo muss das Impressum auf der Webseite eingebunden werden?

Das Gesetz spricht davon, dass die Angaben „leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar“ zu halten sind. Die Angaben sollten deshalb in einem eigenen Menüpunkt in der Navigationsleiste, der von jeder Unterseite aus zu erreichen ist, eingebunden werden.

Die Impressumsangaben sollten nicht in einem Pop-Up-Fenster erscheinen, da diese Funktion unterdrückt werden kann und damit die Angaben nicht einsehbar sind und somit als nicht existierend gewertet werden.

Folgende Angaben müssen gemacht werden:

1. Name und Anschrift des Anbieters

Zunächst ist der komplette Name bzw. die vollständige Firmenbezeichnung inklusive Rechtsformzusatz anzugeben. Weiterhin müssen Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort angegeben werden. Die Angabe eines Postfachs genügt nicht. Bei juristischen Personen und Personenvereinigungen ist der Sitz anzugeben.

2. Informationen zur schnellen Kontaktaufnahme

Dies sind ausweislich der Gesetzesbegründung Telefonnummer, Faxnummer, und E-Mail-Adresse. Wer verhindern möchte, dass die E-Mail-Adresse von Spam-Robots ausgelesen wird, sollte die Angaben in Form einer JPEG- oder GIF-Datei bereitstellen. Verfügt der Anbieter z. B. über keine Faxnummer, so muss diese natürlich nicht angegeben werden.

3. Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

Soweit vorhanden muss auch die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer angegeben werden.

4. Weitere Angaben

Sofern aufgrund anderer Vorschriften weitere Informationspflichten bestehen, müssen auch diese erfüllt werden. Werden beispielsweise redaktionelle Beiträge veröffentlicht, so muss ein Verantwortlicher im Sinne vom § 10 Abs. 3 Mediendienstestaatsvertrag (MDStV) benannt werden. Dabei muss es sich um eine natürliche Person handeln, die voll geschäftsfähig ist und ihren ständigen Aufenthalt im Inland hat.

5. Angaben zur Aufsichtsbehörde (nach § 5 Abs. 1 Nr. 3 TMG)

Soweit der Dienst im Rahmen einer Tätigkeit angeboten oder erbracht wird, die der behördlichen Zulassung bedarf, sind Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde zu veröffentlichen.

Empfehlung zu weitergehenden Angaben:

1. Haftung für Inhalte

Es ist empfehlenswert, die Haftung für fehlerhafte bzw. unvollständige Informationen auszuschließen:

„Die Inhalte dieser Seiten werden mit größter Sorgfalt erstellt. Für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität dieser Inhalte kann jedoch keine Haftung übernommen werden. Schon die Tatsache, dass sich das Recht und Technologien weiterentwickeln führt dazu, dass Informationen nach einiger Zeit veraltet, unrichtig oder widersprüchlich sein können.“

2. Haftung für Links

Es ist empfehlenswert, die Haftung für Informationen auf durch Links verknüpfte Informationen Dritter auszuschließen:

„Die aufgeführten externen Links führen zu Inhalten fremder Anbieter. Für diese Inhalte ist allein der jeweilige Anbieter verantwortlich. Bei bekannt werden von Rechtsverletzungen werden diese Links umgehend entfernt.“

2.5 Datenschutzerklärung

Für Betreiber von Internetseiten bestehen datenschutzrechtliche Vorgaben für die Unterrichtung der Nutzer bezüglich der Datenspeicherung, der Einwilligung in die Verarbeitung und Übertragung der Daten und der Auskunftspflicht hinsichtlich der gespeicherten Daten. Werden diese Vorschriften (vgl. § 43 Bundesdatenschutzgesetz, § 2 Teledienstegesetz, § 4 Teledienstedatenschutzgesetz) missachtet, drohen Geldbußen bzw. Ordnungsgelder.

Beispieltext für Datenschutzerklärung

„Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung anlässlich Ihres Besuchs auf unserer Homepage ist uns ein wichtiges Anliegen. Ihre Daten werden von uns im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften geschützt. Im Folgenden unterrichten wir Sie über Art, Umfang und Zweck der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten:

Erhebung und Verarbeitung von Daten

Jeder Zugriff auf unsere Homepage wird protokolliert. Die Speicherung dient internen systembezogenen und statistischen Zwecken. Protokolliert werden: Id der abgerufenen Seite, Datum und Uhrzeit des Abrufs, übertragene Datenmenge, Webbrowser und anfragende Domain. Zusätzlich werden die IP-Adressen protokolliert.

Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten werden nur erfasst, wenn Sie diese Angaben freiwillig, etwa im Rahmen einer Anfrage, Bestellung oder Registrierung, machen. Sofern zwischen Ihnen und uns ein Vertragsverhältnis begründet, inhaltlich ausgestaltet oder geändert werden soll, erheben und verwenden wir personenbezogene Daten von Ihnen, soweit dies zu diesen Zwecken erforderlich ist.

Herausgabe von personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Nur auf Anordnung der zuständigen Stellen dürfen wir im Einzelfall Auskunft über diese Daten erteilen, soweit dies für Zwecke der Strafverfolgung, zur Gefahrenabwehr, zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Verfassungsschutzbehörden oder des Militärischen Abschirmdienstes oder zur Durchsetzung der Rechte am geistigen Eigentum erforderlich ist.

Cookies

Um den Funktionsumfang unseres Internetangebotes zu erweitern und die Nutzung für Sie komfortabler zu gestalten, verwenden wir im passwortgeschützten Bereich sogenannte "Cookies". Mit Hilfe dieser "Cookies" können bei dem Aufruf unserer Webseite Daten auf Ihrem Rechner gespeichert werden. Sie haben die Möglichkeit, das Abspeichern von Cookies auf Ihrem Rechner durch entsprechende Einstellungen in Ihrem Browser zu verhindern. Hierdurch könnte allerdings der Funktionsumfang unseres Angebotes eingeschränkt werden.

Newsletter

Wenn Sie den auf der Webseite angebotenen Newsletter empfangen möchten, benötigen wir von Ihnen eine valide E-Mail-Adresse sowie Informationen, die uns die Überprüfung gestatten, dass Sie der Inhaber der angegebenen E-Mail-Adresse sind bzw. deren Inhaber mit dem Empfang des Newsletters einverstanden ist. Weitere Daten werden nicht erhoben.

Ihre Einwilligung zur Speicherung der Daten, der E-Mail-Adresse sowie deren Nutzung zum Versand des Newsletters können Sie jederzeit widerrufen.

Auskunftsrecht

Auf schriftliche Anfrage werden wir Sie gern über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten informieren.“

2.6 Verwaltungsgemeinschaften

Im Freistaat Sachsen haben sich einige Kommunalverwaltungen zu Verwaltungsgemeinschaften zusammengeschlossen. Diese Information ist für den Verwaltungskunden von Interesse, um sein Anliegen richtig adressieren zu können. Die Internetpräsentationen der Kommunalverwaltungen haben diesem Umstand Rechnung zu tragen und sollten folgende Hinweise enthalten:

- Zwischen der Stadt/Gemeinde xxxx und der Stadt/Gemeinde xxxx besteht seit xx.xx.xx eine Verwaltungsgemeinschaft. Für die Erledigung der Verwaltungsaufgaben der beteiligten Stadt/Gemeinde ist die Stadt/Gemeinde xxxx zuständig.
- Sitz der Verwaltungsgemeinschaft ist: Kontaktdaten
- Internetadressen (URL) der Mitgliedskommunen (auf diesen ist dann auf die URL der erfüllenden Gemeinde zu verweisen).

Diese Hinweise gelten analog für Verwaltungsverbände oder Verwaltungen, die die Abwicklung bestimmter Verwaltungsverfahren an (private) Dritte ausgelagert haben.

3 Beratungsangebot der SAKD

Die SAKD unterstützt die sächsischen Kommunalverwaltungen bei der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie durch:

1. Konzeptionen/Handlungsempfehlungen

- Rahmenkonzeption zur IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in den Kommunalverwaltungen im Freistaat Sachsen,
- Anhang A zur Rahmenkonzeption „Handlungserfordernisse zur Minimalumsetzung 2009“,
- Hinweise zur Umsetzung der EU-DLR.

Die o. g. Ausarbeitungen können über die Internetadresse www.sakd.de angefordert werden bzw. stehen zum Download bereit.

2. Beratung

Für Vor-Ort-Beratungen bis zu einem Umfang von 4 Stunden fallen keine Gebühren an. Darüber hinausgehende Leistungen werden entsprechend der gültigen Gebührenordnung der SAKD in Rechnung gestellt.

3. Workshop

Auf Anforderung organisiert die SAKD Workshops zum Thema IT-Umsetzung der EU-DLR. Die inhaltliche Ausrichtung dieser Workshops richtet sich nach den durch die Kommunalverwaltungen genannten Problemfeldern.

Weitere Fragen werden in einer FAQ-Liste (Liste häufiger Fragen zur Umsetzung der EU-DLR) des Sächsischen Staatsministeriums der Justiz und für Europa beantwortet.

Die FAQ-Liste ist erreichbar unter http://www.sakd.de/eu_dlr_dokumente.html?&L=0%3F1%3D1