



Bericht des Kärntner Landesrechnungshofs

Strategie und Maßnahmen zur digitalen Verwaltung im Land Kärnten

LRH-BERICHT-1/2024

Auskunft

Kärntner Landesrechnungshof
Kaufmannngasse 13H
9020 Klagenfurt am Wörthersee

Tel. +43/676/83332-202
E-Mail: office@lrh-ktn.at

Impressum

Herausgeber: Kärntner Landesrechnungshof
Kaufmannngasse 13H
9020 Klagenfurt am Wörthersee

Redaktion: Kärntner Landesrechnungshof

Herausgegeben: Klagenfurt, Jänner 2024

Titelfoto: Miha Creative/Shutterstock.com

Bild Kurzfassung: Omelchenko/Shutterstock.com



Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	VII
Tabellenverzeichnis	VIII
Kurzfassung	1
Prüfauftrag und Prüfungsdurchführung	6
Prüfauftrag	6
Prüfungsdurchführung	6
Darstellung des Prüfergebnisses	7
Rechtliche Grundlagen und politische Schwerpunkte	8
Allgemeines	10
Organisation	10
Strategie	11
Zielsetzungen	14
Digitale Kommunikation	16
Website des Landes	16
App des Landes	23
Intranet	25
Kontaktaufnahme	26
E-Government-Portal	27
Antragstellung	30
Allgemein	30
Förderungen	34
Familienkarte	38
Zustellung	44

Zahlungsvollzug.....	48
Akterledigung.....	57
Projektorganisation.....	57
Datenmigration	62
Zukunftstechnologie „Künstliche Intelligenz“	64
Schlussempfehlungen	68

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
Art.	Artikel
BGBI.	Bundesgesetzblatt
bzw.	beziehungsweise
EBICS	Electronic Banking Internet Communication Standard
f.	folgende, -r, -s
FTI	Forschung, Technologie und Innovation
i.d.F.	in der Fassung
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
IT	Informationstechnologie
k.A.	keine Angabe
K-LRHG	Kärntner Landesrechnungshofgesetz 1996
leg. cit.	legis citatae
LGBl.	Landesgesetzblatt
lit.	litera (Buchstabe)
LRH	Kärntner Landesrechnungshof
Mio.	Millionen
RZ	Randziffer
TZ	Textzahl(en)

vgl.	vergleiche
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
Zl.	Zahl(en)
ZVA	Zahlungs- und Verrechnungsauftrag

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zahlungen an IT-Unternehmen 2015 bis 2023	22
Abbildung 2: Anzahl der Download- und Onlineformulare	30
Abbildung 3: Top 5-Onlineformulare 2022	32
Abbildung 4: Aktualität der Förderanträge	35
Abbildung 5: Anzahl und Art der Sendungen 2018 bis 2022	45
Abbildung 6: Zahlungsvollzug – alter Prozess	49
Abbildung 7: Zahlungsvollzug – neuer Prozess	51

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Inhalte der Websites der Bezirkshauptmannschaften	17
Tabelle 2: Zugriffe auf die Landeswebsite 2018 bis 2023	20

Strategie und Maßnahmen zur digitalen Verwaltung Kärntens

Kurzfassung



Strategie und Maßnahmen zur digitalen Verwaltung Kärntens

Der Kärntner Landesrechnungshof (LRH) überprüfte von Amts wegen die digitale Verwaltung Kärntens. Ziel war es, durch Digitalisierungsmaßnahmen die elektronischen Amtswege für die Kärntner Bevölkerung zu optimieren und die internen Arbeitsabläufe in der Verwaltung des Landes effizienter zu gestalten.

Ganzheitliche Digitalisierungsstrategie verzögert sich

Das Land richtete die Stelle eines Chief Digital Officers ein, um die Digitalisierung in der Kärntner Landesverwaltung abteilungsübergreifend zu koordinieren. Nach zwei Ausschreibungen konnte im Frühjahr 2023 ein geeigneter Kandidat gefunden werden. Da jedoch im selben Zeitraum die Stelle des IT-Leiters nachzubesetzen war, übernahm der als Chief Digital Officer vorgesehene Kandidat vorerst dessen Stelle. Die Stelle des Chief Digital Officers blieb unbesetzt.

Folglich fehlte die treibende Kraft, eine ganzheitliche Digitalisierungsstrategie zu erstellen und umzusetzen. Die Unterabteilung IT setzte zwar strategische Vorgaben für die digitale Verwaltung, fühlte sich aber nicht für die Umsetzung verantwortlich. Sie sah sich in diesem Zusammenhang nur als Unterstützung bei der Umsetzung von Projekten.

Wesentliche Grundlage für die Erstellung einer Digitalisierungsstrategie war jedoch die Ermittlung eines Status-quo der ver-

wendeten IT-Systeme und in weiterer Folge die Schaffung einer ganzheitlich homogenen IT-Landschaft. Zum Zeitpunkt der Überprüfung hatte das Land keinen gesamtheitlichen Überblick über die verwendeten IT-Systeme.

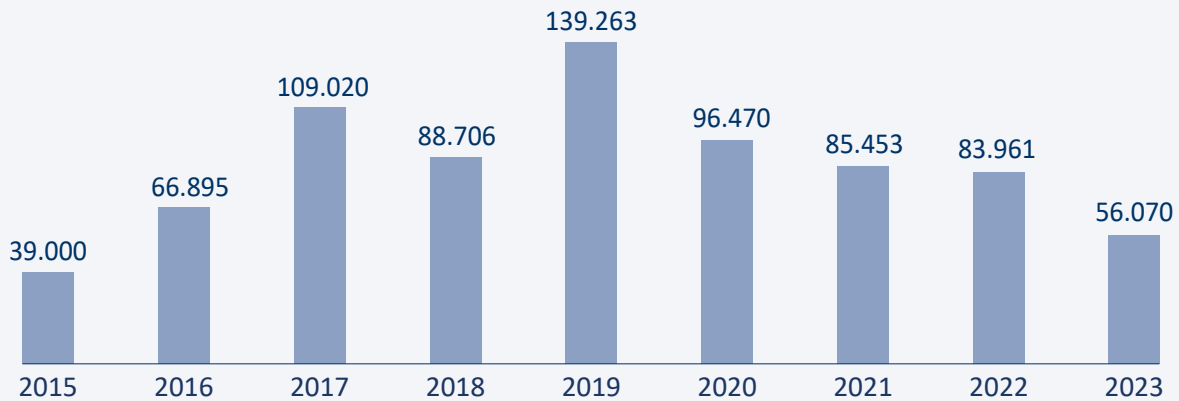
Der LRH wies daher auf die Relevanz der Position des Chief Digital Officers hin und empfahl eine rasche Besetzung der Stelle. Zudem sollte die Position mit den entsprechenden Kompetenzen ausgestattet sein, um die Digitalisierung auch abteilungsübergreifend koordinieren zu können. Sie sollte daher als Stabstelle eingerichtet werden. Die Themenführerschaft der Digitalisierung und die Landes-IT sollten voneinander getrennt werden. Weiters empfahl der LRH, als Grundlage für die Strategieerstellung eine Systemlandkarte aller im Land verwendeten IT-Systeme zu erstellen. (TZ 5, 6)

Bürgerkommunikation digitalisieren und ausbauen

Ein digitaler Kommunikationskanal zu den Kärntner Bürgern war die Website des Landes. Die Veröffentlichung und

Kosten der Website
2015-2023 in Euro

Gesamtkosten
764.838 Euro



Wartung der Inhalte waren nicht zentral geregelt. Dadurch gab es teils große Unterschiede in den dort veröffentlichten Informationen.

Im Gegensatz zu anderen Bürgerservices (wie z.B. jenem der Stadt Villach) gab es kein Online-Kontaktformular und auch Termine konnten nicht online reserviert werden. Zudem war die Website unübersichtlich aufgebaut.

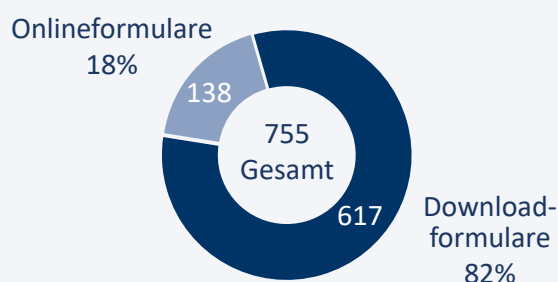
Die letzte Neugestaltung der Website erfolgte im Rahmen einer Direktvergabe im Jahr 2017. Während bei Auftragsvergabe die Kosten auf rund 93.600 Euro geschätzt wurden, betragen die tatsächlichen Kosten für die Neugestaltung 372.000 Euro. Hinzu kamen hohe Kosten für Wartungs- und Betreuungsarbeiten, wodurch seit Ende 2015 bis 2023 rund 765.000 Euro an das beauftragte Unternehmen flossen.

Der LRH bemängelte das geringe digitale Angebot eines Bürgerservice seitens des Landes und der Bezirkshauptmannschaften und empfahl, die Serviceleistungen der Bürger in den Vordergrund zu stellen und auszubauen. Der LRH kritisierte auch, dass die Kosten für die Neugestaltung der Website wesentlich höher waren als ursprünglich angenommen. Die Website hätte entsprechend dem Bundesvergabegesetz ausgeschrieben werden müssen. Unter Anbetracht der hohen laufenden Kosten wäre eine Neuausschreibung der Website zu evaluieren. (TZ 8, 13)

Angebot an Onlineformularen erhöhen

Auf seiner Website stellte das Land der Kärntner Bevölkerung Formulare und Leistungen zur Verfügung. Dazu zählten beispielsweise Antragsformulare für Förderungen und Sozialleistungen oder den

Anzahl der Formulare 2022



Top-5-Onlineanträge 2022



Anzahl	Onlineanträge
14.428	→ Tourismusabgabe
14.299	→ Heizkostenunterstützung
11.540	→ Lenkerauskunft
10.452	→ Kärntner Familienkarte
7.169	→ Kärnten Bonus

Erhalt der Kärntner Familienkarte. Insgesamt stieg das Angebot an Formularen und Leistungen des Landes im Zeitraum von 2018 bis 2022 um 39,8%. Der Anteil der Onlineformulare war im Jahr 2022 mit 18,3% jedoch immer noch sehr gering.

Der LRH empfahl daher, das Angebot an Onlineformularen zügig zu erhöhen und möglichst viele Downloadformulare zukünftig als Onlineformulare anzubieten. Häufig genutzte Antragsformulare sollten prioritär umgestellt werden. (TZ 15)

Übersicht der Förderungen verbessern

Als Bürgerservice bot das Land den Bürgern auf seiner Website auch eine Übersicht seiner angebotenen Förderungen und Subventionen an. Diese Liste umfasste 59 Förderungen. Der LRH fand auf der Website des Landes jedoch insgesamt

123 Antragsmöglichkeiten. Einige davon waren allerdings nicht mehr aktuell bzw. fehlerhaft.

Der LRH empfahl daher, eine vollständige Übersicht aller Förderungen und Subventionen darzustellen und nur Informationen zu Förderungen anzubieten, die noch aktuell waren. (TZ 16)

Digitalisierungsprojekte rasch umsetzen

Das Land setzte zum Zeitpunkt der Prüfung zwei wesentliche Digitalisierungsprojekte um: den digitalen Zahlungsvollzug und den digitalen Verwaltungsakt.

Durch die Digitalisierung des Zahlungsvollzugs sollte der bisherige Zahlungsablauf auf Basis eines Papierakts ersetzt werden. Die bisherigen Genehmigungsschritte für die Zahlung einer Rechnung erfolgten analog

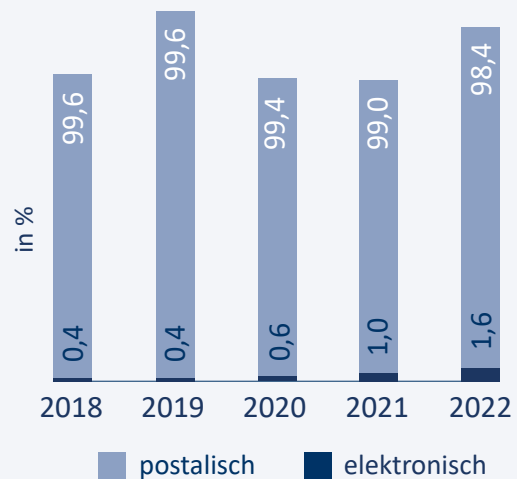
und erforderten die Unterschrift des Genehmigenden, wodurch auch elektronisch eingelangte Rechnungen ausgedruckt werden mussten. Durch die Weiterleitung der Rechnung via Hauspost verlängerten sich die Durchlaufzeiten und führten mitunter zu einer verspäteten Zahlung.

Zudem konnte nicht gewährleistet werden, dass die gesetzten Schritte ordnungsgemäß erfolgten. Durch die Einführung des digitalen Zahlungsvollzugs konnten eine ordnungsgemäße Trennung zwischen Anordnung und Vollzug gewährleistet, Schritte nachvollziehbar protokolliert und die Durchlaufzeit von Zahlungen reduziert werden. (TZ 20)

Ein weiteres Digitalisierungsprojekt war die Einführung des digitalen Verwaltungsakts. Ziel war das elektronische Abarbeiten von Akten. Ähnlich wie beim digitalen Zahlungsvollzug sollten sämtliche Genehmigungsschritte digital und somit ortsunabhängig erfolgen, was auch hier zu einer Verkürzung der Durchlaufzeiten führte. (TZ 21)

Bei der Umsetzung beider Digitalisierungsprojekte kam es jedoch zu Verzögerungen: Für den digitalen Verwaltungsakt sah das Land ursprünglich einen Roll-out-Plan von einem Jahr vor, der durch verschiedene Gründe wie Pandemie, Hackerangriff auf die Landes-IT sowie mangelnde personelle Ressourcen in weiterer Folge auf die

Anzahl der Sendungen
2018 bis 2022



Dauer von fünf Jahren ausgeweitet wurde. Für den Roll-out des digitalen Zahlungsvollzugs gab es gar keinen gesonderten Zeitplan. 80 Prozent der einlangenden E-Rechnungen musste das Land mangels flächendeckender Umstellung auf den digitalen Prozess ausdrucken und analog bearbeiten.

Der LRH sah die Verzögerungen und insgesamt sehr lange Dauer für den Roll-out der beiden Digitalisierungsprojekte kritisch. Er empfahl, beide Digitalisierungsprojekte rascher umzusetzen. Insbesondere beim Roll-out des digitalen Verwaltungsakts sollte das Land interne Ressourcen sicherstellen und externe Dienstleister als Unterstützung beziehen. (TZ 20, 21)

Prüfauftrag und Prüfungsdurchführung

Prüfauftrag

- 1 Der Kärntner Landesrechnungshof (LRH) überprüfte die Strategie und Maßnahmen des Landes für eine digitale Verwaltung. Den Gegenstand der Überprüfung bildeten insbesondere die organisatorischen Rahmenbedingungen und Prozesse innerhalb des Amtes der Kärntner Landesregierung sowie die Kommunikationskanäle zu Bürgern. Beispielsweise sah sich der LRH den Prozess für die Beantragung und den Erhalt der Kärntner Familienkarte genauer an und durchleuchtete die Website des Landes.

Ziel war, die Strategie und Maßnahmen des Landes für eine digitale Verwaltung zu beurteilen und den Digitalisierungsgrad im Amt der Kärntner Landesregierung zu erhöhen. Die Optimierung der elektronischen Amtswege für die Kärntner Bürger sowie der internen Arbeitsabläufe standen im Vordergrund.

Prüfungsdurchführung

- 2 Der LRH führte die Prüftätigkeit bis September 2023 durch. Grundlage der Überprüfung waren insbesondere die Auskünfte und vorgelegten Unterlagen der Unterabteilung Informationstechnologie der Abteilung 1 – Landesamtsdirektion des Amtes der Kärntner Landesregierung. Weiters erhielt der LRH Unterlagen und besprach offene Fragen mit den Verantwortlichen der Unterabteilungen Strategische Landesentwicklung und Kommunikation Land Kärnten der Abteilung 1 – Landesamtsdirektion. Für die Erhebung von Prozessen führte der LRH Gespräche mit der Unterabteilung Finanzbuchhaltung der Abteilung 2 – Finanzen, Beteiligungen und Forschung, Technologie und Innovation (FTI) und der Unterabteilung Gesellschaft der Abteilung 13 – Gesellschaft und Integration.

Am 12. Juli 2023 fand die Schlussbesprechung mit dem Leiter der Unterabteilung IT (Informationstechnologie) statt, in deren Verlauf der LRH die Prüffeststellungen und Empfehlungen erörterte. Nach der Schlussbesprechung über den gegenständlichen Bericht präsentierte der Unterabteilungsleiter der IT im September 2023 neue IT-Richtlinien für die Jahre 2023 bis 2027, die bereits Empfehlungen des LRH berücksichtigten.

Das vorläufige Ergebnis zur gegenständlichen Überprüfung übermittelte der LRH am 16. Oktober 2023 mit dem Ersuchen, innerhalb einer Frist von acht Wochen Stellung zu nehmen. Das Land übermittelte seine Stellungnahme dem LRH am 7. Dezember 2023.

Darstellung des Prüfergebnisses

- 3 Bei der Berichterstattung werden punktweise zusammenfassend die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Textzahl) und deren Beurteilung durch den LRH (Kennzeichnung mit 2) dargestellt.

Im Bericht verwendete geschlechtsspezifische Bezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter. Um diesen Bericht übersichtlich zu gestalten, wurde das enthaltene Zahlenwerk fallweise gerundet.

Rechtliche Grundlagen und politische Schwerpunkte

- 4 Die Digitalisierung im öffentlichen Bereich, das sogenannte E-Government, war die Vereinfachung von Arbeitsabläufen und Prozessen innerhalb der Verwaltung sowie mit den Bürgern anhand von digitalen Technologien. Dadurch sollten Verwaltungsverfahren beschleunigt und Kosten gesenkt werden.

Vorreiterrollen im Bereich der Digitalisierung nahmen beispielsweise skandinavische Länder wie Schweden oder Dänemark ein. Dort war die Grundlage für die Kommunikation mit Behörden oder Banken eine bei der Geburt zugeteilte Personenummer. Durch diese konnten die Bürger mittels extra für sie eingerichtetem E-Mail-Postfach mit den Behörden kommunizieren. So war beispielsweise nicht nur die Anmeldung eines Autos oder die Ummeldung des Wohnsitzes, sondern auch die Teilnahme an Wahlen kontaktlos möglich. Auch der behördliche Zahlungsverkehr und die Ausstellung von Rezepten erfolgten digital. Trotz der fast durchwegs digitalen Abwicklung der verschiedenen Behördengänge war auch der Datenschutz ein wichtiges Thema: In Schweden gab es z.B. nur eine zentrale Datenbank, die alle relevanten Daten einer Person speicherte. Wollte eine Behörde auf diese Daten zugreifen, erforderte dies die elektronische Zustimmung des betreffenden Bürgers, wodurch die volle Transparenz bei der Datenabfrage gewährleistet werden konnte.

Sowohl die Europäische Union als auch der Bund legten zahlreiche Konzepte und Strategien vor, um den Ausbau der digitalen Infrastruktur voranzutreiben und Verwaltungswege zu digitalisieren. Beispielsweise sah die Europäische Union im „Digitalen Kompass“ vor, alle wichtigen öffentlichen Dienste bis 2030 online anzubieten und allen Bürgern Zugang zu ihren elektronischen Patientenakten zu ermöglichen. Der „Digitale Aktionsplan Österreich“ des Bundes setzte sich wiederum zum Ziel, die digitale Kommunikation zwischen Staat und Bürgern zu erleichtern und einen jährlichen Digitalisierungsbericht zu veröffentlichen. Die rechtliche Grundlage für die Digitalisierung der Verwaltung in Österreich bildete das E-Government-Gesetz¹.

¹ E-Government-Gesetz, BGBl. I Nr. 10/2004 i.d.F. BGBl. I Nr. 119/2022

Auch das Land erarbeitete im Jahr 2021 Leitprinzipien für die Digitalisierung im Amt der Kärntner Landesregierung. Diese beinhalteten beispielsweise die Implementierung eines Chief Digital Officers oder die schrittweise Einführung der elektronischen Aktenführung in der gesamten Landesverwaltung. Darauf aufbauend setzte die Landesregierung in ihrem Regierungsprogramm 2023 bis 2028 einen Schwerpunkt auf die Digitalisierung der Verwaltung. Der Ausbau digitaler Verwaltungsverfahren, elektronischer Antragstellungen, von Zahlungsprozessen und Einreichmöglichkeiten sollte forciert werden. Weiters sollte beispielsweise das Umweltverträglichkeitsverfahren voll digitalisiert werden.

Als Grundlage für die digitale Transformation der Kärntner Landesverwaltung präsentierte das Land im Herbst 2023 eine IT-Richtlinie für die Jahre 2023 bis 2027. Die Richtlinie stellte einen internen Handlungsleitfaden dar, um darauf aufbauend konkrete Digitalisierungsmaßnahmen abzuleiten. Weiters war darin ein Bekenntnis zur Unterstützung der E-Government-Strategie des Bundes zu finden. Ziel war die Kärntner Landesverwaltung zu einer modernen, agilen, innovativen und serviceorientierten Organisation zu entwickeln.

Allgemeines

Organisation

- 5.1 Die für die Digitalisierung bedeutsamen Unterabteilungen waren organisatorisch in der Abteilung 1 – Landesamtsdirektion angesiedelt. In der Unterabteilung IT waren zum Zeitpunkt der Überprüfung 43 Bedienstete² beschäftigt, drei weitere Stellen befanden sich in Nachbesetzung. Der Unterabteilungsleiter übte die Position des Chief Information Officers aus und hatte die Gesamtverantwortung für das IT-System des Landes inne. Neben dem Unterabteilungsleiter gab es vier Gruppenleiter zu den Bereichen Organisationsunterstützung, Softwareentwicklung und Datenbankservices, Fachanwendungen und Projektmanagement sowie Systemtechnik.

Der Unterabteilung Strategische Landesentwicklung waren zum Zeitpunkt der Überprüfung 14 Bedienstete zugeordnet. Um die vom Land gesetzten Ziele der Digitalisierung erreichen zu können, sollte dort basierend auf einem Regierungsbeschluss vom Oktober 2021 zusätzlich die Stelle des Chief Digital Officers angesiedelt werden. Der Regierungsbeschluss sah vor, dass der Chief Digital Officer grundsätzlich in einem „höheren Machtlevel“ angesiedelt war. Die Position sollte demnach mit Kompetenzen ausgestattet sein, die es ermöglichten, die Digitalisierung bereichsübergreifend zu koordinieren. Zu den Aufgaben zählten daher die Erstellung und Umsetzung einer Digitalisierungsstrategie wie auch die abteilungsübergreifende Übernahme der Themenführerschaft bei digitalen Projekten.

Da es anfänglich keine Einigung hinsichtlich der Entlohnung gab, schrieb das Land die Position des Chief Digital Officers zweimal aus. Nach einer Anpassung der besoldungsrechtlichen Einstufung konnte im Frühjahr 2023 ein geeigneter Kandidat gefunden werden. Mitte Juni 2023 beendete jedoch der Unterabteilungsleiter der IT nach knapp einem Jahr sein Dienstverhältnis. Um die nun frei gewordene Position rasch zu besetzen, übernahm der ursprünglich als Chief Digital Officer vorgesehene Kandidat die Position des Unterabteilungsleiters der IT. Die Stelle des Chief Digital Officers blieb daher nach wie vor unbesetzt.

² 42,12 Vollzeitäquivalente

- 5.2 Um die Digitalisierung im Land voranzutreiben, wies der LRH auf die Relevanz der Position des Chief Digital Officers hin. Die Position sollte, wie im Regierungsbeschluss ursprünglich vorgesehen, in einer höheren Hierarchiestufe angesiedelt werden. Nach Ansicht des LRH würde die Ausgestaltung der Kompetenzen im Falle einer Zuordnung der Position in der Unterabteilung Strategische Landesentwicklung nicht ausreichen, um die Digitalisierung abteilungsübergreifend koordinieren zu können. Der LRH empfahl daher, die Rolle des Chief Digital Officers als Stabstelle anzusiedeln.

Der LRH kritisierte weiters, dass die Stelle des Chief Digital Officers nach wie vor unbesetzt war. Er empfahl, die Stelle des Chief Digital Officers rasch zu besetzen.

- 5.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass die in der Unterabteilung Strategische Landesentwicklung eingerichtete Planstelle für einen Chief Digital Officer zweimal ausgeschrieben worden wäre. Die bei der zweiten Ausschreibung auf die Position des Chief Digital Officers gereichte Person hätte jedoch im Sommer 2023 die in der Zwischenzeit vakant gewordene Stelle des Unterabteilungsleiters der IT übernommen. Aktuell würde diese Person auch die Aufgabe des Chief Digital Officers wahrnehmen. Diese „Doppelrolle“ wäre jedoch nur als Übergangslösung gedacht gewesen. Laut der Stellungnahme des Landes würde die Position des Chief Digital Officers bzw. Leiters der Unterabteilung IT in Zukunft wieder getrennt werden.*

Weiters führte das Land in seiner Stellungnahme aus, dass in der Unterabteilung IT eine eigene Digitalisierungsgruppe etabliert werden sollte. Im ersten Schritt würde deren Leiter die stellvertretende Position des Chief Digital Officers einnehmen.

- 5.4 Der LRH wies erneut auf die Notwendigkeit hin, dass die Kompetenzen des Chief Digital Officers derart ausgestaltet sein sollten, dass eine abteilungsübergreifende Koordination der Digitalisierung möglich war.

Strategie

- 6.1 Der Umstieg von analogen zu digitalen Lösungen erforderte eine sorgfältige Planung. Eine Umstellung von Stift und Papier auf digitale Schreibprogramme wie Word oder Excel stellte zwar bereits eine Digitalisierung dar, war aber meist keine optimale Lösung. Für eine erfolgreiche Digitalisierung war es erforderlich, vorhandene Systemlandschaften und Arbeitsstrukturen mit anforderungsgerechten

Systemlösungen zu verbinden und umzusetzen. Eine Digitalisierungsstrategie sollte daher als Fahrplan für diesen Transformationsprozess dienen.

Im Regierungsprogramm 2023 bis 2028 setzte sich die Landesregierung für das Jahr 2023 das Ziel, aufbauend auf den „Leitprinzipien für die Digitalisierung im Amt der Kärntner Landesregierung“ eine Digitalisierungsstrategie für die Landesverwaltung zu erarbeiten. Auch in der im Herbst 2023 präsentierten IT-Leitlinie war die Erstellung einer umfassenden Digitalisierungsstrategie zur Modernisierung und Automatisierung von Dienstleistungen des Landes vorgesehen.

Bis dahin gab es seitens der Unterabteilung IT lediglich einzelne strategische Vorgaben zu E-Government und diese waren Bestandteil der IT-Strategie. Hierbei zählten eine gesetzeskonforme Abbildung der gebotenen Leistungen und die Gewährleistung der Sicherheit von Systemen zu den Grundsätzen bei der Entwicklung von E-Government-Lösungen. Die Unterabteilung IT griff hierbei auf die in einer bundesweiten Arbeitsgruppe entwickelten Technologien wie z.B. die Amtssignatur oder die duale Zustellung von amtlichen Schriftstücken zurück. Ziel war das E-Government-Angebot stetig zu erweitern und langfristig alle Verwaltungsverfahren digital abzubilden.

Bis zum Zeitpunkt der Überprüfung gab die Unterabteilung IT zwar eine Zielrichtung für die Digitalisierung der Verwaltung vor, sie sah sich jedoch nicht als Antriebsmotor für deren Umsetzung. Sie führte daher keine abteilungsübergreifenden Erhebungen durch, welche Verwaltungsverfahren für die elektronische Abwicklung geeignet wären. Auch eine gesamtheitliche Übersicht der verwendeten IT-Systeme im Land, die im Zuge der Erhebung des Status-quo als wesentliche Grundlage für die Erstellung einer Digitalisierungsstrategie dienen sollte, konnte nicht übermittelt werden.

- 6.2 Der LRH sah kritisch, dass die Unterabteilung IT zwar strategische Vorgaben für ein E-Government festlegte, sich aber bisher nicht für deren Umsetzung verantwortlich sah. Er kritisierte insbesondere, dass die Unterabteilung IT keine Übersicht aller im Land verwendeten IT-Systeme vorlegen konnte.

Um eine ganzheitlich homogene IT-Landschaft zu gewährleisten, wären nach Ansicht des LRH sowohl Vorgaben als auch eine Themenführerschaft der Unterabteilung IT hinsichtlich der im Land verwendeten Hard- und Software notwendig. Als Grundlage

für die Strategieerstellung empfahl der LRH daher, eine Systemlandkarte aller im Land verwendeten IT-Systeme zu erstellen.

Der LRH empfahl, rasch eine ganzheitliche Digitalisierungsstrategie für die Landesverwaltung zu erarbeiten und diese umzusetzen. In diesem Zuge empfahl der LRH jedoch, die Themenführerschaft der Digitalisierung und die Landes-IT voneinander zu trennen. Wie ursprünglich geplant, sollte ein Chief Digital Officer eingesetzt werden, der sich als zentrale Stelle abteilungsübergreifend mit der Digitalisierung von Prozessen befasste und deren Umsetzung vorantrieb.

- 6.3 *In seiner Stellungnahme teilte das Land mit, dass in den „Leitlinien der Landes-IT 2023 bis 2027“, die in der 9. Regierungssitzung am 12. September 2023 beschlossen worden wäre, klar festgeschrieben wäre, welche Themenführerschaften von der IT zukünftig übernommen werden.*

Generell wäre laut Stellungnahme des Landes der strategische Rahmen für die Digitalisierung im Amt der Kärntner Landesregierung mit dem im Oktober 2023 veröffentlichten Dokument „Digitalisierung der Landesverwaltung“ gesetzt worden. Im gegenständlichen Dokument wären die Vorgehensweise und Handlungsgrundsätze für die Digitalisierung konkretisiert worden. Insbesondere wäre auch die Einsetzung der Digitalisierungs-Taskforce vorgeschlagen worden. Der Taskforce käme zukünftig eine zentrale Rolle in der strategischen Steuerung der Digitalisierung als auch eine wichtige operative Aufgabe in der Begleitung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten zu. In Ergänzung wären laut Stellungnahme des Landes sechs Leitprojekte festgelegt worden. Durch deren Umsetzung würden weitreichende Digitalisierungsschritte in der Personalbewirtschaftung, in der Förderabwicklung, im Zahlungs- und Rechnungsvollzug sowie in der Hoheitsverwaltung gesetzt werden. Durch eine neue Website des Landes würden die vom Landesrechnungshof angeführten Empfehlungen umgesetzt werden.

Hinsichtlich der Empfehlung, die Themenführerschaft Digitalisierung von der Landes-IT zu trennen, teilte das Land mit, dass die Themenführerschaft nicht komplett getrennt werden könne. Daher würde auch eine eigene Digitalisierungs-Taskforce

eingrichtet werden, die hier die Themenführerschaft und vor allem die Priorisierung der Digitalisierungsprojekte übernehmen.

- 6.4 Der LRH wies kritisch darauf hin, die Aufgaben des Chief Digital Officers von den Aufgaben der Digitalisierungs-Taskforce zu trennen. Die Digitalisierungs-Taskforce sollte mit Experten aus unterschiedlichen Abteilungen besetzt werden und als Ideenbringer für Digitalisierungsmaßnahmen dienen. Die letztliche Verantwortung für die Digitalisierung sollte jedoch ausschließlich beim Chief Digital Officer liegen. Sein Aufgabengebiet sollte die Analyse bestehender Strukturen und Prozesse und darauf aufbauend die strategische und operative Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen umfassen. Der LRH wies darauf hin, dass das Land in seinen Leitprinzipien für die Digitalisierung selbst ausführte, dass der Chief Digital Officer die Themenführerschaft bei allen digitalen Themen zu übernehmen hatte.

Zielsetzungen

- 7.1 Die Unterabteilung IT hielt ihre intern gesetzten Ziele in den jährlichen Managementberichten fest. Die Festsetzung der Ziele und die Auswertung der Ergebnisse erfolgten in Abstimmung mit den jeweiligen Gruppenleitern und wurden im Rahmen einer Mitarbeiterveranstaltung intern kommuniziert. Zusätzlich informierte die zuständige Unterabteilung sowohl die Landesamtsdirektion wie auch den Landeshauptmann anlassbezogen über die Ergebnisse. Der zum Zeitpunkt der Überprüfung aktuelle Managementbericht wies 30 Ziele zu sechs unterschiedlichen Kategorien aus.³ Der Zeithorizont für die Zielerreichung lag bei fünf Jahren. Die aktuellen Ziele der Vision 2025 waren nahezu ident mit jenen der Vision 2020. Drei Ziele wären laut Auskunft der Unterabteilung IT erreicht worden und wurden daher gestrichen. In der Kategorie E-Government war z.B. das Ziel „Jeder Bürger kann im Jahr 2025 online für alle Verfahrensbereiche Informationen einholen und diese online abwickeln“ enthalten. Während dieses Ziel eine vollständige Digitalisierung der Verfahrensbereiche bis zum Jahr 2025 vorsah, sah eine andere Zielvorgabe mit demselben Zeithorizont vor, dass nur 50% der Anträge online gestellt werden können.

³ Infrastruktur, Digitale Aktenverwaltungssysteme, Entwicklung, SAP, E-Government sowie Qualitäts- und Sicherheitsmanagement

Konkrete Konzepte zur Erreichung der Ziele gab es nicht. Die Unterabteilung IT teilte mit, dass es aufgrund der Pandemie und des Hackerangriffs auf die Landesverwaltung nicht möglich gewesen wäre, mit den bestehenden Personalressourcen neue Konzepte zu erarbeiten und deren Umsetzung zu planen. Neue Projekte würden nach politischem Wunsch priorisiert werden.

- 7.2 Der LRH bemängelte, dass die Ziele der Vision 2020 und 2025 nahezu ident waren und nur drei von ursprünglich 34 Zielen erreicht werden konnten. Weiters sah der LRH die zum teils widersprüchliche Formulierung der Ziele kritisch. Der LRH empfahl, Schwerpunkte bei den Zielvorgaben der IT zu setzen und entsprechende Konzepte für die Zielerreichung zu erstellen. Ziele sollten realistisch, klar und umsetzbar gestaltet werden.
- 7.3 *Der Stellungnahme des Landes war zu entnehmen, dass das Land die Empfehlung zur Kenntnis nähme und in den künftigen Zielvorgaben berücksichtigen würde.*

Digitale Kommunikation

Website des Landes

Inhalte

- 8.1 Die Website des Landes war unter der Internetadresse ktn.gv.at zu finden und stand grundsätzlich in deutscher Sprache zur Verfügung. Die Website bot zwar die Möglichkeit, die Sprachen Slowenisch, Italienisch oder Englisch auszuwählen, aber die übersetzten Inhalte begrenzten sich auf eine kompakte Informationsseite des Landes. In einfacher Sprache verfasste Informationen waren auf der Website nicht zu finden. Das Land Tirol ermöglichte beispielsweise allen Bürgern Zugang zu den wichtigsten Informationen aller Abteilungen, indem es Texte in leichter verständlicher Sprache und Begriffserklärungen zu häufig verwendeten Fachbegriffen auf seiner Website anbot.

Die Startseite der Website setzte sich im Wesentlichen aus aktuellen Presseberichten, Nachrichten und Terminen sowie dem landeseigenen Videokanal „kaernten.tv aktuell“ zusammen. Zusätzlich stand die Rubrik „Schnell gefunden“ zur Verfügung, die einen Schnellzugriff zu einzelnen Informationen, wie z.B. Regierungsprogramm, Baurechtsfibel oder Volksgruppenbüro, bot. Eine chronologische Reihenfolge dieser Verlinkungen war nicht zu erkennen. Die Menüführung der Website bestand aus den Rubriken „Suche“, „Politik“, „Land“, „Verwaltung“, „Themen A-Z“ und „Service“.

Generell stellte die Startseite der Website des Landes primär Informationen zum aktuellen Geschehen und zu den Aktivitäten der Mitglieder der Kärntner Landesregierung zur Verfügung. Informationen zu Serviceleistungen für den Bürger waren auf den ersten Blick nur schwer erkennbar. Zwar bot die Startseite der Website eine unscheinbare Verlinkung zu Förderungen und Subventionen an, diese Liste war jedoch unvollständig.⁴

Die Veröffentlichung und Wartung der Inhalte war nicht zentral geregelt. Für das Befüllen der Startseite war beispielsweise der Landespressedienst der Unterabteilung Kommunikation Land Kärnten der Abteilung 1 – Landesamtsdirektion verantwortlich. Andere Inhalte, wie zum Beispiel die Rubriken „Themen A-Z“ oder „Amtliche

⁴ siehe TZ 16

Informationen“, wurden abteilungsübergreifend befüllt und aktualisiert. Für den Inhalt der einzelnen Abteilungsinformationen waren die jeweiligen Verantwortlichen selbst zuständig. Neben den Abteilungen waren auch die Websites der Bezirkshauptmannschaften in die Website des Landes eingebettet und wurden grundsätzlich von den Verwaltungsbehörden selbst befüllt. Durch die unterschiedlichen Zuständigkeiten variierten die Tiefe und Qualität der Informationen je Abteilung und Behörde.

Nachfolgende Tabelle bietet einen Überblick der sich je Website der Bezirkshauptmannschaften ergebenden Unterschiede:

Tabelle 1: Inhalte der Websites der Bezirkshauptmannschaften

Register	Feldkirchen	Hermagor	Klagenfurt Land	Spittal an der Drau	Sankt Veit an der Glan	Villach Land	Völkermarkt	Wolfsberg
Ihr Anliegen			○				○	
Formulare & Leistungen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Amtstafel/Kundmachungen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organisation	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mitarbeiter/innen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bürgerservice	✓	✓	○	○	✓	✓	✓	○
News	○	✓			○	○		○
Links	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Förderungen				○				
Chronik	✓	✓						
Ihre Meinung	✓	✓			✓	✓		✓
Leitbild		✓	✓				✓	✓

✓ vorhanden

○ vorhanden, aber nicht/nicht ausreichend/falsch befüllt

nicht vorhanden

Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Beispielsweise führte die Bezirkshauptmannschaft Spittal an der Drau auf ihrem Bereich der Website des Landes unter dem Punkt „Bürgerservice“ nur Informationen zu den Sprechtagen der Agrarbehörde sowie die Termine der Versicherungsberatungstage für Selbstständige. Die Bezirkshauptmannschaft

Hermagor hingegen bot unter dem Punkt „Bürgerservice“ ausführliche Informationen zu zahlreichen Sprechtagen, über das Gesundheits-, Pflege- und Sozialservice, bezüglich des Bereitschaftsdiensts der Bezirkshauptmannschaft sowie zu den Gebühren und Kosten der angebotenen Leistungen.

Der Landespressediens unterstützte zwar im Bedarfsfall die Abteilungen und Behörden bei der Veröffentlichung von Informationen, führte jedoch keine allgemeinen Qualitäts-, Aktualitäts-, Rechtschreib- oder Vollständigkeitskontrollen der Inhalte durch. Auch eine Überprüfung hinsichtlich möglicher Doppelgleisigkeiten von mehrfach ausgewiesenen Informationen war nicht vorhanden. Während beispielsweise die Verlinkung „E-Government“ unter dem Menüpunkt „Themen A-Z“ zu einer Übersicht von digitalen Projekten des Landes führte, gelangte der Nutzer unter dem gleichnamigen Link im Menüpunkt „Service“ zum E-Government-Portal⁵ des Landes.

- 8.2 Der LRH sah die zum Teil unübersichtliche Gestaltung der Website des Landes kritisch. Durch die dezentrale Befüllung umfasste die Website des Landes ein Übermaß an Informationen, das zu Doppelgleisigkeiten führte.

Der LRH empfahl, Serviceleistungen für Bürger in den Vordergrund zu stellen und gesammelt in einem einzigen gut strukturierten Bereich der Website zu positionieren. Hierzu wäre auch eine Feedback-Schleife zur besseren Anpassung des Angebots an die Bürgerbedürfnisse empfehlenswert. Außerdem empfahl der LRH, das Angebot an mehrsprachigen Inhalten sowie Inhalten in einfach verständlicher Sprache zu erweitern, um möglichst alle Bürger des Landes bedienen zu können.

Der LRH empfahl, die Verantwortlichkeiten der Website klar zu regeln. Der technische und redaktionelle Aufgabenbereich sollten voneinander getrennt werden. Um eine übersichtliche Struktur zu schaffen, sollten gleiche Informationen unterschiedlicher Stellen vereinheitlicht und die zu veröffentlichenden Inhalte auf Fehler überprüft werden. Der LRH empfahl überdies, die Inhalte der Website regelmäßig zu warten und zu aktualisieren.

⁵ siehe TZ 14

8.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass der Empfehlung des LRH grundsätzlich beizupflichten wäre. Der Landespressedienst hätte dazu einen externen Berater beauftragt, der zur Aufgabe hätte, die gesamte Website technisch und inhaltlich kritisch zu evaluieren. Weiters würden Vergleiche mit den anderen Bundesländern durchgeführt werden. Die neu gegründete Digitalisierungs-Taskforce hätte sich auch zur Aufgabe gemacht, die Landeswebsite noch bürgerfreundlicher zu gestalten. Derzeit würden alle Möglichkeiten geprüft werden, wie ein Komplettumbau aussehen könnte.*

Hinsichtlich der Empfehlung, eine Feedback-Schleife auf der Website des Landes zu integrieren, war der Stellungnahme des Landes zu entnehmen, dass aufgrund mehrerer Analysetools grundsätzlich bekannt wäre, welche Serviceleistungen am gefragtesten sind. Das Land wäre jedoch verpflichtet, andere Inhalte und Services wie beispielsweise Informationen des Verfassungsdiensts entsprechend zu positionieren. Auch unter dem Gesichtspunkt, dass diese nicht im Hauptinteresse der Bürger stünden, sondern nur ein kleines Klientel wie Juristen und Mediziner ansprechen.

Das Land führte in seiner Stellungnahme weiters aus, dass grundsätzlich geplant wäre, die Mehrsprachigkeit zukünftig zu forcieren. Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit hätte das Land allerdings vor, sich an technischen Lösungen wie Künstlicher Intelligenz gestützter automatischer Übersetzungen zu bedienen.

Laut Stellungnahme des Landes läge die redaktionelle Verantwortung und Hoheit beim Landespressedienst bzw. in den jeweiligen Fachabteilungen. Die technische Infrastruktur würde von der Unterabteilung IT verwaltet werden. Die applikatorische Betreuung würde über einen externen Anbieter erfolgen.

Eine übersichtliche Struktur zu schaffen, gleiche Informationen auf der Website unterschiedlicher Stellen zu vereinheitlichen und die zu veröffentlichenden Inhalte auf Fehler zu überprüfen, wäre laut Stellungnahme des Landes nur mit einer zentralen Online-Redaktion möglich, welche die einzelnen Informationen aus den Fachabteilungen kanalisiert. Die Überprüfung der Inhalte im Einflussbereich des Landespressedienstes würden regelmäßig erfolgen, wie z.B. die Inhalte der Startseite.

Informationen aus den Fachabteilungen könnten hier nur mit einer Online-Redaktion dementsprechend ausgesteuert werden.

- 8.4 Der LRH wies darauf hin, dass eine Feedback-Schleife auf der Website nicht nur die Intention hatte, zu hinterfragen, welche Serviceleistungen am gefragtesten sind, sondern auch um Rückmeldungen über die Bürgerfreundlichkeit und Verständlichkeit von Inhalten auf der Website zu erhalten. Laufendes Feedback der Bürger würde nicht nur zu einer Verbesserung der Qualität, sondern auch zu einer stetigen Anpassung der Services an die Bedürfnisse der Kärntner Bürger führen.

Der LRH begrüßte die Absicht des Landes, die Mehrsprachigkeit auf der Website zu forcieren und diese gestützt durch Künstliche Intelligenz umzusetzen.

- 9.1 Folgende Tabelle bietet einen Überblick der Zugriffszahlen auf die Website des Landes:

Tabelle 2: Zugriffe auf die Landeswebsite 2018 bis 2023

Jahr	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
Anzahl der Zugriffe in Mio.	3,37	4,02	4,33	1,16	3,62	3,34
Anzahl der vollständig gemessenen Monate	12	12	9	1	11	9

*Stand: 30. September 2023

Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Die Zugriffszahlen erhöhten sich im Zeitraum vom Jahr 2018 bis 2020 um 28,6%. Da das Land ab dem Jahr 2020 keine vollständige Messung der Zugriffszahlen mehr vornahm, war eine Bewertung der weiteren Jahreszugriffszahlen nicht aussagekräftig. Die Messung war im vierten Quartal des Jahres 2020 teilweise ausgesetzt worden. Im Jahr 2021 erfolgte bis Anfang November keine Messung und im Jahr 2022 wurde die Messung im Juni ausgesetzt. Das Land begründete die lückenhafte Dokumentation der Zugriffe durch technisch notwendige Anpassungen sowie datenschutzrechtliche Belange, die es zu klären galt. Das ursprünglich genutzte Produkt eines ausländischen Anbieters speicherte auch personenbezogene Daten, die für die statistischen Auswertungen des Landes nicht relevant waren. Zu Beginn des Jahres 2023 wechselte das Land den Anbieter. Seitdem war eine vollständige Messung der Zugriffszahlen

wieder möglich. Mit Ende September 2023 verzeichnete die Website des Landes seit Jahresbeginn 3,34 Mio. Zugriffe.

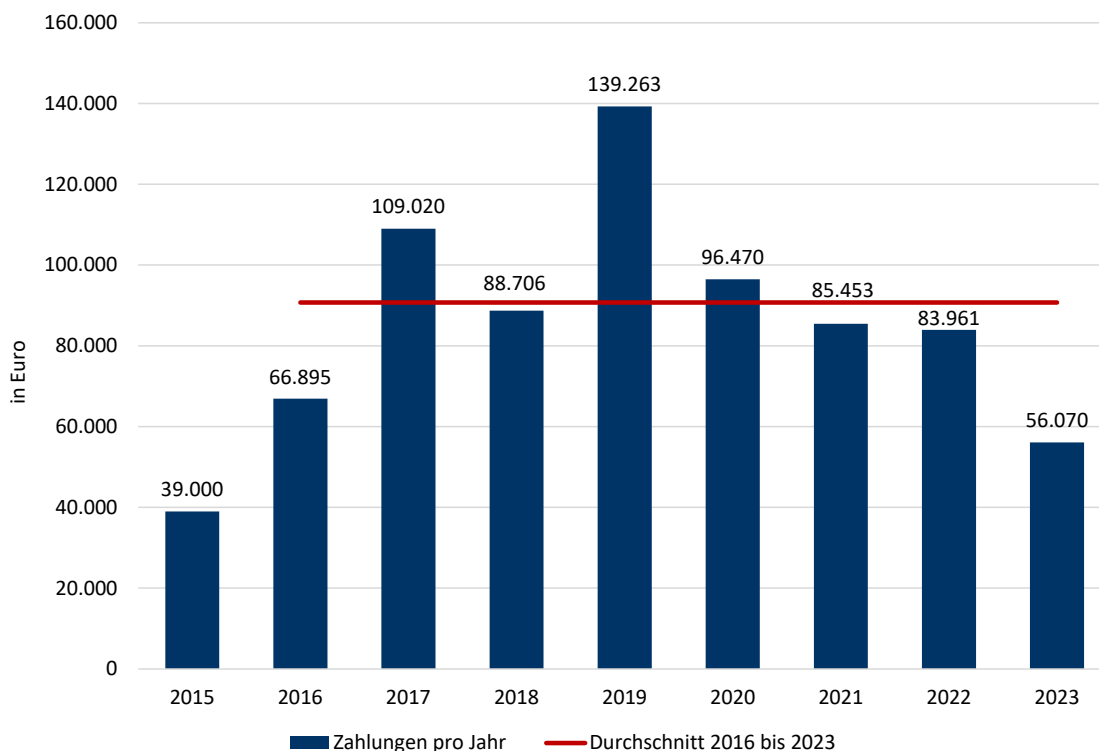
- 9.2 Der LRH bemängelte die lückenhafte Messung der Zugriffszahlen auf die Website des Landes in den Jahren 2020 bis 2022. Der LRH empfahl, die Zugriffszahlen zukünftig vollständig zu erfassen, um aussagekräftige Statistiken zu erhalten, die zur Planung des weiteren Ausbaus der Website herangezogen werden sollten.
- 9.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass wie in der Vergangenheit derzeit wieder eine vollständige Messung der Zugriffszahlen erfolgen würde. Die unvollständige Messung wäre laut Land primär während des Hackerangriffs aufgetreten. Von Seiten des Verfassungsdiensts wäre der Landespressedienst angehalten worden, aus Datenschutzgründen die Auswertung eines bestimmten Analysetools auszusetzen. Aus juristischen Gründen hätte sich das Land daher für ein neues Analysetool entschieden. Die Auswertungen würden laut Stellungnahme des Landes wieder regelmäßig erfolgen.*

Kosten

- 10.1 Die letzte Neukonzipierung der Website erfolgte im Jahr 2017. Hierzu beauftragte das Land im Dezember 2015 ein IT-Unternehmen, das die Kosten bis zur Veröffentlichung der neuen Website auf 93.600 Euro schätzte. Der Auftrag erfolgte im Rahmen einer Direktvergabe. Nach dem Bundesvergabegesetz war eine Direktvergabe bis 100.000 Euro möglich.

Nachfolgende Abbildung stellt die an das IT-Unternehmen seit Auftragsvergabe erfolgten Zahlungen dar:

Abbildung 1: Zahlungen an IT-Unternehmen 2015 bis 2023



Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Insgesamt beliefen sich die Zahlungen bis zum Jahresende 2023 auf rund 765.000 Euro. Eine Aufschlüsselung der Gesamtkosten zeigte, dass die tatsächlichen Kosten für den schrittweisen Ausbau der Website sowie Neuprogrammierungen durch Systemeinstellungen 372.000 Euro betragen. Neben den für die Konzipierung der Website veranschlagten Kosten fielen vor allem hohe Zahlungen für Wartungs- und Betreuungsarbeiten seitens des Unternehmens an. Diese Kosten beliefen sich seit

der Auftragsvergabe auf knapp 379.000 Euro. Das Unternehmen war außerdem für weitere IT-Plattformen des Landes (z.B. „News aus Kärnten“-App) zuständig und unterstützte die IT-Abteilung des Landes durch weitere Hilfestellungen wie beispielsweise Schulungen, für die es in dem in Abbildung 1 dargestellten Zeitraum knapp 14.000 Euro verrechnete.

- 10.2 Der LRH sah kritisch, dass die Kosten der Website wesentlich höher waren als ursprünglich angenommen. In diesem Zuge kritisierte der LRH, dass die Website mittels Direktvergabe erfolgte und nicht entsprechend dem Bundesvergabegesetz ausgeschrieben wurde.

Der LRH empfahl unter Berücksichtigung von Kosten-Nutzen-Aspekten zu evaluieren, ob eine Neugestaltung der Website des Landes und somit eine Neuausschreibung notwendig wäre.

- 10.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, die Website des Landes 2024 neu auszuschreiben. Derzeit würden die Inhalte, die technische Lösung sowie die Wirtschaftlichkeit evaluiert und durch die Digitalisierungs-Taskforce bewertet werden.*

App des Landes

- 11.1 Das Land veröffentlichte im Oktober 2017 die App „News aus Kärnten“. Durch die App sollte die mobile Website des Landes leichter über mobile Endgeräte erreicht werden, wodurch auch Kärntner außerhalb Kärntens einen besseren Zugang zu den neuesten Informationen erhalten sollten.

Das Land gab an, dass seit Veröffentlichung über 500 Downloads der App bei einem Anbieter erfolgten. Zu weiteren Download-Zahlen konnten keine Angaben gemacht werden. Wenn man den Begriff „Kärnten App“ in der App-Suche eingab, lag die App des Landes an 28. Stelle der Ergebnisliste.

Da die App eine Spiegelung der wichtigsten Informationen der Website des Landes war, waren die Inhalte sowie die Aufteilung der beiden Informationsangebote weitestgehend ident. Wollte ein Bürger das Onlineangebot der Förderanträge über die App nutzen, so wurde er hierzu auf die Website des Landes weitergeleitet, die im Internetbrowser des mobilen Endgeräts geöffnet wurde. Das Land gab an, dass es den

weiteren Ausbau der App vorantreiben wollte, beim digitalen Förderantragsangebot jedoch vorab Doppelstrukturen mit dem Angebot des „Digitalen Amts“⁶ prüfen müsse. Das Ziel war insbesondere, die Pressemitteilungen sowie das Informationsangebot für Bürger auszubauen, denn laut Auskunft würden über zwei Drittel der Zugriffe auf die Angebote des Landes über mobile Endgeräte erfolgen.

- 11.2 Der LRH kritisierte den fehlenden Mehrwert der App des Landes, da diese lediglich eine Spiegelung der Website darstellte und Nutzer der App beispielsweise für die Antragstellung ohnehin auf die Website weiterleitete. Er empfahl dem Land zu prüfen, ob für die rein mobile Darstellung der Website eine App notwendig sei. Dynamische Websites ermöglichten auch die Darstellung für mobile Endgeräte.

Falls die App des Landes erhalten bleiben sollte, sollten die Einsatzbereiche der App überdacht werden. Der LRH empfahl in diesem Fall, die Funktionalitäten der App auszubauen und auf die Bedürfnisse der Bürger auszurichten. Beispielsweise wäre die Möglichkeit einer einfachen Kontaktaufnahme mit Behörden in der App des Landes ein Wertzuwachs. Durch Einsichtnahme in den Bearbeitungsstatus von Verfahren könnte zudem die interaktive Kommunikation mit dem Bürger verbessert werden.

Weiters bemängelte der LRH die geringe Reichweite der App und damit einher die fehlende Zielerreichung, Kärntner Bürger auch außerhalb von Kärnten zu erreichen. Im Falle des Erhalts und des Ausbaus der App empfahl der LRH, die App des Landes stärker zu bewerben, um die Bürger auf dieses zusätzliche Informationsmedium aufmerksam zu machen.

- 11.3 *Der Stellungnahme des Landes war zu entnehmen, dass die Website mittlerweile „responsive“ und somit in der Lage wäre, die Inhalte flexibel an das Endgerät anzupassen. Die aktuelle App wäre daher im Wesentlichen obsolet. Im Zuge der Neukonzeption der Website wäre eine neue App angedacht. Im Gegensatz zur bisherigen App würden nicht nur Inhalte der Website abgebildet werden, sondern auch spezifische Informationen wie etwa zu Förderungen.*

⁶ Die App „Digitales Amt“ ermöglichte Zugriff zu Informationen über Behördenwege und zu digitalen Amtsservices des Bundes wie das Beantragen von Urkunden, der Wahlkarte oder der Änderung des Hauptwohnsitzes.

Die Empfehlung des LRH, die App bei Erhalt stärker zu bewerben, würde im Falle der Entwicklung einer neuen App aufgenommen werden.

Intranet

- 12.1 Als interne Kommunikationsplattform diene dem Land ein amtsinternes Computernetzwerk, das Intranet. Das Intranet ermögliche Zugriff auf zentrale und persönliche Anwendungen wie die Erlassammlung, das Dienstzeitverwaltungssystem oder das interne Telefonbuch. Zusätzlich hatten die Landesbediensteten im Intranet Zugang zum Extranet des Landes, das die Möglichkeit bot, Daten abteilungsübergreifend und mit Dritten auszutauschen.

Die Nutzung des Intranets oblag grundsätzlich der jeweiligen Verwaltungsorganisation, eine Verpflichtung dazu gab es nicht. Zum Zeitpunkt der Überprüfung stellten sieben der fünfzehn Abteilungen und sieben der acht Bezirkshauptmannschaften Informationen über das Intranet landesintern zur Verfügung. Teilweise funktionierte die Verlinkung zu den angeführten Informationsinhalten nicht oder die Informationen waren veraltet. So führte beispielsweise die Verlinkung „Coronavirus“ auf der Intranetseite der Abteilung 5 – Gesundheit und Pflege zu Informationen des Katastrophenschutzes. Außerdem gliederten manche Abteilungen die zur Verfügung gestellten Inhalte individuell nach den jeweiligen Unterabteilungen, während andere Abteilungen keine weiteren Gliederungen vornahmen.

- 12.2 Der LRH kritisierte, dass die Landesverwaltungsorganisationen keine Vorgaben zum Nutzungsausmaß des Intranets erhielten. Er empfahl daher, das Intranet zeitnah in allen Bereichen verstärkt als sichere interne Kommunikationsplattform zu nutzen und Richtlinien zu schaffen, in welchen Bereichen jedenfalls über die Plattform kommuniziert werden sollte. Außerdem empfahl er, alle Verwaltungsorganisationen des Landes im Intranet vollständig und aktuell darzustellen und die Inhalte der Websites regelmäßig zu adaptieren, um eine möglichst effiziente Zusammenarbeit zu ermöglichen.

- 12.3 *Das Land hielt in seiner Stellungnahme fest, dass diese Thematik in den Überlegungen der Digitalisierungs-Taskforce aufgegriffen werden würde.*

Um die Empfehlung umzusetzen, alle Verwaltungsorganisationen des Landes im Intranet vollständig und aktuell darzustellen, würde es ein eigenes zentrales Redaktionsteam bedürfen, das es in dieser Form nicht gäbe. Das Land sicherte in seiner Stellungnahme jedoch zu, die Empfehlungen des LRH diesbezüglich gerne aufzunehmen.

Kontaktaufnahme

- 13.1 Als erste Schnittstelle zwischen den Bürgern und der Landesverwaltung diente das Bürgerservice. Das Bürgerservice bot eine allgemeine Beratung zu Unterstützungen und Förderungen des Landes sowie bei sozialer Notlage. Außerdem bot es auch allgemeine Beratungen bei Wohnungsangelegenheiten, Schulbelangen und vielen weiteren Themen.

Die Kontaktinformationen des Bürgerservice waren auf der Startseite der Website des Landes verlinkt. Es bestand die Möglichkeit der telefonischen oder schriftlichen Kontaktaufnahme mittels Brief oder E-Mail. Außerdem konnten Bürger wochentags von acht bis zwölf Uhr persönlich im Amt der Kärntner Landesregierung erscheinen. Die Bürgerservices der Bezirkshauptmannschaften boten die gleichen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme wie das Land, wobei sie teilweise zusätzlichen Parteien- und Kundenverkehr an Nachmittagen ermöglichten.

Im Gegensatz zu anderen Bürgerservices, wie z.B. dem der Stadt Villach, bestand beim Bürgerservice des Landes und der Bezirkshauptmannschaften nicht die Möglichkeit, mittels Onlineformular Kontakt aufzunehmen. Das Kontaktformular der Stadt Villach bot die Möglichkeit Anfragen, Anregungen, Lob und Beschwerden digital anzubringen und ordnete das Anliegen bereits bei Eingabe des Sachverhalts einem der 49 möglichen Themengebiete und damit der zuständigen Abteilung zu.

Die Stadt Villach bot außerdem die Möglichkeit einer Online-Terminreservierung an. Beispielsweise konnten auf der Website Termine für die Beantragung von Reisepässen, den Erhalt von Impfungen oder auch für persönliche Gespräche mit dem Magistratsdirektor vereinbart werden. Die Option der Online-Terminreservierung boten das Land oder die Bezirkshauptmannschaften hingegen nicht.

- 13.2 Der LRH bemängelte das geringe digitale Angebot für die Bürger seitens des Landes und der Bezirkshauptmannschaften. Er empfahl, zukünftig auch ein Online-Kontaktformular und eine Online-Terminvereinbarung auf der Website des Landes und der Bezirkshauptmannschaften anzubieten, um die Kontaktaufnahme zu erleichtern.

Der LRH empfahl weiters, das Kontaktformular nach dem Vorbild der Stadt Villach auch für Anfragen, Anregungen, Lob und Beschwerden zu nutzen und diese direkt den zuständigen Abteilungen zuzuordnen.

- 13.3 *In seiner Stellungnahme teilte das Land mit, die Empfehlungen bei der Neugestaltung der Website des Landes zu berücksichtigen.*

E-Government-Portal

- 14.1 Das E-Government-Portal diente als digitale Plattform, die Landesbediensteten und Bürgern Zugang zu Anwendungen und Formularen des Landes bot. Es war Teil des Portalverbunds, der den Landesbediensteten einen einheitlichen Rahmen für den Zugriff auf behördenübergreifende Webanwendungen wie z.B. das zentrale Melderegister ermöglichte. Durch das E-Government-Portal erhielten Landesbedienstete auch Zugang zu internen Anwendungen, die nicht Teil des Portalverbunds waren. Beispielsweise konnte auf landeseigene Applikationen wie die Verwaltung der Wohnbeihilfe oder auf das Mitarbeiterauskunftssystem des Landes zugegriffen werden.

Bürger nutzten das E-Government-Portal zur Antragseinreichung für Unterstützungs- und Fördermaßnahmen. Hierzu konnte auf freiwilliger Basis zwar ein Benutzerkonto eingerichtet werden, wobei die Vorteile einer Registrierung derzeit nur beschränkt waren. Beispielsweise hatten registrierte Nutzer die Möglichkeit, ihre Anträge nach Absenden erneut einzusehen sowie die Kontaktdaten der zuständigen Behörde abzurufen. Zwar war auch die dem Akt zugeordnete Geschäftszahl ersichtlich, der aktuelle Bearbeitungsstatus konnte jedoch nicht eingesehen werden. Dem Land bot die Nutzung von Benutzerkonten hinsichtlich des Sicherheitsaspekts den Vorteil, dass sich Bürger mittels Handysignatur oder ID Austria elektronisch identifizieren mussten. Diese Verpflichtung galt für die Einreichung von Anträgen ohne Benutzerkonto nicht.

Während der Bund die elektronische Identifizierung für sämtliche behördliche Anwendungen zunehmend verpflichtete, entschied sich das Land bisher dagegen. Laut Auskunft würden nicht alle Kärntner Bürger die elektronische Identifizierungsmöglichkeit nutzen.⁷ Der neue Unterabteilungsleiter sah in den IT-Richtlinien 2023 bis 2027 jedoch vor, die elektronische Identifizierung auszubauen. Generell plante er, eine benutzerfreundliche Online-Plattform für Bürger zu schaffen, um Anträge einzureichen, Informationen abzurufen und Interaktionen mit den Dienststellen zu erleichtern.

- 14.2 Der LRH empfahl, das E-Government-Portal auszubauen und als zentrale Plattform für den Austausch zwischen Bürger und Behörde zu nutzen. Er begrüßte dahingehend die Bestrebungen des neuen Unterabteilungsleiters der IT.

Um die Sicherheitsaspekte zu erhöhen, empfahl der LRH, analog zum Bund die verpflichtende elektronische Identifizierung der Bürger im E-Government-Portal des Landes einzuführen.

- 14.3 *Das Land hielt in seiner Stellungnahme fest, dass aus Sicht der Digitalisierungsstrategie des Landes den Empfehlungen des LRH zugestimmt werden konnte. Das E-Government-Portal sollte künftig ausgebaut und mit Funktionen speziell für Bürger und Unternehmen angereichert werden (z.B. Auskunft über Verfahrensstand). Laut Stellungnahme des Landes wäre aber zu beachten, dass es schon jetzt Fachanwendungen gäbe, die für Bürger und Unternehmen als Portalverbund-Anwendung angeboten werden. In diesem Zusammenhang nannte das Land beispielsweise die Fleischausgleichskasse für Tierärzte und die Energieberatungsapplikation für Energieberater. Laut Stellungnahme des Landes würde das bedeuten, dass neben den Servicefeatures eines Bürger- und Unternehmensportals auch der Aufruf von Fachanwendungen berücksichtigt werden müsste, um somit Doppelgleisigkeiten (z.B. mehrfache Authentifizierung) zu vermeiden.*

⁷ Im Juni 2023 hatten rund 51% der Bürger in Österreich einen Zugang zur elektronischen Identifizierung wie z.B. Handysignatur oder ID Austria.

Weiters teilte das Land mit, dass die Erstellung eines Zugangs (Account) zum E-Government-Portal für Bürger seit März 2023 nur mehr mittels Handysignatur bzw. ID Austria möglich wäre. Damit wäre die Zwei-Faktor-Authentifizierung für Bürger umgesetzt worden. Beim Aufruf bzw. Ausfüllen von Onlineformularen wäre aber in der Regel keine Authentifizierung und somit kein Zugang zum Portal erforderlich, sondern optional möglich. Laut Stellungnahme wäre der Hintergrund dafür, dass zum derzeitigen Zeitpunkt nicht genügend Bürger mit einer ID Austria ausgestattet wären. Durch die Umstellung von Handysignatur auf ID Austria im Dezember 2023 und der einhergehenden medialen Bewerbung würde das Land davon ausgehen, dass die Anzahl der Registrierungen der ID Austria steigen werden.

Wie der LRH bereits festgehalten hätte, würde das Portal derzeit nur geringe Vorteile bei einer Registrierung bieten. Laut Stellungnahme des Landes wäre es aber ein Ziel der Digitalisierungs-Taskforce, das Angebot im Portal auszubauen. Im Zuge dessen würde auch eine verpflichtende Anmeldung mit ID Austria in Betracht gezogen werden. Das Land wies aber auch darauf hin, dass der Aspekt „digital divide“⁸ berücksichtigt werden müsste.

- 14.4 Der LRH wies darauf hin, dass zum Zeitpunkt der Überprüfung bereits 51% der Bürger in Österreich Zugang zur elektronischen Identifizierung hatten. Im Sinne der Sicherheit wiederholte der LRH seine Empfehlung, analog zum Bund die verpflichtende elektronische Identifizierung der Bürger im E-Government-Portal des Landes einzuführen.

Hinsichtlich des Arguments des Landes, dass der Aspekt „digital divide“ berücksichtigt werden musste, machte der LRH auf das E-Government-Gesetz aufmerksam, das die rechtliche Grundlage für die Digitalisierung der Verwaltung in Österreich darstellte. Demnach sollte die Wahlfreiheit zwischen digitalen und analogen Kommunikationsarten für Anbringen an öffentliche Stellen erhalten bleiben.

⁸ Unter „digital divide“ wurde die Kluft zwischen Menschen mit und ohne Möglichkeit, digitale Informations- und Kommunikationstechnologien zu nutzen, verstanden.

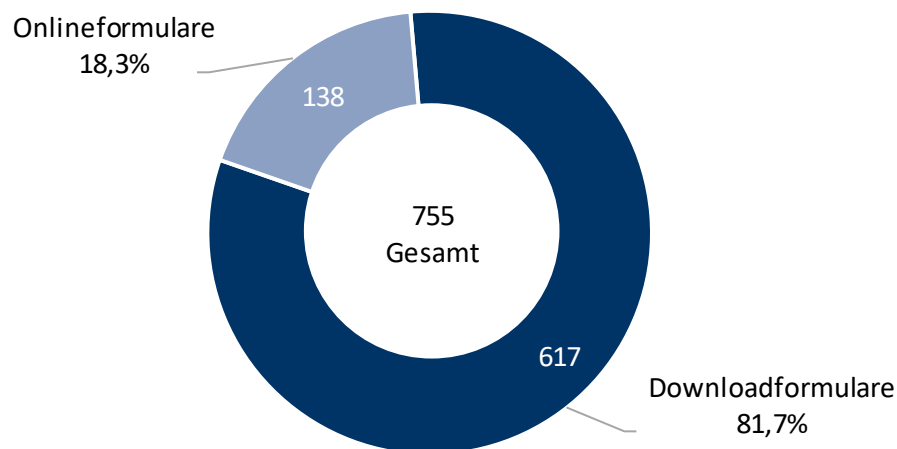
Antragstellung

Allgemein

- 15.1 Das Land bot auf seiner Website eine Rubrik der angebotenen Formulare und Leistungen an. Neben den Antragsformularen für Förderungen und Sozialleistungen standen auch andere Anträge wie z.B. die Beantragung der Familienkarte oder die Abgabeerklärung für die Tourismusabgabe zur Verfügung. Die Anträge konnten sowohl von Bürgern als auch von Verwaltungsorganisationen gestellt werden.

Das Land stellte die Anträge als Download- und Onlineformulare zur Verfügung. Die folgende Abbildung zeigt einen Überblick der angebotenen Formulare:

Abbildung 2: Anzahl der Download- und Onlineformulare



Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Wie in der Tabelle ersichtlich, war der größte Anteil der gebotenen Formulare Downloadformulare. Im Jahr 2022 standen 617 Downloadformulare auf der Website des Landes zur Verfügung. Die meisten Downloadformulare hatten ein PDF-Format, es gab jedoch auch Formulare im Word- oder Excel-Format. Der Antragsteller musste das Formular herunterladen, ausfüllen und per E-Mail, über den Postweg oder persönlich beim zuständigen Amt einreichen. Als Downloadformulare standen zum Beispiel der Antrag auf Heimkosten- bzw. Wohnkostenzuschuss für Lehrlinge

während der Berufsschulzeit oder das Bewerbungsformular für die Aufnahme in den Landesdienst zur Verfügung.

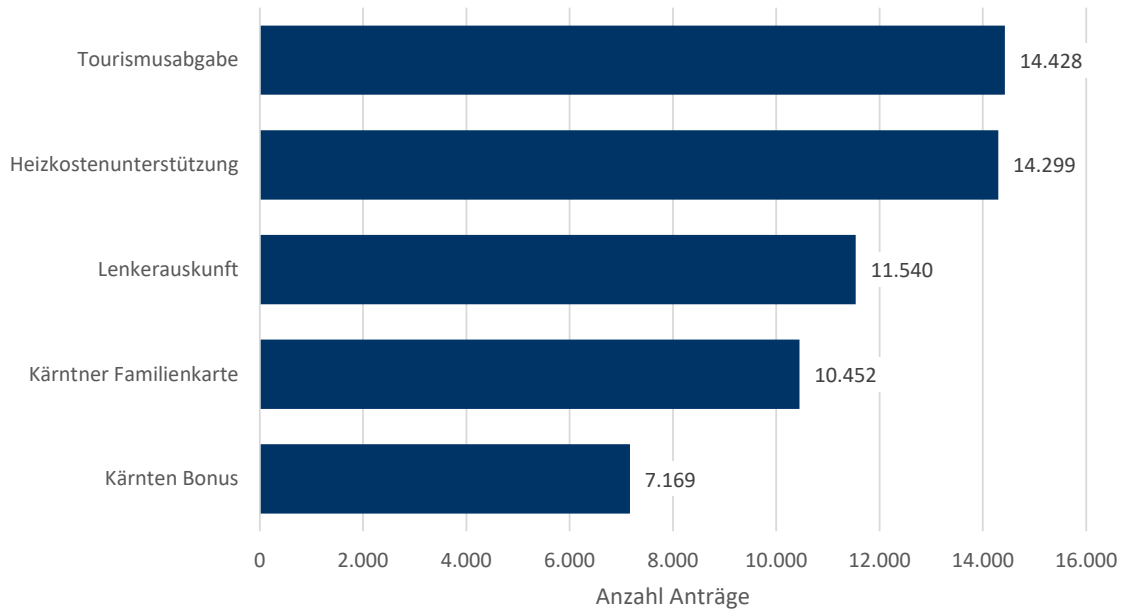
Im Gegensatz zu den Downloadformularen konnten Onlineformulare vom Antragsteller direkt auf der Website des Landes bzw. über das E-Government-Portal⁹ ausgefüllt und eingereicht werden. Ein zusätzliches Herunterladen und Versenden des Formulars war im Gegensatz zum Download-Formular nicht notwendig. Unter den 138 angebotenen Onlineformularen waren beispielsweise der Antrag zur Wohnbeihilfe und die Abgabeerklärung für die Tourismusabgabe umfasst.

Insgesamt stieg die Anzahl an Formularen des Landes im Zeitraum von 2018 bis 2022 um 39,8%, insbesondere im Bereich der Onlineformulare (+60,5%). Dennoch betrug der Anteil der Onlineformulare an den insgesamt angebotenen Formularen und Leistungen des Landes im Jahr 2022 nur 18,3%, während die Downloadformulare 81,7% ausmachten.

⁹ siehe TZ 14

Folgende Abbildung zeigt die Top 5 der am häufigsten online gestellten Anträge:

Abbildung 3: Top 5-Onlineformulare 2022



Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Wie in der Abbildung ersichtlich, wurden im Jahr 2022 die Abgabeerklärung zur Tourismusabgabe und der Antrag zur Gewährung der Heizkostenunterstützung am häufigsten in Form eines Onlineformular genutzt. Der Kärnten Bonus war auch bereits in den Top 5-Onlineformularen enthalten, obwohl dieser erstmals im Jahr 2022 beantragt werden konnte.

Während vier der Top 5-Onlineformulare direkt vom Antragsteller ausgefüllt werden konnten, stand das Onlineformular für die Heizkostenunterstützung lediglich den zuständigen Bediensteten der Gemeinden zur Verfügung. Um die Heizkostenunterstützung zu beziehen, hatten anspruchsberechtigte Personen ein analoges Antragsformular auszufüllen und dieses bei ihrer Wohnsitzgemeinde einzubringen. Die Gemeinde prüfte daraufhin die Anspruchsvoraussetzungen, füllte das Onlineformular aus und reichte den Antrag beim Land ein. Das Land wickelte die Zahlung ab. Eine Online-Beantragung der Heizkostenunterstützung durch die Bürger war nicht vorgesehen.

- 15.2 Der LRH bemängelte den immer noch geringen Anteil an Onlineformularen von 18,3%. Er empfahl, das Angebot an Onlineformularen zügig zu erhöhen und möglichst viele Downloadformulare zukünftig als Onlineformulare anzubieten. Häufig genutzte Antragsformulare sollten prioritär umgestellt werden.

Der LRH sah zwar die Unterstützung der Gemeinden bei der Beantragung der Heizkostenunterstützung positiv, kritisierte jedoch die fehlende Möglichkeit für Bürger, ihren Antrag online einbringen zu können. Er empfahl, Bürgern für die Beantragung der Heizkostenunterstützung ein Onlineformular bereitzustellen.

- 15.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass es ein zentrales Verwaltungssystem gäbe, auf das alle Abteilungen Zugriff haben. In diesem System könnten die Fachabteilungen alle Informationen betreffend das Leistungsangebot ihrer Abteilung warten. Weiters wäre es in diesem System möglich, Formulare zu erfassen. In den Fachabteilungen würde darauf geachtet werden, den Anteil an Onlineformularen kontinuierlich zu erhöhen. Onlineformulare würden von der Unterabteilung IT im Zuge eines Projektauftrags erstellt und online geschaltet werden. Die Onlineformulare würden in der Regel zeitnah von der Unterabteilung IT umgesetzt werden. Bei neuen Projekten bzw. Anforderungen würde immer darauf geachtet werden, dass es auch entsprechende Onlineformulare gäbe und analoge Verarbeitungsprozesse vermieden werden.*

Das Land wies in seiner Stellungnahme auf die Kärntner Heizzuschlussverordnung hin. Demnach waren Anträge bei der Hauptwohnsitzgemeinde zu stellen und von dieser zu prüfen. Bei Vorliegen der Voraussetzungen war der Antrag mittels Web-Applikation unverzüglich dem Land weiterzuleiten. Der Stellungnahme war zu entnehmen, dass das Land den Einsatz von Onlineformularen grundsätzlich befürworten würde und ein solches auch bei der Beantragung der Heizkostenunterstützung in den Kärntner Gemeinden zur Anwendung käme. Wie auch in anderen Bereichen der Landesverwaltung würde das Land die vorhandenen Systeme fortlaufend auf Praktikabilität und Zweckmäßigkeit betrachten. Im gesamten Sozialbereich wäre langfristig angedacht worden, den Bereich der IT grundlegend um- bzw. neu aufzustellen, um dem technologischen Wandel und dem Prozess der Digitalisierung Rechnung zu tragen. Im Hintergrund liefen diesbezüglich Gespräche zwischen der

Fachabteilung und der Unterabteilung IT, um die Rahmenbedingungen dafür zu erarbeiten.

- 15.4 Der LRH machte in diesem Zuge erneut auf die Relevanz eines Chief Digital Officers aufmerksam. Als Koordinator der Digitalisierung sollte er in Unterstützung mit den Fachabteilungen Prozesse und Formulare erheben und in Abhängigkeit ihrer Priorität einem digitalen Wandel unterziehen. Er begrüßte in diesem Zusammenhang das Vorhaben des Landes, den Sozialbereich zu digitalisieren. Der LRH wies aber darauf hin, dass dies erst den ersten Schritt einer umfassenden Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung darstellen würde.

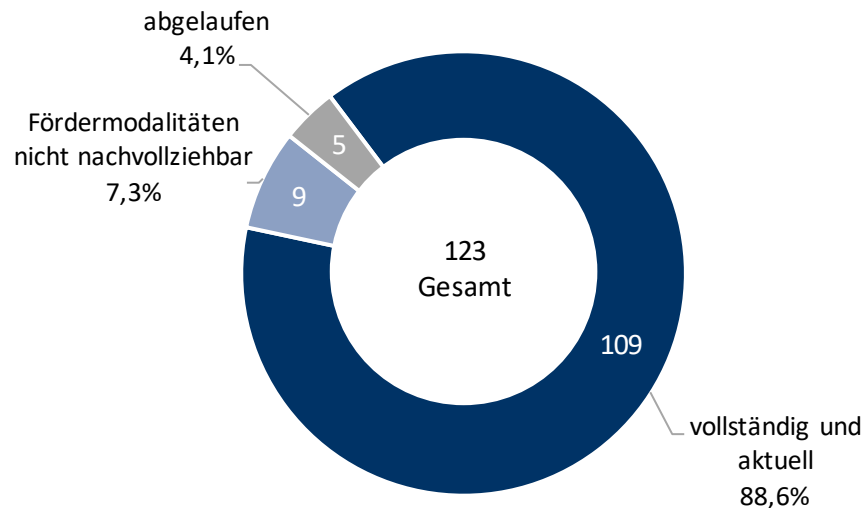
Hinsichtlich der Heizkostenunterstützung wies der LRH darauf hin, dass die Gemeinde die Anspruchsvoraussetzungen auch auf Basis von online eingereichten Formularen überprüfen konnte. Zusätzlich sollte auch evaluiert werden, inwiefern die Überprüfung der Anspruchsvoraussetzungen durch das System unterstützt werden könnte.

Förderungen

- 16.1 Zusätzlich zur Übersicht der angebotenen Formulare und Leistungen bot das Land auf seiner Website auch eine Liste der angebotenen Förderungen und Subventionen an. Während dort 59 Förderungen gelistet waren, konnte der LRH auf der Website des Landes Antragsmöglichkeiten zu insgesamt 123 Förderungen ausfindig machen. Diese waren von der Startseite aus in drei bis acht Klicks erreichbar, sofern der Nutzer

wusste, wo diese zu finden waren. Folgende Abbildung bietet eine Übersicht über die Aktualität der gefundenen Förderanträge:

Abbildung 4: Aktualität der Förderanträge



Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Von den insgesamt 123 auf der Website des Landes auffindbaren Förderanträgen war bei fünf Anträgen der Beantragungszeitraum bereits verstrichen. Bei neun Anträgen konnten die Fördermodalitäten nicht nachvollzogen werden. Entweder fehlten die entsprechenden Informationen über die Möglichkeit der Fördereinreichung oder die dazugehörige Verlinkung war fehlerhaft.

Grundsätzlich konnten die Förderungen online, mittels PDF-, Excel- oder Word-Formular, vor Ort oder an einer anderen Landesstelle eingereicht werden. Von insgesamt 109 vollständigen und aktuellen Förderanträgen waren nur 15 Anträge bzw. 13,8% online einreichbar, davon konnten sieben Onlineformulare auch mittels Word- oder Excel-Datei beantragt werden. Die Einreichung von Onlineformularen ermöglichte künftig auch eine systemseitige Überprüfung der Anspruchsvoraussetzungen. Eine ganzheitliche digitale Abwicklung der Förderungen stärkte zudem das interne Kontrollsystem und verbesserte somit die Qualität der Förderabrechnungen.

Der überwiegende Teil der Antragsformulare war als PDF verfügbar (48 Anträge bzw. 44,0%). 26 Anträge (23,9%) konnten ausschließlich mittels Word- oder Excel-Datei beantragt werden und bei 19 Fördervorhaben (17,4%) wurde an eine andere Förderstelle, wie zum Beispiel Arbeiterkammer Kärnten, verwiesen. Ein Antrag konnte nur vor Ort gestellt werden.

Über die Website des Volksgruppenbüros waren außerdem drei Antragsformulare in slowenischer Sprache zugänglich, wie z.B. für die Heizkostenunterstützung. Weitere Formulare in slowenischer, englischer oder einer anderen Sprache waren nicht auffindbar.

- 16.2 Der LRH kritisierte, dass die Übersicht der Förderungen und Subventionen des Landes unvollständig war. Weiters sah er kritisch, dass die auf der Website auffindbaren Förderungen zum Teil abgelaufen oder unvollständig waren. Der LRH empfahl daher, eine vollständige Übersicht der Förderungen und Subventionen darzustellen und nur Informationen zu Förderungen anzubieten, die noch aktuell waren. Die Vollständigkeit und Aktualität der Förderungen sollten zudem regelmäßig überprüft werden.

Weiters sah der LRH den geringen Anteil der Onlineformulare kritisch. Er empfahl erneut, das Angebot der Onlineformulare zu erweitern. Die Beantragung sämtlicher Förderungen sollte online ermöglicht werden. Durch eine automatisch hinterlegte Übersetzungsmöglichkeit könnte bei Onlineformularen das Angebot von Mehrsprachigkeit auch mit relativ geringem Aufwand erweitert werden.

Der LRH kritisierte die Doppelgleisigkeiten in Hinblick auf die Möglichkeiten der Antragstellung. Insbesondere sah der LRH kritisch, dass Förderungen zum Teil sowohl online als auch mittels Excel- oder Word-Datei eingereicht werden konnten. Um den Verwaltungsaufwand möglichst gering zu halten, empfahl der LRH, Doppelgleisigkeiten in Hinblick auf die Möglichkeiten der Antragstellung zu vermeiden. Langfristig sollte die Antragstellung ausschließlich via Onlineformular oder mit Hilfe des Bürgerservice, das direkt vor Ort gemeinsam mit dem Antragsteller das Onlineformular befüllte, ermöglicht und die Förderabrechnung digital abgewickelt werden.

- 16.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass auf der Website des Landes einen Bereich „Formulare und Leistungen“ gäbe. Der Inhalt dieser Seiten würde aus dem System „Formulare/Leistungen und Services (FLUS)“ befüllt werden. Die inhaltliche Pflege der Daten obläge den Fachabteilungen. Es bestünde dort auch die Möglichkeit eine Zeitspanne für jede Leistung bzw. jedes Formular anzugeben, in der die Daten auf der Website präsentiert werden sollen. Der Menüpunkt „Förderungen und Subventionen“ würde seitens des Landespressediensts im Content-Management-System gepflegt werden. Die Verantwortlichen der Anwendung „FLUS“ in den Fachabteilungen würden seitens der Unterabteilung IT darauf hingewiesen werden, verstärkt auf die Aktualität der Informationen zu den Förderungen zu achten.*

Die Empfehlung, die Vollständigkeit und Aktualität der Förderungen regelmäßig zu überprüfen, würde laut Stellungnahme des Landes begrüßt werden. Künftig sollten die Fachabteilungen genauer darauf achten. Auch die Empfehlung, die Beantragung sämtlicher Förderungen online zu ermöglichen, begrüßte das Land. Die Digitalisierungs-Taskforce würde sich die Förderungen im Detail ansehen und mit den betroffenen Fachabteilungen Optimierungspotentiale erarbeiten.

Betreffend den empfohlenen Ausbau der Mehrsprachigkeit teilte das Land mit, dass das Formulargenerierungssystem, das seitens der Unterabteilung IT eingesetzt werden würde, die Möglichkeit der Mehrsprachigkeit bieten würde. Es würde allerdings einer Übersetzung aller verwendeten Dateninhalte bedürfen. Standardmäßig würden die Formulare derzeit nur auf Deutsch angeboten werden. Es gäbe aber einzelne Ausnahmen (z.B. Formular für Lenkeraskunft), die bereits in anderen Sprachen angeboten werden. Eine Realisierung durch die Unterabteilung IT würde allerdings nur dann erfolgen, wenn dies auch seitens der Fachabteilung so angefordert werden würde.

Das Land führte in seiner Stellungnahme weiter aus, dass die meisten Browser mittlerweile automatische Übersetzungsmöglichkeiten bieten würden, daher wäre bisher kein starker Fokus daraufgelegt worden. Die Unterabteilung IT würde aber bei neuen Formularen künftig verstärkt auf das Angebot von Mehrsprachigkeit hinweisen.

Hinsichtlich der Empfehlung des LRH, Doppelgleisigkeiten in Hinblick auf die Möglichkeiten der Antragsstellung zu vermeiden, teilte das Land mit, dass die Möglichkeit einer alternativen Antragstellung in der Regel durch die Fachabteilungen vorgegeben wäre. Aus Sicht der Unterabteilung IT wäre die Umsetzung von Onlineformularen auch die gewünschte Vorgangsweise und würde bei Anforderungen seitens der Fachabteilungen auch immer forciert werden.

Die Empfehlung, langfristig die Antragsstellung ausschließlich via Onlineformular oder mit Hilfe des Bürgerservice vor Ort zu ermöglichen, würde laut Stellungnahme vom Land begrüßt werden. In den „Leitlinien der Landes-IT 2023 bis 2027“ wäre auch festgeschrieben, dass zukünftig möglichst viele Förderprozesse durchgängig digitalisiert werden müssen.

- 16.4 Der LRH wies hinsichtlich der Mehrsprachigkeit der Formulare auf die Stellungnahme des Landes in TZ 8 hin. Demnach teilte das Land mit, dass grundsätzlich geplant wäre, die Mehrsprachigkeit der Website zukünftig zu forcieren und mittels technischer Lösungen wie Künstlicher Intelligenz umzusetzen. Davon sollten auch die auf der Website angebotenen Formulare umfasst sein.

Familienkarte

Aktueller Prozess

- 17.1 Zu den am häufigsten genutzten Onlineformularen im Jahr 2022 zählte das Formular für die Beantragung der Kärntner Familienkarte. Dieses wurde 10.452 Mal in Anspruch genommen und verzeichnete einen Anstieg von 11,4% gegenüber dem Vorjahr. Die Familienkarte war eine kostenlose Vorteilskarte, die Familien Preisnachlässe bei Partnerbetrieben in Kärnten bot. Sie konnte grundsätzlich sowohl von den Eltern als auch den Großeltern eines minderjährigen Kindes beantragt werden. Die wesentlichen Voraussetzungen für die Gewährung einer Familienkarte waren,
- dass sich der Hauptwohnsitz der Eltern bzw. des Elternteils, mit dem das Kind im gemeinsamen Haushalt lebte, in Kärnten befand und
 - dass für mindestens ein Kind Familienbeihilfe bezogen wurde.

Die Antragstellung erfolgte mittels Onlineformular und lag zunächst in der Zuständigkeit der Abteilung 4 – Soziales. Im Jahr 2018 ging die Zuständigkeit auf die Abteilung 13 – Gesellschaft und Integration über.

Für die Prüfung der Anträge waren zum Zeitpunkt der Überprüfung durch den LRH zwei Sachbearbeiter zuständig, wobei ein Sachbearbeiter nur der Wahrung des Vieraugenprinzips diene und stichprobenartige Abfragen des Wohnsitzes der Antragsteller durchführte. Abfragen zum Wohnsitz des Kindes führten die Sachbearbeiter nicht durch. Eine weitere Voraussetzung für die Gewährung der Familienkarte war der Bezug von Familienbeihilfe für zumindest ein Kind. Da es sich hierbei jedoch um eine Leistung des Bundes handelte, konnten die Sachbearbeiter dies nicht überprüfen. Der Antragsteller war auch nicht dazu angehalten einen Nachweis über den Erhalt der Familienbeihilfe einzureichen. Die Sachbearbeiter dokumentierten weder die einzelnen Prüfschritte noch führten sie Aufzeichnungen über die bereits geprüften Anträge. Aufgrund der fehlenden Aufzeichnungen konnte es laut Auskunft auch dazu kommen, dass einzelne Anträge doppelt überprüft würden.

Die Bearbeitung der Anträge an sich erfolgte manuell mittels vier verschiedener Excel-Listen. In den jeweiligen Tageslisten wurden alle vom Vortag per E-Mail eingelangten Anträge erfasst. Wenn den Sachbearbeitern gleich zu Beginn ein Mangel wie beispielsweise fehlende Unterlagen auffiel, übertrugen sie den entsprechenden Antrag in die wöchentliche Mängelliste. Zusätzlich gab es noch eine Liste, in der nur beantragte Änderungen bestehender Karten vermerkt wurden, sowie eine Gesamtliste, die alle je gestellten Anträge beinhaltete. Problematisch war, dass aufgrund der manuellen Befüllung der einzelnen Listen nicht kontrolliert werden konnte, ob der Antragsteller schon zu einem früheren Zeitpunkt eine Karte beantragt hatte bzw. bereits Besitzer einer aktiven Karte war. Es konnte also vorkommen, dass jemand zwei Karten bekam. Das Land konnte auch keine Auskunft darüber geben, wie viele gültige Karten zum Zeitpunkt der Überprüfung im Umlauf waren.

Obwohl die zuständigen Sachbearbeiter die Anträge täglich bearbeiteten, verschickten sie die Druckaufträge nur einmal pro Woche. Dazu übermittelten sie die einzelnen Tageslisten einmal wöchentlich gesammelt an eine externe Druckerei.

Davon ausgenommen war lediglich der Aktionszeitraum Anfang des Jahres, in dem Familienkartenbesitzer die Kärnten Card¹⁰ günstiger beantragen konnten. In diesem Zeitraum erfolgte die Versendung der Druckaufträge aufgrund der hohen Anzahl an Neuanträgen täglich. Die Zusendung der Familienkarte erfolgte in der Regel zehn bis vierzehn Tage nach Antragstellung.

- 17.2 Der LRH kritisierte, dass ein Abgleich mit dem zentralen Melderegister nur für die Eltern und nicht für die Kinder erfolgte und empfahl, zusätzlich einen Abgleich auch für jedes einzelne Kind durchzuführen.

Der LRH bemängelte weiters, dass für den Erhalt der Familienkarte Voraussetzungen gesetzt wurden, die nicht überprüft werden konnten. Er empfahl in diesem Zusammenhang, nur Voraussetzungen zu schaffen, die tatsächlich überprüfbar waren, und von der zuständigen Abteilung auch tatsächlich überprüft würden. Insbesondere sollte der Erhalt der Familienbeihilfe als Voraussetzung für den Erhalt der Familienkarte evaluiert werden, da dieser Eltern mit Hauptwohnsitz in Österreich in der Regel immer zustand.

Der LRH kritisierte, dass Prüfschritte nicht vermerkt wurden und die Sachbearbeiter keine Kenntnis darüber hatten, welche Anträge bereits überprüft wurden. Der LRH empfahl daher, die einzelnen Prüfschritte zukünftig zu vermerken, damit Doppelgleisigkeiten wie eine zweifache Bearbeitung einzelner Anträge vermieden werden konnten.

Weiters sah der LRH kritisch, dass die Anträge der Familienkarte in verschiedenen Excel-Listen bearbeitet wurden. Insbesondere kritisierte der LRH, dass das Land keine Kenntnis davon hatte, wie viele gültige Karten im Umlauf waren. Er empfahl daher, rasch eine technische Lösung zu finden, die die Administration der Familienkarten erleichterte und nachvollziehbar gestaltete. Um eine raschere Erledigung der Anträge gewährleisten zu können, wies der LRH abschließend darauf hin, dass es zielführend wäre, die Druckaufträge täglich zu versenden.

¹⁰ Die Kärnten Card ist eine Vorteils card, die ermäßigten oder kostenlosen Eintritt zu verschiedenen Freizeiteinrichtungen im Land bietet. Darunter fallen beispielsweise Museen, Tierparks, Erlebnisbäder und Bergbahnen. Die Kärnten Card ist entweder als Saisonkarte oder als Wochenkarte erhältlich.

- 17.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass der Abgleich mit dem zentralen Melderegister sowie die Überprüfung der Voraussetzungen für den Erhalt der Familienkarte bereits berücksichtigt worden wären. Es würde im laufenden Digitalisierungsprozess so programmiert werden, dass der Abgleich und die Überprüfung künftig automatisiert erfolgen können.*

Weiters war der Stellungnahme zu entnehmen, dass die genannten Doppelgleisigkeiten wie eine zweifache Bearbeitung einzelner Anträge mit dem geplanten und sich bereits in Programmierung befindlichen Systems der digitalen Kärntner Familienkarte zukünftig ausgeschlossen werden könnten. Die technische Umsetzung der digitalen Kärntner Familienkarte würde sowohl die Administration erleichtern sowie transparente, nachvollziehbare und überprüfbare Arbeitsabläufe sicherstellen. Dies wäre bereits im Zuge des Ausschreibungsverfahrens sichergestellt worden.

Da die künftig digitale Kärntner Familienkarte als App konzipiert wäre, sollte es laut Stellungnahme des Landes aus wirtschaftlichen und ökologischen Gründen nur in Ausnahmefällen zur Ausstellung einer physischen Familienkarte in Scheckkartenformat kommen. In der Vergangenheit wären die Druckaufträge sehr wohl bei Bedarf (hohe Antragszahlen bei Aktionen) täglich verschickt worden, nicht jedoch in Zeiten weniger bzw. keiner einlangenden Anträge.

Geplanter Prozess

- 18.1 Zum Zeitpunkt der Überprüfung befand sich ein neuer Prozess in Ausarbeitung, der ab Juli 2024 die digitale Bearbeitung und Ausstellung der Familienkarte ermöglichen sollte. An der Ausschreibung wirkten externe Dienstleister, Vergaberechterspezten und die Unterabteilung IT mit. Da sich nach der ersten Ausschreibung Anfang 2022 kein Anbieter in der Lage sah, das geplante Vorhaben mit den begrenzten Ressourcen und im geforderten Zeitraum umzusetzen, schrieb das Land das Projekt ein zweites Mal aus. Im Zuge der zweiten Ausschreibung erfolgte auch eine Erhöhung der geschätzten Gesamtkosten von 1,5 Mio. auf 1,8 Mio. Euro. Die Finanzierung erfolgte

über Mittel des Bundes, die im Rahmen des Länderinvestitionspakets zweckgebunden zur Verfügung gestellt wurden.

Geplant war eine vollkommen digitale Abwicklung der Familienkarte. Sowohl die Beantragung als auch alle weiteren zur Bearbeitung nötigen Schritte seitens der Antragsteller sollten mittels Handy-App erfolgen. Auch die interne Bearbeitung der Anträge beim Land und die Einbeziehung der Partnerbetriebe sollten künftig vollkommen digital stattfinden. Die geprüfte Stelle teilte dem LRH diesbezüglich jedoch mit, dass bestehende Daten nicht übernommen werden könnten, da diese teilweise fehlerhaft wären und eine Datenbereinigung aufgrund der Menge an Daten nicht möglich wäre. Somit müssten mit Einführung der digitalen Familienkarte alle Anträge erneut gestellt werden. Weiters wären diverse Anbindungen an verschiedene Plattformen wie z.B. soziale Netzwerke und auch automatische Abfragen in vorhandene Datenbanken wie z.B. das zentrale Melderegister geplant. Eine automatische Wohnsitzabfrage sollte künftig nicht nur bei der Beantragung, sondern regelmäßig und automatisch nach jeder Benützung der Karte stattfinden. Das Ablaufdatum sollte zudem automatisch berechnet und im System hinterlegt werden. Weiters waren Schnittstellen zum SAP, dem Buchhaltungsprogramm des Landes, oder zum digitalen Verwaltungsakt vorgesehen.

Zusätzlich dachte das Land an, zukünftig auch andere Leistungen und Förderungen des Landes in das neue System einzubinden und die bestehende Systemlandschaft vielfältig zu nutzen. Beispielsweise könnte sich das Land vorstellen, die Abwicklung der Wohnbeihilfe, des Kinderstipendiums oder der Heizkostenunterstützung an dieses System anzuknüpfen.

- 18.2 Der LRH begrüßte grundsätzlich die geplante Einführung der digitalen Familienkarte, sah aber die damit verbundenen Kosten in Anbetracht der Tatsache, dass es sich hierbei um einen relativ einfachen Prozess mit kaum zu prüfenden Fördervoraussetzungen handelte, kritisch. Der LRH empfahl daher, keine Individuallösung zu schaffen, sondern entsprechend dem Vorhaben des Landes die

geplante Systemlandschaft auch für weitere Förderungen und Leistungen des Landes zu nutzen.

Weiters kritisierte der LRH, dass die bestehenden Daten der Familienkartenbesitzer nicht übernommen werden konnten und empfahl, eine Lösung für den Erhalt der bestehenden Daten zu finden.

- 18.3 *In seiner Stellungnahme wies das Land darauf hin, dass dieser Punkt seitens des Landes ebenfalls als einer der wesentlichsten im Zuge einer diesbezüglichen Ausschreibung definiert worden wäre. Die Notwendigkeit einer Anschlussfähigkeit der technischen Lösung für weitere Bedarfe (z.B. im Rahmen von Förderabwicklungen) wäre im Rahmen der Ausschreibung vorausgesetzt worden. Hierzu führte das Land in seiner Stellungnahme beispielhaft das nachfolgende Muss-Kriterium des Technischen Leistungsverzeichnisses an: „Ziel der Umsetzung der digitalen Familienkarte ist die Erstellung einer Plattform, die um weitere Digitalisierungsinitiativen wie beispielsweise „digitale Wohnbauförderung“ oder „digitale Familienförderung“ erweitert werden kann.“*

Das Land teilte weiters mit, dass im Projekt bewusst die Entscheidung getroffen worden wäre, die Daten der aktuellen Familienkartenbesitzer nicht zu übernehmen. Die Qualität der bestehenden Daten wäre mangelhaft und zukünftig sollte die Familienkarten-App die physische Karte ersetzen. Es entstünden keine Druckkosten für die neuerliche Ausstellung der Familienkarte. Eine neuerliche Antragstellung sollte laut Stellungnahme des Landes für die Antragsteller rasch und einfach möglich sein, und ebenso die Bearbeitung des Antrags, die einem aufwändigem Datenclearing jedenfalls vorzuziehen wäre.

- 18.4 Der LRH sah nach wie vor kritisch, dass das Land keine Lösung für die vorhandenen Daten der bestehenden Familienkartenbesitzer gefunden hätte. Neue Anträge für Familienkarten sollten bereits jetzt und somit noch vor Inbetriebnahme der neuen digitalen Familienkarte derart gestaltet sein, dass die jetzt bekannt gegebenen Daten in das neue System problemlos übernommen werden können.

Zustellung

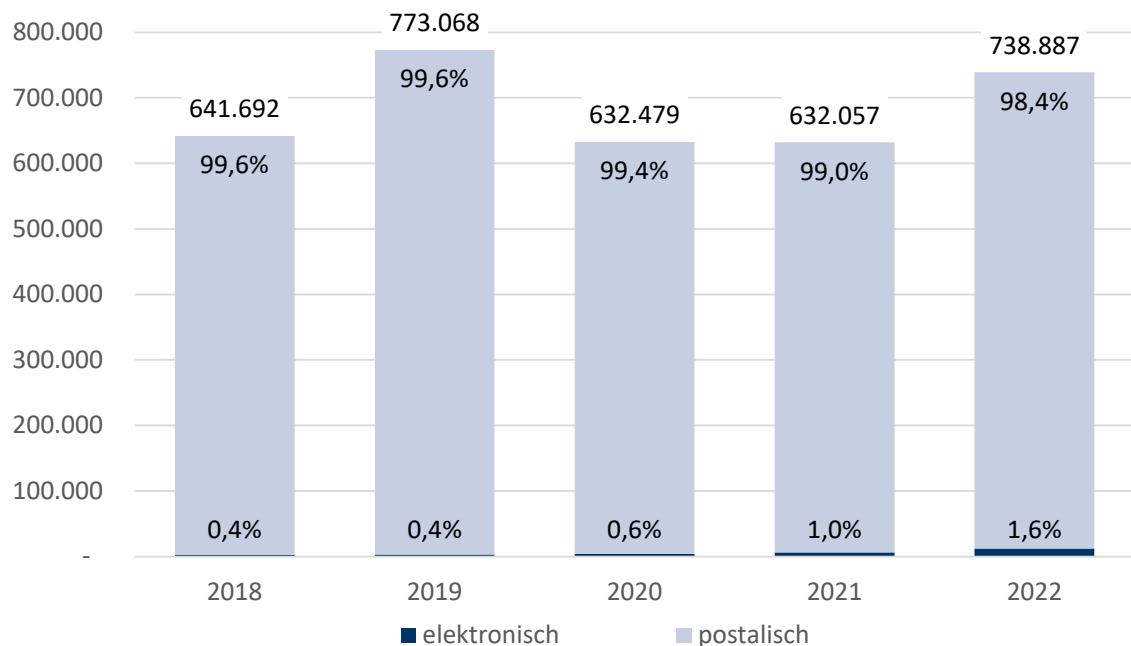
- 19.1 Das E-Government-Gesetz verfolgte das Ziel, die elektronische Kommunikation in der öffentlichen Verwaltung zu fördern. Dennoch sollte die Wahlfreiheit zwischen digitalen und analogen Kommunikationsarten für Anbringen von und an öffentliche Stellen bestehen bleiben.

Das Land Kärnten hatte zum Zeitpunkt der Überprüfung die Möglichkeit, amtliche Schriftstücke im Rahmen der dualen Zustellung zu versenden. Das bedeutete, dass bei der Versendung von behördlichen Schriftstücken über die vom Land genutzte Software zur digitalen Aktenführung eine automatische Überprüfung erfolgte, ob ein elektronisches Postfach des Empfängers vorhanden war. Das elektronische Postfach bot die Möglichkeit, behördliche Nachrichten sicher und zentral zu empfangen und konnte beispielsweise über das Bürgerportal oder Unternehmensserviceportal des Bundes eingerichtet werden. War kein elektronisches Postfach des Empfängers vorhanden, erfolgte die Zustellung physisch mittels Postweg.

Auch einige Fachapplikationen, die das Land nutzte, boten bereits die Möglichkeit der dualen Zustellung. Darunter fielen beispielsweise die Fachanwendungen für die Wohnbauförderung, Heim- und Anstaltspflege oder Wohnbeihilfe.

Die folgende Grafik bietet eine Übersicht über die Anzahl und Art der Sendungen in den Jahren 2018 bis 2022:

Abbildung 5: Anzahl und Art der Sendungen 2018 bis 2022



Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Die Anzahl der elektronischen Sendungen stieg in den letzten sechs Jahren zwar kontinuierlich an, machte jedoch nur einen Bruchteil der gesamten Zustellungen aus. Im Jahr 2022 wurden von 738.887 Sendungen beispielsweise nur 12.109 (1,6%) elektronisch versendet.

Die Unterabteilung IT teilte mit, dass bei einigen Fachapplikationen die Möglichkeit der dualen Zustellung aufgrund aufgetretener Schwierigkeiten deaktiviert werden musste. Beispielsweise würde das System der dualen Zustellung keine Rückmeldung darüber geben, ob das elektronisch versandte Schriftstück tatsächlich zugestellt werden konnte. Weiters wäre es für das Land oftmals nicht nachvollziehbar, ob der Empfänger das Schriftstück elektronisch oder postalisch erhalten hätte.

- 19.2 Der LRH kritisierte, dass das Land im Jahr 2022 nur 1,6% aller Sendungen elektronisch zustellte. Er empfahl, die technischen Probleme im Zuge der elektronischen

Zustellung rasch zu beheben und die duale Zustellung bei allen Applikationen des Landes zu ermöglichen.

Weiters empfahl der LRH, Maßnahmen zu setzen, um die Anzahl der elektronisch zugestellten Sendungen zu erhöhen. Beispielsweise sollte die Möglichkeit des elektronischen Erhalts von behördlichen Schreiben durch das Land stärker beworben werden.

- 19.3 *Der Stellungnahme des Landes war zu entnehmen, dass die duale Zustellung in SAP/Landesabgaben, Teilbereiche der Wohnbauförderung und Wohnbeihilfe nicht aktiv geschaltet wäre. Im Bereich SAP/Landesabgaben hätte diese deaktiviert werden müssen, weil die Verwendung von „Zu Handen“-Adressierungen laut Spezifikation nicht vorgesehen wäre und es daher zu Falschzustellungen gekommen wäre.*

Laut Zustellservice wäre z.B. die Adressierung einer Sendung an den Steuerberater bei einer Vertretung direkt (ohne „zu Handen“) erfolgt. Im postalischen Weg wäre nach dem Empfänger (Abgabepflichtiger) mit „zu Handen“ der Vertreter angeführt worden. In dem Fall hätte der Vertreter bei Zustellung die Möglichkeit, ein Mandat für den Abgabepflichtigen zu prüfen und hätte die Zustellung ablehnen können (die Zustellung würde nicht geöffnet werden). Bei einer elektronischen Zustellung wäre das „zu Handen“ nicht vorhanden bzw. der Mechanismus nicht dokumentiert worden. Auf jeden Fall hätte der vermeintliche Vertreter die Zustellung öffnen müssen. Die benannte Sendung hätte er jedoch nie annehmen und auch keine Einsicht nehmen dürfen.

Im Bereich der Wohnbauförderung und Wohnbeihilfe wäre die duale Zustellung nicht aktiviert worden, da es Individualprogramme wären, die bei der ursprünglichen Entwicklung die elektronische Zustellung noch nicht berücksichtigt hatten. In diesem Bereich würde aber derzeit ausschließlich ohne „zu Handen“ zugestellt werden. Eine Aktivierung wäre laut Stellungnahme des Landes für diese Anwendungen möglich, diese Vorgehensweise müsste mit der zuständigen Fachabteilung noch abgesprochen werden.

Nachdem im Rahmen der dualen Zustellung das zentrale Teilnehmerverzeichnis asynchron abgefragt werden würde und erst zu diesem Zeitpunkt feststünde, ob eine

elektronische oder analoge Zustellung erfolgen könnte, müsste diese Information auch asynchron an die anliefernden Systeme zurückgeliefert werden. Dies wäre laut Stellungnahme des Landes derzeit nicht bei allen anliefernden Systemen implementiert worden.

Weiters nahm das Land laut seiner Stellungnahme die Empfehlung, die Möglichkeit des elektronischen Erhalts von behördlichen Schreiben durch das Land stärker zu bewerben, zur Kenntnis. Das Land merkte an, dass im Einklang mit dem Bund bereits Digitalisierungsmaßnahmen geplant und durchgeführt worden wären. Hierbei erwähnte das Land die derzeitige Kooperation mit dem Bundesministerium für Finanzen bei der Bewerbung der ID Austria, welche einen Schritt in die angeregte Richtung darstellen würde.

- 19.4 Wie der LRH bereits im Bericht „Tourismusabgabe des Landes Kärnten“¹¹ empfohlen hatte, sollten auch Sendungen an steuerliche Vertreter elektronisch erfolgen. Änderungen der Vertretungsbefugnisse waren dem Land von den steuerlichen Vertretern und den von ihnen zu vertretenen Klienten rechtzeitig bekannt zu geben.

Generell wies der LRH darauf hin, dass die Zustellung an Steuerberater nur einen Bruchteil aller Sendungen des Landes darstellte. Er wiederholte seine Empfehlung, wonach die technischen Probleme im Zuge der elektronischen Zustellung rasch zu beheben waren und die duale Zustellung bei allen Applikationen des Landes ermöglicht werden sollte.

¹¹ Bericht des Kärntner Landesrechnungshof aus dem Jahr 2020, LRH-GUE-1/2020: Tourismusabgabe des Landes Kärnten

Zahlungsvollzug

Roll-out-Plan

- 20.1 (1) Eines der Digitalisierungsprojekte des Landes war die Digitalisierung des Zahlungsvollzugs, womit der bisherige Buchungsvorgang und Zahlungslauf auf Basis eines Papierakts ersetzt werden sollte. Nach Empfehlungen des LRH¹² ging die Initiative für die Vereinfachung des Zahlungs- und Verrechnungslaufs im Jahr 2020 von der Abteilung 8 – Umwelt, Naturschutz und Klimaschutzkoordination aus.

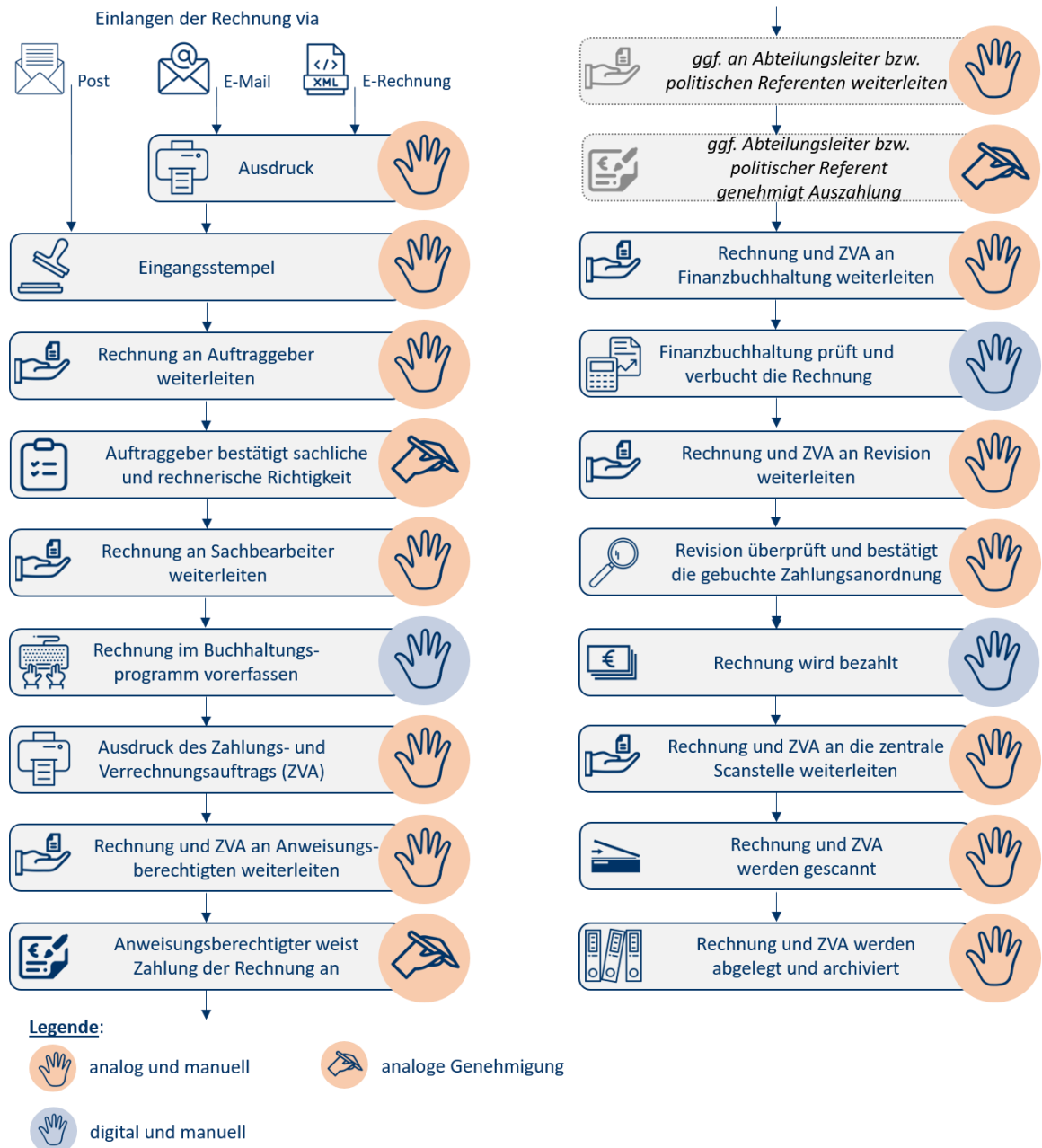
Für den ganzflächigen Roll-out im Land erstellte das Projektteam, bestehend aus jeweils einem Bediensteten der Finanzbuchhaltung und der Unterabteilung IT, keinen gesonderten Roll-out-Plan, sondern führte den Roll-out des Projekts spontan durch. Jene Abteilungen, die sich freiwillig meldeten, wurden vorrangig behandelt. Das Land begründete den fehlenden Roll-out-Plan durch die zu geringen Kapazitäten in der Unterabteilung IT und den kaum einschätzbaren Aufwand, der durch die Implementierung von Schnittstellen zu Vorsystemen verursacht werden konnte. Das Projektteam nahm sich jedoch vor, den Roll-out in der Landesverwaltung inklusive den Bezirkshauptmannschaften bis Ende 2024 abzuschließen.

¹² Bericht des Kärntner Landesrechnungshofs aus dem Jahr 2017, LRH-LRA-2/2017: Rechnungsabschluss 2016 des Landes Kärnten, Ordnungsmäßigkeitsprüfung und Überprüfung ausgewählter Prozesse

Alter Prozess

(2) Die folgende Abbildung zeigt den bisherigen Prozess des Zahlungs- und Verrechnungslaufs im Detail:

Abbildung 6: Zahlungsvollzug – alter Prozess



Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Bisher war es möglich, Rechnungen analog per Post, elektronisch per E-Mail oder als E-Rechnung über das Unternehmensserviceportal des Bundes einzureichen.

E-Rechnungen waren Rechnungen, die ein strukturiertes elektronisches Format aufwiesen und automatisch im SAP erfasst werden konnten. Da im bisherigen Prozess sämtliche Genehmigungsschritte analog erfolgten, druckte das Land die elektronisch eingereichten Rechnungen aus.

Nach Rechnungseingang und dem Vermerk des Eingangsdatums mittels Stempel musste der Auftraggeber der verrechneten Ware oder Leistung die Richtigkeit der Rechnung¹³ feststellen und diese mit Unterschrift bestätigen. Anschließend erfasste der Sachbearbeiter die Rechnung im SAP und druckte einen entsprechenden Zahlungs- und Verrechnungsauftrag aus. Dieser musste von einer anweisungsberechtigten Person genehmigt und unterschrieben werden. Überschritt die Rechnungshöhe gewisse Grenzen, musste der Abteilungsleiter bzw. der zuständige politische Referent die Auszahlung zusätzlich genehmigen. Nach erfolgter Genehmigung erhielt die Finanzbuchhaltung die physischen Unterlagen zur Prüfung und Buchung des Belegs. Die Buchung wurde anschließend von der Revision der Finanzbuchhaltung überprüft und ein entsprechender Prüfnachweis auf dem Zahlungs- und Verrechnungsauftrag vermerkt. Erst danach konnte die Rechnung zur Zahlung freigegeben, die physischen Unterlagen gescannt und diese der entsprechenden Buchung im System als Anhang zugeordnet werden.

Wie der Prozess in Abbildung 6 zeigt, erfolgte der Großteil analog und manuell. Die Übermittlung und Weiterleitung der Unterlagen zwischen den zuständigen Personen erfolgte in den meisten Fällen mittels Hauspost, was zu langen Durchlaufzeiten führte. Die Genehmigung mittels Unterschrift gewährleistete zudem nicht, dass die Funktionstrennung ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

Für die Überweisung exportierte die Finanzbuchhaltung die entsprechenden Buchungszeilen aus dem SAP, speicherte die exportierte Datei am Laufwerk und spielte anschließend den Zahlungsdatenträger in die Telebanking-Applikation ein. Wie der LRH bereits mehrmals aufmerksam machte¹⁴, barg diese Vorgehensweise die Gefahr, dass der Zahlungsdatenträger manuell und missbräuchlich verändert werden

¹³ sachliche und rechnerische Richtigkeit

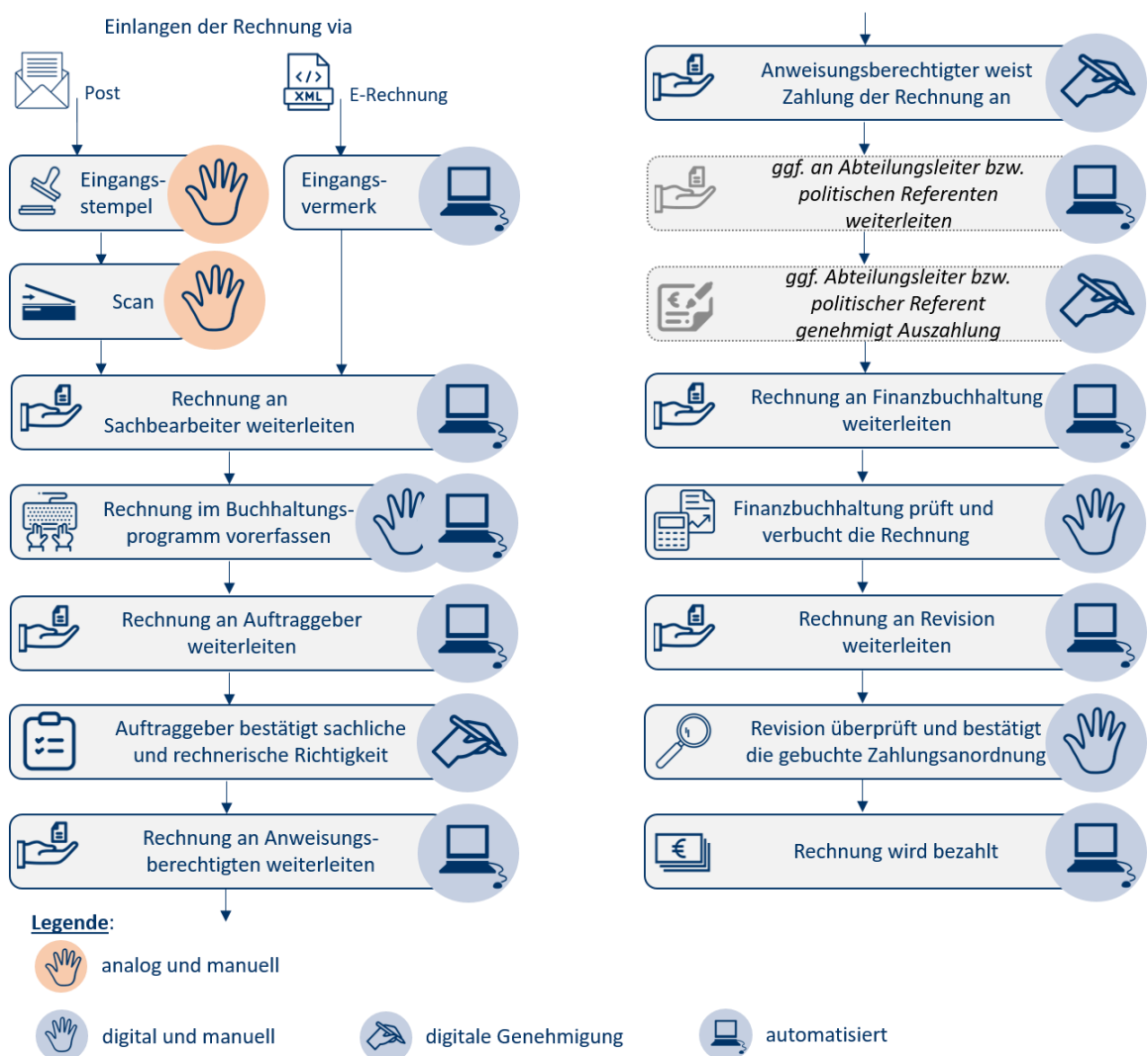
¹⁴ Bericht des Kärntner Landesrechnungshofs aus dem Jahr 2021, LRH-GUE-7/2021: Zahlungsvollzug des Landes; Bericht des Kärntner Landesrechnungshofs aus dem Jahr 2020, LRH-GUE-3/2020: Internes Kontrollsystem in der Finanzgebarung des Landes Kärnten

konnte. Die Empfehlung des LRH, eine Schnittstelle zwischen dem SAP und der Telebanking-Applikation herzustellen, war laut Auskunft zwar technisch bereits umgesetzt, aber noch nicht in Betrieb.

Neuer Prozess

(3) Die folgende Abbildung zeigt den vom Land geplanten digitalen Zahlungsvollzug:

Abbildung 7: Zahlungsvollzug – neuer Prozess



Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Unterlagen des Landes

Die Bearbeitung und Genehmigung von Rechnungen erfolgte im neuen Prozess ausschließlich digital. Das Land stellte daher Ende 2022 die Einreichmöglichkeit von Rechnungen im PDF-Format via E-Mail ein. Im Gegensatz zu E-Rechnungen mussten PDF-Rechnungen im SAP manuell erfasst werden. Seit Anfang 2023 war es somit nur

noch möglich, Rechnungen in Form von E-Rechnungen über das Unternehmensserviceportal des Bundes oder analog per Post einzureichen.

Obwohl die Einreichung als E-Rechnung seit 2016 möglich war, langten im Jahr 2022 nur 764 E-Rechnungen ein. Seit der Umstellung stieg die Anzahl der E-Rechnungen seit Jahresbeginn zwar auf 13.601¹⁵ an, dennoch würden laut Schätzungen des Landes im Jahr 2023 rund 60.000 Rechnungen über den Postweg einlangen. Auch landeseigene Unternehmen wie die KELAG oder das Landesmuseum übermittelten ihre Rechnungen an das Land nach wie vor in Papierform.

Im Gegensatz zum Bund gab es im Land Kärnten keine gesetzliche Verpflichtung zur Einreichung von E-Rechnungen. Das Land erwog zwar bereits die Einführung einer möglichen Verpflichtung, hegte aber die Vermutung, dass es aus umsatzsteuerrechtlichen Gründen einer bundesgesetzlichen Grundlage bedarf. Die Thematik würde daher bereits auf der bundesweiten Finanzreferentenkonferenz diskutiert werden.

Im neuen Prozess mussten daher Papierrechnungen nach dem Einlangen eingescannt und im SAP erfasst werden. E-Rechnungen wurden automatisch im SAP erfasst, der Sachbearbeiter musste lediglich einzelne Buchungsinformationen ergänzen. Anstelle der Weitergabe der Rechnungen mittels Hauspost erfolgte die Weitergabe im digitalen Prozess automatisch auf Basis der hinterlegten Berechtigungskonzepte. Durch die digitale Abwicklung hatten die Bediensteten die Möglichkeit, die Rechnungen ortsunabhängig zu bestätigen bzw. zu genehmigen. Die Durchlaufzeit reduzierte sich dementsprechend. Um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, protokollierte das System sämtliche Prozessschritte automatisch.

Da der Roll-out des digitalen Zahlungsvollzugs nur schleppend erfolgte, konnten nur 2.757 bzw. 20,3% von den 13.603 eingelangten E-Rechnungen im Jahr 2023 entsprechend dem neuen Prozess bearbeitet werden. 10.846 E-Rechnungen (79,7%) versendete die Finanzbuchhaltung mittels E-Mail an die zuständige Dienststelle, welche die E-Rechnung ausdrückte und entsprechend dem alten Prozess bearbeitete.

¹⁵ Stand: 30. September 2023

Während sich einige Abteilungen freiwillig für den Umstieg zum digitalen Zahlungsvollzug meldeten, zeigten andere Abteilungen Widerstand bei der Umsetzung des geplanten Prozesses. Einige Abteilungen wollten den Genehmigungsprozess für die Zahlung nicht im SAP durchführen, sondern in den digitalen Verwaltungsakt¹⁶ auslagern. Die Vermischung der beiden Systeme innerhalb eines Prozesses erforderte nicht nur zusätzliche Schnittstellen, sondern führte auch zu einer Unterbrechung der Protokollierung und Nachvollziehbarkeit des Zahlungsvollzugs. Das Projektteam setzte sich daher für die vollständige Abwicklung des Zahlungslaufs im SAP ein. Laut Auskunft könnte durch das Befüllen eines zusätzlichen Informationsfelds im SAP eine Verlinkung zum Akt, auf dem die Rechnung beruhte, eingebaut werden. Dadurch wäre die Verlinkung zum digitalen Verwaltungsakt gegeben und der Genehmigungsprozess der Rechnung an sich würde im SAP bestehen bleiben.

- 20.2 (1) Der LRH kritisierte, dass das Land das Projekt „Digitalisierung des Zahlungsvollzugs“ ohne konkreten Roll-out-Plan ausrollte. Er kritisierte insbesondere, dass 80% der eingelangten E-Rechnungen nach wie vor per E-Mail innerhalb der Dienststellen weitergeleitet und anschließend ausgedruckt werden.

Der LRH empfahl, das Projekt „Digitalisierung des Zahlungsvollzugs“ rasch umzusetzen. Nur durch die Umsetzung des digitalen Zahlungsvollzugs konnte eine ordnungsgemäße Trennung zwischen Anordnung und Vollzug gewährleistet, E-Rechnungen digital verarbeitet und die Durchlaufzeit von Zahlungen reduziert werden. Zur besseren Planbarkeit empfahl der LRH auch, einen Roll-out-Plan für das Projekt „Digitalisierung des Zahlungsvollzugs“ zu erstellen. Generell sollte für Digitalisierungsprojekte immer ein Roll-out-Plan erstellt werden.

(2) Weiters kritisierte der LRH, dass die bereits in mehreren LRH-Berichten ausgesprochene Empfehlung, eine Schnittstelle zwischen dem SAP und der Telebanking-Applikation zu implementieren, zwar technisch vorhanden war, jedoch noch nicht genutzt wurde. Um die Gefahr von missbräuchlichen Überweisungen zu

¹⁶ siehe TZ 23

reduzieren, empfahl der LRH, die Schnittstelle zwischen dem SAP und der Telebanking-Applikation entsprechend zu nutzen.

(3) Der LRH empfahl auch, die Einreichung von E-Rechnungen zu verpflichten. Bis die gesetzliche Grundlage dahingehend geklärt war, sollte das Land Kreditoren bereits auf vertraglicher Basis zur Einreichung von E-Rechnungen verpflichten. Landeseigene Unternehmen sollten jedenfalls ausschließlich E-Rechnungen übermitteln. Um die Anzahl der E-Rechnungen zu erhöhen, empfahl der LRH, die Funktionsweise und Vorteile der elektronisch eingereichten Rechnungen zu bewerben.

Den Wunsch mancher Abteilungen, den Genehmigungsprozess des digitalen Zahlungsvollzugs in den digitalen Verwaltungsakt auszulagern, sah der LRH kritisch. Um unnötige Schnittstellen und daraus resultierende Medienbrüche zu vermeiden, empfahl der LRH, den Zahlungsvollzug ausschließlich im SAP abzuwickeln.

20.3 (1) *In seiner Stellungnahme wies das Land darauf hin, dass bis dato eine Trennung zwischen Anordnung und Vollzug im Rahmen der papiertechnischen Möglichkeiten eingehalten worden wäre. Die flächendeckende Umstellung auf den digitalen Zahlungsvollzug innerhalb der Landesverwaltung inklusive Bezirkshauptmannschaften wäre in Arbeit und sollte bis 1. Jänner 2025 abgeschlossen sein. Das Land teilte mit, dass sich die Empfehlung, das Projekt „Digitalisierung des Zahlungsvollzugs“ rasch umzusetzen, somit bereits vollständig in Umsetzung befände.*

Weiters teilte das Land mit, dass sich die Roll-out-Pläne zumeist auf die organisatorische Gesamtausrollung orientieren würden. Im Falle des digitalen Zahlungsvollzugs wäre ein agiles Vorgehensmodell bei der Entwicklung gewählt worden. Benötigte Funktionen für die flächendeckende Verwendung wären nach und nach entwickelt worden, um bei den passenden Organisationseinheiten sofort nach Erstellung zum Einsatz zu kommen. Als Proof of Concept wäre ein einzelner Bereich ausgewählt und etabliert worden. Ein Rahmenplan für die Festlegung des Endes des Papier-Zahlungsauftrags und der notwendigen Schritte wäre nach dem Produktivstart erstellt worden. Festlegungen für den Einsatz des digitalen Zahlungsvollzugs würden nicht dem Projektteam obliegen, sondern von dem Entgegenkommen der Organisationseinheiten abhängen. Für die noch umzustellenden

Organisationseinheiten innerhalb der Landesverwaltung wäre derzeit ein möglicher Roll-out-Plan für das Jahr 2024 erstellt worden. Die Empfehlung befände sich laut Stellungnahme des Landes somit bereits vollständig in Umsetzung.

(2) Weiters war der Stellungnahme des Landes zu entnehmen, dass zum Zeitpunkt der Überprüfung noch vertragliche Grundlagen mit allen Banken, mit denen das Land aktive Geschäftsbeziehungen unterhält, unterzeichnet werden mussten. Mit einer Bank wäre bereits ein „EBICS-Kanal“¹⁷ eingerichtet und produktiv gesetzt worden. Mit den anderen Banken befände sich das Land noch in einer Testphase, eine vollständige Umsetzung würde aber zeitnah angestrebt werden. Die Empfehlung befände sich laut Stellungnahme des Landes somit bereits vollständig in Umsetzung.

(3) Das Land teilte in seiner Stellungnahme auch mit, dass die Annahme von Rechnungen im elektronischen Format seit Herbst 2022 (E-Rechnung) forciert werden würde. Es würden laufend Maßnahmen getroffen werden, um den Anteil an E-Rechnungen zu steigern und die physischen Rechnungen (Papierform) zu minimieren. Im Bereich des Bestellwesens wäre bereits eine vertragliche Verpflichtung eingerichtet worden. Die Voraussetzungen für eine gesetzliche Grundlage seitens der Länder würde gerade von den Ländervertretern im VR-Komitee geprüft werden. Die aktuelle Datenbasis ließe jedoch darauf schließen, dass eine Verpflichtung für die Einbringung von E-Rechnungen nicht notwendig wäre. Die Empfehlung befände sich somit bereits teilweise in Umsetzung.

Die Finanzbuchhaltung des Landes hätte außerdem mit den landeseigenen Unternehmen Kontakt aufgenommen und auf die Möglichkeit der Rechnungslegung im elektronischen Format (E-Rechnung) hingewiesen. Zu einem überwiegenden Teil wäre die Empfehlung durch die landeseigenen Unternehmen bereits umgesetzt worden. Die Empfehlung befände sich somit bereits teilweise in Umsetzung.

Hinsichtlich der Empfehlung, elektronisch eingereichte Rechnungen zu bewerben, teilte das Land mit, dass die Funktionsweisen und Vorteile der E-Rechnung bereits auf der Website des Landes in Abstimmung mit anderen Bundesländern zur Erleichterung

¹⁷ EBICS (Electronic Banking Internet Communication Standard) war ein europäischer Standard für die Übertragung von Zahlungsverkehrsdaten über das Internet.

der Lieferanten publik gemacht worden wären. Die anweisenden Stellen wären zur Kontaktaufnahme mit ihren Lieferanten diesbezüglich angewiesen worden. Nach der Anweisung wäre der Durchdringungsgrad der E-Rechnungen enorm angestiegen. Die Empfehlung befände sich somit bereits vollständig in Umsetzung.

Das Projektteam für den digitalen Zahlungsvollzug wäre zudem darauf bedacht, dass keine unnötige Vermischung mit anderen Systemen erfolgen würde. Die Protokollierung und Nachvollziehbarkeit innerhalb des Zahlungsvollzugs würde ausschließlich im SAP (digitaler Zahlungsvollzug) abgebildet werden. Eine Verlinkung im Feld „Aktenzeichen“ zur Verknüpfung des Geschäftsprozesses im SAP mit den dazugehörigen digitalen Verwaltungsakten wäre etabliert worden. Die Empfehlung befände sich somit bereits vollständig in Umsetzung.

- 20.4 (1) Hinsichtlich des Arguments des Landes, das bis dato eine Trennung zwischen Anordnung und Vollzug im Rahmen der papiertechnischen Möglichkeiten eingehalten worden wäre, wies der LRH auf seinen Bericht „Rechnungsabschluss 2022 des Landes – Ordnungsmäßigkeitsprüfung“¹⁸ hin. Eine Stichprobenüberprüfung ergab, dass in drei von 781 Fällen (0,4%) die Bestätigung der sachlichen und rechnerischen Richtigkeit und die Unterzeichnung der Zahlungsanweisung durch ein und dieselbe Person erfolgte. Die Trennung von Anordnung und Vollzug konnte nur technisch sichergestellt werden.

Weiters wies der LRH darauf hin, dass auch bei agilen Projektansätzen ein Roll-out-Plan notwendig war. Agiles Projektmanagement bedeutete nicht keinen Plan zu haben, sondern vielmehr flexibel auf Änderungen reagieren zu können. Der LRH empfahl erneut das Projekt „Digitalisierung des Zahlungsvollzugs“ rasch umzusetzen.

¹⁸ Bericht des Kärntner Landesrechnungshofs aus dem Jahr 2023, LRH-BERICHT-10/2023: Rechnungsabschluss 2022 des Landes – Ordnungsmäßigkeitsprüfung

Akterledigung

Projektorganisation

Zeitplan

- 21.1 Eines der größten Digitalisierungsprojekte der Kärntner Landesverwaltung war die Einführung des digitalen Verwaltungsakts. Ziel war die lückenlose elektronische Abarbeitung von Akten. Das Vorgängerprogramm war ausschließlich zur digitalen Aktenführung vorgesehen. Genehmigungen und Unterschriften mussten analog erledigt werden. Durch die Volldigitalisierung des Verwaltungsakts sollten Medienbrüche vermieden und durch die ortsunabhängige Bearbeitungs- und Genehmigungsmöglichkeit der Akte die Durchlaufzeiten verkürzt werden.

Im Regierungsbeschluss Ende 2018 war die Umsetzungsdauer des Roll-outs für rund ein Jahr geplant. Der zum Zeitpunkt der Überprüfung aktuelle Roll-out-Plan war für fünf Jahre angesetzt. Der Projektabschluss sollte im Dezember 2025 erfolgen. Das Land musste die Planung mehrmals überarbeiten. Externe Faktoren wie die Pandemie und der Hackerangriff, der im Jahr 2022 die Kärntner Landesverwaltung lahmlegte, verzögerten den Zeitplan. Zusätzlich kam erschwerend hinzu, dass zu Beginn nur ein Bediensteter der Unterabteilung IT für den Roll-out des digitalen Verwaltungsakts zuständig war. Erst seit März 2023 unterstützten zwei zusätzliche IT-Bedienstete den Roll-out. Im Vergleich dazu waren im Land Steiermark bei der Umsetzung desselben Projekts acht Bedienstete im Einsatz, zusätzlich unterstützte zu Projektbeginn externes Personal den Roll-out.

Das Land überarbeitete den Roll-out-Plan nicht nur in zeitlicher Hinsicht mehrmals, sondern auch hinsichtlich der Reihenfolge der Dienststellen. Ursprünglich hätten die Bezirkshauptmannschaften, die zahlreiche Berührungspunkte mit den Abteilungen des Landes hatten, prioritär umgesetzt werden sollen. Da der Roll-out in den Abteilungen erst danach erfolgt wäre, hätten die Bediensteten der Bezirkshauptmannschaften bis zum Abschluss des Roll-outs mit beiden Systemen arbeiten müssen. Um das zu vermeiden und zu gewährleisten, dass eine Bezirkshauptmannschaft immer zur Gänze umgestellt werden konnte, beschloss das Land den Roll-out-Plan zu ändern und die Bezirkshauptmannschaften erst zum Schluss umzustellen. Der neue Roll-out-Plan hatte in veränderter Reihenfolge dennoch einen

Medienbruch zur Folge. Während einzelne Abteilungen bereits im neuen digitalen Verwaltungsakt arbeiteten, führten die Bezirkshauptmannschaften ihre Akte im Vorgängersystem fort. Dafür druckte das Land die Unterlagen des digitalen Verwaltungsakts aus und übermittelte diese den zuständigen Bezirkshauptmannschaften via Hauspost.

Das Land Steiermark wählte beim Roll-out in den Bezirkshauptmannschaften einen anderen Zugang und setzte den digitalen Verwaltungsakt gestaffelt nach den Referaten um. Abhängig von den Anforderungen der einzelnen Referate führte das Land den Roll-out zuerst im Rahmen eines Pilotprojekts in ausgewählten Bezirkshauptmannschaften durch. Nachdem erste Erfahrungswerte gesammelt und entsprechend berücksichtigt wurden, fand der großflächige Roll-out statt.

- 21.2 Der LRH sah die Dauer von rund fünf Jahren für den Roll-out des digitalen Verwaltungsakts kritisch. Um Medienbrüche in der Übergangszeit bestmöglich zu vermeiden, sollte der Roll-out wesentlich rascher erfolgen. Der LRH empfahl daher, entsprechende interne Ressourcen sicherzustellen und externe Dienstleister als Unterstützung im Roll-out des digitalen Verwaltungsakts beizuziehen.

Der LRH sah auch die Reihenfolge des Roll-outs kritisch. Um Medienbrüche zu vermeiden, empfahl der LRH den Roll-out des digitalen Verwaltungsakts in den Referaten der Bezirkshauptmannschaften nicht zum Schluss, sondern analog zu den Abteilungen des Landes durchzuführen. Um den Anforderungen der einzelnen Abteilungen und Referaten bestmöglich gerecht zu werden, könnten ähnlich dem Land Steiermark Pilotprojekte zur Einführung des digitalen Verwaltungsakts umgesetzt werden.

- 21.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass es aufgrund der Covid-19-Pandemie und des Hackerangriffs zum zeitlichen Verzug gekommen wäre. Weiters wäre erst im Februar 2023 zusätzliches Personal aufgenommen worden, um die Migration voranzutreiben. Aus heutiger Sicht würden alle Abteilungen des Landes mit Ende 2024 umgestellt sein. Es würde dazu auch ein dementsprechender Roll-out-Plan mit genauen Terminen existieren. Mit Ende 2025 wären auch die*

Bezirkshauptmannschaften umgestellt und das Projekt des digitalen Verwaltungsakts würde dann in den Regelbetrieb übergehen.

Weiters war der Stellungnahme des Landes zu entnehmen, dass die internen Ressourcen so gut wie möglich aufgestellt wären. Externe Dienstleister wären bereits unterstützend eingebunden gewesen. Jedoch läge der Migrationsaufwand zu einem großen Teil bei den Fachabteilungen und dieser Aufwand könnte nicht an externe Dienstleister delegiert werden.

Die Unterabteilung IT hätte sich bewusst entschieden, den digitalen Verwaltungsakt zuerst in der Landesverwaltung einzuführen. Als Pilotabteilung wäre die Abteilung 1 ausgewählt worden, um hier zu zeigen, dass digitale Genehmigungsläufe möglich sind („Wenn der Herr Landeshauptmann digital genehmigt, dann ist es auch einem Sachgebietsleiter zumutbar“). Laut Stellungnahme hätten die Analysen des Landes ergeben, dass es am wenigsten Medienbrüche gäbe, wenn eine ganze Organisationseinheit auf den digitalen Verwaltungsakt umgestellt werde. Abteilungsübergreifende Akten wären nicht die Regel, viele Akten würden innerhalb einer Abteilung bearbeitet werden. Auch organisatorisch wäre eine Umstellung von ganzen Organisationseinheiten besser zu bewältigen. Die meisten dienststellenübergreifenden Aktenvorgänge träten eindeutig innerhalb des Amtes und nicht im Verkehr mit den Bezirkshauptmannschaften auf. Da insbesondere die Abteilungen 1 und 2 davon befasst wären, wären diese daher von Anfang an am Digitalen Verwaltungsakt beteiligt gewesen. In Einzelfällen würde es Sinn machen, bestimmte Bereiche einer Bezirkshauptmannschaft aus technischen oder organisatorischen Gründen vorzuziehen. Dies wäre aber bisher nicht der Fall gewesen. Das Ziel wäre es, die restliche Migrationsphase möglichst kurz zu halten.

- 21.4 Der LRH konnte das Argument des Landes nicht nachvollziehen, wonach die internen Ressourcen so gut wie möglich aufgestellt wären. Wäre dies der Fall, würde der Roll-out nicht fünf Jahre anstelle dem ursprünglich anberaumten Zeitraum von einem Jahr dauern. Der LRH wies darauf hin, dass bis zum März 2023 nur ein Bediensteter für den Roll-out des digitalen Verwaltungsakts zuständig war.

Weiters machte der LRH auf die vielen Schnittstellen zwischen dem Amt der Kärntner Landesregierung und den Bezirkshauptmannschaften aufmerksam. Sämtliche Verfahren der Bezirkshauptmannschaften, die eines Sachverständigen des Landes bedurften, führten zu Medienbrüchen. Während die Bezirkshauptmannschaften Papierakte anlegten und diese mittels Hauspost an die zuständige Abteilung im Amt der Kärntner Landesregierung übermittelten, scannten diese die Akten ein und führten diese im digitalen Verwaltungsakt fort. Nach Abschluss durch den in der Abteilung zuständigen Bediensteten musste der digitale Akt ausgedruckt und für die weitere Bearbeitung mittels Hauspost an die Bezirkshauptmannschaft zurückgeschickt werden.

Schulungen

- 22.1 Die Unterabteilung IT stellte im Zuge des Roll-outs des digitalen Verwaltungsakts die technischen Voraussetzungen wie z.B. Berechtigungen und Datenmigration in den jeweiligen Fachabteilungen sicher. Zusätzlich bot sie eine Schulung für Key-User an. Key-User waren Bedienstete einer Dienststelle, die als interne Ansprechpartner für die Nutzung des Systems zur Verfügung standen. Die restlichen Bediensteten der Dienststelle, die den digitalen Verwaltungsakt auch nutzten, erhielten diese Schulungen jedoch nicht.¹⁹ Im Zuge der Überprüfung zeigte sich, dass Abteilungen den digitalen Verwaltungsakt, der ihnen technisch bereits vollumfänglich zur Verfügung stand, oft nur begrenzt nutzten. Oftmals fehlte den Abteilungen das Verständnis, wie die bisherigen Prozesse im neuen digitalen Verwaltungsakt abgebildet werden konnten. Die Unterabteilung IT unterstützte in diesen Fällen nur auf Nachfrage. Die Erstellung einer konkreten Arbeitsanweisung, zu der das Land Steiermark alle Dienststellen vor Inbetriebnahme des digitalen Akts verpflichtete, war im Land Kärnten nicht vorgesehen. In der Arbeitsanweisung des Landes Steiermark waren allgemeine Verwaltungsregeln, Regelungen zur Aktenorganisation und Prozesse definiert, die im digitalen Verwaltungsakt dargestellt werden. Zusätzlich fand auch eine Nachbetreuung nach Inbetriebnahme des digitalen Verwaltungsakts durch das Projektteam in den jeweiligen Dienststellen statt.

¹⁹ Im Vergleich: Das Land Steiermark bot Schulungen zu vierzehn unterschiedlichen Teilbereichen des digitalen Verwaltungsakts für sämtliche Nutzer an. Darunter waren neben einem Grundkurs auch zielgruppenorientierte Kurse für beispielsweise Key-User oder Führungskräfte enthalten.

- 22.2 Der LRH kritisierte, dass die Unterabteilung IT Schulungen zum digitalen Verwaltungsakt nur für Key-User und nicht für sämtliche Nutzer anbot. Er empfahl daher, im Rahmen der Kärntner Verwaltungsakademie zielgruppenorientierte Schulungen für sämtliche Bedienstete anzubieten, die den digitalen Verwaltungsakt nutzten.

Der LRH sah kritisch, dass vor der Inbetriebnahme wesentliche Regelungen zur Nutzung des digitalen Verwaltungsakts nicht schriftlich festgelegt wurden. Der LRH empfahl daher, wesentliche Regelungen zur Nutzung des digitalen Verwaltungsakts, insbesondere die Beschreibung von Prozessen, pro Dienststelle vorab schriftlich festzuhalten. Zusätzlich sollten die Dienststellen auch nach Inbetriebnahme des digitalen Verwaltungsakts vom Projektteam entsprechend unterstützt und nachbetreut werden.

- 22.3 *In seiner Stellungnahme teilte das Land mit, dass das Schulungskonzept vorsähe, Key-User zu qualifizieren. Dies würde nicht nur die reine Bedienung des Programms umfassen, sondern auch die Möglichkeit bieten, das Programm optimal für die Bedürfnisse der Abteilung einzusetzen (Organisationsstruktur, Rollen, Funktionen). Die Key-User würden die Bedürfnisse ihrer Kollegen am besten kennen und würden das Wissen angepasst für die Abteilung weitergeben können. Eine vollständige Schulung aller Benutzer wäre laut Stellungnahme des Landes nur als Online-Schulung mit sehr großen Teilnehmerzahlen möglich. Das würde nicht für zielführend gehalten werden. Eine Schulung in kleinen Gruppen wäre hier aus Ressourcengründen nicht möglich. Der Vorschlag, zielgruppenorientierte Schulungen über die Kärntner Verwaltungsakademie anzubieten, würde laut Stellungnahme als guter Vorschlag gesehen werden, um insbesondere nach der Roll-out-Phase die Benutzer besser zu qualifizieren. Derzeit würde es am qualifizierten Schulungspersonal fehlen.*

Gemäß einem Erlass des Landesamtsdirektors bestünde die Vorgabe, dass jede Organisationseinheit ihre wesentlichen und risikoanfälligen Prozesse aufzuzeichnen hätte (Prozessmanagementhandbuch). Laut Stellungnahme des Landes wäre es daher grundsätzlich wünschenswert, dass die Prozesse dokumentiert werden. Der digitale Verwaltungsakt wäre jedoch so flexibel nutzbar, dass eine Dokumentation jedes einzelnen Prozesses nicht erforderlich wäre und der damit verbundene Aufwand daher

nicht in allen Fällen gerechtfertigt wäre. Aus diesem Grund würde der Roll-out davon auch nicht abhängig gemacht werden, ob die Prozesse dokumentiert vorlägen. Vielmehr würde den Benutzern das funktionierende System des digitalen Verwaltungsakts inklusive aller Daten bereitgestellt und den Key-Usern das notwendige Know-how zur effektiven und rechtskonformen Nutzung vermittelt werden. Darüber hinaus würden noch beratende Funktionen für die Verwendung vom digitalen Verwaltungsakt übernommen werden.

Hinsichtlich der Empfehlung, nach Inbetriebnahme des digitalen Verwaltungsakts entsprechend zu unterstützen und nachzubetreuen, teilte das Land mit, dass dies auch passieren würden. Die Mitarbeiter des Roll-out-Teams stünden den migrierten Abteilungen proaktiv beratend und informell und hier insbesondere den Key-Usern zur Seite. Eine Einzelberatung von Benutzern wäre aus Ressourcengründen nicht möglich.

- 22.4 Der LRH bekräftigte erneut seine Empfehlung, wonach wesentliche Regelungen zur Nutzung des digitalen Verwaltungsakts, insbesondere die Beschreibung von Prozessen, pro Dienststelle vor dem Roll-out schriftlich festzuhalten waren. Die primären Anwendungsfälle, die zukünftig im digitalen Verwaltungsakt abgebildet werden sollten, sollten vorab geklärt und als Musterprozess im Verwaltungsakt dargestellt werden. Das Roll-out-Team spielte hierbei eine wichtige unterstützende Rolle und sollte den Fachabteilungen aufzeigen, welche praktischen Umsetzungsmöglichkeiten es gäbe. Nur durch vollständige Aufklärung und Unterstützung würde in weiterer Folge eine breite Akzeptanz für die Nutzung des digitalen Verwaltungsakts erreicht werden. Die Fortführung von Papierakten sollte jedenfalls verhindert werden.

In diesem Zuge wiederholte der LRH auch seine Empfehlung, laufend zielgruppenorientierte Schulungen für die Verwendung des digitalen Verwaltungsakts anzubieten. Das Land sollte dementsprechende Ressourcen sicherstellen.

Datenmigration

- 23.1 Bei der Umsetzung des digitalen Verwaltungsakts übertrug das Land die Altdaten in das neue System. Während die digitalen Akte aus dem Vorgängerprogramm direkt übernommen werden konnten, mussten die analogen Akte gescannt werden. Das

Land übertrug jedoch nur jene Akte, deren gesetzliche Archivierungsfrist noch nicht überschritten war. Da die einzuhaltende Archivierungsfrist oftmals im System nicht vermerkt war, war die Datenmigration mit hohem manuellen Aufwand verbunden. In Bereichen mit großen Mengen an analogen – zum Teil noch offenen und zu bearbeitenden – Akten verzichteten die zuständigen Abteilungen aufgrund unzureichender Ressourcen teilweise sogar gänzlich auf eine Digitalisierung der Akte. Laut Auskunft stünde der damit verbundene Aufwand in keiner Relation zum Ergebnis.

- 23.2 Der LRH kritisierte, dass zum Teil offene und noch zu bearbeitende Akte nicht vollständig in den digitalen Verwaltungsakt migriert wurden. Um hybride Akte zu vermeiden, sollten offene und noch zu bearbeitende Akte jedenfalls in den digitalen Verwaltungsakt übertragen werden.
- 23.3 *In seiner Stellungnahme teilte das Land mit, dass das Land aus dem Vorgängerprogramm alle Akten einer Abteilung migrieren würde. Bei migrierten nicht abgeschlossenen Akten würde die Abteilung entscheiden, ob die physischen Aktenteile gescannt und dem digitalen Verwaltungsakt hinzugefügt werden sollten oder ob der Hybridakt bestehen bliebe. Aus Sicht der Unterabteilung IT würde dem Scannen von Dokumenten für einen vollständigen digitalen Verwaltungsakt der Vorzug gegeben werden.*



Zukunftstechnologie „Künstliche Intelligenz“

24.1 Im Zuge des Ausbaus der digitalen Verwaltung gewann auch Künstliche Intelligenz zunehmend an Relevanz. Künstliche Intelligenz war grundsätzlich ein Sammelbegriff unterschiedlicher Technologien und Anwendungen, die selbstständig und effizient Probleme lösen konnten. Ansätze künstlicher Intelligenz basierten zu großen Teilen auf der Verarbeitung großer Datenmengen, die mit Hilfe von statistischen Methoden lernten und datenbasierte Entscheidungen ermöglichten.

Bereits zahlreiche Organisationen in der öffentlichen Verwaltung beschäftigten sich mit der technologischen Entwicklung von Künstlicher Intelligenz und den sich daraus ergebenden Möglichkeiten. Beispielsweise veröffentlichte die Stadt Wien bereits im Jahr 2019 eine Strategie für Künstliche Intelligenz. In diesem Zuge entwickelte sie unter anderem den digitalen Assistenten „WienBot“. Bürger hatten die Möglichkeit, Fragen zu mehr als 350 Themen der Stadtverwaltung zu stellen. Der „WienBot“ lieferte mithilfe von Spracherkennung und selbstständigem Lernen die entsprechenden Antworten. Die Stadt Villach nutzte seit Kurzem die Künstliche Intelligenz in ähnlicher Form. Anstelle der traditionellen Suchfunktion auf der Website setzte die Stadt Villach seit Juni 2023 den Info-Finder „:vifi“ ein. Der Info-Finder beantwortete mithilfe Künstlicher Intelligenz Fragen zur Stadt Villach und den angebotenen Dienstleistungen. Die Antworten setzten sich dabei ausschließlich aus Informationen zusammen, die auf der Website der Stadt Villach zu finden waren.

Mit Unterstützung von Künstlicher Intelligenz entwickelte das Bundesrechenzentrum²⁰ einen digitalen Assistenten zur Wissenssicherung und Wissensweitergabe innerhalb von Organisationen. Der sogenannte „Digital Knowledge Butler“ erzeugte aus Audioaufnahmen von erfahrenen Bediensteten Wissensbausteine, die ein wiederverwendbares Format umgewandelt, kategorisiert und in eine Wissenslandkarte integriert wurden. Stellte der Bedienstete Fragen, überprüfte der Digital Knowledge Butler die Wissenslandkarte und gab eine entsprechende Antwort aus. Wenn keine passende Antwort vorhanden war, gab der Digital Knowledge Butler die Frage an den jeweiligen Experten weiter. Die Antwort

²⁰ Die Bundesrechenzentrum GmbH (BRZ) war ein österreichisches Kompetenzzentrum für Digitalisierung im öffentlichen Bereich und betrieb die E-Government-Services für die Bundesverwaltung, Bundesministerien und das Bundeskanzleramt.

des Experten stellte im Anschluss einen weiteren Audio-Wissensbaustein dar, der in die Wissenslandkarte eingepflegt wurde.

Die Stadt Hamburg setzte Künstliche Intelligenz beispielsweise im Bereich des Förderwesens ein. Durch auf Künstliche Intelligenz gestützte Verfahren konnten Informationen aus den Antragsunterlagen der Förderwerber ausgelesen, plausibilisiert und weiterverarbeitet werden. Diese Art von Automatisierung führte zu einer rascheren Abwicklung von Förderanträgen, reduzierte die Fehleranfälligkeit und ermöglichte die Konzentration der vorhandenen Kapazitäten auf Prozesse, für die menschliche Analysefähigkeiten unabdingbar waren.

Künstliche Intelligenz konnte auch im Bereich der IT-Sicherheit eingesetzt werden. Da sich in den letzten Jahren Angriffe auf IT-Infrastrukturen zunehmend veränderten und auch verbesserten, brauchte es auf der Gegenseite IT-Systeme, die flexibel auf Bedrohungen reagierten und sich stetig optimierten. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz half dabei und ermöglichte, neue Bedrohungen und Sicherheitsvorfälle schneller zu erkennen und entsprechend abzuwehren.

Die Kärntner Landesregierung sah die Künstliche Intelligenz in ihrem Regierungsprogramm 2023 bis 2028 ebenfalls als Schlüsselfaktor für die Zukunft. Sie sollte demnach als Chance für die Wettbewerbsfähigkeit der heimischen Wirtschaft gesehen werden. Zudem sollte die Strategie im Umgang mit Künstlicher Intelligenz im Einklang mit den bundes- und europaweiten Maßnahmen erfolgen. Die Kärntner Landesregierung bekannte sich darin zwar dazu, den betrieblichen Einsatz von Künstlicher Intelligenz in sämtlichen Branchen zu forcieren, die öffentliche Verwaltung wurde in diesem Zusammenhang jedoch nicht genannt. Bis zum Zeitpunkt der Überprüfung fanden sich auch in der IT-Strategie des Landes keine Bestrebungen hinsichtlich der Verwendung von Künstlicher Intelligenz. Nach der Schlussbesprechung über den gegenständlichen Bericht mit dem LRH sah der neue Unterabteilungsleiter erstmalig in der im Herbst 2023 präsentierten IT-Leitlinie für die Jahre 2023 bis 2027 den Einsatz von Künstlicher Intelligenz vor. Ziel war Künstliche Intelligenz zur Optimierung und Automatisierung von Verwaltungsprozessen einzusetzen. Dadurch sollte beispielsweise der Förderprozess vereinfacht und



zunehmend automatisiert werden. Auch ein entsprechendes Know-how in diesem Bereich sollte langfristig innerhalb der Unterabteilung aufgebaut werden.

- 24.2 Der LRH kritisierte, dass das Land im Gegensatz zu anderen Organisationen der öffentlichen Verwaltung bis zum Zeitpunkt der Überprüfung keine Bestrebungen zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz zeigte. Der LRH empfahl, den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung zu forcieren und dafür entsprechende Ressourcen sicherzustellen. Bereits vorhandene Erfahrungen und Technologien anderer Organisationen sollten genutzt und entsprechende Kooperationen abgeschlossen werden. Der LRH begrüßte in diesem Zusammenhang die Bestrebungen des neuen Unterabteilungsleiters der IT.

Generell sah der LRH den Einsatz von Künstlicher Intelligenz als Chance, die öffentliche Verwaltung in Kärnten effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten und Prozesse zu verbessern. Das Land sollte sich künftig frühzeitig mit solchen Entwicklungen und Technologien auseinandersetzen und eine Vorreiterrolle im Bereich der digitalen Verwaltung einnehmen sollte.

- 24.3 *Das Land teilte in seiner Stellungnahme mit, dass die Künstliche Intelligenz-Strategie des Landes in den „Leitlinien der Landes-IT 2023 bis 2027“ festgeschrieben worden wäre. In diesem Bereich würde Anfang 2024 Personal aufgebaut werden. Im Jahr 2023 wäre es vom Land noch angedacht worden, die ersten Proof of Concepts im Bereich „Lokal verwaltete KI“ zu starten.*

Hinsichtlich der Empfehlung, Erfahrungen anderer Organisationen zu nutzen und entsprechende Kooperationen abzuschließen, hätte das Land laut Stellungnahme angedacht, mit einem Innovationszentrum in Kärnten sowie diversen Firmen, die sich mit dem Thema „Künstliche Intelligenz“ aktiv auseinandersetzen würden, Anfang 2024 eine Forschungskoooperation im Bereich „onpremise KI“ zu beginnen. Hier sollten die Möglichkeiten einer lokalen Künstlichen Intelligenz für das Land Kärnten ausgelotet werden.

Weiters sagte das Land in seiner Stellungnahme zu, der Empfehlung, eine Vorreiterrolle im Bereich der digitalen Verwaltung einzunehmen, entsprechen zu

wollen. Dementsprechende Automatisierungen sollten insbesondere im Förderumfeld zeitnahe durchgeführt werden.

- 24.4 Der LRH begrüßte das Bestreben des Landes im Bereich der „Künstlichen Intelligenz“. Er wies darauf hin, die Vorhaben rasch umzusetzen und Künstliche Intelligenz im Sinne einer effizienten und bürgerfreundlichen Verwaltung einzusetzen.

Schlussempfehlungen

Zusammenfassend hob der LRH folgende Empfehlungen hervor:

Land Kärnten

- (1) Um die Digitalisierung im Land voranzutreiben, sollte die Position des Chief Digital Officers, wie im Regierungsbeschluss ursprünglich vorgesehen, in einer höheren Hierarchiestufe angesiedelt werden. Die Rolle des Chief Digital Officers sollte als Stabstelle angesiedelt werden. (TZ 5, 6)
- (2) Die Stelle des Chief Digital Officers sollte rasch besetzt werden. (TZ 5)
- (3) Um eine ganzheitlich homogene IT-Landschaft zu gewährleisten, waren sowohl Vorgaben als auch eine Themenführerschaft der Unterabteilung IT hinsichtlich der im Land verwendeten Hard- und Software notwendig. Als Grundlage für die Strategieverstellung sollte eine Systemlandkarte aller im Land verwendeten IT-Systeme erstellt werden. (TZ 6)
- (4) Das Land sollte rasch eine ganzheitliche Digitalisierungsstrategie für die Landesverwaltung erarbeiten und diese umsetzen. (TZ 6)
- (5) Die Themenführerschaft der Digitalisierung und die Landes-IT sollten voneinander getrennt werden. (TZ 6)
- (6) Die Unterabteilung IT sollte Schwerpunkte bei ihren Zielvorgaben setzen und entsprechende Konzepte für die Zielerreichung erstellen. Ziele sollten realistisch, klar und umsetzbar gestaltet werden. (TZ 7)
- (7) Auf der Website des Landes sollten die Serviceleistungen für Bürger in den Vordergrund gestellt und gesammelt in einem einzigen gut strukturierten Bereich der Website positioniert werden. (TZ 8)
- (8) Eine Feedback-Schleife auf Website des Landes sollte zur besseren Anpassung des Angebots an die Bürgerbedürfnisse integriert werden. (TZ 8)

- (9) Das Land sollte das Angebot an mehrsprachigen Inhalten sowie Inhalten in einfach verständlicher Sprache auf der Website des Landes erweitern, um möglichst alle Bürger des Landes bedienen zu können. (TZ 8)
- (10) Die Verantwortlichkeiten der Website des Landes sollten klar geregelt werden. (TZ 8)
- (11) Der technische und redaktionelle Aufgabenbereich der Website des Landes sollten voneinander getrennt werden. (TZ 8)
- (12) Um eine übersichtliche Struktur zu schaffen, sollten gleiche Informationen unterschiedlicher Stellen auf der Website des Landes vereinheitlicht und die zu veröffentlichenden Inhalte auf Fehler überprüft werden. (TZ 8)
- (13) Die Inhalte der Website des Landes sollten regelmäßig gewartet und aktualisiert werden. (TZ 8)
- (14) Die Zugriffszahlen der Website des Landes sollten zukünftig vollständig erfasst werden, um aussagekräftige Statistiken zu erhalten, die zur Planung des weiteren Ausbaus der Website herangezogen werden sollten. (TZ 9)
- (15) Unter Berücksichtigung von Kosten-Nutzen-Aspekten sollte evaluiert werden, ob eine Neugestaltung der Website des Landes und somit eine Neuausschreibung notwendig wäre. (TZ 10)
- (16) Das Land sollte prüfen, ob für die rein mobile Darstellung der Website des Landes eine App notwendig sei. Dynamische Websites sollten auch die Darstellung für mobile Endgeräte ermöglichen. (TZ 11)
- (17) Falls die App des Landes erhalten bleiben sollte, sollten die Einsatzbereiche der App überdacht werden. In diesem Fall sollten die Funktionalitäten der App ausgebaut und auf die Bedürfnisse der Bürger ausgerichtet werden. Beispielsweise wäre die Möglichkeit einer einfachen Kontaktaufnahme mit Behörden in der App des Landes ein Wertzuwachs. Durch Einsichtnahme in den Bearbeitungsstatus von Verfahren könnte zudem die interaktive Kommunikation mit dem Bürger verbessert werden. (TZ 11)

- (18) Im Falle des Erhalts und des Ausbaus der App des Landes sollte die App stärker beworben werden, um die Bürger auf dieses zusätzliche Informationsmedium aufmerksam zu machen. (TZ 11)
- (19) Das Land sollte das Intranet in allen Bereichen verstärkt als sichere interne Kommunikationsplattform nutzen und Richtlinien schaffen, in welchen Bereichen jedenfalls über die Plattform kommuniziert werden sollte. (TZ 12)
- (20) Alle Verwaltungsorganisationen des Landes sollten im Intranet vollständig und aktuell dargestellt und die Inhalte der Websites regelmäßig adaptiert werden, um eine möglichst effiziente Zusammenarbeit zu ermöglichen. (TZ 12)
- (21) Das Land sollte zukünftig ein Online-Kontaktformular und eine Online-Terminvereinbarung auf der Website des Landes und der Bezirkshauptmannschaften anbieten, um die Kontaktaufnahme zu erleichtern. (TZ 13)
- (22) Das Kontaktformular auf der Website des Landes sollte nach dem Vorbild der Stadt Villach auch für Anfragen, Anregungen, Lob und Beschwerden genutzt und diese direkt den zuständigen Abteilungen zugeordnet werden. (TZ 13)
- (23) Das Land sollte das E-Government-Portal ausbauen und als zentrale Plattform für den Austausch zwischen Bürger und Behörde nutzen. (TZ 14)
- (24) Um die Sicherheitsaspekte zu erhöhen, sollte das Land analog zum Bund die verpflichtende elektronische Identifizierung der Bürger im E-Government-Portal des Landes einführen. (TZ 14)
- (25) Das Angebot an Onlineformularen sollte zügig erhöht und möglichst viele Downloadformulare zukünftig als Onlineformulare angeboten werden. Häufig genutzte Antragsformulare sollten prioritär umgestellt werden. (TZ 15, 16)
- (26) Für die Beantragung der Heizkostenunterstützung sollte das Land den Bürgern ein Onlineformular bereitstellen. (TZ 15)

- (27) Das Land sollte eine vollständige Übersicht der Förderungen und Subventionen darstellen und nur Informationen zu Förderungen anbieten, die noch aktuell waren. (TZ 16)
- (28) Die Vollständigkeit und Aktualität der Förderungen sollten zudem regelmäßig überprüft werden. (TZ 16)
- (29) Die Beantragung sämtlicher Förderungen sollte online ermöglicht werden. (TZ 16)
- (30) Durch eine automatisch hinterlegte Übersetzungsmöglichkeit könnte bei Onlineformularen das Angebot von Mehrsprachigkeit auch mit relativ geringem Aufwand erweitert werden. (TZ 16)
- (31) Förderungen konnten zum Teil sowohl online als auch mittels Excel- oder Word-Datei eingereicht werden. Um den Verwaltungsaufwand möglichst gering zu halten, sollte das Land Doppelgleisigkeiten in Hinblick auf die Möglichkeiten der Antragsstellung vermeiden. (TZ 16)
- (32) Langfristig sollte die Antragstellung ausschließlich via Onlineformular oder mit Hilfe des Bürgerservice, das direkt vor Ort gemeinsam mit dem Antragsteller das Onlineformular befüllte, ermöglicht und die Förderabrechnung digital abgewickelt werden. (TZ 16)
- (33) Im Rahmen der Bearbeitung der Anträge für den Erhalt der Familienkarte erfolgte ein Abgleich mit dem zentralen Melderegister nur für die Eltern und nicht für die Kinder. Das Land sollte zusätzlich einen Abgleich auch für jedes einzelne Kind durchführen. (TZ 17)
- (34) Für den Erhalt der Familienkarte sollte das Land nur Voraussetzungen schaffen, die tatsächlich überprüfbar waren und von der zuständigen Abteilung auch tatsächlich überprüft werden. Insbesondere sollte der Erhalt der Familienbeihilfe als Voraussetzung für den Erhalt der Familienkarte evaluiert werden, da dieser Eltern mit Hauptwohnsitz in Österreich in der Regel immer zustand. (TZ 17)

(35) Im Rahmen der Bearbeitung der Anträge für den Erhalt der Familienkarte wurden Prüfschritte nicht vermerkt und die Sachbearbeiter hatten keine Kenntnis darüber, welche Anträge bereits überprüft wurden. Um Doppelgleisigkeiten wie eine zweifache Bearbeitung einzelner Anträge zu vermeiden, sollte das Land die einzelnen Prüfschritte zukünftig vermerken. (TZ 17)

(36) Die Anträge der Familienkarte wurden in verschiedenen Excel-Listen bearbeitet. Das Land sollte rasch eine technische Lösung finden, die die Administration der Familienkarten erleichterte und nachvollziehbar gestaltete. (TZ 17)

(37) Um eine raschere Erledigung der Anträge für den Erhalt der Familienkarte zu gewährleisten, sollten die Druckaufträge täglich versendet werden. (TZ 17)

(38) Hinsichtlich der geplanten Einführung der digitalen Familienkarte sollte das Land keine Individuallösung schaffen, sondern entsprechend dem Vorhaben des Landes die geplante Systemlandschaft auch für weitere Förderungen und Leistungen des Landes nutzen. (TZ 18)

(39) Das Land sollte im Zuge der Einführung der digitalen Familienkarte eine Lösung für den Erhalt der bestehenden Daten finden. (TZ 18)

(40) Die technischen Probleme im Zuge der elektronischen Zustellung sollten rasch behoben und die duale Zustellung bei allen Applikationen des Landes ermöglicht werden. (TZ 19)

(41) Das Land stellte im Jahr 2022 nur 1,6% aller Sendungen elektronisch zu. Es sollten Maßnahmen gesetzt werden, um die Anzahl der elektronisch zugestellten Sendungen zu erhöhen. Beispielsweise sollte die Möglichkeit des elektronischen Erhalts von behördlichen Schreiben durch das Land stärker beworben werden. (TZ 19)

(42) Das Projekt „Digitalisierung des Zahlungsverlaufs“ sollte rasch umgesetzt werden. Nur durch die Umsetzung des digitalen Zahlungsverlaufs konnte eine ordnungsgemäße Trennung zwischen Anordnung und Vollzug gewährleistet, E-Rechnungen digital verarbeitet und die Durchlaufzeit von Zahlungen reduziert werden. (TZ 20)

- (43) Zur besseren Planbarkeit sollte das Land einen Roll-out-Plan für das Projekt „Digitalisierung des Zahlungsvollzugs“ erstellen. Generell sollte für Digitalisierungsprojekte immer ein Roll-out-Plan erstellt werden. (TZ 20)
- (44) Eine Schnittstelle zwischen dem SAP und der Telebanking-Applikation war zwar technisch vorhanden, wurde jedoch nicht genutzt. Um die Gefahr von missbräuchlichen Überweisungen zu reduzieren, sollte die Schnittstelle zwischen dem SAP und der Telebanking-Applikation entsprechend genutzt werden. (TZ 20)
- (45) Das Land sollte die Einreichung von E-Rechnungen verpflichten. Bis die gesetzliche Grundlage dahingehend geklärt war, sollte das Land Kreditoren bereits auf vertraglicher Basis zur Einreichung von E-Rechnungen verpflichten. (TZ 20)
- (46) Landeseigene Unternehmen sollten ausschließlich E-Rechnungen übermitteln. (TZ 20)
- (47) Um die Anzahl der E-Rechnungen zu erhöhen, empfahl der LRH, die Funktionsweise und Vorteile der elektronisch eingereichten Rechnungen zu bewerben. (TZ 20)
- (48) Um unnötige Schnittstellen und daraus resultierende Medienbrüche zu vermeiden, sollte der Zahlungsvollzug ausschließlich im SAP abgewickelt werden. (TZ 20)
- (49) Der Roll-out für den digitalen Verwaltungsakt war für fünf Jahre festgelegt. Um Medienbrüche in der Übergangszeit bestmöglich zu vermeiden, sollte der Roll-out des digitalen Verwaltungsakts wesentlich rascher erfolgen. (TZ 21)
- (50) Das Land sollte entsprechende interne Ressourcen sicherstellen und externe Dienstleister als Unterstützung im Roll-out des digitalen Verwaltungsakts beiziehen. (TZ 21)
- (51) Um Medienbrüche zu vermeiden, sollte der Roll-out des digitalen Verwaltungsakts in den Referaten der Bezirkshauptmannschaften nicht zum Schluss, sondern analog zu den Abteilungen des Landes durchgeführt werden. Um den Anforderungen der einzelnen Abteilungen und Referaten bestmöglich gerecht zu

werden, könnten ähnlich dem Land Steiermark Pilotprojekte zur Einführung des digitalen Verwaltungsakts umgesetzt werden. (TZ 21)

(52) Die Unterabteilung IT bot Schulungen zum digitalen Verwaltungsakt nur für Key-User und nicht für sämtliche Nutzer an. Das Land sollte im Rahmen der Kärntner Verwaltungsakademie zielgruppenorientierte Schulungen für sämtliche Bedienstete anbieten, die den digitalen Verwaltungsakt nutzten. (TZ 22)

(53) Wesentliche Regelungen zur Nutzung des digitalen Verwaltungsakts, insbesondere die Beschreibung von Prozessen, sollten pro Dienststelle vorab schriftlich festgehalten werden. (TZ 22)

(54) Die Dienststellen sollten auch nach Inbetriebnahme des digitalen Verwaltungsakts vom Projektteam entsprechend unterstützt und nachbetreut werden. (TZ 22)

(55) Um hybride Akte zu vermeiden, sollten offene und noch zu bearbeitende Akte jedenfalls in den digitalen Verwaltungsakt übertragen werden. (TZ 23)

(56) Das Land sollte den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung forcieren und dafür entsprechende Ressourcen sicherstellen. (TZ 24)

(57) Bereits vorhandene Erfahrungen und Technologien anderer Organisationen hinsichtlich dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz sollten genutzt und entsprechende Kooperationen abgeschlossen werden. (TZ 24)

(58) Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz sollte als Chance gesehen werden, die öffentliche Verwaltung in Kärnten effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten und Prozesse zu verbessern. Das Land sollte sich künftig frühzeitig mit solchen

Entwicklungen und Technologien auseinandersetzen und eine Vorreiterrolle im Bereich der digitalen Verwaltung einnehmen. (TZ 24)

Klagenfurt, den 26. Jänner 2024

Der Direktor

MMag. Günter Bauer, MBA