

De-Mail-Einführung in Ämtern und Behörden

So wird die elektronische Kommunikation zum Erfolg



von DR. CHRISTIAN LOCHERT
& JULIANE WEBER,
BearingPoint GmbH

Für die rechtssichere elektronische Kommunikation zwischen Bürgern, Unternehmen und Verwaltung stehen damit innovative und moderne Technologien zur Verfügung. Es besteht nunmehr die Möglichkeit, den Bürgern unterschiedliche Kommunikationswege anzubieten.

So eignet sich der nPA für den sicheren Down- und Upload von Anträgen durch authentifizierte Bürger.

Die De-Mail ist hingegen geeignet, wenn eine Kommunikation vergleichbar zu einer Papierpostkommunikation umgesetzt werden soll.

Der Weg zur elektronischen Poststelle

Voraussetzung für die Nutzung von De-Mail-Diensten ist ein entsprechender Account bei einem DMDA. Im Rahmen der Beantragung erfolgt die sichere Erstregistrierung inklusive Identifikation jedes künftigen Account-Inhabers (Bürger, Unternehmen oder öffentliche Stellen) mittels Personalausweis, Registerauszug oder vergleichbarer Dokumente.

Wesentliche Aspekte der Nutzung von De-Mail sind daher die Authentizität von Sender und Empfänger,

Die Schlagworte eGovernment und Digitalisierung der Gesellschaft sind in aller Munde. Der neue Personalausweis (nPA) feierte Ende 2011 seinen ersten Geburtstag, der E-Postbrief ist seit über einem Jahr auf dem Markt und auf der CeBIT wird der Start der ersten akkreditierten De-Mail-Diensteanbieter (DMDA) erwartet.

der Integrität der versendeten Nachricht sowie die Vertraulichkeit bei der Übertragung. Durch Bestätigungsnachweise des De-Mail-Versands können zusätzlich gerichts-feste nachweisbare Quittungen auf Sender- und auf Empfängerseite generiert werden.

Aus rechtlicher Sicht ist das Einstellen der De-Mail in das Benutzerkonto mit dem Einwerfen eines Briefs in den hauseigenen Briefkasten vergleichbar. Ab diesem Zeitpunkt gilt das Dokument als eingegangen und eventuelle Fristen beginnen zu laufen. Der gewerbliche oder behördliche Empfänger muss – wie bei der heutigen Papierpost – die fristgerechte weitere Verarbeitung innerhalb seiner Organisation sicherstellen.

In der Kommunikation mit Menschen können bei der Adressierung jedoch Fehler entstehen. Unternehmen und Behörden müssen als Empfänger daher sicherstellen, dass auch

nicht direkt zuordenbare Versendungen das gewünschte Ziel innerhalb der Organisation finden. Eine manuelle Bearbeitung und Zuordnung der Eingänge zu den entsprechenden Empfängern wird daher in Zweifelsfällen durchgeführt werden müssen.

Das bedeutet, dass sich mit Einführung der neuen elektronischen Kommunikationsformen die Gestaltung der bestehenden Poststelle wandeln wird.

Die rein manuelle und mechanische Bearbeitung des Posteingangs und der Weiterleitung an die entsprechenden Stellen wird abnehmen. Zunehmen wird dagegen die elektronische Eingangsbearbeitung und Weiterleitung in entsprechende elektronische Postfächer der einzelnen Sachbearbeiter oder entsprechenden Funktionspostfächer.

Eine Anpassung und Überprüfung der Aufbauorganisation könnte also erforderlich werden. Neben der Be-

trachtung der wirtschaftlichen Faktoren sollten daher bei der De-Mail-Einführung auch organisatorische Aspekte berücksichtigt werden.

Der Staat darf etwa im Rahmen seiner Fürsorgepflicht gegenüber seinen Bürgern eine Übersendung elektronischer Nachrichten wie Dokumente und Verwaltungsakte nur dann vornehmen, wenn der Empfänger hierzu seine Einwilligung erteilt hat.

Dies bedeutet, dass insbesondere Bürgern, aber auch Wirtschaft und Verwaltung, für den Empfang elektronischer Nachrichten von öffentlichen Stellen im Rahmen einer Zugangseröffnung ihre Einwilligung geben müssen. Erst durch die Eröffnung des Zugangs wird sichergestellt, dass sich beide Kommunikationsparteien über den Austausch von elektronischen Dokumenten über diesen Kanal geeinigt haben.

Den Empfängern muss bewusst sein, dass sie nunmehr neben dem

herkömmlichen Briefkasten auch ein elektronisches De-Mail-Postfach regelmäßig nach Nachrichten überprüfen müssen.

Gleiches gilt für die Eröffnung des Zugangs durch die öffentliche Stelle selbst. Es muss behördenintern der Zugang für die De-Mail-Kommunikation eröffnet und damit die Empfangsbereitschaft durch die Behörde erklärt werden.

Der heutige Diskussionsstand zeigt, dass insbesondere wegen der Einhaltung datenschutzrechtlicher Anforderungen Vereinfachungen in der technischen Ausgestaltung erforderlich sein werden. Im Zuge der Berichtspflicht gemäß Artikel 5 des De-Mail-Gesetzes können entsprechende Umsetzungsvorschläge erwartet werden. Vorstellbar wäre zum Beispiel, dass die Eröffnung eines Zugangs ausdrücklich auch für mehrere Behörden erfolgen kann.

Eine weitere Herausforderung, der sich gerade bei der elektronischen Kommunikation gestellt werden muss, ist die Berücksichtigung von Formerfordernissen.

Sowohl im Privatrecht als auch im öffentlichen Recht herrscht der Grundsatz der Formfreiheit beziehungsweise Nichtförmlichkeit. Ist jedoch ein Schriftformerfordernis gesetzlich festgelegt, muss nach heutigem Stand der Rechtsprechung bei der elektronischen Kommunikation eine qualifizierte elektronische Signatur an das elektronische Dokument angebracht werden.

Auch hier zeigt die Erfahrung, dass in der herkömmlichen Papierwelt häufig die Schriftform verlangt wird, ohne dass tatsächlich eine gesetzliche Grundlage vorliegt. Dieses Phänomen führte dazu, dass bislang häufig auf die Nutzung elektronischer Medien verzichtet und lieber der kostenintensive Medienbruch in Kauf genommen wurde.

Der Weg zur elektronischen Kommunikation bietet aber nunmehr die Chance, entsprechend Klarheit zu schaffen und Festlegungen zu treffen. Hierbei wird das lang erwartete eGovernment-Gesetz einen positiven Beitrag leisten. In diesem Rahmen ist geplant, das Schriftformerfordernis durch De-Mail und/oder nPA erfüllen zu können.

De-Mail-Einführung – wie wird sie erfolgreich?

Die Erfahrung bei der Durchführung von De-Mail-Einführungsprojekten zeigt, dass vor der eigentlichen Umsetzung nicht nur die globale Stra-

tegie des Unternehmens beziehungsweise der Behörde definiert werden muss. In besonderem Maße gilt das auch für die Kommunikationsstrategie, denn hier muss festgelegt werden, wie die Kommunikationspartner Nachrichten und Dokumente austauschen sollen.

Im Vorfeld einer De-Mail-Einführung sollte daher eine Evaluierung der De-Mail-Integration vorgenommen und Pilotprozesse für die Analyse ausgewählt werden. Um einen schnellen Nutzen erreichen zu können, bieten sich hier Prozesse an, die über ein hohes Volumen an Postsendungen verfügen und sich durch De-Mail ersetzen lassen. Im Rahmen einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wird dann sehr schnell der monetäre Nutzen sichtbar werden.

In einem Grobkonzept sollten anschließend die bestehenden Prozesse aufgenommen werden. Diese sind gegen die allgemeinen rechtlichen und technischen Anforderungen zu prüfen. Resultierend aus diesen Vergleichen kann eine generelle Darstellung der De-Mail-Prozesse erstellt werden.

Die folgende Feinkonzeption definiert aufbauend auf den bereits erzielten Ergebnissen für die analysierten Prozesse Anpassungen in Bezug auf die De-Mail-Integration. Insbesondere werden übergreifende De-Mail-Aktivitäten sowie Subprozesse identifiziert und zusammen mit den zugehörigen Schnittstellen definiert. Dabei werden die fachlichen Prozessabläufe berücksichtigt und als Anforderungen an die IT-Infrastruktur übersetzt. In Bezug auf die fachlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen der De-Mail-Einführung werden Spezifikationen erstellt und der Fahrplan für das Vergabeverfahren bestimmt.

Fazit

Sowohl De-Mail als auch der nPA werden die Kommunikationswege revolutionieren. Papierbasierende Postsendungen werden immer mehr durch das elektronische Pendant ersetzt. Durch die Digitalisierung werden Medienbrüche vermieden und die Bearbeitung innerhalb von Behörden und Unternehmen vereinfacht. Weiterhin wird der Austausch von Informationen mit den Bürgerinnen und Bürgern erleichtert werden. Durch Vermeidung von papierbasierten Dokumenten wird weiterhin der Kostendruck der Verwaltung reduziert.

Die Technik steht bereit.