

Brüssel, den 22. Juli 2004

**STELLUNGNAHME**

des

Ausschusses der Regionen

zu der

**Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen  
Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen**

**"Die Rolle elektronischer Behördendienste (E-Government) für die Zukunft Europas"**

(KOM(2003) 567 endg.)

---

## DER AUSSCHUSS DER REGIONEN -

**gestützt** auf die Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen "Die Rolle elektronischer Behördendienste (E-Government) für die Zukunft Europas" (KOM(2003) 567 endg.);

**aufgrund** des Beschlusses der Europäischen Kommission vom 26. September 2003, ihn gemäß Artikel 265 Absatz 1 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft um Stellungnahme zu diesem Thema zu ersuchen;

**aufgrund** des Beschlusses seines Präsidenten vom 6. November 2003, die Fachkommission für Kultur und Bildung mit der Erarbeitung dieser Stellungnahme zu beauftragen;

**gestützt** auf die Erklärung der Minister vom 8. Juli 2003 auf der E-Government-Konferenz in Como, Italien;

**gestützt** auf seine Stellungnahme zum Thema "*eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle*" (CdR 136/2002 fin)<sup>1</sup>;

**gestützt** auf seine Stellungnahme zum Thema "*Interoperabilität europaweiter elektronischer Behördendienste (eGovernment-Dienste) für öffentliche Verwaltungen, Unternehmen und Bürger (IDABC)*" (CdR 247/2003 fin)<sup>2</sup>;

**gestützt** auf seine Stellungnahme zum Thema "*eEurope 2002: Schaffung europäischer Rahmenbedingungen für die Nutzung von Informationen des öffentlichen Sektors*" (CdR 134/2002 fin)<sup>3</sup>;

**gestützt** auf den von der Fachkommission für Kultur und Bildung am 5. April 2004 angenommenen Stellungnahmeentwurf (CdR 392/2003 rev. 2) (Berichterstatter: Herr **Keith Brown**, Mitglied des Rates von Clackmannanshire, Schottland (UK/EA));

### **in Erwägung folgender Gründe:**

1. Elektronische Behördendienste tragen nicht nur zur Steigerung der Effizienz öffentlicher Verwaltungen, sondern auch zu mehr Demokratie bei, indem sie eine Verbesserung der Governance und eine stärkere Beteiligung der Bürger am öffentlichen Leben ermöglichen.
2. Die Schaffung von E-Government-Strukturen und -Diensten bedarf des Engagements auf höchster politischer Ebene; die meisten rechtlichen Hemmnisse bestehen nicht auf europäischer, sondern auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene.

---

<sup>1</sup> ABl. C 128 vom 29.5.2003, S. 14.

<sup>2</sup> ABl. C 73 vom 23.3.2004, S. 72.

<sup>3</sup> ABl. C 73 vom 26.3.2003, S. 38.

3. Die unterschiedlichen Traditionen und Rechtssysteme der derzeitigen und künftigen Mitgliedstaaten erschweren die Festlegung einheitlicher Standards für die Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen.

**verabschiedete auf seiner 55. Plenartagung am 16./17. Juni (Sitzung vom 16. Juni) einstimmig folgende Stellungnahme:**

\*

\*       \*

## 1. Die Standpunkte des Ausschusses der Regionen

### Der Ausschuss der Regionen

- 1.1 **begrüßt**, dass die Kommission der Rolle öffentlicher Behördendienste bei der Verwirklichung der Lissabonner Ziele große Bedeutung beimisst, und **unterstreicht insbesondere** den wichtigen Beitrag, den die regionalen und kommunalen Verwaltungen durch die umfangreichen und wichtigen Aufgaben, die sie gegenüber Bürgern und Unternehmen im Dienstleistungs- und Regelungsbereich wahrnehmen, zur Förderung elektronischer Behördendienste und zur Nutzung deren Potenzials leisten;
- 1.2 **unterstreicht** die Besonderheiten der kommunalen und regionalen Verwaltungen: Aufgrund ihres Einflusses und ihrer Bürgernähe können sie eine rasche Innovation bewirken und eine gründliche Kenntnis des Dienstleistungsbedarfs wie auch der Nutzer gewinnen, was von allergrößter Bedeutung ist; außerdem können sie durch ihr direktes Engagement auf der Ebene sowohl des Einzelnen als auch des Gemeinwesens den Erwerb neuer Fertigkeiten fördern und auf diejenigen Verhaltensänderungen hinwirken, die notwendig sind, damit E Government nutzbringend in die Praxis umgesetzt werden kann;
- 1.3 **teilt die Auffassung**, dass E-Government im Wesentlichen als die Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) im Bereich der Regierung und Verwaltung im Zusammenspiel mit organisatorischen Veränderungen und der Entwicklung neuer Fähigkeiten zu definieren ist;
- 1.4 **weist darauf hin**, dass es außerordentlich wichtig ist, Ausbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zu schaffen und finanziell zu fördern, damit ein möglichst breites Spektrum von Bürgern an den Fortschritten bei den elektronischen Behördendiensten teilhaben kann;
- 1.5 **betont**, dass sich die Vorteile von E-Government in Veränderungen bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen und der besseren Beteiligung der Bürger an den demokratischen Prozessen und der Politikgestaltung - mit anderen Worten in einer umfassenden Modernisie-

rung der Dienstleistungserbringung durch die Behörden sowie deren Interaktion mit den Bürgern - niederschlagen werden;

- 1.6 **weist darauf hin**, dass ein derartiger Umbau auf sämtlichen Verwaltungsebenen nicht ohne Gegenleistung zu haben sein wird, sondern eine beträchtliche und anhaltende Bindung von Ressourcen erfordert und eine Doppelbelastung insofern mit sich bringen wird, als die bestehenden Systeme während der Übergangszeit weiterlaufen müssen - eine entscheidende Notwendigkeit für öffentliche Verwaltungen, die für gewerbliche Unternehmen nicht besteht;
- 1.7 **hält fest**, dass der Übergang zu Breitbandanschlüssen eine maßgebliche Voraussetzung für einen hohen Verbreitungsgrad und interaktive Dienste ist, und **begrüßt** daher den Aufruf der Kommission an alle öffentlichen Verwaltungen, sich bis 2005 mit entsprechenden Anschlüssen auszustatten; **er ist der Überzeugung**, dass diese Umstellung finanziell unterstützt werden muss, insbesondere in Gebieten, wo der derzeitige Umfang des Zugangs und auch die diesbezügliche Zuwachsrate relativ niedrig sind;
- 1.8 **ist** mit der in der Mitteilung vorgenommenen Unterscheidung zwischen E-Governance und E-Government **einverstanden** und der Auffassung, dass das weiter gefasste Konzept der E-Governance, das wichtige soziale Dienste mit einschließt, für die kommunalen und regionalen Verwaltungen von höchster Relevanz ist;
- 1.9 **empfiehlt** die Festlegung einheitlicher Rahmenvorgaben für die Forschung, um sicherzustellen, dass eine qualitative und quantitative Bewertung aller signifikanten Programme und Projekte veröffentlicht wird, damit einerseits erfolgreiche Ansätze übernommen und andererseits Fehlschläge offen und ehrlich analysiert werden, um daraus Lehren für die Zukunft zu ziehen;
- 1.10 **ist der Auffassung**, dass die partnerschaftliche Zusammenarbeit, die Schaffung von Konsortien und Joint Ventures auf allen Ebenen zwischen Behörden und möglichst auch privaten Organisationen sowohl in den einzelnen Mitgliedstaaten als auch EU-weit entscheidend wichtig ist, um Innovation zu nutzen und ein Veralten zu verhindern, bestehende und künftige beispielhafte Praktiken weiterzuvermitteln und die Ausgaben der öffentlichen Hand optimal zu verwenden;
- 1.11 **stellt fest**, dass E-Government dazu beitragen kann, sowohl die kulturellen Besonderheiten der Menschen in den verschiedenen Regionen als auch deren Gleichberechtigung beim Zugang zu Dienstleistungen zu erhalten und zu fördern und sie stärker in den politischen Gestaltungsprozess einzubinden, wobei die lokalen und regionalen Gebietskörperschaften eine besondere Rolle spielen. Fundierte Studien über integrative Praktiken sind in diesem Zusammenhang sehr wichtig;
- 1.12 **ist sich der Notwendigkeit bewusst**, durch den Einsatz einer geeigneten Technik zur Verbesserung des Datenschutzes und der Sicherheit das Vertrauen der Benutzer zu gewinnen,

**hält** es allerdings für **notwendig**, auf einen ausgewogenen Mittelweg bei der Festsetzung von Regelungen zu achten, die den elektronischen Austausch von Daten über bestimmte Personen über Gebühr behindern könnten;

- 1.13 **merkt an**, dass diese Mitteilung Teil einer Reihe von Modernisierungsinitiativen ist, die in ihrer Gesamtwirkung die Interaktion zwischen Bürger und Staat im Hinblick auf die soziale Integration verbessern können, dass aber nichtsdestoweniger vor den potenziellen Gefahren **gewarnt werden muss**, die sich aufgrund der Isolation, die die Verringerung der zwischenmenschlichen Kontakte mit sich bringt, für den sozialen Zusammenhalt ergeben könnten.

## 2. **Empfehlungen des Ausschusses der Regionen**

### **Der Ausschuss der Regionen**

- 2.1 **empfiehlt** der Europäischen Kommission, bei der Förderung der elektronischen Behördendienste gemeinsamen Standards und Rahmenvorgaben für den Informationsaustausch und effektiver Interoperabilität Vorrang einzuräumen und den Bekanntheitsgrad von gesamteuropäischen Diensten sowie den problemlosen Zugang aller EU-Bürger zu nationalen und regionalen Diensten zu verbessern. Außerdem muss die Sicherheit sämtlicher Transaktionen und Daten Priorität haben, da das Vertrauen der Öffentlichkeit und die Nutzung unmittelbar von der Sicherheit abhängig sind;
- 2.1 a) **empfiehlt** der Europäischen Kommission, ihre Anstrengungen zur effektiven und effizienten Koordinierung der Maßnahmen der Programme im Bereich E-Government (insbesondere IDA, eTEN und die Forschungsaktionen eGOV des 6. Rahmenprogramms) zu verstärken, um die Ergebnisse sowie die Nutzung der von der Europäischen Union zur Entwicklung von E-Government bereitgestellten Ressourcen zu optimieren;
- 2.1 b) **empfiehlt** der Europäischen Kommission, auf lokaler und regionaler Ebene die Maßnahmen der Programme im Bereich E-Government zu verstärken;
- 2.2 **empfiehlt** die Bereitstellung von staatlichen Mitteln oder EU-Strukturfondsmitteln für die Einführung der Breitbandtechnik in Gebieten, in denen dies u.U. auf gewerblichem Wege nicht möglich ist, um durch die Konzentrierung der Bemühungen auf diejenigen Gebiete, in denen der derzeitige Umfang des Zugangs und auch die diesbezügliche Zuwachsrate relativ niedrig ist, die Verfügbarkeit elektronischer Behördendienste im gesamten Unionsgebiet sicherzustellen. Die besonderen Merkmale der Regionen, vor allem ihre geografische Ausdehnung und ihre Einwohnerzahl, sollten bei der Festsetzung der Finanzmittel berücksichtigt werden, die erforderlich sind, um Infrastrukturen zu schaffen, welche den Zugang im gesamten Gebiet gewährleisten;
- 2.3 **dringt darauf**, zumindest in der Übergangsphase Schulungskurse für den Zugang zu elektronischen Behördendiensten und geeignete Strukturen für Menschen mit Behinderungen,

ältere Menschen und Menschen mit einem niedrigen Bildungsniveau anzubieten, um die *E-Integration* zu unterstützen und jegliche Gefahr der Diskriminierung zu vermeiden;

- 2.4 **begrüßt** die Feststellung, dass die Bereitstellung von Online-Diensten noch keine Garantie für ihre tatsächliche Nutzung ist, und **empfiehlt** nachdrücklich die Durchführung von Untersuchungen, um zum einen auf der Nachfrageseite die Präferenzen und Vorbehalte hinsichtlich der Arten von Diensten und des Zugangs zu diesen Diensten und zum anderen auf der Angebotsseite den notwendigen Innovationsbedarf zu ermitteln; auf dieser Grundlage sollte dann entschieden werden, welche Kommunikationskanäle bei dem breitesten Spektrum von Benutzern - unabhängig von geographischem Lebensraum, Alter, Geschlecht oder sozialem und wirtschaftlichem Hintergrund - auf Akzeptanz stoßen;
- 2.5 **betont**, dass die Möglichkeiten der Informationstechnologie zur Optimierung von Qualität und Produktivität der über die herkömmlichen Kanäle in Anspruch genommenen Behördendienste voll und ganz zu nutzen sind;
- 2.6 **empfiehlt**, eine Regelung festzuschreiben, wonach die Ergebnisse von mit öffentlichen Mitteln geförderten E-Government-Programmen und -Projekten veröffentlicht werden müssen, wobei über die mit der betreffenden Initiative erzielten Fortschritte berichtet und Lehren für künftige Verbesserungen gezogen werden sollen;
- 2.7 **ersucht** die Kommission um Förderung der Bemühungen der lokalen und regionalen Gebietskörperschaften, elektronische Behördendienste in verschiedenen Sprachen unter besonderer Berücksichtigung von Regional- und Minderheitensprachen anzubieten;
- 2.8 **räumt ein**, dass die Evaluierung breit angelegter Initiativen in neuen Tätigkeitsfeldern eine äußerst komplexe Angelegenheit ist, **dringt** jedoch darauf, von Anfang an klare Zielvorgaben festzulegen und die (positiven wie auch negativen) Ergebnisse anhand von Kriterien wie Relevanz, Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Funktionalität und mit dem Ziel künftiger Verbesserungen vor Augen umfassend, vorurteilsfrei und kritisch zu bewerten.

Brüssel, den 16. Juni 2004

Der Präsident  
des Ausschusses der Regionen

Der Generalsekretär  
des Ausschusses der Regionen

**Peter Straub**

**Gerhard Stahl**