



OESTERREICHISCHE  
COMPUTER GESELLSCHAFT  
AUSTRIAN  
COMPUTER SOCIETY

FORUM  
e | GOV



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

**Josef Makolm**

# **Partizipative E-Government-Entwicklung**

## **Das Beispiel FinanzOnline**

# Agenda

- **Ganzheitlicher Ansatz**  
Holistic Reference Framework for e-Government
- **Stakeholder Integration**  
Stakeholder-Theorie  
Stakeholder-Typen  
Finden der Stakeholder

- **Use Case "FinanzOnline"**  
Ganzheitlicher Ansatz  
& Stakeholder Integration  
FinanzOnline -  
System & Outcome



7. Internationaler Speyerer Qualitätswettbewerb

- **Resümee**  
Holistic Reference Framework for e-Government

# E-Government Erfolg – wie & warum

- **es reicht nicht ...**
  - IT einzusetzen
- **es reicht nicht ...**
  - die Verwaltung ins Internet zu stellen
- **es reicht nicht ...**
  - sich verwaltungsintern zusammenzusetzen
- **es reicht nicht ...**
  - sich zum Schluss an die BürgerInnen zu wenden

- **E-Government ist ...**
  - **Ganzheitlicher Ansatz**
  - **Integration aller Betroffenen – von Anfang an**

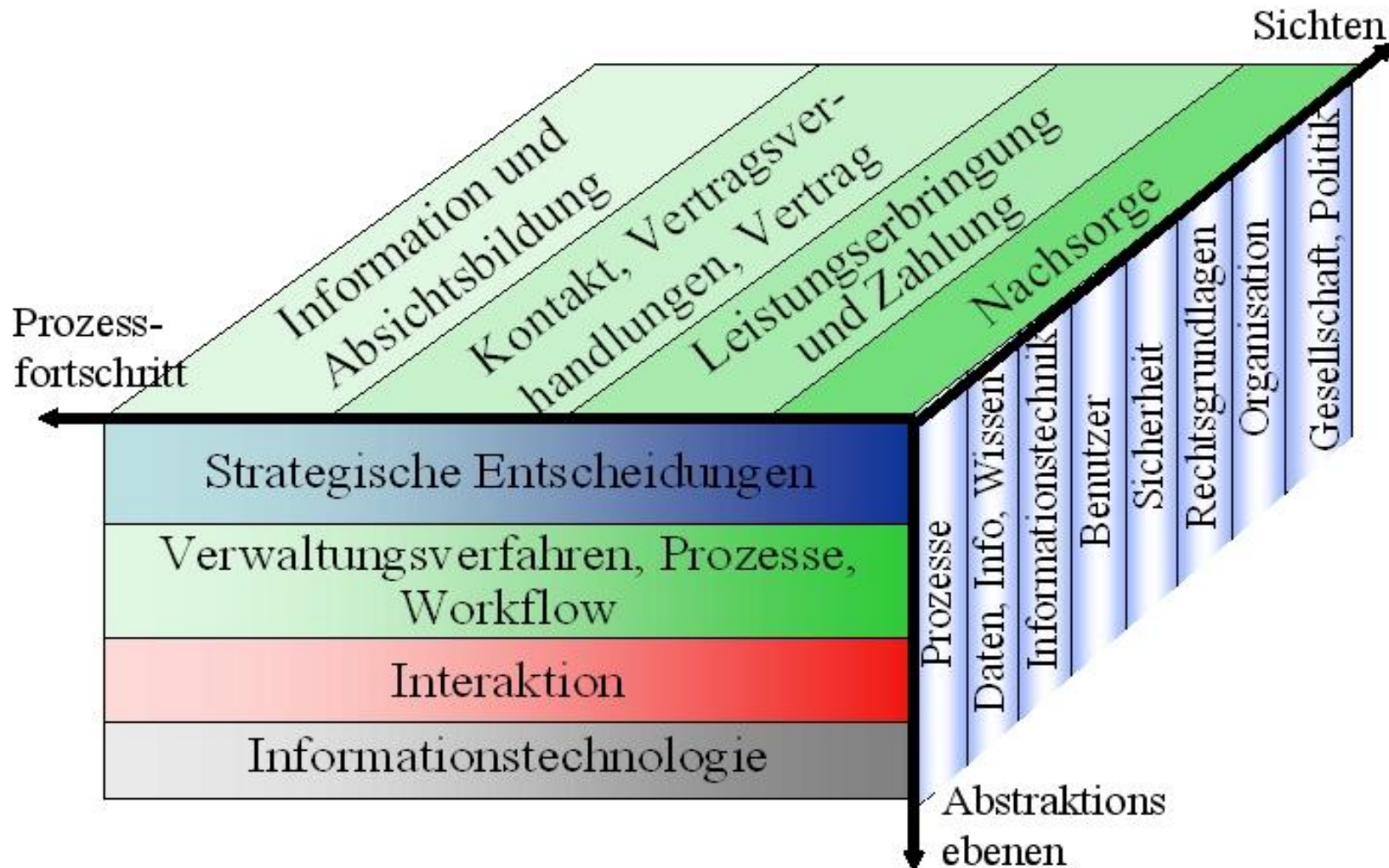
# Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government

© Maria A. Wimmer – 2002



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



# Integration aller Betroffenen

## Stakeholder-Theorie



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

- 1930er – Privatwirtschaft
- 1980er – Relaunch
  - Management-Strategie
  - Wettbewerb – Globalisierung – Komplexität
  - Verantwortung – Akzeptanz
- Stakeholder-Klassifizierung
  - Macht
  - Legitimität
  - Dringlichkeit
- **erfolgreiche öffentliche Verwaltungen**

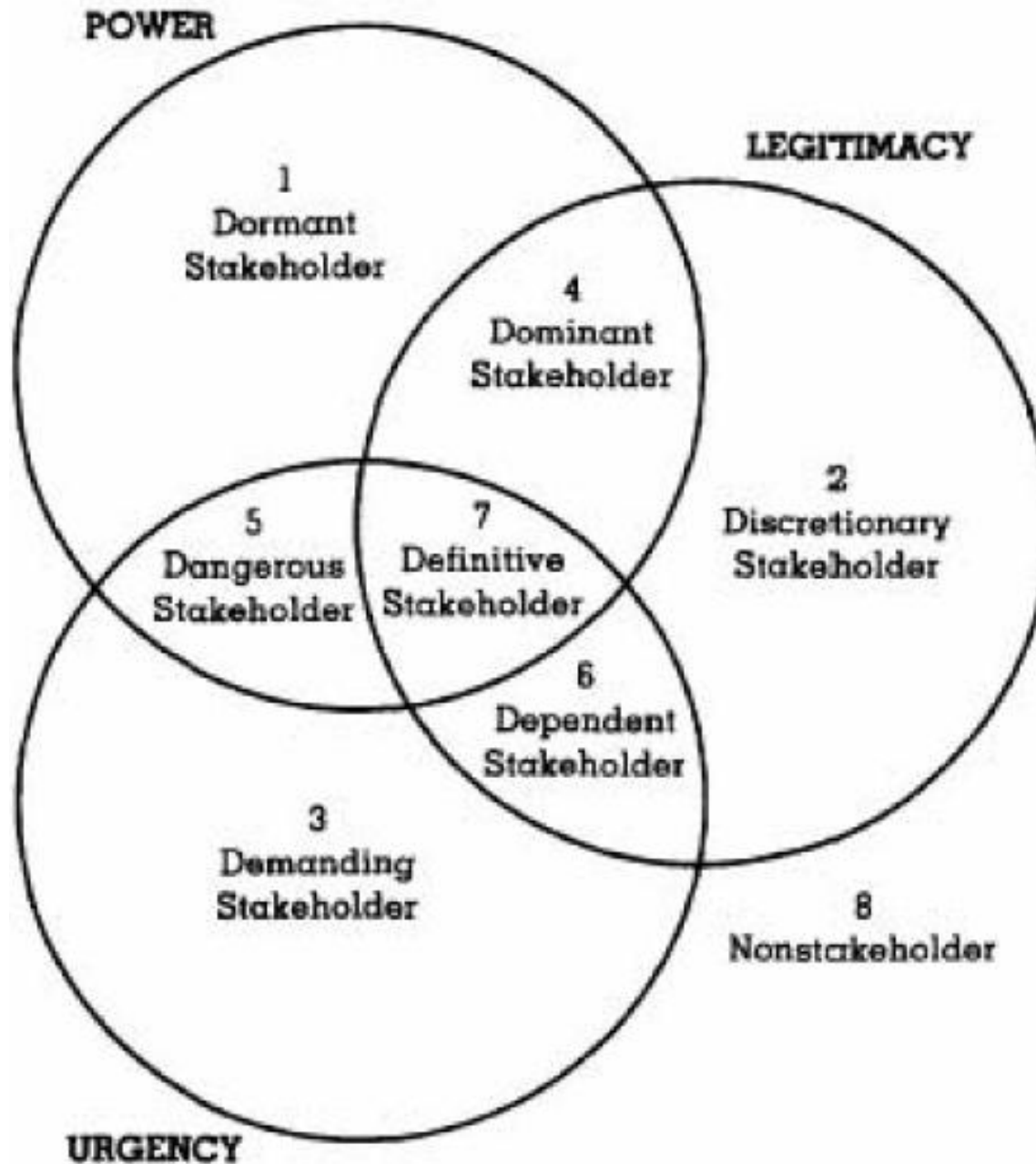


## Stakeholder- Theorie

Mitchell, R.K.,  
Agle, B.R., and  
Wood, D.J.

"Toward a theory  
of stakeholder  
identification and  
salience: Defining  
the principle of  
who and what  
really counts,"

Academy of  
Management Review  
(22:4), Oct 1997,  
pp 853-886.



## Stakeholder – E-Gov.

- **Betroffene**  
Finanzverwaltung  
& SteuerzahlerInnen
- **Beinflussende**  
Entwickler e-Gov System  
Lobbys: Kammern  
NGOs

• interne

• externe

## Finden der Stakeholder

- **sind bekannt**  
"die üblichen Verdächtigen"
- **Analyse der Prozesse**  
z.B. el. Besteuerungs-Prozess
- **Holistic Reference Framework  
for e-Government**  
**Dimension "Sichten"**

# el. Besteuerungs-Prozess

## el. Wertschöpfungskette

### transorganisationaler Prozess



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



# el. Besteuerungs-Prozess

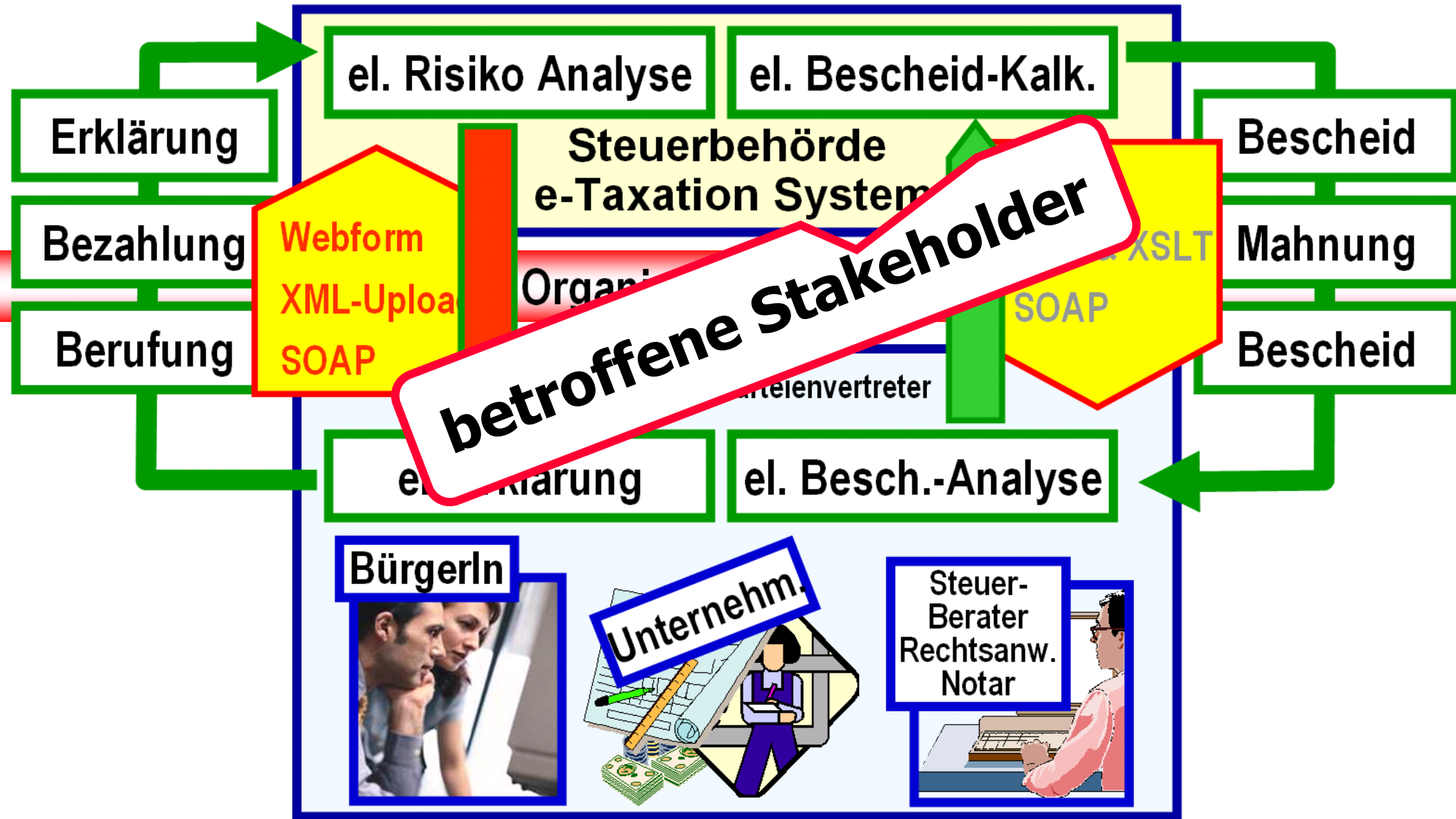
## el. Wertschöpfungskette

### transorganisationaler Prozess



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



# Ganzheitlicher Ansatz

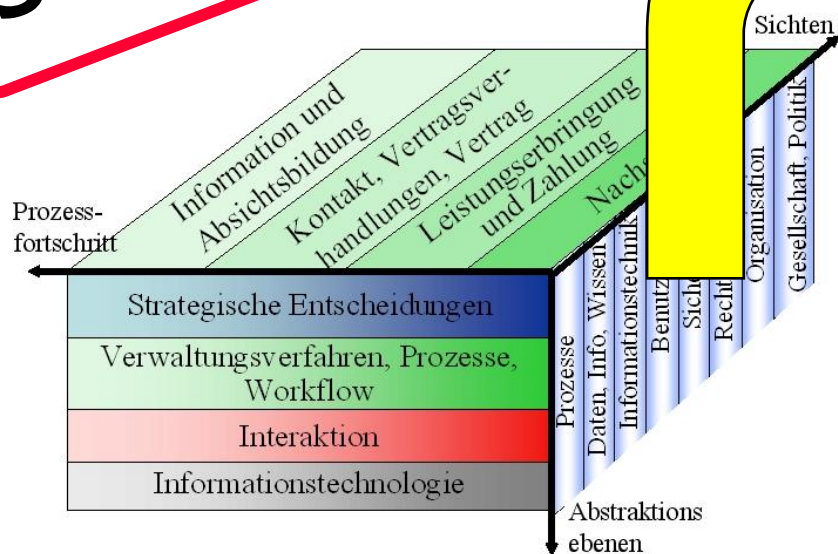
Holistic Reference Framework for e-Government



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

**Stakeholder Integration**



© Univ.-Doz. Dr. Maria A. Wimmer, Universität Linz, Institut für Informatik in Wirtschaft und Verwaltung

## 8 Sichten

- kulturelle, gesellschaftliche und politische Sicht
- rechtliche Sicht
- Prozess- Sicht
- organisatorische Sicht
- Benutzer- Sicht
- Wissens- Sicht
- Datenschutz- und Privacy-Sicht
- Technische Sicht

# Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government

## Stakeholder Integration

### Projekt Ziele → 8 Sichten → Stakeholder

↪ Projekt-Ziele

↪ Detail-Projektziele

↪ Zuordnung der Detail-Projektziele zu den 8 Sichten

↪ Prüfung:  
Ist jedes Detail-Projektziel einer Sicht zugeordnet?

↪ Identifizierung von zumindest 1 Stakeholder je Detail-Projektziel

↪ Prüfung:  
Ist jeder Sicht zumindest 1 Stakeholder zugeordnet?

↪ Transferierung der Detail-Projektziele in Arbeitspakete



- el. Steuererklärung
- sichere el. Zustellung von Steuerbescheiden
- online Zugriff auf Steuerkonten & Steuerakt
- Multikanal-Zugang
- Prozesse über Organisations-Grenzen
- papierloser Steuerbescheid & papierloser Steuerakt
- dezentrale Benutzer-Administration
- Anonyme Steuerberechnung

 **Detail-Projektziele**

**intelligent - einfach - schnell**

# FinanzOnline- Stakeholder Integration



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

## 8 Sichten

- kulturelle, gesellschaftliche und politische Sicht
- rechtliche Sicht
- Prozess
- o
- Be
- Wissens- Sicht
- Datenschutz- u
- Technische Sicht

**beeinflussende  
Stakeholder**

- Kultur des Vertrauens propagieren
  - Gesetzesänderungen unterstützen
- ↳ Minister & Ministerbüro

- Steuergesetze ändern
  - el. Transaktionen ermöglichen
- ↳ Abteilung Steuer-Gesetzgebung

- Design neuer Prozesse
  - über Organisationengrenzen
- ↳ Abteilung Steuer-Organisation
- ↳ Multistakeholder-Forum

↳ Prüfung: Ist jedes Detail-Projektziel einer Sicht zugeordnet?

↳ Prüfung: Ist jeder Sicht zumindest 1 Stakeholder zugeordnet?

↳ Transferierung der Detail-Projektziele in Arbeitspakete

# FinanzOnline

## beeinflussende interne Stakeholder



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

- **Finanzminister**

- **Ministerbüro**

- **Sektion für Steuern und Zölle**

- **Abteilung Steuergesetze**
- **Abteilung Steuerpolitik**
- **Abteilung Steuer-Organisation**

- **Sektion für IT**

- **Abteilung Steuerautomatisierung**
- **Abteilung für Projektmanagement & Datenschutz**

- **BRZ – Bundesrechenzentrum**

**Projekt**

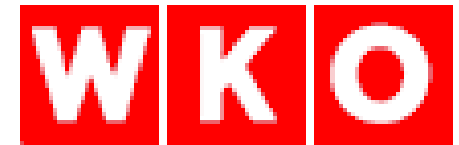
2001 - Studie  
2002 - Start  
2003 - Online

# *Multistakeholder Forum Round Table der externen Stakeholder*

*Arbeiterkammer*



*Wirtschaftskammer*



*Kammer d. Wirtschaftstreuhänder*



*Rechtsanwaltskammer*



*Notariatskammer*



*Gemeindebund*



*Bundesministerium fuer Finanzen*

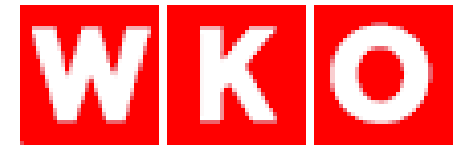


# Multistakeholder Forum Round Table der externen Stakeholder

*Arbeiterkammer*



*Wirtschaftskammer*



*Kammer d. Wirtschaftstreuhänder*



KAMMER DER  
WIRTSCHAFTSTREUHÄNDER

**beeinflussende  
externe Stakeholder**

*Rechtsanwaltskammer*



Wir sprechen für Ihr Recht.  
DIE ÖSTERREICHISCHEN  
RECHTSANWÄLTE

*Notariatskammer*



*Gemeindebund*



*Bundesministerium fuer Finanzen*



BMF

FEDERAL MINISTRY  
OF FINANCE

# FinanzOnline

## Stakeholder spezifische P

- **Bürger**
- **Unternehmer**
- **Parteienvertreter**
- **Banken,  
Versicherungen**
- **Gemeinden**
- **Finanzverwaltung**

- el. Steuererklärung (Einkommenst.)
- el. Bescheidzustellung
- Wartung der Stammdaten
- Abfrage des Steuerkontos
- automatische Rückzahlung
- anonyme Steuerberechnung
- el. Steuererklärung (USt, Körperschaftssteuer, el. Bilanz)
- Zugriff zum Steuerakt
- el. Rückzahlungsantrag
- el. Vollmachtsbekanntgabe
- Selbstbemessung / el. Erklärung von Grunderwerbsteuer & Vertragsgebühren
- Selbstbemessung / el. Erklärung von Erbschaftssteuer & Schenkungssteuer
- el. Transfer der Bemessungsgrundlage und von Prüfungsergebnissen
- spezielle Abfragen für Gemeinden

# 23 Mio Transaktionen pro Monat

## 200.000 sichere el. Zustellungen pro Monat

FinanzOnline - Nutzer	Anzahl der Nutzer	Anteil an der potentiellen Nutzer-Gruppe
Bürger	1.100.000	ca. 30%
Unternehmer	185.000	ca. 20%
Parteienvertreter (z.B. Wirtschaftstreuhand, Rechtsanwälte, Notare, Buchhalter, ...)	11.000	> 95%
Immobilien- & Bankensektor	1.600	> 95%
Gemeinden	2.600	> 95%
Summe	<b>&gt; 1.300.000</b>	
indirekte Benutzer via Parteienvertreter	>1.250.000	ca. 95%

# FinanzOnline – Outcome



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



7. Internationaler Speyerer Qualitätswettbewerb

**Personal-  
Reduktion**

**15.700 ⇒ 11.300**

Technikfolgen  
Abschätzung

**Finanzämter**

**80 ⇒ 41**

**meist genutztes  
e-Gov-System**

**Regional-  
Managements**

**7 ⇒ 5**

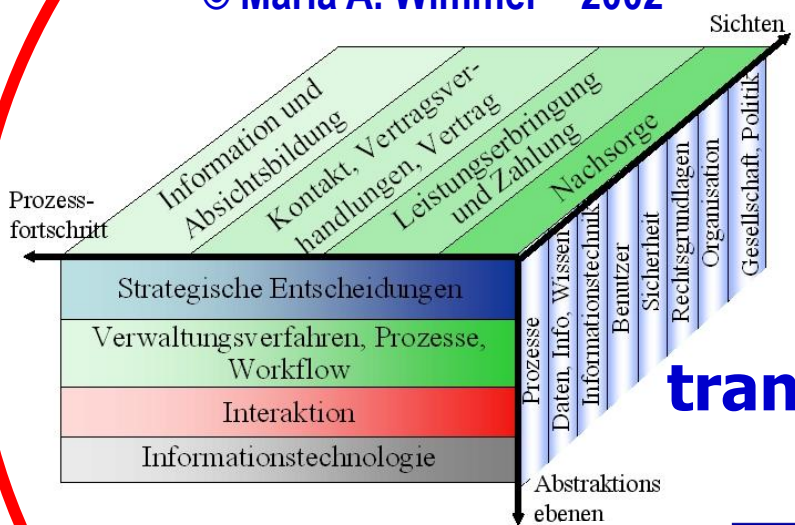
**Nominierung  
Multimedia-eGov  
Staatspreis**

# partizipative E-Gov.-Entwicklung

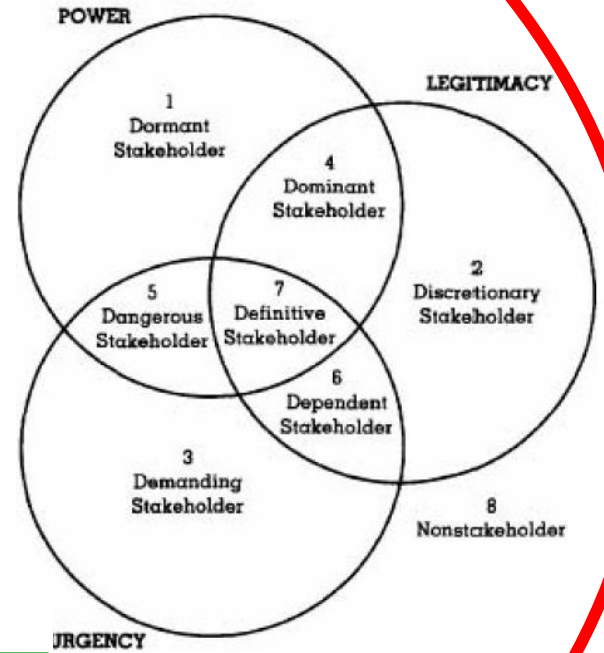
## Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government

© Maria A. Wimmer – 2002



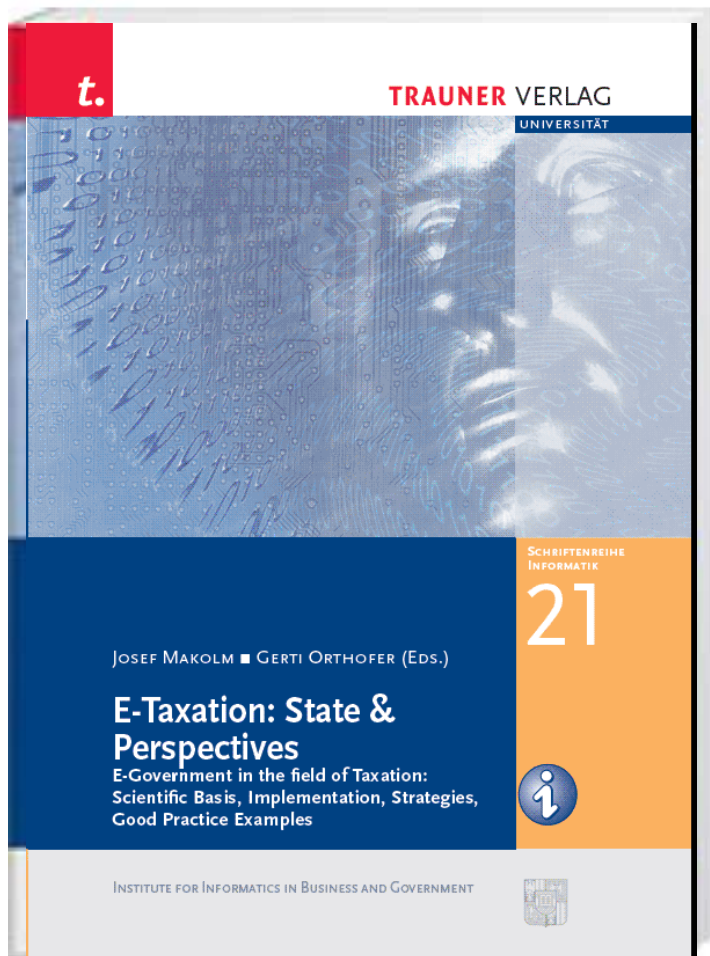
## Stakeholder-Theorie



## transorganisationale Prozesse



# weitere Infos



Josef Makolm, Gerti Orthofer (Eds.)

## **E-Taxation: State & Perspectives**

**E-Government in the Field of Taxation:  
Scientific Basis,  
Implementation Strategies,  
Good Practice Examples**

*1st edition 2007, 412 pages,  
ISBN 978-3-85499-191-5, EUR 39,00*

<http://www.iwv.jku.at/news/taxation/>

# Workshop

## “e-Taxation und FinanzOnline”



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

Internationales Rechtsinformatik Symposium  
an der Universität Salzburg  
21.-23. Februar 2008

<http://www.univie.ac.at/RI/IRIS2008/>

<http://www.iwv.jku.at/events/IRIS2008/index.htm>

[http://www.iwv.jku.at/events/IRIS2008/CfP\\_deutsch.pdf](http://www.iwv.jku.at/events/IRIS2008/CfP_deutsch.pdf)



# Workshop



**23.- 25. April 2008  
@ eee|GovDays in Prague**

**1 Plenarvortrag  
SC Dr. Arthur Winter**

**Workshop e-Taxation  
State & Perspectives**



OESTERREICHISCHE  
COMPUTER GESELLSCHAFT  
AUSTRIAN  
COMPUTER SOCIETY

FORUM  
e | GOV



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



7. Internationaler Speyerer Qualitätswettbewerb

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit**

**Josef Makolm**

**Partizipative E-Government-Entwicklung**

**Das Beispiel FinanzOnline**