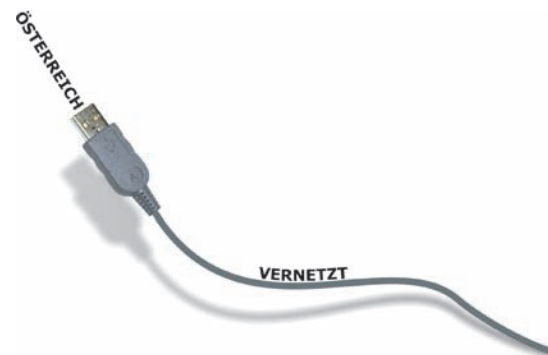


## HELP.gv.at – Der Online-Amtshelfer des Bundes

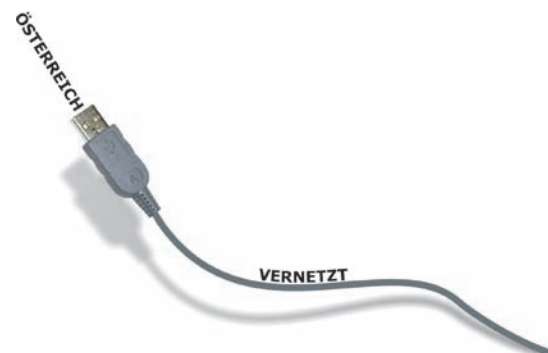
HELP.gv.at ist eine behördenübergreifende Plattform im Internet, die über Amtswege in Österreich informiert. Seit März 2001 können über HELP.gv.at auch zahlreiche Verwaltungsverfahren als Online-Amtsweg abgewickelt werden. Die Plattform steht in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung – auch der barrierefreie Zugang ist gewährleistet.



### Österreichisches Bundeskanzleramt

Der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien im Bereich der öffentlichen Verwaltung wird mit dem Begriff E-Government bezeichnet. Österreich nimmt im E-Government-Bereich eine führende Rolle ein. Dies bestätigt auch das E-Government-Ranking 2006, in dem Österreich den ersten Platz erreichen konnte. Ausschlaggebend für diese herausragende Position ist die intensive und beispielhafte Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern, Gemeinden, Städten und der Wirtschaft.

Bereits 2003 wurden die Inhalte der so genannten E-Government-Offensive für eine moderne und serviceorientierte Verwaltung im Interesse der BürgerInnen und UnternehmerInnen fixiert. 2005 wurde die „Plattform Digitales Österreich“ (PDÖ) geschaffen, die im neuen Arbeitsprogramm „**IKT-Strategie 2005+**“ die Zusammenarbeit aller Kooperationspartner im E-Government koordiniert und ein abgestimmtes Vorgehen sicherstellt, um auch weiterhin qualitativ hochwertige, effiziente, kostengünstige und sichere Verwaltungsleistungen anzubieten.



## PROJEKT DETAILS

HELP.gv.at ist eine behördenübergreifende Plattform im Internet, die über Amtswege in Österreich informiert und teilweise deren elektronische Erledigung zulässt. Informationen über Behördenwege, die dazu erforderlichen Dokumente, anfallende Gebühren, Fristen sowie jederzeit abrufbare Formulare und Vorlagen stehen zur Verfügung. HELP.gv.at versteht sich als Drehscheibe zwischen Behörden und BürgerInnen, wobei Kriterien wie Transparenz, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und die Konzentration auf das Wesentliche im Vordergrund stehen. HELP.gv.at bietet darüber hinaus einige vor allem für Ausländer relevante Informationen in englischer Sprache.

Der virtuelle Amtshelfer bietet zahlreiche Vorteile. Er ist rund um die Uhr verfügbar und Bürger und Bürgerinnen können Amtswege von zu Hause aus vorbereiten oder sogar vollständig elektronisch erledigen. Die Wirtschaft profitiert von geringeren Fehlzeiten der Mitarbeiter durch weniger und kürzere Amtswege. Den Behörden bietet die Plattform eine neue Art der Zusammenarbeit mit ihren Kunden, die Entlastung der Sachbearbeiter und die Erhöhung der Produktivität durch weniger Routinefälle. Darüber hinaus hat jede Behörde die Möglichkeit, sich mit HELP.gv.at zu verlinken und damit kostenfrei von gemeinsamen Entwicklungen – wie neuen Themen oder Online-Verfahren – zu profitieren.

Der barrierefreie Zugang zu HELP.gv.at war von Anfang an ein wichtiges Anliegen. Die Webseiten erfüllen alle Checkpunkte der Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte und entsprechen somit der Konformitätsstufe „AAA“.

Bei der Gestaltung von HELP.gv.at wurde besonders auf Benutzerfreundlichkeit geachtet. Aus diesem Ziel ergab sich eine äußerst einfache und logische Navigation. Auch komplexe Sachverhalte sind in einer einfachen und leicht verständlichen Sprache beschrieben, ein Begriffslexikon hilft beim Verständnis von manchmal unverzichtbaren Fachausdrücken. Die Plattform verfügt über eine geräteunabhängige Bedienung, Hilfeseiten sowie ausgewählte Themen werden darüber hinaus durch Gebärdenvideos ergänzt.

Die hohe Anzahl der Zugriffe lässt auf eine ständig zunehmende Beliebtheit von HELP.gv.at bei der Vorbereitung und Bestreitung von Behördenwegen schließen. Gründe dafür sind sicherlich u. a. die laufende Erweiterung der Plattform mit neuen Themen – ihre Anzahl beläuft sich auf nahezu 200, wobei laufend neue Themenbereiche aufgenommen werden – sowie den ständigen Ausbau des Serviceangebotes.

### Kontakt:

**Christian Rupp**

EMAIL: christian.rupp@bka.gv.at  
TEL: +43/1/531 15-6130

**Mag. Harald Müller**

EMAIL: harald.mueller@bka.gv.at

Bundeskanzleramt

Ballhausplatz 2  
A-1014 Wien  
www.bundeskanzleramt.at  
TEL: +43/1/531 15-0