

Information zur Nutzung des Rückkanals für Versender

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort,
Stubenring 1, 1010 Wien

Autorinnen und Autoren: Magdalena Kaufmann, Silke Gspan
Wien, 2020. Stand: 25. Februar 2021

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtssprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgeifen.

Rückmeldungen: Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an post.i5_19@bmdw.gv.at.

Inhalt

1 Einleitung und Abgrenzung	4
2 Allgemeines zum Rückkanal	5
3 Nutzung des Antwortformulars als Versender	7
4 Nutzung des Antwortformulars als Empfänger	9
Glossar	13

Versionen

Ver. No.	Ver. Datum	Beschreibung
1.0	24.02.2021	Erstellung des Dokuments

1 Einleitung und Abgrenzung

Dieses Dokument richtet sich sowohl an die Versender als auch die Empfänger der elektronischen Zustellung (eZustellung) und beschreibt die Umsetzung und die Einsatzmöglichkeiten des „Rückkanals“ zur elektronischen Zustellung.

Dieses Dokument ist wie folgt gegliedert:

- Kapitel 2, „Allgemeines zum Rückkanal“, beschreibt allgemein die Umsetzung des Rückkanals.
- Kapitel 3, „Nutzung des Antwortformulars als Versender“, erläutert wie Versender den Rückkanal nachrichtenspezifisch aktivieren können.
- Kapitel 4, „Nutzung des Antwortformulars als Empfänger“, beschreibt wie der Rückkanal durch Empfänger genutzt werden kann.

2 Allgemeines zum Rückkanal

Versendern von elektronischen Zustellungen/Zusendungen (im Weiteren: Nachrichten) ist es möglich, ein **standardisiertes Formular als Antwortmöglichkeit auf eine übermittelte Nachricht zuzulassen**.

Dieses Antwortformular kann die/der Empfänger/in nutzen, um eine Mitteilung an den Versender zu erzeugen und abzuschicken. Die für die Antwort wesentlichen Daten (z.B. Geschäftszahl, ursprünglicher Absender, ursprünglicher Empfänger) werden dabei automatisch aus der ursprünglichen Zustellung/Zusendung des Versenders übernommen.

Der Versender der Nachricht mit Antwortmöglichkeit erhält die Antwort:

- über das Anzeigemodul Mein Postkorb im Posteingang oder
- bei aktivierter ERV-Weiterleitung im ERV oder
- bei aktivierter automatischen Abholung in der eigenen (Software-)Lösung

Die/der Empfänger/in einer Nachricht mit Antwortmöglichkeit kann auf ihre/seine erstellte Antwort über Mein Postkorb im Menüpunkt „Gesendet“ zugreifen.

Als Formularsystem wird dabei die Melde- und Prozessunterstützung (MPU)¹ als Teil der Melde- und Kommunikationsinfrastruktur des Unternehmens- und Bürgerserviceportals² verwendet.

Soweit nicht gesonderte Beschränkungen³ der adressierten Behörde (Versender) zum Einbringungszeitpunkt bestehen, gelten Antworten mit dem Zeitpunkt des vollständigen

¹ "Teilnehmern gemäß § 5 Abs. 1 USPG kann technisch ermöglicht werden, nach Maßgabe der anzuwendenden Rechtsvorschriften elektronisch Anträge und Mitteilungen über die Melde- und Kommunikationsinfrastruktur des Unternehmensserviceportals an jene Teilnehmer gemäß § 5 Abs. 2 USPG abzusenden und zu empfangen, die diese nutzen."

² § 2 Z 9 USPG: „eine Funktion des Unternehmensserviceportals und des Bürgerserviceportals, die es Teilnehmern ermöglicht Anträge und Mitteilungen abzusenden und zu empfangen, und die das Anzeigemodul gemäß § 37b des Zustellgesetzes einbindet.“

³ vgl. § 13 Abs. 5 AVG

Absendens als bei der Behörde eingebracht⁴, da das Antwortformular durch die Integration in die Melde- und Kommunikationsinfrastruktur dem Verfügungsbereich der adressierten Behörde zuzurechnen ist.

⁴ vgl. § 13 AVG bzw. § 89d GOG

3 Nutzung des Antwortformulars als Versender

Versender haben die Möglichkeit, eine Antwort durch die/den Empfänger/in auf **eine bestimmte Nachricht zuzulassen**. Dazu kann das von Mein Postkorb zur Verfügung gestellte standardisierte Formular verwendet werden. Diese Funktionalität muss vom Versender explizit bei einer Nachricht aktiviert werden. Durch die Integration des Antwortformulars in die Melde- und Kommunikationsinfrastruktur ist dieses dem Verfügungsbereichs des Versenders zuzurechnen, womit durch das vollständige Absenden Einbringen als bei der Behörde eingebracht gelten.

Der/dem Empfänger/in wird in der Anwendung Mein Postkorb zu einer Nachricht mit aktivierter Antwortmöglichkeit ein entsprechender „antworten“-Button in der Nachrichtendetailansicht angezeigt. Dabei wird ein neues Fenster geöffnet, in welchem das Antwortformular angezeigt wird und durch die/den Empfänger/in befüllt werden kann. Die Antwort wird automatisch an das Postfach des ursprünglichen Versenders übermittelt und kann von diesem in Mein Postkorb eingesehen werden.

Der Versand von Zustellungen/Zusendungen mit Antwortmöglichkeit durch die absendende Behörde erfolgt dadurch, indem durch den Versender in der betreffenden Nachricht das folgende XML-Element gesetzt wird:

```
<msg:MetadataEntry DisplayInDetailView="false">
  <msg:OID>1.2.40.0.10.2.5.1.8.1</msg:OID>
  <msg:Value>mpkr</msg:Value>
</msg:MetadataEntry>
```

Der angegebene Wert entspricht entweder der durch Mein Postkorb zur Verfügung gestellten Formular-ID (ID: `mpkr`) oder einer Formular-ID, die der Versender mit MPU vereinbart hat.

Aktuell steht den Versendern ein allgemeines Antwortformular zur Verfügung. Wesentliche Inhalte des Formulars sind:

- Metadaten, die bereits aus der ursprünglichen Nachricht entnommen wurden (z.B. Geschäftszahl, ursprünglicher Absender, ursprünglicher Empfänger)

- Möglichkeit zur Eingabe von Freitext
- Dateiupload für Anhänge (maximale Größe insgesamt 50 MB): Als zulässige Datenformate können jene Formate hochgeladen werden, die die/der Empfänger/in gemäß den Einstellungen zu Dateiformaten in MeinPostkorb empfangen kann.
- Die Anhänge werden durch das Formularsystem automatisch auf Schadsoftware geprüft.

Hinweis:

Weitere Formulare können in Zusammenarbeit mit dem MPU-Team des BMDW erstellt und zur Verfügung gestellt werden. Kontaktieren Sie hierzu bitte post.i5_19@bmdw.gv.at.

4 Nutzung des Antwortformulars als Empfänger

Die Antwortmöglichkeit wird aktuell **nur** im Rahmen des Unternehmensserviceportals, oesterreich.gv.at sowie der App Digitales Amt zur Verfügung gestellt, welche das Anzeigemodul Mein Postkorb bereitstellen. Stellvertretungen in Mein Postkorb unter oesterreich.gv.at sowie der App Digitales Amt werden aktuell noch nicht für das Absenden einer Antwort unterstützt!

Nutzung der Antwortmöglichkeit

Damit ein/e Empfänger/in eine Antwort erstellen kann, muss diese/r **zuerst** eine **Nachricht mit Antwortmöglichkeit** in Mein Postkorb erhalten haben. Nachrichten mit Antwortmöglichkeit sind mit dem Schlagwort „Antwort möglich“ in der Nachrichtenübersicht in Mein Postkorb (siehe Abbildung 1) gekennzeichnet. Das proaktive Absenden einer Antwort ohne vorherige Nachricht mit Antwortmöglichkeit ist nicht möglich.

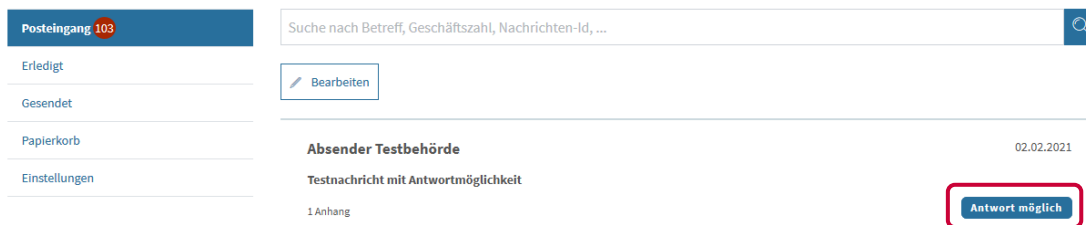


Abbildung 1: Nachricht mit Antwortmöglichkeit in der Nachrichtenübersicht

Wählt die/der Empfänger/in die Nachricht mit Antwortmöglichkeit aus, wird die Detailansicht der Nachricht geöffnet. (siehe Abbildung 2).

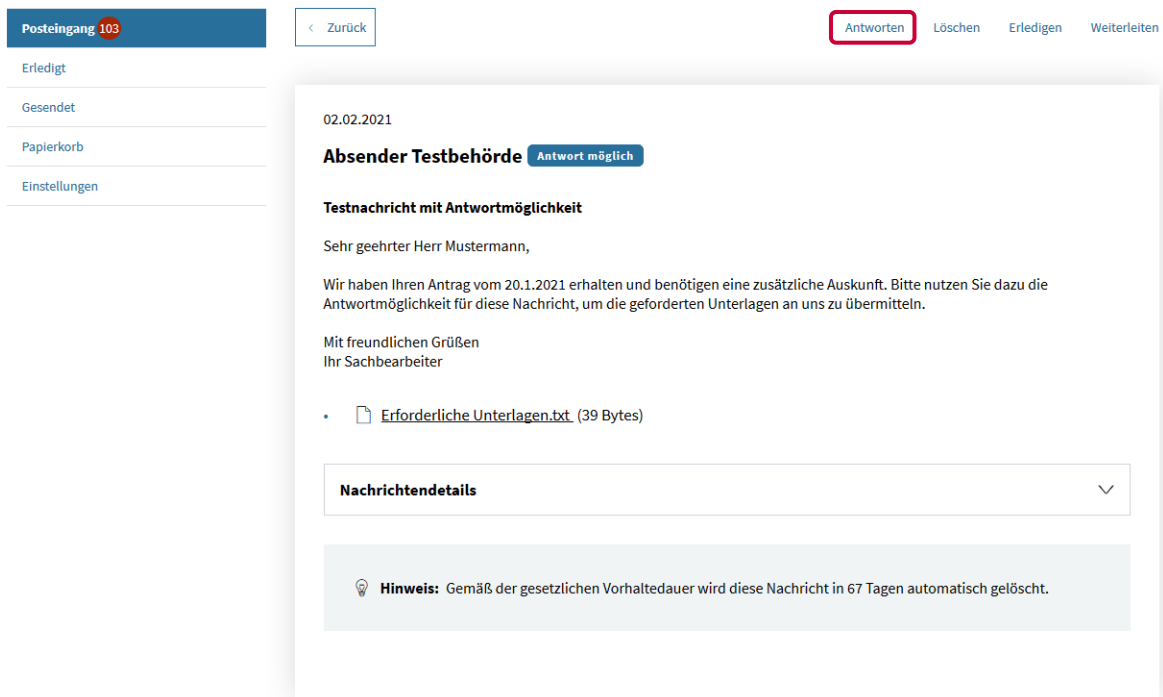


Abbildung 2: Button „Antworten“ im Rahmen der Nachrichtendetailansicht

Durch Klick auf den Button „Antworten“ gelangt die/der Empfänger/in zum Antwortformular. Die für die Antwort wesentlichen Daten, wie bspw. die Adressierungsdaten, werden automatisch aus der ursprünglichen Nachricht des Versenders übernommen (siehe Abbildung 3) .

Antwort zu einer MeinPostkorb Nachricht (X)

UMSCHLAG **FORMULAR** ÄNDERUNGSPROTOKOLL

Formularnavigation

MeinPostkorb Antwortformular

Zusammenfassung

Informationen zur ursprünglichen Nachricht

Vorname des Empfängers: Nachname des Empfängers:

Bezeichnung des Versenders:

Betreff:

Ihre Rückmeldung

Rückmeldung

WEITER >
AKTUELLE SEITE PRÜFEN
FORMULAR PRÜFEN
ZWISCHENSPEICHERN
SCHLIESSEN

Abbildung 3: Antwortformular

Die/der Empfänger/in hat nun die Möglichkeit Freitext einzugeben, Dateianhänge als Beilagen hochzuladen und das Formular abzuschicken. Des Weiteren kann die/der Empfänger/in das ausgefüllte Formular als Kopie an eine von ihr/ihm gewählte E-Mail-Adresse weiterleiten (vgl. Abbildung 4).

Abbildung 4: Funktionen Antwortformular

Wer kann aktuell Antworten erstellen und versenden?

Ist der Adressat der ursprünglichen Nachricht ein **Unternehmen**, kann eine Antwort nur im Unternehmensserviceportal usp.gv.at durch die dort definierten Postbevollmächtigten erfolgen.

Antwortschreiben von **Bürgerinnen und Bürger** können aktuell nur durch den Adressaten der Nachricht selbst, jedoch **nicht** von allfällig definierten Vertretungsberechtigten, im Bürgerserviceportal oesterreich.gv.at oder in der App „Digitales Amt“ erstellt werden.

Antwort einsehen & Zugriff auf gesendete Formulare

Benutzerinnen und Benutzer können über den Menüpunkt „Gesendet“ in Mein Postkorb auf erstellte/abgesendete Antworten zugreifen (siehe Abbildung 5). Die erstellten/abgesendeten Formulare werden nach Ablauf der vorgesehenen Speicherdauer in der Melde- und Prozessunterstützung automatisch gelöscht.

Kürzlich eingebracht ZUM ARCHIV

Meldungen durchsuchen Reihenfolge: Absteigend Sortieren nach: Einbringungsdatum

<p>Antwort zu einer MeinPostkorb Nachricht</p> <p>Eingebracht: Max Mustermann, 08.02.2021 09:44</p> <p>ANSEHEN HERUNTERLADEN LÖSCHEN</p>	Empfänger: Absender	Status: Eingebracht	USP-GZ: d448538b-69e9-11eb-a13c-3617a30227a8
<p>Antwort zu einer MeinPostkorb Nachricht</p> <p>Eingebracht: Max Mustermann, 03.02.2021 14:01</p> <p>ANSEHEN HERUNTERLADEN LÖSCHEN</p>	Empfänger: Absender	Status: Eingebracht	USP-GZ: 82b917a8-664f-11eb-a13c-3617a30227a8
<p>Antwort zu einer MeinPostkorb Nachricht</p> <p>Eingebracht: Max Mustermann, 03.02.2021 15:23</p> <p>ANSEHEN HERUNTERLADEN LÖSCHEN</p>	Empfänger: Absender	Status: Eingebracht	USP-GZ: 7cfe9fe9-6644-11eb-a13c-3617a30227a8

Abbildung 5: Übersicht abgesendete Formulare

Durch Klick auf den Button „Ansehen“ in der Übersicht öffnen sich die Detailinformationen des Formulars (siehe Abbildung 6), beispielsweise der Status des Formulars (eingebracht, in Arbeit) oder der Empfänger. Der Zeitpunkt „Eingebracht am“ ist der Zeitpunkt, zu dem das Formular von der Benutzerin/vom Benutzer abgesendet wurde und als bei der Behörde eingebracht gilt (siehe auch Punkt 2). Der Zeitpunkt „Übermittelt am“ ist jener Zeitpunkt, zu dem die Antwort erfolgreich in Mein Postkorb des Empfängers gelangt ist.

Antwort zu einer MeinPostkorb Nachricht X

UMSCHLAG	FORMULAR	ÄNDERUNGSPROTOKOLL
<p>Status: Eingebracht</p> <p>Letzte Änderung: 08.02.2021 09:44</p> <p>Anhänge: PDF-Ansicht der Meldung.pdf (08.02.2021 09:44)</p> <p>Einbringungsreferenz: d448538b-69e9-11eb-a13c-3617a30227a8</p> <p>Kennung / ID: c49988c5-fb5-4f56-a434-3b6a658b7b8b</p>	<p>Empfänger: Absender</p> <p>Bearbeitet von: Max Mustermann</p> <p>Signaturen: ---</p> <p>Eingebracht am: 08.02.2021 09:44</p> <p>Übermittelt am: 08.02.2021 09:44</p>	

Einleitende und allgemeine Erläuterungen zur Meldung

Sie haben in der Anwendung MeinPostkorb den Button „Antworten“ betätigt. Im nachfolgenden Formular können Sie Ihre Nachricht an die Behörde, die Ihnen die Nachricht geschickt hat, eingeben. Weiteres können Sie dort Dateien zur Übermittlung an die Behörde hochladen. Bitte betätigen Sie „Weiter zum Formular“ um diese Eingabe vorzunehmen oder schließen Sie dieses Formular durch Betätigung der Schaltfläche „X“ rechts oben.

Abbildung 6: Details zum abgesendeten Formular

Glossar

Anzeigemodul: Benutzeroberfläche Mein Postkorb für den zentralen Zugriff auf alle Nachrichten

Bereichsspezifisches Personenkennzeichen (bPK): Identifikator einer natürlichen Person in österr. E-Government-Verfahren

Empfänger/in: jene natürliche oder juristische Person, welche die Zustellung/Zusendung erhalten hat. Auch wenn dieser im Zuge einer Rückmeldung als Versender einer Antwort auftreten kann, wird sie im Sinne der Durchgängigkeit in diesem Dokument als „Empfänger“ bezeichnet.

Kommunikationssystem der Behörde: Zustellapplikation, welche die Behörde nutzt. Es sind nur nicht-nachweisliche Zustellungen möglich.

Metadaten: Dokumentbeschreibende Daten (z.B. Absender, Betreff, Datum).

MPU: Meldeprozessunterstützung, eine Softwarelösung zur Definition und Verwendung von Web-Formularen

Stammzahl: Im Kontext dieses Dokuments ist die Stammzahl der Identifikator einer juristischen Person in österr. E-Government-Verfahren (Firmenbuchnummer, Zentrale Vereinsregisternummer, Nummer des Ergänzungsregisters für sonstige Betroffene)

Teilnehmerverzeichnis: Verzeichnis über Teilnehmerinnen und Teilnehmer der elektronischen Zustellung

Versender: jene Organisation, welche die Zustellung/Zusendung vorgenommen hat. Auch wenn diese im Zuge einer Rückmeldung als Empfänger einer Antwort auftreten kann, wird sie im Sinne der Durchgängigkeit in diesem Dokument als „Versender“ bezeichnet.

Zusendung: Zusendungen durch Behörden im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung.

Zustelldienst: Behördlich zugelassenes Zustellsystem für nachweisliche und nicht-nachweisliche Zustellungen/Zusendungen.

Zustellstück = Nachricht: Gesamtheit von Metadaten + Dokument.

Zustellsystem: Elektronisches Kommunikationssystem der Behörde, zugelassener Zustelldienst, Elektronischer Rechtsverkehr oder Personalmanagementsystem des BKA.

Zustellung: Zustellungen erfolgen im Rahmen der Hoheitsverwaltung.

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Stubenring 1, 1010 Wien

post.i5_19@bmdw.gv.at

[bmdw.gv.at](https://www.bmdw.gv.at)