



HESSISCHER LANDTAG

24. 06. 2019

Kleine Anfrage

Stephan Grüger (SPD) vom 29.04.2019

Eingangsbestätigung von hessischen Behörden und der hessischen Landesregierung bei Kontaktaufnahme per E-Mail

und

Antwort

Chef der Staatskanzlei

Vorbemerkung Chef der Staatskanzlei:

Die Landesbehörden nehmen aufgrund vielfältiger europa-, bundes- und landesrechtlich determinierter Verfahrensregelungen eine Vielzahl unterschiedlicher fachspezifischer Aufgaben wahr. Ebenso vielfältig sind die Anlässe für Bürgerinnen und Bürger, aber auch für öffentliche und private Institutionen mit Behörden der Landesverwaltung auf elektronischem Wege in Kontakt zu treten. Den Schwerpunkt der elektronischen Kommunikation mit den Landesbehörden bildet dabei nicht die Übermittlung individueller E-Mail-Nachrichten, sondern die Kontaktaufnahme über die Informationsportale der Hessischen Landesregierung und nachgeordneter Behörden, die in der Regel – wie etwa das Informationsportal der Hessischen Landesregierung oder die „Dienstleistungsplattform des Landes Hessen (Einheitlicher Ansprechpartner)“ – eine automatische Eingangsbestätigung generieren. Das geschieht freilich ohne Rechtspflicht.

Eine generelle rechtliche Verpflichtung, der Einsenderin oder dem Einsender per E-Mail zu bestätigen, dass ihre bzw. seine E-Mail eingegangen ist bzw. gelesen wurde, besteht für hessische Behörden nicht. Eine entsprechende Regelung enthalten weder das Hessische Verwaltungsverfahrensgesetz (HVwVfG) noch das Hessische E-Government-Gesetz (HEGovG), das E-Government-Gesetz des Bundes (EGovG) oder das Onlinezugangsgesetz (OZG).

Nach § 3a Abs. 1 HVwVfG ist die Übermittlung elektronischer Dokumente nur zulässig, soweit der Empfänger hierfür einen Zugang eröffnet hat. Nach § 3 Abs. 1 HEGovG ist jede Behörde verpflichtet, einen Zugang (§ 3a Abs. 1 HVwVfG) für die Übermittlung elektronischer Dokumente, auch soweit sie mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen sind, zu eröffnen. Für die Ausführung von Bundesrecht durch hessische Behörden regelt § 3 Abs. 1 EGovG das Gleiche.

Die Eröffnung des Zugangs stellt auf die Verfügbarkeit eines elektronischen Postfachs ab. Das elektronische Postfach hat die Funktion eines Briefkastens. Es fordert nicht das Absenden von Empfangsbestätigungen. Ebenso wie bei der Übersendung eines Schriftstücks mit der Post wird bei dem Zugang nach § 3a Abs. 1 HVwVfG davon ausgegangen, dass eine E-Mail zugegangen ist, wenn sie derart in den Machtbereich der Empfängerin oder des Empfängers gelangt ist, dass unter gewöhnlichen Verhältnissen damit zu rechnen ist, dass sie bzw. er von ihr Kenntnis erlangen kann. In der Regel erhält die Nutzerin oder der Nutzer eines E-Mailprogramms, wenn ihre bzw. seine E-Mail nicht verschickt bzw. nicht zugestellt werden kann, eine Fehlermeldung vom E-Mailserver in Form einer Unzustellbarkeitsmail. Die Gründe für die Unzustellbarkeitsmail können sehr unterschiedlich sein. Die Nutzerin oder der Nutzer kann dieser E-Mail den Ablehnungsgrund bzw. den Fehler entnehmen. Erhält die Nutzerin oder der Nutzer eines E-Mailprogramms keine Unzustellbarkeitsmail, kann sie bzw. er davon ausgehen, dass die E-Mail die Empfängerin oder den Empfänger bzw. die Behörde erreicht hat. Ebenso wie bei der Übersendung von Briefen kann die Behörde – je nach Beurteilung des Einzelfalles oder nach ihrer Verwaltungspraxis – eine Empfangsbestätigung bzw. eine Zwischennachricht per E-Mail schicken.

Bei technischen Problemen ist die Behörde nach § 3a Abs. 3 HVwVfG ohnehin verpflichtet, Absenderin und Absender unter Angabe der für sie geltenden technischen Rahmenbedingungen unverzüglich mitzuteilen, dass das übermittelte elektronische Dokument für sie zur Bearbeitung nicht geeignet ist.

Angesichts der nach dem Onlinezugangsgesetz anzubietenden elektronischen Verwaltungsleistungen über Verwaltungsportale mit Nutzerkonten, der Möglichkeiten von E-Mails mit qualifizierter elektronischer Signatur nach dem Vertrauensdienstegesetz, der Nutzung von De-Mail-Diensten nach dem De-Mail-Gesetz und der Eingabe von Mitteilungen über öffentlich zugängliche Netze mit dem Identitätsnachweis nach § 18 des Personalausweisgesetzes und § 78 Abs. 5 des Aufenthaltsgesetzes besteht keine Notwendigkeit, für alle hessischen Behörden ein Programm für die Übersendung einzurichten, das beim Eingang einfacher E-Mails elektronische Empfangsbestätigungen übersendet. Zudem wäre dies mit den Grundsätzen der Zweckmäßigkeit und der Effizienz des Verwaltungshandelns nicht in Einklang zu bringen und würde zu einem nicht zu rechtfertigenden Verwaltungsaufwand führen.

In welcher Weise externe E-Mail-Eingänge im konkreten Einzelfall zu bearbeiten sind, richtet sich nach den jeweils einschlägigen Vorschriften. Die allgemeinen Rahmenregelungen zum Umgang mit elektronischer Post und Internet ergeben sich für die Beschäftigten der Landesverwaltung mit dienstlichem E-Mail- bzw. Internetzugang aus der „Richtlinie zur Nutzung von E-Mail- und Internetdiensten in der Hessischen Landesverwaltung“ vom 30. Januar 2012 (StAnz. S. 526). Geregelt wird darin, dass die Absenderin oder der Absender unverzüglich zu informieren ist, wenn ihre oder seine E-Mail nicht lesbar ist (z. B. bei beschädigten Dokumenten, unbekanntem Dateiformat, verschlüsselter Nachricht). Für die Bediensteten des Hessischen Ministeriums der Justiz, der Gerichte und Staatsanwaltschaften, der sonstigen Behörden des Geschäftsbereichs und der Justizvollzugsbehörden (mit Ausnahme der Richterinnen und Richter, Staatsanwältinnen und Staatsanwälten mit nicht ausschließlich exekutiven Funktionen und weiteren Funktionspostfächern von besonderen Funktionsträgern) gilt die „Richtlinie zur Nutzung von E-Mail und Internetdiensten im Hessischen Ministerium der Justiz, für Integration und Europa und seinem Geschäftsbereich“ vom 21. Juni 2012 (JMBl. S. 309). Weitere Vorgaben für die Behandlung auf elektronischem Wege eingegangener Dokumente enthält der „Erlass zur Aktenführung in den Dienststellen des Landes“ vom 14. Dezember 2012 (StAnz. 2013 S. 3). Nach § 8 Abs. 3 der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Staatskanzlei, der Ministerien des Landes Hessen sowie der Hessischen Landesvertretung Berlin (GGO) soll im Hinblick auf Anfragen und Beschwerden, die voraussichtlich nicht innerhalb eines Monats nach Eingang zu erledigen sind, eine Zwischennachricht erteilt werden.

Abgesehen von den in vorgenannten Richtlinien vorgesehenen individuellen und automatisch generierten Abwesenheitsbenachrichtigungen im Falle geplanter Abwesenheit (z.B. Urlaub, Dienstreise) ist auch den vorgenannten Richtlinien keine generelle Vorgabe oder Pflicht der Landesverwaltung zu entnehmen, jeden E-Mail-Eingang zu bestätigen

Unabhängig von den rechtlichen Bearbeitungsvorgaben und -fristen sind alle Dienststellen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung bemüht, per E-Mail eingehende Fragen möglichst zeitnah abschließend zu bearbeiten.

Diese Vorbemerkung vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

- Frage 1. Welche hessischen Behörden und Ministerien wie andere Organe der Landesregierung verschicken keine Eingangsbestätigung innerhalb von 24 Stunden an Werktagen, wenn eine E-Mail bei Ihnen eingeht?
- Frage 2. Bis wann soll dieser Missstand bei den in der Antwort zu Frage 1 genannten Behörden, Ministerien wie anderen Organen der Landesregierung behoben werden?

Wie in der Vorbemerkung ausgeführt, besteht – abgesehen von der im Einzelfall immer zu prüfenden Frage der Erforderlichkeit und Sachdienlichkeit einer Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht – keine generelle Verpflichtung der Landesverwaltung, jeden E-Mail-Eingang innerhalb von 24 Stunden zu bestätigen. Ein Missstand, wie in Frage 2 angesprochen, existiert nicht.

Ob, in welchen Fällen und in welchem Zeitraum E-Mail-Eingänge bestätigt werden, hängt unter Berücksichtigung der Erforderlichkeit und Sachdienlichkeit von den Umständen des Einzelfalles ab. Angaben hierüber liegen nicht vor. Sie sind auch nicht ermittelbar, weil bei der E-Mail-Nutzung aus datenschutzrechtlichen Gründen nur bestimmte Protokolldaten wie Absenderin oder Absender, Empfängerin oder Empfänger, Datum und Uhrzeit des Versands und übertragene Datenmenge erfasst werden dürfen (vgl. Nr. 4 der Richtlinie zur Nutzung von E-Mail- und Internetdiensten in der Hessischen Landesverwaltung). Eine Zuordnung dieser Protokolldaten zu per E-Mail übersandten Eingangsbestätigungen ist nicht möglich und wäre auch unzulässig (vgl. § 21 Abs. 3 HDSIG).

- Frage 3. Welche der in Antwort zu Frage 1 nicht genannten Behörden, Ministerien wie anderen Organe der Landesregierung nutzt eine automatisierte Eingangsbestätigung?

Eine automatisierte Eingangsbestätigung ist eine vom E-Mail-System selbständig verschickte technische Nachricht. Automatisch generierte Eingangsbestätigungen stellen eine mögliche Sicherheitsgefahr für die Landesverwaltung dar und werden deshalb nur sparsam eingesetzt. So

können automatische Antworten als mögliche Quelle für Social-Engineering-Angriffe oder für Wörterbuchangriffe verwendet werden.

Zudem besteht das Risiko, dass die IT-Architektur der Landesverwaltung durch sogenannte Sendeschleifen in Verbindung mit einem gezielten Bot-Netz-Angriff gestört wird. Eine Sendeschleife ist eine Abfolge von Anfrage und Antwort, welche innerhalb von kürzester Zeit ein E-Mail-System stark beeinträchtigen kann.

Nur für bestimmte ausgewählte Bereiche (z.B. das zentrale Postfach des Informationsportals der Hessischen Landesregierung oder die zentralen Postfächer der Finanzämter werden automatische Eingangsbestätigungen generiert. Eine Liste von Kontaktformularen, die von den Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen des Informationsportals und der Basisauftritte der Hessischen Landesregierung genutzt werden können und eine automatische Antwort generieren, ist als Anlage beigefügt.

Wiesbaden, 19. Juni 2019

Axel Wintermeyer

Anlage

1. Liste der Formulare im Informationsportal der Landesregierung (Stand: 22.05.2019)

Auftritt/ Ministerium	Thema	Link
Hessen.de	Kontakt	https://www.hessen.de/kontaktformular-buergertelefon
Hessen.de	Hessentag Presseakkreditierung (online bis 23.05.2019)	https://www.hessen.de/fuer-besucher/hessentag/hessentag-2019-bad-hersfeld
staatskanzlei.hessen.de	Kontakt	https://staatskanzlei.hessen.de/kontaktformular-staatskanzlei
staatskanzlei.hessen.de	Besucheranmeldung	https://staatskanzlei.hessen.de/ueber-uns/besucherservice/besucheranmeldung
wirtschaft.hessen.de	Kontakt	https://wirtschaft.hessen.de/kontaktformular-wirtschaftsministerium
innen.hessen.de	Kontakt	https://innen.hessen.de/kontaktformular-innenministerium
innen.hessen.de	Anmeldung zum Kommunalbrief/Newsletter	https://innen.hessen.de/kommunales/anmeldung-zum-kommunalbrief
Finanzen.hessen.de	Kontakt	https://finanzen.hessen.de/kontaktformular-finanzministerium
Justiz.hessen.de	Kontakt	https://justizministerium.hessen.de/kontaktformular-justizministerium
Umwelt.hessen.de	EPLR 2014 – 2020	https://umwelt.hessen.de/landwirtschaft/laendlicher-raum/foerderung-der-entwicklung-des-laendlichen-raums/eplr/formular-fragen-und-anmerkungen-eplr
Umwelt.hessen.de	Innovative Land-, Forst- und Ernährungswirtschaft	https://umwelt.hessen.de/landwirtschaft/innovation-und-zusammenarbeit/faq/formular-fragen-und-anmerkungen-land-forst-und-ernaehrungswirtschaft
Umwelt.hessen.de	Kontakt	https://umwelt.hessen.de/kontaktformular-umweltministerium
Soziales.hessen.de	Hessischer Partizipationspreis	https://soziales.hessen.de/familie-soziales/kinder-und-jugendliche/kinderrechte-und-partizipation/partizipationspreis/hessischer-partizipationspreis
Soziales.hessen.de	Kandidaten Hessischen Landespreises 2019	https://soziales.hessen.de/familie-soziales/menschen-mit-behinderung/hessischer-landespreis/vorschlag-fuer-kandidaten-des
Soziales.hessen.de	Bewerberbogen für den Hessischen Landespreis 2019	https://soziales.hessen.de/familie-soziales/menschen-mit-behinderung/hessischer-landespreis/bewerberbogen-fuer-den-hessischen-landespreis-2019
Soziales.hessen.de	Kontakt	https://soziales.hessen.de/kontaktformular-sozialministerium
Kultusministerium.hessen.de	Kontakt	https://kultusministerium.hessen.de/kontaktformular-kultusministerium
Kultusministerium.hessen.de	Schulische Anfrage	https://kultusministerium.hessen.de/lehrkraefte/fort-und-weiterbildung/schulische-anfrage

Kultusministerium.hessen.de	Berufliche Orientierung	https://kultusministerium.hessen.de/foerderangebote/berufliche-orientierung/kontaktformular-berufliche-orientierung
Kultusministerium.hessen.de	Zentrale Abschlussarbeiten Realschule	https://kultusministerium.hessen.de/zum-thema-zentrale-abschlussarbeiten-fuer-die-bildungsgaenge-der-hauptschule-und-der-realschule
wissenschaft.hessen.de	Kontakt	https://wissenschaft.hessen.de/kontaktformular-wissenschaftsministerium

2. Liste der Formulare in Basisauftritten (Stand 23.05.2019)

Auftritt/ Ministerium	Thema	Link
fluechtlinge.hessen.de	Kontakt	https://fluechtlinge.hessen.de/kontakt/kontaktformular
u15.hessen.de	Kontakt	https://u15.hessen.de/kontakt
aktuelle-woche.hessen.de	Kontakt	https://aktuelle-woche.hessen.de/kontakt
europanetzwerk.hessen.de	Bestellformular	https://europanetzwerk.hessen.de/kalender/europawoche/2019/bestellformular
europanetzwerk.hessen.de	Kontakt	https://europanetzwerk.hessen.de/kontakt
www.strategieforum-frankfurtrheinmain.de	Kontakt	https://www.strategieforum-frankfurtrheinmain.de/kontakt