

STAAT 4.0 – DIGITAL, SOUVERÄN, INNOVATIV!

Mit der Digitalisierung, beziehungsweise der digitalen Transformation, erleben wir eine „Revolution“ in unserer Arbeits- und Lebenswelt. Dies betrifft auch die öffentliche Verwaltung, die bei der Entwicklung neuer Konzepte, Organisationsformen und Ablaufstrukturen die Möglichkeiten moderner IT nutzen muss. Dabei stehen Staat und öffentliche Verwaltung vor einer besonderen Herausforderung: Behörden und Einrichtungen müssen ihre Prozesse nicht nur digitalisieren. Um den sich stetig und immer schneller wandelnden Anforderungen gerecht werden zu können, müssen sie die Abläufe auch dynamischer und flexibler gestalten.

Ziel ist es, die Digitalisierung des öffentlichen Sektors aktiv zu gestalten und zu forcieren. Das erfordert, sich von bestehenden Denkmustern zu trennen und langwierige Umsetzungsprozesse zu vermeiden. Die aktuelle Problematik bei der administrativen Bewältigung der Flüchtlingskrise zeigt eindrücklich, wie starr die bestehenden Prozesse sind und wie wenig vernetzt die beteiligten Behörden agieren. Die öffentliche Verwaltung der Kommunen, der Länder und des Bundes muss in der Lage sein, schnell, vernetzt und effizient gesellschaftliche und wirtschaftliche Veränderungen zu bewältigen, hierfür neue Lösungen, Organisationsformen und Prozesse – auch über Verwaltungsebenen und -grenzen hinweg – zu finden und diese mit intelligenter IT zu unterlegen.

Vor diesem Hintergrund steht eine konsequente Nutzerorientierung – also eine Benutzer- beziehungsweise Bürgerzentrierung – über moderne digitale Angebote im Mittelpunkt der Handlungsempfehlungen der Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“:

1. Empfehlung: Konsequente Nutzerausrichtung der öffentlichen Angebote

Während sich Online-Angebote der Wirtschaft immer stärker verbreiten, wird das E-Government-Angebot in Deutschland trotz stetigen Ausbaus von immer weniger Menschen genutzt. Beim Einkauf im Netz sind die Vorteile offensichtlich: Sichtbarkeit, kundenorientierte Angebote und Liefertreue führen zu starken Steigerungen im Online-Handel. Diese Anreizmechanismen stehen auch der öffentlichen Verwaltung bei ihren Angeboten zur Verfügung. Daher müssen Politik und Verwaltung hier ähnliche Wege gehen, wenn sie wollen, dass die Menschen auch die Online-Angebote der Verwaltung stärker nutzen. Die Nutzung digitaler öffentlicher Angebote muss einen erkennbaren Mehrwert bieten.

Gleichzeitig bedarf es einer intensiven Diskussion mit E-Government-Entscheidern, wie Bürgermeistern und Behördenleitern, über neue Anreizsysteme, die zur Nutzung von digitalen Angeboten der Verwaltung motivieren. So könnte über Gebührenermäßigungen bei der Verwendung von Online-Verfahren ein Teil der Einsparungen der Verwaltung an die Verwaltungskunden weitergereicht werden. Regulatorische Hürden für solche innovativen Vorgehensweisen müssen seitens der Politik beseitigt werden.

2. Empfehlung: Schaffung moderner personalisierter Verwaltungszugänge

Moderne, sichere und von Zuständigkeiten unabhängige Wege zur Verwaltung ermöglichen es Bürgern sowie Unternehmen, zusammenhängende Anträge zu bündeln und bereits vorhandene, von den Bürgern beziehungsweise Unternehmen im Vorfeld freigegebene Daten zur Vereinfachung der Antragstellung zu nutzen. Um dies zu verwirklichen, müssen Politik und Verwaltung folgende Rahmenbedingungen schaffen:

- Digitale Angebote der Verwaltung müssen über zentrale, interoperable Zugänge erreichbar sein. Sie müssen so gestaltet werden, dass sie leicht auffindbar, intuitiv nutzbar, gleichzeitig umfassend, an jedem Ort verfügbar und sicher sind.
- Sie müssen einen personalisierten Service anbieten, der an den individuellen Bedürfnissen der Bürger und Unternehmen ausgerichtet ist und Mehrwerte bietet, zum Beispiel in Form eines Servicekontos. Die Identifizierung am Servicekonto muss benutzerfreundlich und je nach Schutzbedarf erfolgen und die Erkennung des Nutzers im Internet als eindeutige Person ermöglichen. Die entsprechenden Aktivitäten des IT-Planungsrats zu Servicekonten für Bürger und Unternehmen weisen hierzu den richtigen Weg.
- Vom Bürger und Unternehmen freigegebene Daten werden nicht nochmals bei der Antragstellung erhoben, sondern über Smart Services von den Behörden selbst ermittelt.

3. Empfehlung: Mit Personalausweis und Smartphone rechtssicher digital unterschreiben

Einfache und intuitiv nutzbare Online-Angebote müssen auch mobil angeboten werden, weil immer mehr Menschen ausschließlich Smartphones und Tablets zur Kommunikation im Internet verwenden. Soweit Schriftformerfordernisse zu erfüllen sind – also die Notwendigkeit digital zu unterschreiben – muss die Nutzerfreundlichkeit verbessert werden. Darüber hinaus muss es künftig möglich sein, mit dem Smartphone von jedem beliebigen Ort – bei Beibehaltung eines hohen Sicherheitsniveaus – rechtssichere und verbindliche Unterschriften zu leisten.

4. Empfehlung: Transparente, einfache und sichere Ende-zu-Ende-Sicherheit – Digitale Souveränität

Bei der Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung erwarten Bürger wie Unternehmen transparente und benutzerfreundliche Sicherheit auf angemessenem Niveau. Politik und Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen sollten daher für die Kommunikation mit den Bürgern und der Wirtschaft neuartige Sicherheitslösungen entwickeln. Derzeit gibt es keine Ende-zu-Ende-Sicherheitslösungen, die zugleich benutzerfreundlich sind, eine hohe Performance bieten und wirtschaftlich sowie infrastrukturunabhängig betrieben werden können. Sichere Anwendungsumgebungen müssen dabei auf bestehenden Infrastrukturen aufsetzen. Zudem müssen abgestufte Sicherheitsniveaus flexibel gewährleistet werden. Für besonders schutzwürdige Daten muss ein Höchstmaß an Sicherheit gewährleistet werden, ohne Abstriche bei Bedienkomfort und Performance machen zu müssen. Der Bund sollte die Möglichkeiten des ressortübergreifenden Forschungsrahmenprogramms der Bundesregierung zur IT-Sicherheit nutzen, um über Forschungsvorhaben die Entwicklung solcher Sicherheitskonzepte zu fördern und damit zu einer nachhaltigen Stärkung des Vertrauens bei Bürgern und Wirtschaft beizutragen. Politik und Verwaltung bei Bund, Ländern und Kommunen sowie die IT-Wirtschaft sollten die Informations- und Aufklärungsarbeit zum Themengebiet „Vertrauen und Sicherheit“ verstärken.

5. Empfehlung: Stärkung der ebenen- und gebietsübergreifenden Zusammenarbeit

Daten und Informationen werden von Verwaltungen vielfach über Organisationsebenen und -grenzen hinweg verarbeitet. Für zahlreiche Vorgänge werden die Daten hierbei aufwändig mehrfach erhoben und verarbeitet. Ursachen sind fehlende technische Standards und Infrastrukturen sowie rechtliche Barrieren. Der demografische Wandel mit abnehmenden Mitarbeiterzahlen und die Entwicklung in den städtischen und ländlichen Gebieten stellen die Verwaltungen vor zusätzliche Herausforderungen. Gleichzeitig erwarten Gesellschaft und Wirtschaft, dass staatliche Leistungen bürgernah, qualitativ hochwertig und flächendeckend erbracht werden.

Die Lösung bietet Government as a Service (GaaS) durch standardisierte ebenen- und akteursübergreifende Prozesse und Services – zum Beispiel in Form des Baukastenprinzips. Es wird künftig möglich sein, flächendeckend Leistungen unter anspruchsvollen Bedingungen und über föderale Ebenen sowie Gebietsgrenzen hinweg bereitzustellen. Hierzu sind die entsprechenden Rahmenbedingungen wie Rechtssicherheit und Interoperabilität notwendig. Besondere Bedeutung erlangen hier Experimentierklauseln, die Freiräume für eine Anpassung und innovative Digitalisierung von Verfahren und Prozessen schaffen.

6. Empfehlung: Stärkung der kommunalen Ebene bei der Digitalisierung

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist ein Prozess, der vor allem vor Ort in den Kommunen und Regionen erlebt wird. Den digitalen Wandel vor Ort zu gestalten, ist die zentrale Herausforderung. Ihr Erfolg steht und fällt mit der Einbindung der Betroffenen und Beteiligten. Daher braucht jede Kommune – wie jedes Land und der Bund – eine digitale Agenda, die zu den Lebensverhältnissen vor Ort, den wirtschaftlichen und sozialkulturellen Rahmenbedingungen passt und alle Interessen berücksichtigt. Jede Kommune muss in einem solchen Prozess ihre eigenen Schwerpunkte setzen. Bund und Länder müssen diese Prozesse flankieren. Die Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“ unterstützt diesen Selbstorganisationsprozess vor Ort mit Regionalkonferenzen. Sie schaffen eine Plattform, um lokale Akteure und Stakeholder zusammenzubringen, kommunale Agendaprozesse anzustoßen, Digitalisierungsprojekte vor Ort zu initiieren und mit dem Prozess des Nationalen IT-Gipfels zu verzahnen.

7. Nächste Schritte der Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“

Die Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“ wird sich bei den Verantwortlichen in Politik und Verwaltung für die Umsetzung der Empfehlungen einsetzen, diese präzisieren und wenn möglich die Umsetzung auch begleiten.

Die aktuelle Flüchtlingsproblematik verdeutlicht, dass in Deutschland ein enormer Handlungsbedarf bei der Ausgestaltung digitaler und medienbruchfreier Verwaltungsstrukturen besteht. Der hohe Zulauf an Flüchtlingen zeigt sehr deutlich die bisher fehlende verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit und somit die Anforderung eines schnellen, umfassenden und konsequenten Verwaltungshandeln. Gleichzeitig bietet diese organisatorische Herausforderung, mit der die deutschen Behörden momentan konfrontiert sind, auch eine historische Chance, die Verwaltung auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene umfassend zu digitalisieren, Prozesse medienbruchfrei zu definieren und – wo notwendig – rechtliche Hürden für die Digitalisierung zu beseitigen.

Ziel muss es dabei sein, den Informations- und Datenaustausch über das föderale System hinweg zu stärken, um so die Verwaltung der Kommunen, der Länder und des Bundes enger miteinander zu vernetzen. Nur so kann die Verwaltung in die Lage versetzt werden, schnell und effizient sowie gleichzeitig souverän und handlungsfähig zu sein. Die organisatorischen Herausforderungen an die Verwaltung durch die aktuelle Flüchtlingsproblematik sind deshalb wie kein anderes Thema geeignet, durch Aktivitäten der Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“ grundsätzlich aufbereitet zu werden.

In einer neuen Fokuserbeitsgruppe „Digitales Flüchtlingsmanagement – Aufnahme, Versorgung, Integration“ werden die Plattformexperten zu E-Government mit externen Teilnehmern und Sachverständigen zum Thema Flüchtlingsmanagement zusammenarbeiten. In diesem interdisziplinären Expertenkreis werden lösungsorientierte Prozesse, Verfahren und Aufgaben eines digitalen Flüchtlingsmanagements analysiert und Umsetzungsvorschläge zu deren ganzheitlicher Verknüpfung erörtert. Ziel ist es, Handlungsempfehlungen für die öffentliche IT und – wo notwendig – auch für die Beseitigung rechtlicher Hürden zu erarbeiten und damit die Verantwortlichen in Bund, Ländern und Kommunen bei ihrer schwierigen Arbeit zu unterstützen.

So widmet sich die neue Fokuserbeitsgruppe intensiv der Identifizierung von digitalen Verwaltungsprozessen, die zur Erstregistrierung, Aufnahme und Integration von Flüchtlingen benötigt werden. Im Fokus stehen dabei einheitliche Standards in und für Deutschland auf Basis der bestehenden Infrastrukturen. Mit Blick auf die Aufnahme der Flüchtlinge werden anschließend Fragen der Ausbildung und der Integration hinzukommen.

Auch werden Vorschläge zu öffentlich zugänglichen WLAN-Netzen und mobilen Informationsangeboten für Flüchtlinge erarbeitet. Damit soll die Einreise beziehungsweise die Ausreise oder die Integration der in Deutschland schutzsuchenden Menschen bestmöglich unterstützt werden. Schließlich soll aufgezeigt werden, wie die Arbeit der vielen Menschen, die sich ehrenamtlich im Flüchtlingsbereich engagieren, durch entsprechende Plattformen unterstützt werden kann.

Die IT-Gipfel-Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“ möchte mit ihren Handlungsempfehlungen einen Beitrag dazu leisten, dass die administrativen und gesellschaftlichen Herausforderungen der Flüchtlingsproblematik künftig einfacher und nachhaltiger bewältigt werden können.

Über die IT-Gipfel-Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“:

Den Wandel zu einer digital ausgerichteten Gesellschaft in einer globalisierten Welt zu begleiten, ist eine der zentralen wirtschaftlichen und politischen Gestaltungsaufgaben. Die IT-Gipfel-Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“ verfolgt das Ziel, die Potenziale der Digitalisierung der deutschen Verwaltung für Bürger und Unternehmen zu analysieren und konkrete Handlungsempfehlungen aufzuzeigen. Dies erfordert einen konstruktiven Dialog zwischen Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft.

Der IT-Gipfel-Plattform unter Co-Vorsitz des Beauftragten der Bundesregierung für Informationstechnik, Staatssekretär Klaus Vitt, und dem Vorstandsvorsitzenden der Software AG, Karl-Heinz Streibich, gehören Experten aus Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft an.

Zu den Mitgliedern der Plattform zählen:

