

# Bürgernahe Verwaltung

Eine von Sachsens CIO einberufene Arbeitsgruppe hat in einem Positionspapier dargelegt, wie eine bürgerorientierte Verwaltung aussehen kann. Als Handlungsfelder werden ebenenübergreifendes Prozess-Management, Bürger-Terminals und E-Partizipation genannt.

**A**nlässlich des Nationalen IT-Gipfels in Dresden (7. Dezember 2010) hat Sachsen-CIO Wilfried Bernhardt die Regionale Arbeitsgruppe E-Government ins Leben gerufen, die sich der Frage widmen soll, wie der intelligente Einsatz von IT die Leistungsfähigkeit der Verwaltung stärken sowie die Bürgernähe erhöhen kann. Unter Leitung des Sächsischen Staatsministeriums der Justiz und für Europa hat die Arbeitsgruppe gemeinsam mit Vertretern der kommunalen Ebene, wie dem Vogtlandkreis oder der SAKD, mit Landesverwaltungen – auch aus der Region Mitteldeutschland – sowie Unternehmen wie IBM, SAP und Siemens

das Positionspapier „Verwaltung bürgernah und modern“ erstellt. Es will Impulse geben, schlägt aber auch konkrete Maßnahmen für das weitere Vorgehen vor.

Hintergrund der Überlegungen sind die Auswirkungen des demografischen Wandels – auf Verwaltung und Bevölkerung. Bernhardt schreibt im Vorwort: „Wir werden schon in naher Zukunft weniger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als heute in der sächsischen

Verwaltung beschäftigen können. Die staatlichen Aufgaben und vor allem deren Komplexität werden aber nicht in gleichem Maße oder zumindest nicht mit ähnlicher Geschwindigkeit abnehmen. Dieser drohenden Lücke kann aus Sicht der Sächsischen Staatsregierung nur mit einer Straffung von Strukturen,



Sachsen erwägt den Einsatz audiovisueller Bürger-Terminals.

der Optimierung von Abläufen und vor allem durch einen passgenauen Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien entgegengewirkt werden.“ Drei konkrete Handlungsfelder werden in dem Papier genannt: ebenenübergreifendes Prozess-Management, Bürger-Terminals und E-Partizipation.

Die Erkenntnis, dass ein ebenenübergreifendes Handeln künftig immer gefragter sein wird und die Kunden stärker im Zentrum der Be-

trachtung stehen müssen, setzt sich immer mehr durch. Kein Geheimnis ist auch, dass der neue Blick auf das Verwaltungshandeln, das sich von hierarchischen zugunsten ergebnisorientierter Strukturen verabschiedet, ein gewaltiges Umdenken und ein gehöriges Maß an Beharrlichkeit auf allen Führungsebenen erfordert.

Die Problematik ist erkannt, konstatiert das Positionspapier, und es gebe auch bereits Projekte auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene, die sich mit verwaltungsübergreifendem Prozess-Management befassen. Was fehlt, ist die Verzahnung dieser Aktivitäten. Außerdem heißt es in dem Papier, viele Projekte seien zu sehr aus Sicht der Verwaltung

angelegt und optimiert und würden unter einem stark juristischen Fokus betrieben.

Auf Basis der Erfahrungen und Zielsetzungen wird in einem 10-Punkte-Katalog dargestellt, wie Verwaltungsanliegen von Bürgern und Wirtschaft einfacher, schneller und unkomplizierter bearbeitet werden können. So sollen beispielsweise Kooperationen intensiviert werden. Ausdrücklich wird erwähnt, dass die Arbeitsgruppe Regionales

E-Government über den Nationalen IT-Gipfel hinaus in geeigneter Form weitergeführt werden soll, um im Sinne des Anliegens weitere konkrete Vorschläge zu erarbeiten. Darüber hinaus gelte es, die Standardisierung und Harmonisierung voranzutreiben und Transparenz herzustellen, indem beispielsweise Prozesswissen aus den verschiedenen Aktionsfeldern der breiten Verwaltungsöffentlichkeit auch ebenenübergreifend bereitgestellt werde. Des Weiteren werden Konzeption und Aufbau eines Prozessatlasses vorgeschlagen sowie eine Anpassung des Rechtsrahmens gefordert. Die zu schaffenden E-Government-Gesetze sollten für eine Reduzierung von Schriftformanforderungen, persönlichen Vorsprachen und Prüfanforderungen, die Straffung von Zuständigkeiten sowie die Reduzierung von Mitwirkungs- und Informationspflichten sorgen. Zudem seien Regelungen zu schaffen, um die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren zu erlauben. Ein weiterer Punkt sind der Aufbau von Shared Service Centern sowie der zentrale Betrieb der IT bei dezentraler Nutzung.

Als zweite Antwort auf die Herausforderungen im Zuge des demografischen Wandels stellt das Positionspapier das Bürger-Terminal vor. Der Freistaat Sachsen rechnet bis zum Jahr 2020 mit einem Bevölkerungsrückgang von 20 Prozent seiner ehemals fünf Millionen Einwohner. Die Bevölkerungsdichte in manchen Regionen des Landes

wird sich gar halbieren. Da die Daseinsvorsorge jedoch auch in Zukunft gewährleistet sein muss, werden Überlegungen angestellt, neben dem Aufbau elektronischer Abwicklungsmöglichkeiten mobile Bürgerservices anzubieten sowie audiovisuelle Terminals im ländlichen Raum aufzustellen.

Die Bürger-Terminals sind mit Bildschirm, Kamera, Mikrofon, Kartenlesegerät für den neuen Personalausweis (nPA), EC-, Kredit- und Signaturkarte, Scanner und Drucker ausgestattet und können beispielsweise in Banken, Tankstellen, Geschäften oder Ärzthäusern aufgebaut werden. Per Videokonferenz wird der Kontakt zum Mitarbeiter in einem Service-Center hergestellt. Der Bürger kann sich bei Bedarf mit dem nPA authentifizieren. Werden für den Verwaltungsvorgang Dokumente benötigt, legt der Bürger diese auf den Scanner, der von dem Service-Center-Mitarbeiter aus der Ferne bedient wird, sodass ihm die eingescannten Papiere auf seinem Bildschirm für weitere Verfahrensschritte zur Verfügung stehen. Die Anträge werden gemeinsam ausgefüllt. Der Bürger kann deren Bearbeitung durch den Service-Center-Mitarbeiter über einen geteilten Bildschirm verfolgen und steuern. Gebühren können am Terminal mit EC- oder Kreditkarte bezahlt werden. Zum Abschluss des Prozesses gibt der Mitarbeiter im Idealfall den Bescheid über den Drucker am Terminal aus. Bei komplexeren Anliegen, die eine Übergabe an zuständige Behörden erfordern, wird ein Termin genannt, bis zu dem der Bürger den Bescheid per Post erhält.

Ausgangspunkt für die Umsetzung der Bürger-Terminals ist ein Service-

Center, dessen stufenweiser Aufbau in dem Positionspapier beschrieben wird. Die Basiskomponenten für die IT-Unterstützung des Service-Centers seien vorhanden, Ergänzungen jedoch erforderlich. Die audiovisuellen Bürger-Terminals könnten auch von anderen Anbietern wie Krankenkassen, Versorgern oder Banken und Versicherungen genutzt werden. Als Einsatzmöglichkeiten für die Bürger-Terminals werden in dem Positionspapier neben Auskünften über Verwaltungsleistungen und der Abwicklung von Verwaltungsverfahren auch Online-Wahlen und Bürgerpartizipation genannt.

Die elektronische Bürgerbeteiligung wird zudem als drittes Handlungsfeld einer bürgernahen Verwaltung identifiziert. Die Verfasser des Positionspapiers erachten es als sinnvoll, eine Plattform zu implementieren, die vorhandene Technologien integriert und für verschiedene Beteiligungsverfahren in unterschiedlicher Ausgestaltung verwendet werden kann. Dies lasse sich natürlich nur schrittweise umsetzen. Als erster Praxistest bietet sich dem Positionspapier zufolge die elektronische Unterstützung des Beteiligungsverfahrens zur Weiterentwicklung des Landesentwicklungsplanes an.

Auch zu dem Positionspapier ist eine Rückmeldung der Bürger erwünscht. Sachsen-CIO Wilfried Bernhardt hat die Broschüre als Beitrag zu einem dynamischen Prozess bezeichnet. Anspruch des Positionspapiers sei es, den erreichten Erörterungsstand zu dokumentieren und in der Öffentlichkeit zur Diskussion zu stellen.

*Alexandra Reiter*

#### Link-Tipp

Das Positionspapier zum Download:

- [www.egovernment.sachsen.de](http://www.egovernment.sachsen.de)

Den Deep Link finden Sie unter [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de).