

Pflicht statt Kür

von Peter Klinger

E-Government kann dazu beitragen, künftige Herausforderungen zu bewältigen. Die Schlagworte für die neue Kommunalverwaltung lauten: One Stop Government, Einheitlicher Ansprechpartner und Shared Services. Ein Beitrag in zwei Teilen.

Eine Grundlage des heutigen Verwaltungssystems sind die mittlerweile 200 Jahre alten Stein-Hardenbergischen Reformen. Neben einer Reihe bis heute geltender personenbezogener Grundsätze wie die Wandlung des Untertans zum Bürger, die Gewerbefreiheit und die Rechtssicherheit stammt auch die Selbstverwaltung in Provinzen, Kreisen und Gemeinden aus einer Zeit, in der die räumliche Erreichbarkeit von Verwaltungsbehörden in Tagen bemessen wurde.

Dem gegenüber stehen heute die Geschwindigkeit der elektronischen Kommunikation, die Mobilität und die Möglichkeiten der Gestaltung eines Multikanalzuganges zur Verwaltung für die Bürger durch E-Government. Die vor 200 Jahren durchaus sinnvolle kleinräumige Gliederung von Verwaltungsbezirken und deren

Zuständigkeiten wird durch die moderne Technologie in Frage gestellt. Durch die Entörtlichung von Daten und Programm-

funktionen kann Verwaltung mobil überall dort arbeiten, wo ein Internet-Anschluss, und sei es per Funkübertragung, besteht. Damit verliert der Raumbezug als struktur-

bildendes Zuständigkeitskriterium seine Bedeutung. Organisatorisch eröffnen sich neue Arbeitsformen, die durch die Begriffe Front und Back Office gekennzeichnet sind.

Neben die bereits vorhandenen Finanzprobleme, die sich durch die derzeitige Konjunkturlage, durch Derivat-Geschäfte und Risiken aus Cross-Border-Leasing-Verträgen noch vergrößern werden, tritt eine doppelte Demografieentwicklung. Einmal durch die Verringerung von Fallzahlen wegen der abnehmenden Bevölkerung und zum anderen durch das zahlreiche Ausscheiden von Verwaltungsbeschäftigten. Das Demografieproblem in der Wohnbevölkerung bedeutet einen geringeren Faktor für die Division der Produktionskosten pro Produkt durch die Anzahl der Fälle. Das Neue Kommunale Finanzmanagement wird, wenn es richtig verstanden worden ist, als betriebswirtschaftliches Steuerungsinstrument nicht nur als neuer Buchungsstil sehr schnell ausweisen, dass die Stückkosten pro Produkt nach oben gehen. Das zweite demografische Problem steckt in der Altersstruktur der Beschäftigten. Mehr als 30 Prozent der Mitarbeiter bei den Gemeinden sind über 50 Jahre alt. Die Erhöhung von Altersgrenzen für das Ausscheiden



Entörtlichung: Verwaltung wird mobil.

wird diesen Teil des Problems auch nicht lösen, sondern höchstens verschieben. Parallel dazu werden aus Gründen der Haushaltskonsolidierung keine oder nur wenige Nachwuchskräfte eingestellt.

Das lässt den Schluss zu, dass neue Rationalisierungseffekte erschlossen und neue arbeitsteilige Produktionsmodelle zum Einsatz kommen müssen. Ansätze dafür bietet E-Government. Alternativ steht auch das Outsourcing an private Anbieter zur Wahl. Ob dies allerdings zielführend ist, wird auf der Grundlage der aktuellen Erfahrungen von Outsourcing öffentlicher Leistungen an Private eher skeptisch gesehen. Viele Pflichtaufgaben können zwar durchaus wirtschaftlicher erbracht werden

Anzeige

als heute, sind aber mit dem Prinzip der Gewinnmaximierung nicht vereinbar.

Viele Gemeinden sind bereits mit der Erledigung der derzeitigen Aufgaben finanziell überfordert. Gleichzeitig werden aber in zunehmendem Maße bisherige Landesaufgaben kommunalisiert, also neue Aufgaben bei den Gemeinden zur Entlastung des Landeshaushaltes angesiedelt. Eine weitere neue Aufgabenstellung zeichnet sich durch die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) ab. Wörtlich formuliert die Begründung zum Entwurf des neuen Verwaltungsverfahrensgesetzes NRW zum Elektronischen Verfahren (§ 71 e VerwVG): „Die Vorschrift verpflichtet alle beteiligten Behörden, eine elektronische Verfahrensabwicklung zu ermöglichen. Diese Pflicht besteht unabhängig davon, ob die einheitliche Stelle in Anspruch genommen oder direkter Kontakt mit der zuständigen Behörde gesucht wird. Die Pflicht bezieht sich auf alle Aspekte des Verfahrens.“

Damit wird E-Government für den Einheitlichen Ansprechpartner und die zuständige Behörde zur Pflicht, da die Forderungen der EU-DLR eben nur mit E-Government lösbar sind. Der Gesetzgeber ist allerdings noch einen Schritt weitergegangen. In der Gesetzesbegründung führt er an anderer Stelle aus: „Die Bezeichnung Ver-

fahren über eine einheitliche Stelle macht deutlich, dass es sich um ein allgemeines Verfahren handelt, das nicht nur begrenzt auf den Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie und den dort verwendeten Begriff des Einheitlichen Ansprechpartners gelten soll.“

Praktisch bedeutet dies, dass das Prinzip der Einheitlichen Ansprechpartner, also die Bildung von Front Offices im wohnortnahen Bereich und die Erledigung der Sachbearbeitung in ortsfernen Back Offices, auch für Bürgerdienstleistungen angeordnet werden kann. Mit Sicherheit wird dies auch geschehen, sobald die grundsätzlichen Organisationsprobleme derart verteilter Produktionsprozesse für Verwaltungsdienstleistungen für die Wirtschaft von der Verwaltung beherrscht werden. Bis zum Inkrafttreten der EU-DLR Ende 2009 wird es aus Aufwandsgründen sicher nicht bei allen Verfahren zu durchgängigen E-Government-Services kommen können.

Insgesamt gesehen treibt die EU-Dienstleistungsrichtlinie den Servicegedanken in der Kommunalverwaltung jedoch entscheidend voran. Dabei werden die Prozesse zwischen einheitlicher Stelle und zuständiger Behörde, aber auch zwischen den Einheitlichen Ansprechpartnern in den Mittelpunkt der Organisationsarbeit gerückt. Zum einen wegen des notwendigen ebenfalls vorgeschriebenen Normen-Screenings und zum anderen, um die E-Government-Funktionen sachgerecht in den Prozessen verankern zu können. Die Verwaltung hat die Chance, dabei schlanke und effiziente Prozesse zu kreieren und Bürokratieabbau zu betreiben.

Der weitere Entwicklungsweg von E-Government in Deutschland ist durch die Arbeitsgruppe 3 des Dritten Nationalen IT-Gipfels zukunftsweisend beschrieben worden. Danach soll Deutschland 2013 an der Spitze der EU als Vorreiter für europäisches E-Government stehen. Den Weg an die europäische Spitze müssen alle deutschen Behörden gemeinsam durch ebenenübergreifende Zusammenarbeit gehen. Dazu ist eine prozessorientierte und ebenenübergreifende Vernetzung auf

Anzeige

Fortsetzung folgt

Der zweite Teil des Beitrages erscheint in der Märzausgabe. Es wird gezeigt, wie die genannten Herausforderungen gemeistert werden können.

der Basis einer nun zügig zu erstellenden „Deutschen E-Government-Gesamtstrategie“ notwendig. Auch bei dieser Maßnahme stehen wiederum die Gemeinden im Mittelpunkt, da die meisten Bürgerdienstleistungen von ihnen erbracht werden.

Peter Klinger, ehemaliger Leiter des Hagener Betriebes für Informationstechnologie, ist Lehrbeauftragter an der FernUniversität in Hagen.