

Forderungen für die digitale Verwaltung von morgen

Gemeinsame Initiative von DST und KGSt

Die Kommunen gewährleisten Lebens-, Arbeits- und Standortqualitäten für Menschen und Unternehmen vor Ort. Sie haben den Auftrag und den Anspruch, nutzerfreundliche, zeitgemäße Serviceleistungen für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen schnell und unkompliziert anzubieten. Zugleich gestalten sie ihre Verwaltung so um, dass sie wirtschaftlich, wirksam und modern arbeitet. Diesen Prozess flankiert u.a. das Onlinezugangsgesetz (OZG).

Seit vielen Jahren sehen sich aber viele Städte einer wachsenden Aufgabenfülle und zunehmenden Komplexitäten dabei gegenüber. Ihre Kapazitäten stoßen vielerorts an ihre Grenzen – nicht zuletzt durch die Auswirkungen des demografischen Wandels und die zunehmend krisenhaften Ereignisse, die nur vor Ort geregelt werden können.

Herausforderung: Verwaltung von heute

Die hohe **Komplexität der Aufgabenbearbeitung** erschwert die Digitalisierung in den Städten. Heute muss sich jede Kommune individuell um erforderliche IT-Services nicht nur für die kommunalen Aufgaben kümmern, sondern auch um jene für beispielsweise übertragene Bundes- und Landesaufgaben. Dabei haben die informationstechnisch abgebildeten Prozesse häufig keinen oder nur einen geringen Bezug im Sinne der lokalen Gestaltungsmöglichkeiten. Wichtiger sind beispielsweise die flankierenden Beratungsprozesse.

Hinzu kommt der **Zeitdruck** bei der Umsetzung des OZG bis zum 31. Dezember 2022 – bei anhaltender **Planungsunsicherheit** für die Städte, wann welche Ergebnisse aus der arbeitsteiligen Umsetzung des OZG vor Ort tatsächlich genutzt werden können. Darüber hinaus kommen auf die Städte neue **Zukunftsaufgaben** zu: Nicht nur die Digitalisierung der Verwaltung ist ein großes Thema – auch die Themen Smart Cities, der Klimaschutz, die Mobilitätswende etc. wachsen in ihrer Bedeutung.

Lösungsansatz: Freiräume schaffen mit der Digitalen Verwaltung von morgen

Um vor Ort mehr Kapazitäten und Gestaltungsspielräume für wichtige kommunale Aufgaben zu haben, wünschen sich viele Kommunen die **Stärkung ihrer ortsabhängigen Kernkompetenzen**. Sie streben darüber hinaus nach **neuen Wegen der Zusammenarbeit und der besseren Aufgabenverteilung** zwischen Kommunen, Ländern und Bund.

Eine erste große Verbesserung für die Städte wäre erreicht, wenn **IT-Services für zentrale Aufgaben**, beispielsweise für Auftragsangelegenheiten vom Bund und den Ländern, für die Kommunen zur Nutzung bereitgestellt würden. Nicht jede Kommune müsste sich, wie heute, um individuelle IT-Lösungen kümmern. Auch wenn die Beratung der Bürgerinnen und Bürger in kommunale Hand gelegt wurde und diese vor Ort engagiert erbracht wird, sind die dahinterliegenden IT-Services und -Prozesse nicht von besonderem Gestaltungsinteresse und könnten durch eine Bündelung wirksamer erbracht werden.

Auf längere Sicht sollte weiterhin **diskutiert** werden, wo Aufgaben mit wenig oder **keinem kommunalen Gestaltungsspielraum, die vollständig automatisiert bzw. digitalisiert werden könnten**, optimal erbracht werden können. Hier gibt es unterschiedliche Lösungsansätze. So könnten Aufgaben bzw. Teile z.B. bei übertragenen Aufgaben über Kompetenz- und Leistungszentren von Bund und Ländern erbracht werden. Der Grund für die Aufgabenzuordnung zu den Kommunen im vergangenen Jahrhundert lag in der Bürgernähe der kommunalen Ebene. Werden Verwaltungsleistungen künftig rein digital erbracht, spielt dieser Grund in vielen Fällen nur noch eine untergeordnete Rolle. Es bliebe dann, die kommunale Kernaufgabe der Beratung und Unterstützung ratsuchender Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen vor Ort sicherzustellen. Für die Menschen, die digitale Antragswege nicht nutzen können oder wollen, muss es aber möglich bleiben, vor Ort mit der Unterstützung der Verwaltung alle Leistungen zu erhalten. Damit würde langfristig eine **Konzentration der Kommunen auf ureigenste kommunale Aufgaben mit Gestaltungspotenzial** (z. B. Soziales, Kultur etc.) ermöglicht und eine neue Qualität der kommunalen Daseinsvorsorge forciert. **Ebenso steht dabei außer Zweifel, dass das gesamte Personal in den Kommunalverwaltungen jetzt und zukünftig dringend gebraucht wird.**

Aus diesem Sachverhalt ergeben sich folgende „**Dresdner Forderungen**“¹:

1. **Zentrale IT-Services und -Prozesse für zentrale Aufgaben**
 - Services zu digitalisierbaren Prozessen zur Leistungserbringung insbesondere von Aufgaben des Bundes/ der Länder zentral bereitstellen.
 - Zentrale Klärung von Datenschutz, Datensicherheit und Schnittstellen für IT-Services.
 - Zentrale Ausschreibung von IT-Services für Bundes- und Landesleistungen.
 - Reduktion und Vereinfachung von IT-Services im Zuge von Neuentwicklungen.
2. **Mehr Klarheit in den Verantwortlichkeiten – Neue Zusammenarbeit gestalten**
 - Neue Wege der Zusammenarbeit und der Aufgabenverteilung zwischen Kommunen, Ländern und Bund.
 - Diskussion und Prüfung einer optimalen Aufgabenerledigung im föderalen System. Dazu gehört in einem weiteren Schritt auch die Diskussion, digitalisierbare übertragene Aufgaben durch die Herausgeberebene zur effizienteren Leistungserstellung und Stärkung der kommunalen Beratungsqualität zu erbringen. Diese Diskussion muss anhand klarer Prozesskriterien erfolgen.
3. **Kommunale Kernkompetenz: Stärkung der Digitalen Daseinsvorsorge ermöglichen**
 - Konzentration auf ureigenste kommunale Aufgaben – Nutzung des Gestaltungspotenzials im Interesse der Bürgerinnen und Bürger, z. B. Soziales, Kultur etc.
 - Beratungsleistungen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erbringen.
 - Demokratische Prozesse stärken.
4. **OZG als Treiber für durchgängige Verwaltungsdigitalisierung nutzen**
 - Nicht nur Fokus auf das Front End (direkter Kundenkontakt), sondern durchgängige Digitalisierung der Prozesse, auch innerhalb der Verwaltung.
 - Schaffung workfloworientierter, intelligenter Systeme und Dialoge, die Prozesse durchgängig im Back End (Hintergrund) integrieren.
 - Schaffung standardisierter zentraler Basiskomponenten.
 - Mittels Standards Kopplung der Fachverfahren mit Realisierung der fallabschließenden digitalen Bearbeitung.

¹ Die KGSt spricht in diesem Kontext von „OZG 2.0“.

5. ***Nutzerinnen und Nutzer weiter in den Mittelpunkt stellen***

- Zentraler Support für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zur Nutzung Digitaler Systeme.
- Einfache Nutzung ermöglichen und digitale Barrieren abbauen.

Die Forderungen wurden von vielen Kommunen positiv aufgegriffen. Jetzt ist es erforderlich, die Überlegungen zur digitalen Verwaltung von morgen weiter zu diskutieren, zu operationalisieren und erste Umsetzungsschritte zu planen. Dazu kommen wir mit Diskussionsbausteinen auf Sie zu und laden alle Interessierten zu einem gemeinsamen Nach-, Weiter und Vordenken ein.

Berlin/Köln, 14.09.2021