

Interview

Dresden kommuniziert modern

[07.11.2014] Dresden bietet als bundesweit erste Stadt den De-Mail-Zugang in ganzer Breite an. Oberbürgermeisterin Helma Orosz sieht darin Vorteile für Bürger und Verwaltung gleichermaßen. Zudem würden Erwartungen an eine zeitgemäße Kommunikation erfüllt.

Frau Oberbürgermeisterin Orosz, Dresden will bei der Einführung der De-Mail bundesweit eine Führungsrolle übernehmen und zur De-Mail City werden. Was bedeutet das?

Die Landeshauptstadt Dresden ist als moderne Großstadt in vielen Themen der Verwaltungsmodernisierung aktiv. Wir haben verstanden, dass die Sichtbarkeit und Attraktivität einer Kommune auch im virtuellen Raum eine Rolle spielt. Deshalb habe ich eine Reihe von Maßnahmen in diesem Bereich veranlasst: Derzeit wird unser Internet-Auftritt komplett überarbeitet sowie ein Bürgerkonto als zentraler, einfach zu bedienender elektronischer Verwaltungszugang etabliert. Auch die Authentifizierungsfunktion des neuen Personalausweises findet Anwendung. Nicht zuletzt wird die De-Mail in unserer Verwaltung eingeführt.

Was hat die Stadt dazu bewogen, De-Mail City zu werden?

Die Verbreitung der De-Mail ist in der Bevölkerung und Wirtschaft noch deutlich ausbaufähig. Sowohl die Protagonisten des E-Government-Gesetzes des Bundes als auch die akkreditierten De-Mail-Anbieter stehen hier vor dem berühmten Henne-Ei-Problem: Eine Nachfrage entwickelt sich erst dann dynamisch, wenn genügend Angebote vorhanden sind und umgekehrt. Um diesen Kreislauf im positiven Sinne zu durchbrechen, hat das Unternehmen Deutsche Telekom eine Initiative gestartet: Mit einer umfangreichen, mehrmonatigen Werbekampagne wird konzentriert in einer Region sowohl der Anbieter- als auch der Nachfragemarkt für De-Mail-Dienste angeregt. Wir können und werden als Stadtverwaltung eine wichtige Signalfunktion zur Unterstützung dieser Initiative geben. Zudem schreibt das Sächsische E-Government-Gesetz die Einführung von De-Mail-Diensten für alle sächsischen Behörden vor.

Welche Ziele verfolgt die Stadt mit dem Projekt?

Das wichtigste Ziel ist die Etablierung des verbindlichen Zugangsmediums De-Mail für alle Antragsvorgänge, die die Stadtverwaltung betreffen. Dieses Ziel wurde bereits mit dem Tag der Freischaltung am 1. Juli dieses Jahres erreicht. Darüber hinaus haben wir aus Kommunikationserwägungen unterschiedliche Antragsvorgänge, wie den Antrag auf Wohnberechtigungsscheine, die Anmeldung eines Gewerbes oder die Einreichung einer Petition, besonders hervorgehoben. Nun müssen wir Erfahrungen zum täglichen Umgang mit De-Mails sammeln, um die beste organisatorische Lösung für den internen Umgang damit ableiten zu können.

Welche Projekte im Rahmen der De-Mail City werden in Dresden derzeit umgesetzt?

Das wesentliche Projekt wurde abgeschlossen. Intern sind aber weitere Herausforderungen zu meistern. Im Zentrum steht die Frage nach der automatisierten Verknüpfung des De-Mail-Kontos mit unserem Dokumenten-Management- und Archivsystem, einschließlich der Beweiswertsicherung der Dokumente. Hierfür haben wir Übergangslösungen geschaffen, die in einen dauerhaften Betrieb überführt werden

müssen.

„Die Verwaltung muss multikanalfähig und für alle Bürger erreichbar sein.“

Welche Vorteile erfahren Bürger und Unternehmen durch das Projekt De-Mail City?

Mit der De-Mail wird im Vergleich zur E-Mail ein technisch weitaus besser abgesichertes und vor allem rechtssicheres Kommunizieren möglich. Das De-Mail-Gesetz schafft hierfür den erforderlichen Rahmen. Mit einer Antragstellung per De-Mail wird die Verwaltung zum Handeln veranlasst oder es beginnen Bearbeitungsfristen – genauso, wie es bislang die Schriftform oder das persönliche Erscheinen bewirkten. Die Verbindlichkeit der Kommunikation durch den Bürger wird sozusagen von den klassischen Medien auf das elektronische Medium erweitert.

Welche Vorteile ergeben sich für die Verwaltung?

Die Vorteile für den Bürger sind zugleich die Vorteile für die Verwaltung. Anträge, die per E-Mail bei der Verwaltung eingehen, können nicht bearbeitet werden, wenn keine schriftliche Bestätigung des Einreichers vorliegt. De-Mail löst dieses Dilemma.

Welche Hindernisse musste Dresden im bisherigen Projektverlauf überwinden?

Die vielleicht wesentlichste Frage war, wie sich der De-Mail-Zugang mit den Leistungsprozessen der Verwaltung verknüpfen lässt. Dies wurde vor dem Dresdner Projekt nur unzureichend oder gar nicht beantwortet. Das hat unter anderem dazu geführt, dass bislang keine andere Behörde ihr gesamtes Leistungsspektrum per De-Mail zugänglich macht. Wer hier falsch konzipiert, kann viel Geld in Doppelstrukturen und Schulungskosten fehlinvestieren. Hier haben wir eine schlanke, aber sehr wirksame technisch-organisatorische Lösung entwickelt.

Wie reagieren die Bürger auf das Vorhaben?

Die Erfahrungen der ersten Wochen lassen vor allem auf eine noch notwendige Aufklärung über die De-Mail schließen. Wir haben aber erste Anfragen und Anträge per De-Mail bekommen, sodass wir davon ausgehen, dass die Initiative der Telekom in der Bürgerschaft greift. Um den De-Mail-Einsatz gegebenenfalls zu optimieren, begleitet eine Akzeptanzstudie das Projekt. Insgesamt gehe ich davon aus, dass mit der De-Mail-Etablierung ein gewisser Anteil der Bürgerschaft diese Möglichkeiten dauerhaft nutzen wird. Ebenso wird ein anderer Anteil weiterhin lieber persönlich in die Behörde kommen. Die Verwaltung muss deshalb multikanalfähig und somit für alle Bürger erreichbar sein.

Welche Empfehlungen geben Sie anderen Kommunen, die sich für De-Mail interessieren?

Bei der Einführung sollten sie sich nicht auf bestimmte Verwaltungsleistungen beschränken, sondern einen generalisierten Ansatz finden, um die Einheitlichkeit des Verwaltungshandelns intern und vor allem nach außen zu wahren. Gerne geben wir unsere Erfahrungen dazu an die kommunale Familie weiter.

()

Dieser Beitrag ist in der November-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt De-Mail erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, De-Mail, Dresden, Helma Orosz