

Serie

Aufbruch ins Digitale

[29.05.2015] Die Digitalisierung führt zu einem Kulturwandel in der öffentlichen Verwaltung. Die Amtsstube wandelt sich zum digitalen Service-Center. Voraussetzung dafür ist eine ehrliche Aufgabenkritik, hinter der auch die Vorgesetzten stehen.

Shoppen, Pizza bestellen, Musik hören, die richtige Reiseroute finden, Konzertkarten kaufen, Hotels buchen, Restaurants suchen – die Bürger organisieren ihr Leben im Jahr 2015 ganz selbstverständlich mit Laptop, Tablet und Smartphone. Aber wenn sie mit Behörden in Kontakt treten wollen, müssen selbst die so genannten Digital Natives, die für jede Lebenslage mindestens eine App kennen, meist in die analoge Welt zurückgehen. Dasselbe gilt für die Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung: Mögen sie privat auch vollständig im digitalen Zeitalter angekommen sein, im Büro herrschen immer noch die Hauspost, der Antrag und die Akte auf Papier. Wenn aber das Leben der Menschen digital wird, kann die Verwaltung der staatlichen Stellen nicht im Analogen verharren. Es ist Zeit für die digitale Verwaltung – und damit für einen Kulturwandel im öffentlichen Dienst. Denn die digitale Behörde ist mehr als das althergebrachte Beamtentum mit Computer und Cloud. Wenn wir die Möglichkeiten, die uns die digitale Welt eröffnet, sinnvoll nutzen wollen, dann müssen wir nicht nur Verfahren und Arbeitsabläufe in Frage stellen, die seit den Zeiten von Friedrich Wilhelm I. für die öffentliche Verwaltung konstituierend sind. Wir müssen auch das Selbstverständnis überdenken, das den Staatsdienst seit über einem Jahrhundert ausmacht. Die moderne Verwaltung soll ein Dienstleister für die Bürger sein und kein Diener des Staates, der in dieser Definition den Rang eines den Menschen übergeordneten Machtapparates beansprucht. Denn die Menschen sind der Staat. Diese Feststellung ist – zugegebenermaßen – weder besonders neu noch besonders originell. Dennoch bleibt sie wichtig, weil sie der Maßstab ist für das Funktionieren, für die Organisation und für den Anspruch einer Staatsverwaltung des 21. Jahrhunderts.

Kein blindes Handeln

Die digitalen Technologien geben uns das erste Mal seit über 100 Jahren eine wirkliche Chance, staatliche Institutionen und ihre Rolle in der Gesellschaft neu zu denken. Dabei geht es nicht um eine Verwaltungsrevolution, aber um einen kalkulierten Bruch mit solchen Traditionen, die Behörden heute hemmen. So wäre es sicherlich fatal, bei der Digitalisierung der Verwaltung bestehende und lange eingeübte Verfahrenswege eins zu eins in E-Government-Anwendungen abbilden zu wollen. Stattdessen sollten immer dann, wenn elektronische Basisdienste eingeführt werden und die Papierakte ablösen, folgende Fragen im Vordergrund stehen: Wie geht das einfacher? Wie geht das schneller und sicherer? Und welchen Nutzen haben die Bürger und die Wirtschaft davon? Die Mutigeren dürfen sich in diesem Zusammenhang auch die weitergehende Frage stellen: Welche Verwaltungsroutinen können nicht nur vereinfacht, sondern ganz abgeschafft werden? Getreu dem viel zitierten Merksatz von Montesquieu: „Wenn es nicht unbedingt notwendig ist, ein Gesetz zu erlassen, ist es unbedingt notwendig, ein Gesetz nicht zu erlassen.“ Das gilt auch für Verwaltungsvorschriften. Die Transformation ins Digitale bietet die einmalige Chance, Schriftformerfordernisse abzuschaffen. Diese Chance sollte genutzt werden, denn digitale Verwaltung kann und soll nicht die Abläufe aus der analogen Welt abbilden. Der Schritt in die digitale Welt beschränkt sich also nicht auf eine rein technische Umsetzung.

Offenheit bekämpft Misstrauen

Die Voraussetzung für einen Erfolg der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung ist eine ehrliche Aufgabenkritik. Einen solchen Prozess zu organisieren, ist zweifellos eine gewaltige Herausforderung. Er gelingt uns umso besser, wenn sich alle Bediensteten einbringen und ohne Denkhemmungen vereinfachbare oder sogar verzichtbare Abläufe identifizieren und benennen sowie neue Kollaborationsmodelle nutzen können. Und natürlich verlangt ein solcher Prozess der umfassenden Aufgabenkritik, dass auch die Vorgesetzten dahinterstehen. Change-Management braucht Akzeptanz. Und die kommt dann, wenn die Leitungsebene selbst in den Veränderungsmodus schaltet. Eine solchermaßen gewandelte Verwaltung wird auch die Kapazitäten haben, den Transparenzpflichten nachzukommen, wie sie beispielsweise Rheinland-Pfalz gesetzlich festschreiben will: Auskunft über das Handeln der öffentlichen Verwaltung ist dann eine Bringschuld des Staates, der seine Unterlagen und Dokumente aktiv veröffentlicht. Die für Rheinland-Pfalz geplante Transparenzplattform im Internet soll den Bürgern alle Behördenvorgänge zur Verfügung stellen, sofern davon nicht die Rechte Dritter berührt sind. Dieses Mehr an Transparenz ist wesentlicher Bestandteil einer Verwaltungsevolution für das 21. Jahrhundert: Denn nur nachvollziehbare Meinungsbildungsprozesse innerhalb der Verwaltung und verständliche, gut begründete Entscheidungen stoßen bei den Bürgern auf die erforderliche Akzeptanz und wirken demokratiebildend. Eine umfassende Offenheit der öffentlichen Verwaltung bekämpft das latente Misstrauen, das ein Teil der Bevölkerung gegenüber staatlichen Stellen hegt und das sich oft in bürgerschaftlicher Verdrossenheit äußert.

()

Hier gelangen Sie zum ersten Teil der Serie E-Government in RLP.

Hier gelangen Sie zum zweiten Teil der Serie E-Government in RLP.

Stichwörter: Panorama, Rheinland-Pfalz, Heike Raab