

Bitkom

Bürger wollen digital aufs Amt

[15.07.2019] Das digitale Amt spart aus Bürgersicht Zeit, Geld und erleichtert die Arbeit in den Verwaltungen. Auch erhoffen sich die Bürger dadurch mehr Transparenz. Zu diesen Ergebnissen kommt der Digitalverband Bitkom nach einer Umfrage.

Online statt Behördenzimmer, einloggen statt Nummer ziehen: Die große Mehrheit der Bundesbürger wünscht sich eine digitale Verwaltung. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 1.000 Bürgern ab 16 Jahren in Deutschland. 59 Prozent der Befragten sind laut Bitkom der Meinung, dass die meisten Behördengänge problemlos auch online erledigt werden könnten. Dass digitale Behördengänge Zeit sparen, geben 68 Prozent der Befragten an, 56 Prozent erkennen zudem eine finanzielle Einsparung. Auch die Behördenmitarbeiter profitieren aus Sicht der Bürger vom digitalen Amt: 65 Prozent sind der Meinung, dass es die Arbeit in den Verwaltungen erleichtert, wenn mehr Vorgänge online erledigt werden könnten.

Von einer digitalen Verwaltung wünschen sich die Bürger vor allem mehr Transparenz, berichtet Bitkom weiter. So stimmen acht von zehn Befragten (81 Prozent) der Aussage zu, dass es während der Bearbeitung von Anträgen möglich sein sollte, den aktuellen Stand und die voraussichtliche Dauer der Bearbeitung jederzeit online einzusehen. 74 Prozent finden, dass Ämter prinzipiell zu lange brauchen, um ihre Anliegen zu bearbeiten. Laut sieben von zehn Befragten ist es zudem schwierig, kurzfristig einen Behördentermin zu bekommen, auf 73 Prozent wirken die Behörden in ihrem Umkreis überlastet. „Das digitale Amt hängt in der Warteschleife“, kommentiert Bitkom-Präsident Achim Berg die Umfrageergebnisse. „Smarte Lösungen und die notwendigen Mittel sind längst vorhanden – und trotzdem kommen wir nicht so richtig weiter. Viele Akteure haben sich die Digitalisierung der Verwaltung auf die Fahne geschrieben. Aber zu häufig arbeiten sie aneinander vorbei und tauschen sich auch nicht aus. Was wir brauchen, sind klare Verantwortlichkeiten und entschlossene Entscheider.“ Inzwischen ist laut Berg aber der richtige Weg eingeschlagen worden. „Bei der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse sind die Bedürfnisse der Nutzer lange Zeit zu wenig beachtet worden, das ändert sich mit dem Onlinezugangsgesetz. Dazu gehört auch ein einheitliches Log-in – ein Nutzerkonto, mit dem man vom polizeilichen Führungszeugnis bis zum Elterngeld alles an einem Ort und mit wenigen Klicks beantragen kann. Jetzt brauchen wir mehr Tempo, damit dieses Vorhaben bis 2022 auch praktisch umgesetzt wird.“

(ve)

Stichwörter: Politik, Bitkom, Bürgerservice