KGSt

Kommunale Services proaktiv gestalten

[08.10.2024] Ein Umdenken in der Gestaltung des Bürgerservice fordert die KGSt. Kommunen sollten sich vom leitenden Prinzip des „Antrags als auslösendes Ereignis“ lösen und sich stattdessen zur proaktiven Verwaltung entwickeln.

Die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) fordert ein Umdenken in der Gestaltung des kommunalen Bürgerservice. Statt sich weiterhin vom Prinzip des „Antrags als auslösendes Ereignis“ leiten zu lassen, sollten sich Kommunen vielmehr – wo es möglich und sinnvoll ist – zur proaktiven Verwaltung entwickeln.

Perspektiven, welche Services einer Kommunalverwaltung proaktiv gestaltet werden können und wie dies methodisch gelingen kann, werden im aktuellen KGSt-Bericht „Proaktive Verwaltungsservices: Bürger:innen entlasten | Prozesse effizienter gestalten“ aufgezeigt.

Der Bericht beschäftigt sich nach Angaben der KGSt unter anderem mit der Umsetzung, von der proaktiven Informationsbereitstellung bis hin zu vollständig proaktiven Verwaltungsservices. Hierfür seien eine Professionalisierung des Prozess- und Datenmanagements sowie eine funktionsfähige IT-Infrastruktur notwendig. Darüber hinaus gibt der Bericht Tipps, wie sich eine proaktive Haltung von Mitarbeitenden und Führungskräften fördern lässt. Zu guter Letzt werde die Gestaltung von Proaktivität im föderalen System in den Fokus genommen. Gerade mit Blick auf die IT-Infrastruktur und IT-Standards brauche es hier viel Engagement, heißt es vonseiten der KGSt. Zudem müsse Proaktivität bei der Gestaltung von Verordnungen und Gesetzen mitgedacht werden.

Zu den genannten Aspekten will der Bericht Mitarbeitenden und Entscheidern aus den Bereichen Organisation und IT sowie den Fachbereichen wertvolle Handlungsimpulse liefern. Gleichzeitig werden Risiken in Bereichen wie Datenschutz, Datenaustausch und Akzeptanz beleuchtet. „Wir sind überzeugt, dass mehr proaktive Verwaltungsservices die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Kommunalverwaltung steigern können“, erläutern die Autoren des KGSt-Berichts, Kathrin Seiter und Matthias Hörmeyer. „Daher heißt es, den Weg zu mehr Proaktivität jetzt beschreiten und schnell erste sichtbare Erfolge erzielen.“

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, KGSt, Studie