

Selbstverständlich digital

Impulse für eine moderne, bürgerfreundliche Verwaltung

Staatsrat Jan Pörksen

Chef der Senatskanzlei der Freien und Hansestadt Hamburg

Vorsitzender des IT-Planungsrates



Hamburg

Impulse setzen und Impulse nutzen



Mobiles Arbeiten: Erfahrungen aus der Verwaltung



Schlaglicht aus der hamburgischen Verwaltung im Februar 2021

- Es können 75% aller IT-gestützten Bürotätigkeiten gleichzeitig mobil erbracht werden.
- Es haben 63% aller Beschäftigten mit IT-gestützten Bürotätigkeiten einen Laptop.
- Es arbeiten in fast allen Behörden 50-80% der Mitarbeiter:innen dauerhaft im Homeoffice.
- Während Ende 2019 täglich ca. 800 Videokonferenzen über Skype for Business geführt wurden, waren es Ende März 2020 schon ca. 4300 und im Februar 2021 ca. 8300 Konferenzen täglich.

Entwicklung in anderen Ländern und dem Bund ist oft vergleichbar.

Damit ist die Verwaltung im Vergleich zur Privatwirtschaft im Spitzenumfeld.

- Zum Vergleich: Im Februar 2021 arbeiteten ca. 24% aller Beschäftigten im Homeoffice (deutschlandweit, Privatwirtschaft und öffentliche Hand).

Enorme Veränderungsdynamik.

- Zum Vergleich: 2019 arbeiteten nur ca. 5% aller Beschäftigten und 9% bei Beschäftigten mit Bürotätigkeiten im Homeoffice (deutschlandweit, Privatwirtschaft und öffentliche Hand).



Digitalisierung an Schulen – Schlaglichter aus Hamburg

Auch dezentral kann Digitalisierung erfolgreich sein: Von 367 staatlichen Schulen nutzen...

	Anfang 2020	Anfang 2021
Zentrales Lernmanagementsystem „LMS.Lernen.Hamburg“	20 Schulen	200 Schulen
WLAN in der Schule	66 Schulen	347 Schulen
Laptops und Tablets für Schüler:innen	17.000	63.000
Digitale Tafeln	5.000	10.600



Wirtschaftshilfen in der Pandemie – ohne digitale Verfahren nicht zu leisten



• Hamburger Corona Soforthilfe war im März 2020 innerhalb weniger Tage online.

- 19. März 2020: Ankündigung des Hamburger Schutzschirms für Corona-geschädigte Unternehmen und Institutionen.
- 30. März 2020: Liveschaltung der Antragstellung – 200.000 Besucherinnen und Besucher auf der Internetseite der IFB Hamburg.
- 6. April 2020: In den ersten sieben Tagen sind 35.000 Anträge auf Soforthilfe eingegangen – Bearbeitung von bis zu 8.000 Anträgen pro Tag.
- Ende Mai 2020: 55.000 Anträge auf die Hamburger Corona Soforthilfe mit einem Fördervolumen von über 500 Mio. Euro in ca. zwei Monaten zur Zahlung angewiesen.

Bundeshilfen ähnlich zu EfA-Diensten aufgebaut: Online-Antragsportal zentral von einem Entwickler (hier Bund) bereitgestellt, Länder ergänzen teilweise mit eigenen Strukturen, z.B. zur Verbesserung der Prüfabläufe.



Die Pandemie setzt den Impuls

Der Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland haben lange zusätzliche Impulse gefehlt.

Das OZG war ein wichtiger Impuls.

Aber die Pandemie zeigt uns: Impulse entstehen auch ohne Gesetze.

Wir merken ganz alltäglich: Ohne schnell verfügbare Digitalisierung geht es nicht, sie muss heute selbstverständlich sein.

Ebenso: Konstanz und Berechenbarkeit sind weiterhin wichtige Qualitätsmerkmale staatlichen Handelns.



Was bedeutet dieser Impuls für unsere föderale Ordnung?



Das Prinzip EfA – ein Paradigmenwechsel

Das EfA-Prinzip erfindet die föderale Idee neu.

- Wir nutzen die Effizienz von zentraler Entwicklung und Betrieb.
- Wir stützen uns auf die erprobte Umsetzungserfahrung der Länder und Kommunen.
- Wir schaffen eine nutzerfreundliche, einheitliche Gestaltung.

Die Umsetzung von EfA fordert uns alle heraus.

- Gemeinsam einen Katalog mit 3.671 Leistungen bis Ende 2022 digitalisieren.
- Als umsetzendes Land zuverlässige, nutzerfreundliche Dienste schnell entwickeln.
- Als aufnehmendes Land sich schon jetzt einbringen, um die anderen Dienste zu übernehmen.
- Nicht nur als Projekt verstehen, sondern als neuen Standard.

Das Prinzip von EfA konnte auch in der Krise schon helfen.

- Ein Beispiel: Online-Antrag für Entschädigungen nach dem IfSG („Quarantänegeld“) war eine Entwicklung nach dem EfA-Gedanken, die schon Anfang Mai 2020 online war.



Digitalisierung des Massengeschäfts modernisiert das föderale Verhältnis



Beispiel: Die Ummeldung nach dem Umzug wird digital – elektronische Wohnsitzanmeldung (eWA) kommt Ende 2021

- Ummeldung ist mit deutschlandweit acht Millionen Umzügen pro Jahr eine der Top-10-Verwaltungsdienstleistungen.
- Wie so oft: Scheinbar einfache Leistung, aber dennoch komplex in der Umsetzung.
 - Beispiel: Nicht vorhandene Schreibfunktion für den Chip des Personalausweises musste entwickelt werden.

Nutzen: Digitalisierung des Massengeschäfts setzt Spielräume für weitere Innovation und mehr Qualität in der Dienstleistung frei

- Gerade die Landes- und Kommunalverwaltungen werden perspektivisch von der Entlastung von massenhaften Routineaufgaben profitieren.
- Damit eröffnen sich neue Möglichkeiten für einen gelebten Föderalismus, in dem Länder und Kommunen mehr Dienstleistungsqualität, Kundenorientierung und Raum für eigene Projekte haben.
- Umbau zu einer digitalen Verwaltung hat das Potential, unseren Föderalismus neu justieren zu können.



Machen wir es konkret: Was lernen wir aus der Digitalisierungspraxis des letzten Jahres und neuen technischen Möglichkeiten für die Entwicklung der Online-Dienste?



Impulse für die Anwendungsentwicklung



Wir müssen schnell entwickeln, aber trotzdem muss die Qualität stimmen. Denn bei EfA-Diensten führen Fehler des Einzelnen zu Folgen für alle.

Vom Nutzer denken: Zielgruppe muss ein Verfahren sicher nutzen können, sonst scheitert es.

Ein Zugang für alle relevanten Dienste ist Pflicht: Interoperable Service-Konten machen die Dienste erst wirklich nutzbar.

Digitalisierung heißt auch Prozesse neu zu denken. Wir müssen neue technische Möglichkeiten wie die KI frühzeitig erkennen, fördern und selbst nutzen. Das heißt auch: Unsere Prozesse anpassen.



Neue Technik, neue Möglichkeiten

Künstliche Intelligenz mit großem Potential für die Verwaltung

- KI ist reif dafür, in die echte Nutzung zu kommen, in Hamburg z.B. Bearbeitung von Kita-Gutschein-Anträgen oder Metadatenvergabe im elektronischen Aktensystem.
- Als digital souveräne Verwaltung müssen wir den Aufbau einer KI-Infrastruktur zur flexiblen Nutzung von z.B. Plattformdiensten und Software-as-a-Service vorantreiben.
- KI wird die Arbeit mit großen Datenmengen wesentlich verändern und datengestützte Entscheidungen erleichtern und teilweise erst ermöglichen, z.B. DIPAS in Hamburg.

Externe Innovation nutzen: Startups und innovative Mittelständler eng anbinden

- Wir müssen uns ehrlich machen: Verwaltung bringt nicht immer die besten Rahmenbedingungen für Innovation von innen mit sich.
- Deshalb: Öffnen wir uns für Innovation von außen und lassen wir innovative Startups und Mittelständler in unsere Netzwerke und Prozesse.



Nutzen wir den Schwung

Ein neues digitales Selbstbewusstsein muss zu unserem Anspruch werden!

Aus den Erfahrungen des letzten Jahres lernen wir viel über Erfolgsmodelle und Fallstricke.

Das EfA-Prinzip ist für uns alle eine nie dagewesene Chance, Online-Dienste in die Fläche zu bringen.

Bewahren wir bei all dem die Grundsätze, die unser Markenkern als Verwaltung sind.





IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Diese Präsentation von Herrn Staatsrat Jan Pörksen ist lizenziert unter
[„Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License \(CC BY 4.0\)“](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)