

BPR a.i.V.

**Ausschuss Soziales, Arbeits- und
Gesundheitsschutz**

Themenheft D05

Digitalisierung in der Verwaltung



Stand: 15.04.2021

Inhalt

1. Was bedeutet Digitalisierung in der Verwaltung?	3
2. Das Regierungsprogramm Digitale Verwaltung 2020	3
3. Öffentliche Verwaltung Rheinland-Pfalz	5
3.1. Digitale Verwaltung, Digitale Justiz, E-Government	5
3.2. Verwaltungsleistungen des Landes und der Kommunen können künftig überall online genutzt werden	5
3.3. Alle Online-Services der rheinland-pfälzischen Verwaltung sollen über das Rheinland-Pfalz-Portal erreichbar sein	6
3.4. Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sollen mit einem einzigen Servicekonto alle Online-Services der Verwaltung in Rheinland-Pfalz nutzen können	6
4. Schwerpunkte der Digitalisierung in der Verwaltung im Überblick	8
5. Digitalisierung in der Pandemie	9
5.1. Umfrage unter Beschäftigten und Bürgern	9
5.2. Bürgerbefragung: Bürger wünschen Verbesserung der Serviceleistungen	11
6. Während der Krise: Digitale Prozesse optimieren	11
7. Nach der Krise: Digitale Prozesse festigen	12
Weitere interessante Links	14
Literatur:	15
Impressum	16

1. Was bedeutet Digitalisierung in der Verwaltung?

Unter „Verwaltung“ werden allgemein administrative Tätigkeiten verstanden, die mit der Besorgung eigener oder fremder Angelegenheiten zusammenhängen und meist in einem institutionellen Rahmen wie Behörden, öffentlichen Einrichtungen, Unternehmen oder sonstigen Personenvereinigungen stattfinden.

Laut dem Programm „Digitale Verwaltung 2020“ (Regierungsprogramm zur Verwaltungsmodernisierung, siehe Punkt 3) ist die Vision des E-Government, „dass Informations-, Kommunikations- und Transaktionsprozesse zwischen Politik, Verwaltung, Bürgern und der Wirtschaft von jedem Ort, zu jeder Zeit und mit jedem Medium erfolgen können, und zwar schnell, einfach, sicher und kostengünstig“.

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen wird – wie zuvor kurz ausgeführt - einschneidende Veränderungen in unserem Arbeitsalltag bringen. Auch für sie wird die Arbeit technikabhängiger. Bestimmte Aufgabenfelder werden verschwinden, andere entstehen neu. Damit verschieben sich die Qualifikationsanforderungen. Hochqualifizierte Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer werden womöglich in höherem Maße benötigt.

Insgesamt betrachtet, ist die Wahrscheinlichkeit, dass Tätigkeiten durch die Technik ersetzt werden oder gänzlich wegfallen im öffentlichen Sektor im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen eher niedrig, da der Anteil der Stellen mit hohem Routineanteil geringer als in der Gesamtwirtschaft ist. Als eher bedroht angesehen werden vor allem sachbearbeitende Tätigkeiten mit mittlerem Anforderungsniveau. Soziale und erzieherische Berufe sowie Berufe im Sicherheitssektor, beispielsweise bei der Polizei oder der Feuerwehr, hingegen tragen ein geringes Substitutionsrisiko.¹

Ob die papierlose Verwaltung der Behörden irgendwann zu 100 % stattfinden wird, ist allerdings fraglich. Viele Behörden speichern ihre Unterlagen zwar digital ab, halten analog dazu aber auch noch die Papierform der Unterlagen bereit. Sollte das „System“ wirklich einmal abstürzen, sichern sich die Behörden hiermit ab und haben die nötigsten Papiere zur Hand.

Dennoch haben zahlreiche Behörden ihre Arbeitsweise durch die Digitalisierung um einiges verbessert und sind dadurch auf die Bedürfnisse ihrer Bürgerinnen und Bürger näher eingegangen.²

2. Das Regierungsprogramm Digitale Verwaltung 2020

Das Bundeskabinett hat am 17. September 2014 die Digitale Verwaltung 2020 als Regierungsprogramm zur Verwaltungsmodernisierung für die 18. Legislaturperiode beschlossen. Das Programm ist Bestandteil der Digitalen Agenda 2014 -2017, die der Rahmen für das Handeln der Bundesregierung bei der Digitalisierung aller Lebens- und Wirtschaftsbereiche ist (Agenda-Kabinettsbeschluss 20. August 2014).

Mit dem Programm Digitale Verwaltung 2020 schafft die Bundesregierung die Rahmenbedingungen für die Verwaltung der Zukunft. Diese soll die Potenziale der Digitalisierung nutzen, um effektiv, transparent, effizient, barrierefrei, bürger- und unternehmensfreundlich zu sein. Die Agilität der Verwaltung, aber auch die Finanzierbarkeit und die Sicherheit der Informationstechnik sollen langfristig gesichert werden.

1 Vgl. <https://www.fes.de/themenportal-gewerkschaften-und-gute-arbeit/gewerkschaften-national/artikelseite-internationale-gewerkschaftspolitik/aemter-ohne-aktenordner>

2 Vgl. <https://www.vorteile-nachteile.info/meinung/digitalisierung-fluch-oder-segen-1/>

Grundvoraussetzung für den Erfolg ist eine leistungsfähige und wirtschaftlich betriebene Informationstechnik des Bundes. Um dieser Anforderung besser gerecht zu werden, bündelt der Bund seine IT.

Das Programm „Digitale Verwaltung 2020“ berücksichtigt moderne Technologien, schafft rechtliche und organisatorische Veränderungen und greift Vorschläge und Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch der Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger zur Verbesserung der Verwaltung auf. Nur wenn alles zusammenspielt, kann die Verwaltung erfolgreich transformiert werden. Technologie, die die Papier-Welt abbildet, schafft nur begrenzte Vorteile. Schlanke, möglichst redundanzfreie, vernetzte, IT-gestützte Prozesse und klare Verantwortlichkeiten schaffen den Spielraum, um zunehmend komplexeren Anforderungen entsprechen zu können.

Gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern soll dieser Veränderungsprozess gelingen. Sie haben die Kompetenz, das Wissen und die Ideen, die Innovationen möglich zu machen. Es sei in besonderer Weise Aufgabe der Führungskräfte, die Weichen für die Zukunft zu stellen, Veränderungsbedarfe aufzuzeigen und mit den Beschäftigten Lösungswege zu finden. Ziel ist es, gute Arbeit in der digitalen Verwaltung zu gestalten, die sicher und gesund ist und sich positiv auf die Beschäftigungsfähigkeit auswirkt. Verwaltung ist kein Selbstzweck. Sie dient dem Staat, insbesondere Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen und berücksichtigt deren Perspektive. Erst wenn dies gelingt, können alle, Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden, von überflüssiger Bürokratie entlastet werden.

Auch für Bürgerinnen und Bürger sollen Verwaltungen in Rheinland-Pfalz als erklärtes Ziel der Landesregierung deutlich kundenorientierter werden, wobei noch nicht alle Anforderungen abschließend umgesetzt sind³:

Noch ist das politische Ziel einer Verwaltung mit durchgängig digitalen und medienbruchfreien Prozessen zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Verwaltung in der Realität bei Weitem nicht erreicht. Dennoch wird die Arbeit bei den Behörden von Bund und Ländern und den Kommunalverwaltungen bereits jetzt stark von digitalen Technologien geprägt. Dies hat auch Auswirkungen auf die Arbeitswelt der Bediensteten des öffentlichen Dienstes. Digitale Endgeräte wie PC, Smartphone und Tablet werden zunehmend als gängige Arbeitsmittel verwendet. In der Folge verändern sich Arbeitsinhalte und -abläufe. Aber auch die für die Aufgabenerledigung notwendigen Qualifikationen ändern sich zunehmend.

Wichtig ist zudem: Verwaltung muss auch in Zukunft als Arbeitgeber attraktiv bleiben. Der Arbeitsplatz der Zukunft wird digitaler. Elektronisches (zunehmend auch mobiles) Arbeiten und neue Formen der Zusammenarbeit setzen sich mehr und mehr durch. Wissen muss stärker vernetzt und geteilt werden. Das ist die Basis eines arbeitsteiligen, vernetzten Arbeitens. Dazu gehört der Austausch von Daten, Informationen und Leistungen an den Schnittstellen der Verfahrensbeteiligten. Prozessorientiertes Arbeiten wird das ganzheitliche Denken, das Lernen von anderen und das Übernehmen erprobter Lösungen stärken. Das spart Zeit und führt zu mehr Miteinander. Der Wandel von Kultur und Gewohnheiten gelingt, wenn daraus Vorteile für die Betroffenen entstehen.

vgl.: https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Regierungsprogramm/management_summary_DiV_Druckversion.pdf?__blob=publicationFile&v=3

vgl. https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/moderne-verwaltung/regierungsprogramm-digitale-verwaltung-2020.pdf?__blob=publicationFile&v=4

3. Öffentliche Verwaltung Rheinland-Pfalz

3.1. Digitale Verwaltung, Digitale Justiz, E-Government

Die rheinland-pfälzische Verwaltung nutzt die Chancen der Digitalisierung, um ihr Leistungsangebot für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen weiter zu verbessern. Mit dem „Rheinland-Pfalz-Portal“ wurde die digitale Tür zur Verwaltung bereits rund um die Uhr geöffnet. Jetzt kommt es darauf an, gemeinsam mit den Kommunen weitere Serviceleistungen online anzubieten. Im Mittelpunkt stehen dabei die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger und der Nutzen für die Menschen im Land. E-Government bildet in der digitalen Welt die Schnittstelle zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Verwaltung sowie der Verwaltungen untereinander. Das Serviceversprechen der Landesregierung lautet:

Die Landesregierung gestaltet eine digitale Verwaltung Rheinland-Pfalz, die bürger- und wirtschaftsorientiert ist und ihr komplettes Leistungsangebot nutzerfreundlich online anbietet. Sie ist offen und transparent und empfänglich für die Ideen und Impulse der Menschen. Sie bindet die Bürgerinnen und Bürger in ihre Entscheidungsprozesse ein und informiert sie transparent über ihr Handeln. Sie ist sicher und vertrauenswürdig und geht verantwortungsvoll mit Daten um und verwahrt das ihr anvertraute Wissen sicher. Sie ist effizient und leistungsfähig und hebt die Effizienzpotentiale der Digitalisierung. Sie ist innovativ, nachhaltig und verändert sich agil, indem sie die Digitalisierungskompetenzen der Beschäftigten stärkt, Spielräume für Innovationen schafft und gute Ideen schnell umsetzt.

Die Digitalisierung der Justiz ist ein weiterer Schwerpunkt der künftigen Entwicklung; sie soll in sachgemäßen und sinnvollen Schritten umgesetzt werden. Die Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs (ERV) und der elektronischen Prozess- und Verfahrensakte in der Justiz (E-Akte) werden Meilensteine für die Justiz darstellen, mit denen sie in den kommenden Jahren den digitalen Wandel für ihre Kommunikationspartner mitgestalten und eine moderne und bürgerfreundliche Justiz gewährleisten wird.

3.2. Verwaltungsleistungen des Landes und der Kommunen können künftig überall online genutzt werden

Damit dies gelingt, wollen gemeinsam Land und Kommunen im Zusammenwirken mit dem Bund und den anderen Bundesländern das Onlinezugangsgesetz, welches im August 2017 in Kraft getreten ist, umsetzen. Die Grundlage hierfür ist eine stabile E-Government-Infrastruktur, die die Landesregierung gemeinsam, einheitlich für Land und Kommunen bereitstellen will. Neben dem bundesweiten Portalverbund, über den zukünftig alle Leistungen bundesweit abrufbar sein sollen, sind hierfür wichtige Komponenten erforderlich. Zum Beispiel ein gemeinsames landeseinheitliches Servicekonto, über welches sich Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen zur Nutzung von Online-Angeboten der Verwaltung authentifizieren können. Die Möglichkeit der elektronischen Antragstellung steht dabei im Vordergrund für eine effiziente nutzerorientierte Verwaltung. Zur Komplettierung sollen Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sodann in die Lage versetzt werden, über ein elektronisches Bezahlungssystem ihre Transaktionen mit der Verwaltung abzuschließen. Erfolgreich pilotiert wurde bereits der Landkreis Cochem-Zell als Modellkommune E-Government. Überhaupt spielen die Kommunalverwaltungen bei der Umsetzung des Gesetzes eine besondere Rolle, da sie mit Abstand die meisten Verwaltungsleistungen anbieten. Dabei wird in Rheinland-Pfalz die Digitalisierung familienbezogener Leistungen unterstützt. So wird beispielsweise mit dem Einstieg in das bundesweit geplante Onlineportal „ElterngeldDigital“ Vätern und Müttern die Beantragung der Leistung leichter und zeitsparend ermöglicht werden können.

Projekte und Vorhaben im Bereich der Steuerverwaltung werden im Rahmen des Bundes-Länder-Vorhabens KONSENS (Koordinierte neue Softwareentwicklung der Steuerverwaltung) Themenheft D05 / 2021

© BPR a.e.V. 2021

Seite 5 von 16

geplant und umgesetzt. Eine zentrale Rolle spielt dabei das Projekt ELSTER, im Rahmen dessen die elektronische Steuererklärung weiter ausgebaut und zusätzliche online Angebote realisiert werden, um auch hier den Digitalisierungsprozess voranzutreiben.

3.3. Alle Online-Services der rheinland-pfälzischen Verwaltung sollen über das Rheinland-Pfalz-Portal erreichbar sein

Mit dem Rheinland-Pfalz-Portal hat sich das Land zum Ziel gesetzt, entsprechend dem Onlinezugangsgesetz, einen gebündelten Zugang zu allen digitalen Angeboten in Rheinland-Pfalz anzubieten. Im Rheinland-Pfalz-Portal werden seit 2014 die Interessierten automatisch zum richtigen Online-Service geführt. Damit ist die Landesregierung auf dem Weg zum „One-Stop-Government“, bei dem alle Verwaltungsleistungen über eine einzige Anlaufstelle erreichbar sind.

„Ziel müsste sein, jeden Behördenantrag bei der Kommune digitalisiert übermitteln zu können.“ Das könnte man über einen einheitlichen Portaleingang erreichen.

3.4. Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sollen mit einem einzigen Servicekonto alle Online-Services der Verwaltung in Rheinland-Pfalz nutzen können

„Nur noch ein einziges Mal die Daten angeben und dann alle Leistungen nutzen.“ Dieses Ziel soll bis Ende 2022 flächendeckend in der Landes- und Kommunalverwaltung von Rheinland-Pfalz realisiert werden.

Der **elektronische Rechtsverkehr** zu allen rheinland-pfälzischen Gerichten und Staatsanwaltschaften wurde eröffnet. Die Landesregierung hat die digitale Kommunikation der Verfahrensbeteiligten mit der Justiz ausgebaut. Bereits heute schon ist der elektronische Rechtsverkehr zu allen Gerichten in Rheinland-Pfalz eröffnet. In Zukunft wird auch die rechtssichere elektronische Kommunikation mit allen rheinland-pfälzischen Staatsanwaltschaften und Bußgeldbehörden möglich sein. Mit Blick auf die fortschreitende Digitalisierung der Justiz werden dabei die rechtlichen, technischen und organisatorischen Anforderungen an eine externe Datenhaltung der Justiz sowie die richterliche Unabhängigkeit besonders berücksichtigt.

Die Landesregierung schafft die Voraussetzungen dafür, dass Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen **Anträge bei Behörden in Rheinland-Pfalz komplett papierlos** stellen können. Papier soll in Zukunft der Vergangenheit angehören. Die Landesregierung will die Kommunikation der Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung vereinfachen. Alle Anträge und Nachweise sollen künftig digital eingereicht werden können. Die Landesregierung wird dazu auch alle Gesetze auf ihre Digitaltauglichkeit überprüfen. Dabei steht vor allem die Überprüfung des Schriftformerfordernisses an.

Die 20 wichtigsten Datensätze für digitale Geschäftsmodelle in Rheinland-Pfalz sollen landesweit als offene Daten verfügbar sein.

Open Data – Rheinland-Pfalz will offene Daten zur Verfügung stellen. Sie setzt dabei einen Schwerpunkt auf jene Daten, für die es eine tatsächliche Nachfrage und Nutzungsszenarien gibt. Diese Daten sollen bis 2021 flächendeckend automatisiert und standardisiert bereitgestellt werden.

Die Informationstechnik der digitalen Verwaltung Rheinland-Pfalz wird unter Sicherheits- und Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten im Landesbetrieb Daten und Information (LDI) zentralisiert.

Das Land will schlagkräftigere Strukturen bilden. Die Digitalisierungspotenziale im Aufgabenvollzug der Landesverwaltung sollen analysiert, die Prozesse digitalisiert und optimiert werden. Mit dem LDI hat Rheinland-Pfalz einen IT-Dienstleister und mit der RLP-Cloud verfügt das Land nach eigenen Angaben über eine der modernsten, sichersten und effizientesten Infrastrukturen.

Durch die **Einführung der E-Akte** wird die Voraussetzung für eine moderne, schnelle und effiziente Verwaltung geschaffen. Dafür will die Landesregierung bis 2021 die einheitliche elektronische Akte (E-Akte) in allen obersten Landesbehörden und ausgewählten oberen Landesbehörden auf insgesamt 5.000 Arbeitsplätzen einführen. Mit Hilfe der E-Akte wird die im alltäglichen Leben sowie im Wirtschaftsleben rasch voranschreitende Digitalisierung auch in der Verwaltungsarbeit ihren Niederschlag finden. Hierdurch wird die Attraktivität des öffentlichen Dienstes als potenziellem Arbeitgeber gesteigert, so dass den Herausforderungen, die sich aus dem demografischen Wandel ergeben, erfolgversprechend begegnet werden kann. Bis 2025 soll dann sukzessive an weiteren 18.000 Arbeitsplätzen die E-Akte eingeführt worden sein. In den Behörden des Landes kann so -ohne Medienbrüche- das integrierte Angebot nach außen und die gute Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung gelingen.

Bis zum 1. Januar 2026 wird bei allen rheinland-pfälzischen Gerichten und Staatsanwaltschaften die E-Akte eingeführt. Damit elektronische Eingänge bei Gerichten und Staatsanwaltschaften medienbruchfrei und dadurch schnell und effizient weiterverarbeitet werden können, gilt es, die Voraussetzungen für vollständig digitalisierte Geschäftsprozesse zu schaffen. Die heutige Papierakte wird in den nächsten Jahren einer elektronischen Aktenführung weichen, die eine durchgehende elektronische Aktenbearbeitung – vom Eingang eines Schriftstücks bis zur Versendung einer Entscheidung – ermöglichen und so die Vorteile des elektronischen Rechtsverkehrs optimal nutzen wird. Im Rahmen des fortschreitenden Digitalisierungsprozesses sollen die aus der Unabhängigkeit der Justiz resultierenden Anforderungen in besonderer Weise berücksichtigt werden. Die Einführung der E-Akte verändert bei den Gerichten und Staatsanwaltschaften die Anforderungen an die technische Ausstattung des Arbeitsplatzes aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter grundlegend. Diesen werden moderne Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt werden, die zugleich den Anforderungen einer unabhängigen Justiz gerecht werden und Möglichkeiten schaffen, zu einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie beizutragen. Insgesamt werden 83 Justizbehörden auszustatten und über 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit dem neuen Arbeitsmedium vertraut zu machen sein. Darüber hinaus werden in Rheinland-Pfalz 290 Gerichtssäle mit moderner Medientechnik und Netzinfrastruktur ausgestattet werden.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung sollen **Fort- und Weiterbildungsangebote** bereitgestellt werden und die Rahmenbedingungen für das Arbeiten in der digitalen Verwaltung weiter verbessert werden.

Die digitale Landesverwaltung ist auf kompetentes und motiviertes Personal angewiesen, um die Digitalisierung der Verwaltung erfolgreich zu meistern. Hierzu müssen die aktuellen Bediensteten neue Kompetenzen erwerben. Durch die digitale Transformation der rheinland-pfälzischen Verwaltung entstehen **neue digitale Schriftgutformen**, deren Sicherung und Langzeitverfügbarkeit neue Anforderungen einerseits an die Verwaltung und andererseits an die Landesarchivverwaltung stellen. Zusätzliche Kompetenzen und zusätzliches Fachpersonal sind für die Bewältigung dieser Herausforderung notwendig. Digitale Prozesse müssen modelliert und neue Verfahrensweisen etabliert werden. Durch systematische und regelmäßige von der Landesarchivverwaltung durchgeführte Schulungen zur digitalen Schriftgutverwaltung sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung für ein optimales Zusammenspiel zwischen Verwaltung und Archiv im digitalen Zeitalter sensibilisiert

und vorbereitet werden. Zudem wird der reibungslose Übergang der digitalen Unterlagen in das Digitale Magazin Rheinland-Pfalz gewährleistet.

Die Landesregierung will die Voraussetzungen für die Sicherung und Erhaltung digitaler Verwaltungsunterlagen durch die Förderung und den Ausbau des Digitalen Magazins Rheinland-Pfalz bei der Landesarchivverwaltung schaffen.

Die Gewährleistung der Rechtssicherheit des Verwaltungshandelns und die Bereitstellung von vollständigem, authentischem und unverändertem Verwaltungsschriftgut für die Verwaltung, die Wissenschaft und die Bürgerinnen und Bürger bleibt auch im digitalen Zeitalter eine **archivische Kernaufgabe**. Die Landesregierung verpflichtet sich, durch konsequente Fördermaßnahmen den sachgerechten Ausbau des Digitalen Magazins Rheinland-Pfalz in der Landesarchivverwaltung voranzutreiben zur Erfüllung dieser gesetzlichen Vorgaben.

Die Landesverwaltung richtet nach dem Vorbild einer „E-Governance-Academy“ das Schwerpunktfach **„E-Governance“** ein. Die Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Verwaltungen im Land, die Verständnis für Geschäfts- und Digitalisierungsprozesse haben, ist besonders wichtig. Das Wissen soll als Schwerpunktfach im Studium an der Hochschule für öffentliche Verwaltung Mayen vermittelt werden.

Die Landesregierung wird sich mit dem staatlichen Hochbau des Landes in den Bauprozess des **„Building Information Modeling“ (BIM)** mitgestaltend einbringen. Sie will die Kosten- und Terminsicherheit öffentlicher Baumaßnahmen wesentlich verbessern. Dabei können digitale Methoden, wie die BIM-Methode, bei der ein Bauprojekt vollständig virtuell dargestellt wird, helfen. Sie will gemeinsam mit allen Baubeteiligten das Verfahren vorantreiben.

„Rheinland-Pfalz in 3D“: Die Landesregierung stellt auf www.geoportal.rlp.de die wichtigsten **Geodaten** für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft zur Verfügung. Alle amtlichen Geobasisdaten sind landesweit einheitlich und vollständig digital. Dazu zählen z. B. das Luftbild, die topografische Karte, die satellitengenaue Ortung, das Liegenschaftskataster oder die Bodenrichtwerte. Damit bilden die Geobasisdaten eine verlässliche Grundlage für eine digitale Weiterverarbeitung, Visualisierung und Kombination mit anderen Geodaten. Die Informationen zu Geodaten: „Rheinland-Pfalz in 3D“ werden von der Landesregierung kontinuierlich weiterentwickelt.

Eine weitere Innovation ist die Hinwendung zur dreidimensionalen Abbildung der Landschaft. Der Erfolg der Produkte zu den digitalen Gelände- und Oberflächenmodellen sowie zu den 3D-Gebäudemodellen bestätigt die Entwicklung. „Rheinland-Pfalz in 3D“ erfreut sich konstant hoher Zugriffszahlen.

Vgl. <https://www.digital.rlp.de/digitales-leben/verwaltung/> (Abruf: 26.03.2021)

4. Schwerpunkte der Digitalisierung in der Verwaltung im Überblick

Zusammenfassend sind folgende Schwerpunkte geplant bzw. in Arbeit:

- Verwaltungsleistungen des Landes und der Kommunen können künftig überall online genutzt werden.
- Alle Online-Services der rheinland-pfälzischen Verwaltung werden über das Rheinland-Pfalz-Portal erreichbar sein (geplant bis Ende 2022).

- Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen können mit einem einzigen Servicekonto alle Online-Services der Verwaltung nutzen.
- Der elektronische Rechtsverkehr zu allen Gerichten und Staatsanwaltschaften wird eröffnet (Einführung bis 2026)
- Die Landesregierung schafft die Voraussetzungen dafür, dass Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen Anträge bei Behörden komplett papierlos stellen können.
- Sie wird die Informationstechnik der digitalen Verwaltung unter Sicherheits- und Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten im Landesbetrieb Daten und Information (LDI) zentralisieren.
- Sie schafft durch die Einführung der E-Akte die Voraussetzungen für eine moderne, schnelle und effiziente Verwaltung.
- Bis zum 1. Januar 2026 wird bei allen rheinland-pfälzischen Gerichten und Staatsanwaltschaften die E-Akte eingeführt.
- Die Landesregierung schafft die Voraussetzungen für die Sicherung und Erhaltung digitaler Verwaltungsunterlagen durch die Förderung und den Ausbau des Digitalen Magazins Rheinland-Pfalz.
- Sie richtet den Schwerpunkt „E-Governance“ ein.
- Sie wird sich mit dem staatlichen Hochbau des Landes in den Bau-Prozess des „Building Information Modeling“ (BIM) mitgestaltend einbringen.
- Sie stellt auf geoportal.rlp.de die wichtigsten Geodaten für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft zur Verfügung.
- „Rheinland-Pfalz in 3D“ wird von der Landesregierung kontinuierlich weiterentwickelt

<https://www.digital.rlp.de/digitales-leben/verwaltung/> (Abruf: 15.02.2021)

https://www.haufe.de/oeffentlicher-dienst/digitalisierung-transformation/digitalisierung-von-verwaltungsleistungen_524786_526682.html (Abruf: 15.02.2021)

5. Digitalisierung in der Pandemie

Eine Befragung von Verwaltungsbeschäftigten und Bürgerinnen und Bürgern ergab, dass die Arbeit der Verwaltung in der ersten Phase der Corona-Pandemie funktionierte und viele Tätigkeiten ins Homeoffice verlagert werden konnten. Sie zeigt aber auch dringenden Handlungsbedarf im Hinblick auf die technische Ausstattung und Infrastruktur auf.

Die Studie „Verwaltung in Krisenzeiten – Eine Bestandsaufnahme der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Öffentlichen Dienst“ untersucht, welche Erfahrungen Mitarbeitende von Behörden in ihrem neuen Arbeitsalltag gemacht haben. In einer parallelen Befragung haben auch Bürgerinnen und Bürger die Arbeit der Verwaltung in der Corona-Krise eingeschätzt.

5.1. Umfrage unter Beschäftigten und Bürgern

Die Studie wurde von der Beratungsagentur Next:Public GmbH durchgeführt. Sie basiert auf der bisher größten zum Thema durchgeführten Verwaltungsbefragung mit 6.147 Themenheft D05 / 2021

© BPR a.e.V. 2021

Seite 9 von 16

Teilnehmenden und fast 5.000 ausgewerteten Fragebögen. An einer weiteren, parallel durchgeführten Online-Umfrage haben außerdem 5.000 Bürgerinnen und Bürger teilgenommen. Die hohe Anzahl der Teilnehmenden an beiden Befragungen macht es möglich, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, vor welchen Herausforderungen Mitarbeiter(innen) der Verwaltungen in der andauernden COVID-19-Krise stehen und wo es Optimierungspotenzial gibt, beispielsweise bei internen Abstimmungsprozessen und im Kontakt mit Bürgern.

Eine wichtige Erkenntnis ist: Deutsche Verwaltungen funktionieren aus Sicht der Mitarbeitenden auch in der Krise. Der Großteil der befragten Verwaltungsmitarbeiter(innen) sah die Leistungsfähigkeit der eigenen Behörde während der ersten Welle der Corona-Pandemie nur geringfügig eingeschränkt, allerdings nur durch eine wesentlich höhere Arbeitsbelastung auf der Seite der Mitarbeitenden. Dabei waren die Beschäftigten unterschiedlich betroffen: 44 Prozent gaben eine gleichbleibende und 14 Prozent eine niedrigere bzw. deutlich niedrigere Arbeitsbelastung an. 26 Prozent der Beschäftigten wurden mit anderen Aufgaben betraut – in den Kommunen waren es 35 Prozent der Beschäftigten.

Fast die Hälfte der Befragten auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene gab an, einer höheren oder sehr viel höheren Arbeitsbelastung ausgesetzt gewesen zu sein. Zusätzlich wurde jeder vierte Beschäftigte – auf kommunaler Ebene sogar jeder dritte – mit anderen Aufgaben betraut, zum Beispiel, um die Gesundheitsämter zu unterstützen. Mitarbeitende in den Kommunen schätzten ihren eigenen Einsatz für die Pandemiebekämpfung wesentlich höher ein als ihre Kolleginnen und Kollegen auf Landes- und Bundesebene.

Im Ebenen-Vergleich zeigt die Studie, dass die Möglichkeiten der flexiblen Arbeitsorganisation, zum Beispiel beim Homeoffice im Öffentlichen Dienst ganz unterschiedlich sind: Zwar hat rund die Hälfte der Befragten in der ersten Corona-Phase und im Lockdown hauptsächlich im Homeoffice gearbeitet. Im genaueren Vergleich waren das allerdings 67 Prozent auf Bundesebene, 55 Prozent auf Landesebene und nur 37 Prozent auf der Kommunalebene. 25 Prozent gaben insgesamt an, dass sie während des ersten Lockdowns täglich an ihrem Arbeitsplatz waren. Beschäftigte, die hauptsächlich oder ausschließlich im Homeoffice gearbeitet haben, empfanden die Umstände weniger einschränkend und belastend als Mitarbeitende, die täglich oder größtenteils am Arbeitsplatz waren.

Für 45 Prozent der Verwaltungsbeschäftigten gab es vor Corona keinerlei Möglichkeit aus dem Homeoffice zu arbeiten. Auf Kommunalebene waren es 56 Prozent, auf Landesebene 50 Prozent und auf Bundesebene 30 Prozent. 30 Prozent der Personen, die angaben, während der Pandemie mehrheitlich im Homeoffice gearbeitet zu haben, hatten vor Corona keine Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten. Für sie war es eine neue Situation.

Die technische Ausstattung der Mitarbeitenden war an vielen Stellen unzureichend. So stand nur etwas mehr als die Hälfte der Beschäftigten ein Dienstlaptop zur Verfügung. Dies führte u.a. dazu, dass zwei Drittel auf private Technik zurückgriffen, um arbeitsfähig zu bleiben. Auch kämpften zwei Drittel der Beschäftigten mit Server- und Netzproblemen.

Die Mitarbeitenden in den Behörden wünschen sich, auch nach Ende der Corona-Krise, die Möglichkeit zum Homeoffice zu behalten. Nur 11 Prozent der Mitarbeitenden haben diesbezüglich keinen Bedarf.

Die Urheber der Studie schließen aus den Ergebnissen, dass die Verwaltungen sich in der Krise bewährt haben, der öffentliche Dienst jedoch stärker digital befähigt werden muss – technisch, kulturell und in den digitalen Kompetenzen. Daher schlagen sie einen Digitalpakt Verwaltung vor. Erst durch eine stärkere interne Digitalisierung werde es den Verwaltungen gelingen, mehr und zufriedenstellende digitale Leistungen anzubieten.

Der Vorsitzende des dbb beamtenbund und tarifunion Ulrich Silberbach sagte, dass es dem großartigen Engagement aller Beschäftigten zu verdanken sei, dass die Verwaltung in den vergangenen Monaten flexibel auf die sich nahezu täglich verändernden Anforderungen reagiert hat. Die Ergebnisse der Studie zeigten eindrucksvoll, dass die Umstellung auf neue Arbeitsformen weitgehend funktioniert habe. Die Krise habe aber auch schonungslos verdeutlicht, dass die öffentliche Infrastruktur nur unzureichend krisenfest aufgestellt sei. Silberbach fordert: „Die Verwaltung muss künftig krisenresilient gestaltet sein.“

Dazu gehöre eine entsprechende flächendeckende technische Ausstattung. Entscheidend sei jedoch, dass eine moderne Verwaltung nicht nur verlässlich vor Ort ist, sondern auch in der Lage ist, mobil zu arbeiten. Sein Fazit:

Wenn ein großer Anteil der Befragten in der hier vorliegenden Studie zu dem Ergebnis kommt, dass die besondere Situation der vergangenen Monate ihre Arbeitsfähigkeit nicht besonders eingeschränkt hat, zugleich aber ein großer Anteil mit der Arbeitsausstattung nicht zufrieden ist, dann bestätigt das unsere Befürchtungen. Hier besteht dringender Handlungsbedarf, damit Verwaltung auch künftig „Krise kann“!

5.2. Bürgerbefragung: Bürger wünschen Verbesserung der Serviceleistungen

44 Prozent der Bürgerinnen und Bürger hat die Verwaltung zu Beginn der Pandemie als funktionsfähig wahrgenommen. Gleichzeitig gaben jedoch 36 Prozent der Befragten an, dass sie die Verwaltung als weniger (27 Prozent) bzw. gar nicht (9 Prozent) funktionsfähig wahrgenommen haben (unentschieden 19 Prozent). Im Bundesländervergleich ergibt sich ein West-Ost-Gefälle: die Funktionsfähigkeit der Verwaltungen in den westdeutschen Bundesländern wurde besser bewertet als in den meisten ostdeutschen Bundesländern.

Bei der Befragung von Bürgerinnen und Bürgern gaben etwa 20 Prozent an, dass sie während der ersten Phase der Pandemie die Online-Dienste der Verwaltung stärker genutzt haben. Allerdings war knapp die Hälfte derer, welche die digitalen Angebote der Verwaltung genutzt haben, unzufrieden. Damit digitale Verwaltungsservices mehr überzeugen können, wünschen sich Bürgerinnen und Bürger:

- Bessere Erreichbarkeit
- Umfangreichere digitale Serviceleistungen
- Mehr E-Mail-Kontakt
- Mehr Online-Kommunikation und Information

40 Prozent der Bürgerinnen und Bürger gab an, dass parallel dazu Vor-Ort-Termine in den Behörden für sie weiterhin wichtig bleiben.

https://www.haufe.de/oeffentlicher-dienst/digitalisierung-transformation/studie-zur-verwaltung-in-krisenzeiten_524786_534812.html (Abruf: 15.02.2021)

6. Während der Krise: Digitale Prozesse optimieren

Im Rahmen Ihrer Arbeit im Homeoffice waren in den Behörden viele Stolpersteine der unter Druck aufgebauten digitalen Prozesse wahrzunehmen. Die schnellste Lösung, die im ersten Schritt die richtige war, um die Arbeit im Homeoffice überhaupt sicherzustellen, ist bei weitem nicht immer die komfortabelste. Daher sollten freie Kapazitäten, die in diesen Tagen in vielen

Branchen leider in großem Umfang zur Verfügung stehen, für die Optimierung der digitalen Prozesse genutzt werden. Die Beschäftigten sollten sich Notizen machen was auffällt, und später das Problem bearbeiten. Den Beschäftigten sollte eine Plattform geboten werden, auf der sie Optimierungsvorschläge anbringen können. Wenn notiert wird, was auffällt, kann das Problem bearbeitet werden, sobald Zeit dazu ist.

7. Nach der Krise: Digitale Prozesse festigen

Wenn die Krise beendet ist und die Beschäftigten wieder in die Büros zurückkommen, sollte nicht auf den vorherigen Stand zurückgegangen werden. Dann nämlich wäre Zeit und Kraft und vielleicht sogar viel Geld für neue Hardware investiert worden, die nun auf den Oberflächen der neuen Laptops in einer Regalecke einstaubt. Die neu entwickelten Prozesse sollten optimiert werden, um langfristig von ihnen profitieren zu können.

Die Landesregierung Rheinland-Pfalz hat ein neues Landesgesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz Rheinland-Pfalz – EGovGRP) mit Wirkung vom 15.10.2020 veröffentlicht. Das **E-Government-Gesetz** regelt die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien. Es ist als Artikel 1 des Gesetzes vom 25. Juli 2013 erlassen worden.

Innenminister Roger Lewentz sagt: „Mit dem E-Government-Gesetz haben wir das rechtliche Fundament für eine digitale Verwaltung und damit die rechtliche Grundlage für unser Versprechen einer innovativen, nachhaltigen, bürger- und wirtschaftsorientierten Verwaltung auf den Weg gebracht. Damit gehen wir einen weiteren Schritt beim zielgerichteten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien zur Erfüllung von Regierungs- und Verwaltungsaufgaben“.

Das Landesgesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Rheinland-Pfalz (E-Government-Gesetz Rheinland-Pfalz – EGovGRP) enthält insbesondere folgende Regelungen:

- die Verpflichtung zur flächendeckenden Schaffung elektronischer Zugänge zu allen Behörden des Landes und der Kommunen;
- den Auf- bzw. Ausbau eines rheinland-pfälzischen Verwaltungsportals, über welches Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen einen zentralen Zugang zu Verwaltungsleistungen erhalten;
- die Einrichtung von Nutzerkonten für die Registrierung und Identifizierung der Nutzerinnen und Nutzer vor der Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen, d.h. einmal anmelden mehrfach nutzen;
- die verpflichtende Einführung der E-Akte für die Behörden des Landes.

Grundsätzlich sollen darüber hinaus Verwaltungsabläufe innerhalb der Landesbehörden optimiert und möglichst auf elektronische Verfahren umgestellt werden.

https://mdi.rlp.de/de/service/pressemitteilungen/detail/news/News/detail/kabinett-beschliesst-naechsten-schritt-zu-moderner-verwaltung/?no_cache=1 (Abruf: 23.02.2021)

Die bislang größte Studie Deutschlands zum Thema Verwaltung und Corona „Verwaltung in Krisenzeiten“ zeigt, dass Beamte und öffentlich Beschäftigte während der Pandemie eine beachtliche Innovations- und Experimentierfreude an den Tag legen. Im Rahmen der Studie wurden 5000 Verwaltungskräfte und 5000 Bürgerinnen und Bürger zur Leistungsfähigkeit der Verwaltung in der ersten „Corona-Welle“ gefragt.

Unter nachstehendem Pfad kann die Studie von Next:Public vollständig eingesehen werden.

<https://nextpublic.de/studie-verwaltung-in-krisenzeiten/> (Abruf: 23.02.2021)

Weitere interessante Links

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=digitale+verwaltung+2020> (Abruf: 15.02.2021)

https://www.kommune21.de/meldung_35299_Studie+zur+Verwaltung+in+Krisenzeiten.html (Abruf: 15.04.2021)

https://www.staat-digital.de/unsere-l-sungen0/Fachkraefte?gclid=EAlaIQobChMIuYS5kvr_7wIVD853Ch0ujAjOEAAAYASAAEgIrYPD_BwE (Abruf: 15.04.2021)

Literatur:

[Öffentliche Verwaltung im Zeitalter der Digitalisierung von Guckelberger](#)

[Digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung, Praxishandbuch für Projektleiter und Führungskräfte, Autoren: **Streicher**, Hans Werner](#)

<https://www.springerprofessional.de/herausforderungen-der-digitalisierung-aus-der-perspektive-der-oe/15787750>

<https://www.fes.de/themenportal-gewerkschaften-und-gute-arbeit/gewerkschaften-national/artikelseite-internationale-gewerkschaftspolitik/aemter-ohne-aktenordner>

<https://www.vorteile-nachteile.info/meinung/digitalisierung-fluch-oder-segen-1/>

https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Regierungsprogramm/management_summary_DiV_Druckversion.pdf?__blob=publicationFile&v=3

https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/moderne-verwaltung/regierungsprogramm-digitale-verwaltung-2020.pdf?__blob=publicationFile&v=4

<https://www.digital.rlp.de/digitales-leben/verwaltung/> (Abruf: 26.03.2021)

<https://www.digital.rlp.de/digitales-leben/verwaltung/> (Abruf: 15.02.2021)

https://www.haufe.de/oeffentlicher-dienst/digitalisierung-transformation/digitalisierung-von-verwaltungsleistungen_524786_526682.html (Abruf: 15.02.2021)

https://www.haufe.de/oeffentlicher-dienst/digitalisierung-transformation/studie-zur-verwaltung-in-krisenzeiten_524786_534812.html (Abruf: 15.02.2021)

https://mdi.rlp.de/de/service/pressemitteilungen/detail/news/News/detail/kabinetts-beschlossen-naechsten-schritt-zu-moderner-verwaltung/?no_cache=1 (Abruf: 23.02.2021)

<https://nextpublic.de/studie-verwaltung-in-krisenzeiten/> (Abruf: 23.02.2021)

Impressum

BPR a.i.V.

Ausschuss Soziales, Arbeits- und Gesundheitsschutz

Martina Buss, Jutta Daub, Dr. Patricia Erbdinger

April 2021