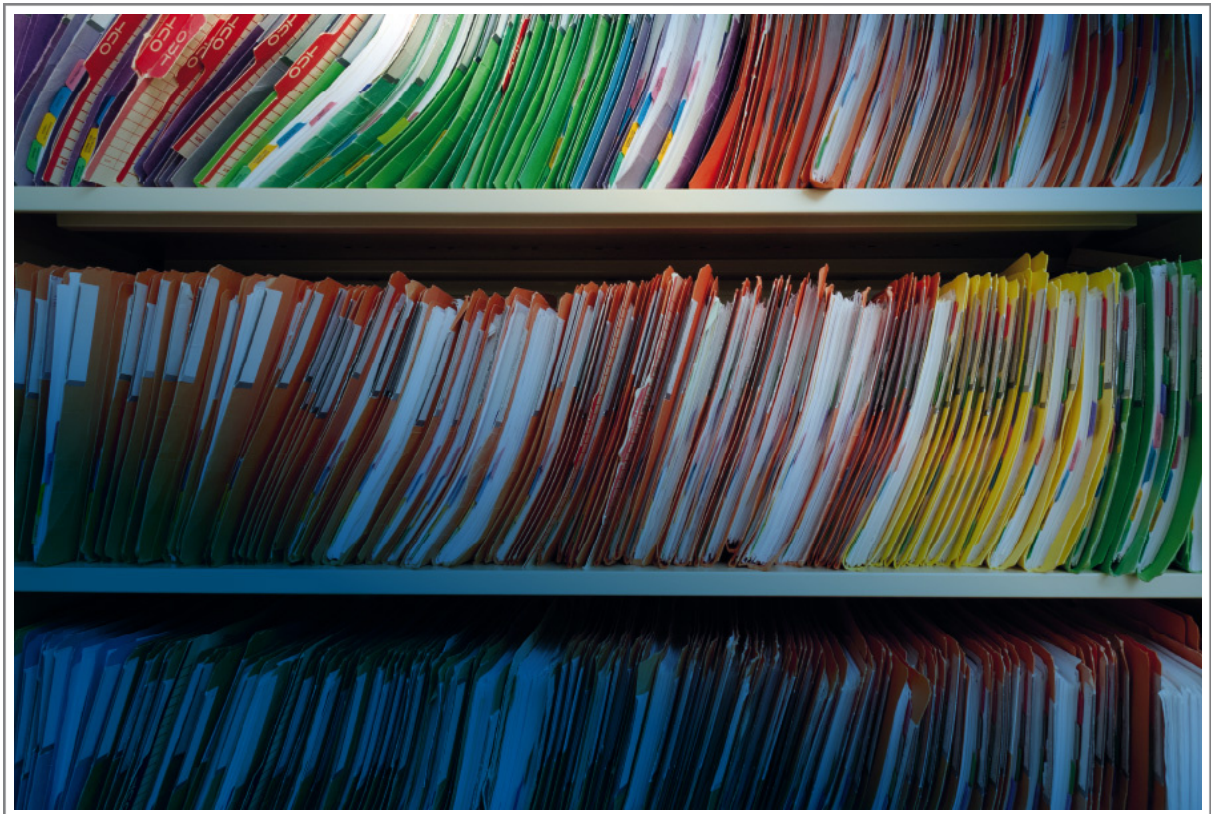


# Automatisierung in der öffentlichen Verwaltung

Wissenschaftlich theoretischer Hintergrund - Aktuelle Themen der IT



## Gruppe 2

Edanur Gültekin, Paulina Kohlhepp, Marvin Weitz, Julian Gottfried, Peter Grosser

Sommersemester 2021

# Automatisierung in der öffentlichen Verwaltung

1. Problemstellung .....	1
2. Grundlegende Aufgaben .....	3
3. Marktanalyse .....	4
4. Herausforderungen .....	5
5. Literatur- und Quellenverzeichnis .....	7

# 1. Problemstellung

Deutschland ist Spitzenreiter im Papierverbrauch. Mehr als 241 Kilogramm Papier, Pappe und Karton verbraucht jeder Deutsche umgerechnet im Jahr. Und davon waren es im Jahr 2018 rund 1,05 Milliarden Blatt Papier für Bundesregierung und Behörden.<sup>1</sup> Das ist im Zeitalter der Digitalisierung für uns fast undenkbar, jedoch sind in Deutschland 9 von 10 noch Behörden ohne digitale Strategie.<sup>2</sup> Allerdings steigen die Erwartungen von Bürgerinnen und Bürgern an die öffentliche Verwaltung in diesem Bereich aufzuholen: rund um die Uhr Verfügbarkeit und schnelle Services, die individuelle Bürgeranforderungen treffen. Sachbearbeitern sollte es möglich sein Bürgeranfragen hilfreich zu bearbeiten, ohne von lästigen Routinearbeiten daran gehindert zu werden. Dies verlangt einen effizienten Ressourceneinsatz sowie erhebliche Produktivitätssteigerungen. Um diese Erwartungen treffen zu können ist die umfassende Automatisierung der Prozesse in der öffentlichen Verwaltung eine Chance und auch Voraussetzung. Von beschleunigten Prozessen, reduzierten Kosten und geringeren Fehlerquoten profitieren zudem die Bürger auf vielfache Weise - nicht zuletzt durch einen komfortableren Zugang zu schnelleren Services.<sup>3</sup>

Im deutschen öffentlichen Dienst beträgt der Anteil der Arbeitsstunden die sich theoretisch automatisieren lassen könnten ca. 40%; in der öffentlichen Verwaltung sogar 60%. Würde hier angesetzt werden, könnten Verwaltungsmitarbeiter die Arbeit von fehleranfälliger Routinearbeit, vor allem bei der Datenerfassung und -verarbeitung, abgenommen werden um somit neue Kapazitäten für Kundenwünsche freizumachen. Dadurch werden die Tätigkeiten im öffentlichen Sektor für die Mitarbeiter hochwertiger und attraktiver. Im Hinblick auf den zu erwartenden Mitarbeiter- und Fachkräftemangel durch die zukünftige Welle von Pensionierungen ist dies ein wichtiger Aspekt um neue Talente zu gewinnen und zu halten.

---

<sup>1</sup> ZDF: „Deutschland ist Spitzenreiter im Papierverbrauch“, unter <https://www.zdf.de/kinder/logo/deutsche-verbrauchen-viel-papier-100.html> vom 05.10.2019 (abgerufen am 12.05.21)

<sup>2</sup> Michael Kroker: „Digitalisierung: Neun von zehn Behörden in Deutschland ohne digitale Strategie“, unter <https://blog.wiwo.de/look-at-it/2020/06/10/digitalisierung-neun-von-zehn-behoerden-in-deutschland-ohne-digitale-strategie/> vom 10.06.20 (abgerufen am 13.05.21)

<sup>3</sup> K. Balka, M. Daub, A. Pflanzner: „Automatisierung im öffentlichen Sektor“ unter <https://www.mckinsey.de/~media/mckinsey/locations/europe%20and%20middle%20east/deutschland/publikationen/automatisierung%20im%20oeffentlichen%20sektor/automatisierung%20im%20oeffentlichen%20sektor.pdf> vom Oktober 2018 (abgerufen am 20.05.21)

Der Deutsche Beamtenbund rechnet vor diesem Hintergrund in 15 Jahren mit einer Personallücke von mehreren hunderttausend Beschäftigten im öffentlichen Dienst. Gleichzeitig wächst die Arbeitslast durch neue Gesetze, vermehrte Leistungen und zunehmende Aufgaben. Die anstehende Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes bietet dabei eine große Chance, die Potenziale der Automatisierung in der deutschen Verwaltung zu testen.<sup>4</sup> Das spart Kosten und erhöht die Kundenakzeptanz.<sup>5</sup>

Gutachten im Auftrag des Nationalen Normenkontrollrats haben gezeigt, dass bei einer konsequenten Digitalisierung der am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen (zum Beispiel Anmeldung des Wohnsitzes, Kfz-Anmeldung, Gewerbeanzeige, Wohngeldantrag) nicht nur die Aufwände für Bürger und Wirtschaft signifikant verringert würden, sondern auch rund ein Drittel der Verwaltungsressourcen eingespart werden könnte. Damit steigt nicht nur die Qualität der Verwaltungsdienstleistung: Kosten von mehr als 6 Milliarden Euro pro Jahr in Deutschland könnten durch moderne Register eingespart werden.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Christian Raffer: „Automatisierung und digitale Assistenzsysteme“ unter [https://publicgovernance.de/media/PG\\_Winter\\_2018\\_Schwerpunkt\\_Automatisierung%20und%20digitale%20Assistenzsysteme.pdf](https://publicgovernance.de/media/PG_Winter_2018_Schwerpunkt_Automatisierung%20und%20digitale%20Assistenzsysteme.pdf) vom Winter 2018/2019 (abgerufen am 19.05.21)

<sup>5</sup> <https://www.pega.com/de/industries/government> ((abgerufen am 19.05.21)

<sup>6</sup> <https://www.pega.com/de/industries/government>

## 2. Grundlegende Aufgaben

Heute ist das Einwohnermeldeamt eine kommunale Behörde, die sich als Meldestelle mit der im Meldewesen verankerten Meldepflicht befasst. (Behörde hier als öffentliche Stelle die die Aufgaben der öffentlichen Verwaltung wahrnimmt). Die Rechtsgrundlagen ergeben sich aus dem Melderecht.

Seit Ende des 20. Jahrhunderts wurden die Aufgaben der Einwohnermeldeämter mit anderen kommunalen Dienstleistungen in sogenannten Bürgerämtern zusammengefasst. Der Zuständigkeitsbereich dieser kommunalen Dienstleistungszentren umfasst:

- An-, Ab- und Ummeldungen
- Führungszeugnisse (nur Beantragung)
- amtliche Beglaubigungen
- Haushaltsbescheinigung für Kindergeld
- Kinderreisepässe
- Passangelegenheiten
- Personalausweise
- Bevölkerungsstatistiken
- Auskünfte aus dem Melderegister
- Aufenthalts- und Meldebescheinigungen, Lebensbescheinigungen
- Adressänderung im Fahrzeugschein
- Auszüge aus dem Gewerbezentralregister
- Untersuchungsberechtigungsscheine
- Wehrerfassung<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Einwohnermeldeamt> (abgerufen am 19.05.21)

### 3. Marktanalyse

Start-Ups vermehren sich auf dem Government Technology Markt, zu deutsch Verwaltungssoftware. Unternehmen wie „Public“ vernetzen diese mit den Behörden. Laut dem Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft der EU-Kommission aus dem Jahr 2020 nutzen nur 49 Prozent der Deutschen E-Governmentdienste. Damit liegt die Bundesrepublik auf Platz 21 in der EU. Das soll das Onlinezugangsgesetz ändern, laut dem Bund, Länder und Kommunen verpflichtet sind, „bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen über Verwaltungsportale auch digital anzubieten“. Mit diesem zeitlichen Druck steigt die Nachfrage nach entsprechenden Produkten, und damit steigen auch die Chancen der Anbieter.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ina Karabas: „Digitale Aufräumarbeit: Die deutsche Verwaltung wird digitaler“ unter <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/innovationweek/75-ideen/government-technology-digitale-aufräumarbeit-die-deutsche-verwaltung-wird-digitaler/27152082.html?ticket=ST-1148633-c2vaVz7LdP9Lek4f6lly-ap6> vom 07.05.2021 (abgerufen am 19.05.21)

## 4. Herausforderungen

Um die Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung voran zu treiben müssen vorerst die rechtlichen Rahmenbedingungen geschaffen werden, vor allem was den Datenschutz betrifft. Derzeit bemüht sich die Bundesregierung mit dem geplanten Portalverbund darum, die Voraussetzungen für eine bessere behördenübergreifende Zusammenarbeit durch integrierte Prozesse zu schaffen. Dieser einheitliche Verbund zentraler und dezentraler Verwaltungsportale für personenbezogene Daten soll die Betreuung der Bürger erleichtern und die redundante Bearbeitung personenbezogener Daten in verschiedenen Behörden vermeiden. Ein notwendiger nächster Schritt wäre auch die Abschaffung des Schriftformerfordernisses, das bis heute verlangt, dass Bürger Anträge in Papierform und unterschrieben einreichen. Die Abschaffung würde Onlineanträge und deren automatisierte Datenauslesespeicherung und -weiterleitung an den zuständigen Sachbearbeiter ermöglichen. Eine weitere Schwierigkeit stellt hierbei die sichere Authentifizierung des Bürgers dar. Vor allem bei der Meldepflicht ist diese unumgänglich. Der elektronische Personalausweis mit der eID wird in Deutschland noch kaum verwendet. Zwar steigt die Zahl der Bürger (langsam) an, die einen Personalausweis mit eID-Funktion besitzen, solange es aber kaum Anwendungen gibt, bei denen sie eID nutzen können, setzen sie diese nicht ein. Fraglich ist sogar, ob diese Technologie sich langfristig durchsetzt, gibt es doch im Zuge der europäischen Harmonisierung und aufgrund der schon leicht in die Jahre gekommenen eID-Anwendung zukünftig möglicherweise innovativere Alternativen.<sup>9</sup> Zu diesen zählen beispielsweise das „Post Ident“ der Deutschen Post welches bereits von vielen Online-Kreditinstituten wie N26 genutzt wird. Des Weiteren soll es bald eine Möglichkeit geben sich per Smartphone bei den Behörden zu identifizieren. Der Bundestag verabschiedete am 20.05.2021 ein Gesetz, um dies zu ermöglichen.

Zuletzt sollte es, um Automatisierungssoftwares auch voll auslasten zu können, den Verwaltungsmitarbeitern nicht an entsprechenden Kenntnissen, Fähigkeiten und Know-how fehlen. Schulungsmaßnahmen sowie technische Ausstattung werden hier

---

<sup>9</sup> <https://publikation.msg.group/publikationsarchiv/studie/215-it-dienstleistungszentren-in-der-oeffentlichen-verwaltung/file> (abgerufen am 19.05.21)

einen Großteil der direkten finanziellen Kosten ausmachen<sup>10</sup> welche langfristig jedoch durch die eingesparten Kosten wieder aufgeholt werden.

---

<sup>10</sup> K. Balka, M. Daub, A. Pflanze: „Automatisierung im öffentlichen Sektor“



## 5. Literatur- und Quellenverzeichnis

<https://blog.wiwo.de> (13.05.21). KROKER, Michael: Digitalisierung: Neun von zehn Behörden in Deutschland ohne digitale Strategie. Meldung vom 10.06.20. <https://blog.wiwo.de/look-at-it/2020/06/10/digitalisierung-neun-von-zehn-behoerden-in-deutschland-ohne-digitale-strategie/>

<https://www.handelsblatt.com> (19.05.21). KARABASZ, Ina. Digitale Aufräumarbeit: Die deutsche Verwaltung wird digitaler. Meldung vom 07.05.21. <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/innovationweek/75-ideen/government-technology-digitale-aufraeumarbeit-die-deutsche-verwaltung-wird-digitaler/27152082.html?ticket=ST-1148633-c2vaVz7LdP9Lek4f6lfy-ap6>

<https://www.mckinsey.de> (20.05.21). BALK, Kerstin/DAUB, Matthias/PFLANZER, Anika. Automatisierung im öffentlichen Sektor. Meldung vom Oktober 2018. <https://www.mckinsey.de/~media/mckinsey/locations/europe%20and%20middle%20east/deutschland/publikationen/automatisierung%20im%20oeffentlichen%20sektor/automatisierung%20im%20oeffentlichen%20sektor.pdf>

<https://www.pega.com/de/industries/government>

<https://publicgovernance.de> (19.05.21). RAFFER, Christian. Automatisierung und digitale Assistenzsysteme. Meldung vom Winter 2018/19. [https://publicgovernance.de/media/PG\\_Winter\\_2018\\_Schwerpunkt\\_Automatisierung%20und%20digitale%20Assistenzsysteme.pdf](https://publicgovernance.de/media/PG_Winter_2018_Schwerpunkt_Automatisierung%20und%20digitale%20Assistenzsysteme.pdf)

<https://publikation.msg.group/publikationsarchiv/studie/215-it-dienstleistungszentren-in-der-oeffentlichen-verwaltung/file> (abgerufen am 19.05.21)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Einwohnermeldeamt> (19.05.21)

<https://www.zdf.de> (12.05.21). Deutschland ist Spitzenreiter im Papierverbrauch.  
Meldung von 05.10.2019. <https://www.zdf.de/kinder/logo/deutsche-verbrauchen-viel-papier-100.html>