

Gutachten zum Bürokratieabbau durch Digitalisierung: Kosten und Nutzen von E-Government für Bürger und Verwaltung

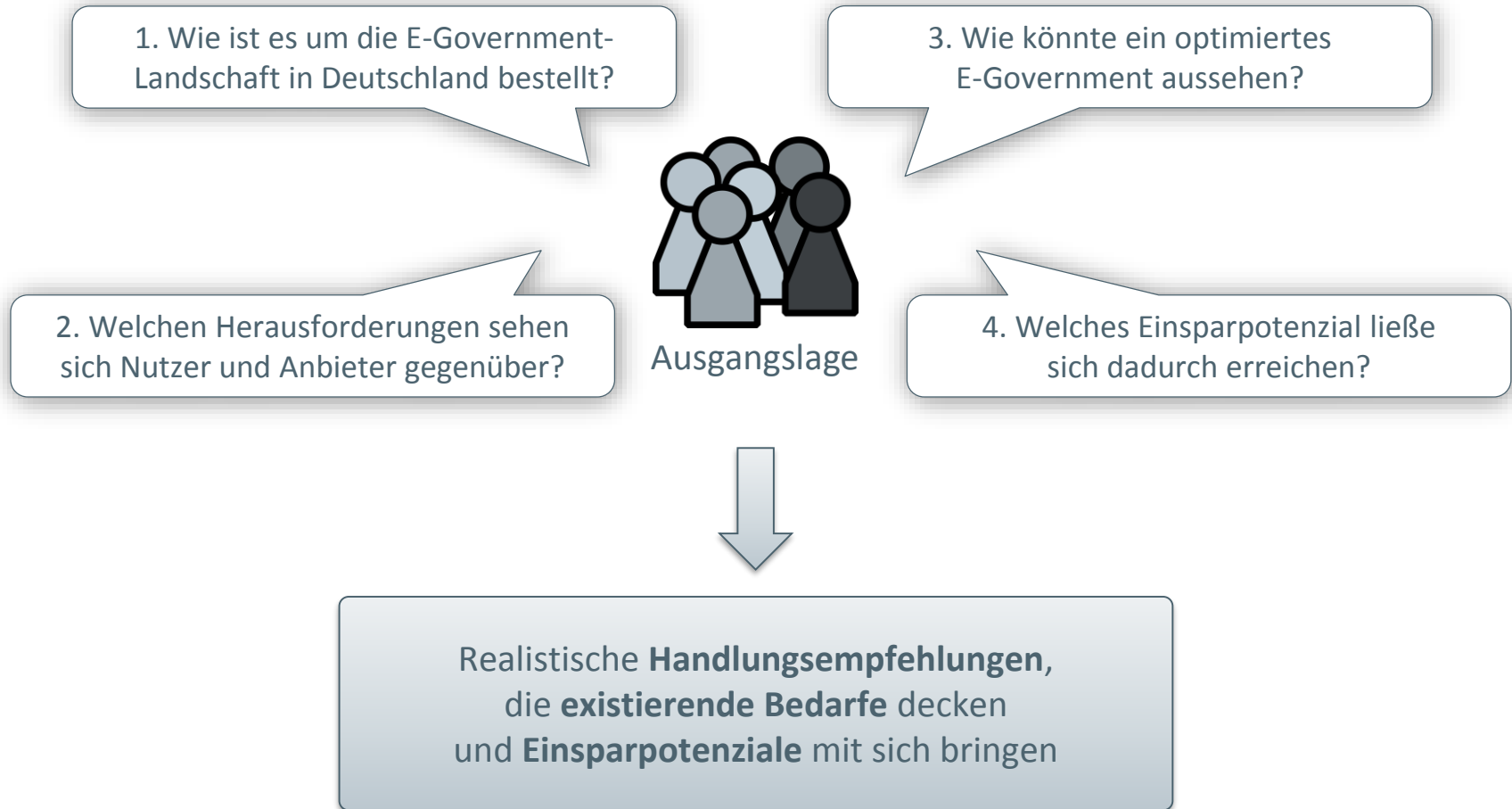
Jens Fromm



Berlin, Februar 2016



Ziele des Gutachten



Vorgehensweise

Quantitative Analyse

Analyse des Online-Angebotes von

- 68 Kommunen (je Flächenbundesland 2 kreisfreie Städte und 3 kreisangehörige Kommunen) insgesamt und nach 27 Qualitätskriterien bei 5 Verwaltungsleistungen
- 16 Landesportalen ergänzend

Insgesamt ca.
10.000 Einzeldaten

Literaturrecherche

- Auswertung aktueller Studien aus DE & EU
- Typische Akzeptanzhürden aus Nutzersicht

Qualitative Betrachtung

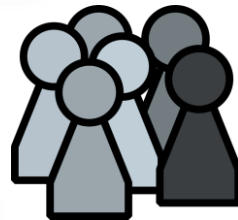
- Experteninterviews (diverse Experten aus allen Ebenen)
- interdisziplinäre Expertenworkshops

Modellrechnungen

- Aufwand-, Ausgaben- und Investitionsschätzungen

1. Wie ist es um die E-Government-Landschaft in Deutschland bestellt?

2. Welchen Herausforderungen sehen sich Nutzer und Anbieter gegenüber?



Ausgangslage

Herausforderungen

Vorstudien

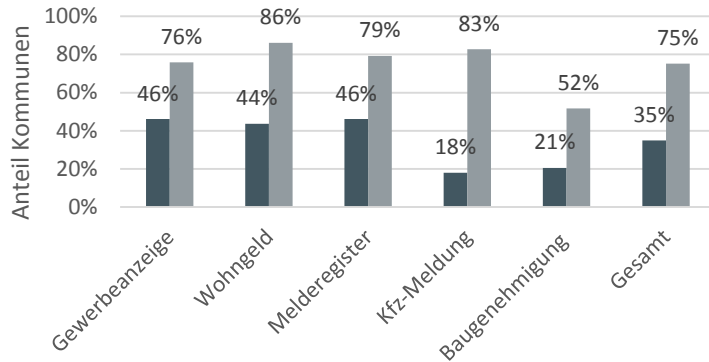


E-Government in Deutschland gibt es nicht!

E-Government in Deutschland

Ergebnisse der eigenen Erhebung

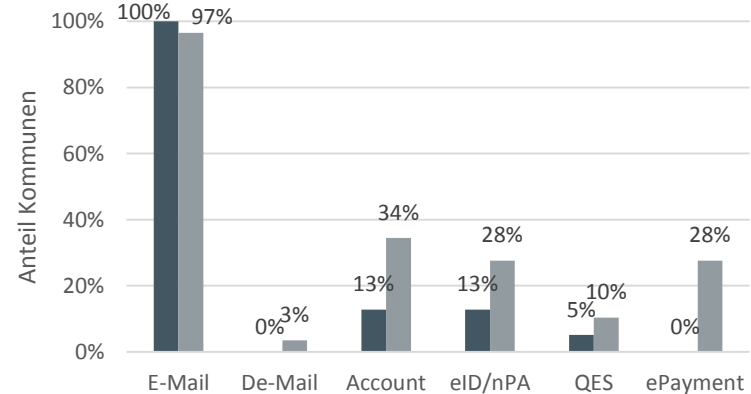
Übersichtlichkeit dargebotener Informationen



Nur **52%**
der Verfahren bieten
übersichtliche Informationen

Nur **1%**
der Kommunen
bieten De-Mail an

Nutzung von Basiskomponenten

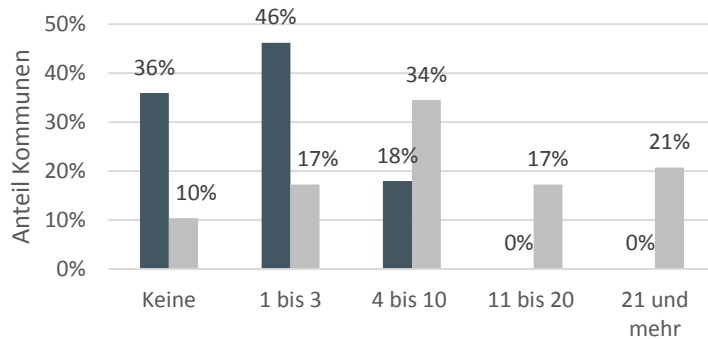


■ Kreisangehörige Städte und Gemeinden ■ Kreisfreie Städte

E-Government in Deutschland

Ergebnisse der eigenen Erhebung

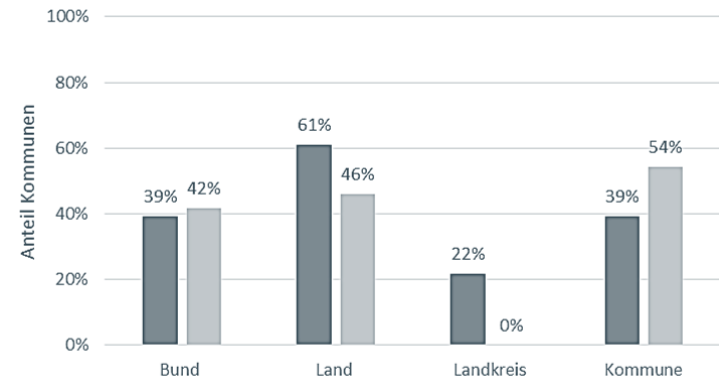
Anzahl der Online-Dienste



Nur **9%**
der Kommunen bieten
mehr als 20 Online-Dienste

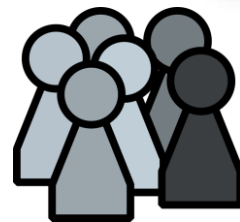
Nur **52%**
der Kommunen nutzen
Online-Dienste des Landes

Herkunft kommunal angebotener Online-Dienste



■ Kreisangehörige Städte und Gemeinden ■ Kreisfreie Städte





Ausgangslage

3. Wie könnte ein optimiertes
E-Government aussehen?

Wie muss E-Government aussehen?

Wirksames E-Government

...erspart die Mehrfachangabe von Daten und ermöglicht den Austausch von Nachweisen zwischen den Verwaltungen.

...ist dann am effizientesten, wenn es mit einer Prozessoptimierung einhergeht.

...basiert auf wiederverwendbaren Komponenten und gemeinsamen Standards.

...ist für alle Beteiligten verbindlich und sicher.

...ermöglicht eine durchgängige, medienbruchfreie, digitale Abwicklung.

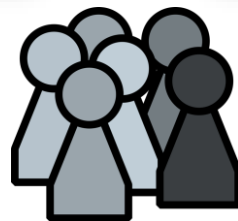
...wird von Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam entwickelt und betrieben.

...bietet echte Mehrwerte über ein breites Dienstleistungsangebot.

...ist über einheitlich strukturierte Kanäle und Nutzerschnittstellen leicht zugänglich und einfach handhabbar.



1. Wie ist es um die E-Government-Landschaft in Deutschland bestellt?



Ausgangslage

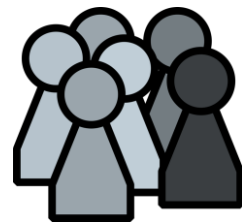
3. Wie könnte ein optimiertes E-Government aussehen?



Warum?

Schlussfolgerung





Ausgangslage

4. Welches Einsparpotenzial ließe sich dadurch erreichen?

Hintergrundinformation

13 Milliarden Euro pro Jahr

Jährliche IT-Ausgaben der Verwaltung

3,9 Mrd.
Bund



3,8 Mrd.
Kommunen

5,1 Mrd.
Länder

Wirksames E-Government spart bei konkreten Verwaltungsleistungen.

- Unterschiedliche Einsparpotenziale je Verwaltungsleistung

Einsparpotenziale nach Verwaltungsleistung pro Verfahren				
	Nutzer		Verwaltung	
	Absolut	Relativ	Absolut	Relativ
Gewerbemeldung	7,96 €	31,2 %	4,05 €	43,8 %
Wohngeld	16,10 €	57,7 %	13,79 €	42,2 %
Melderegisterauskunft	7,60 €	52,7 %	0,91 €	76,4 %
Kfz-Meldung	10,12 €	28,9 %	- 0,09 €	- 1,0 %
Baugenehmigung	14,40 €	0,8 %	58,90 €	24,7 %

Wirksames E-Government spart 34% des derzeitigen Aufwandes.

- Vergleichbar hohe Einsparpotenziale für Nutzer und Verwaltungen

Einsparpotenziale hochgerechnet auf der Basis der TOP 60 Verwaltungsleistungen			
	Nutzer	Verwaltung	Gesamt
Hochgerechneter Aufwand (in Mio. Euro)	6.327	2.146	8.473
Hochgerechneter Aufwand nach Optimierung (in Mio. Euro)	4.123	1.445	5.568
Rechnerisches Einsparpotenzial (in Mio. Euro)	2.203	701	2.904
Relatives Einsparpotenzial	34,8%	32,7%	34,3%

Minimaler Investitionsbedarf

Im Idealfall

Benötigte Basiskomponenten

Nutzerschnittstelle	Informationen & Anwendungen	Portale	Kommunikation
	Datenerfassung & Formulare	Bezahlung	Identifikation & Autorisierung

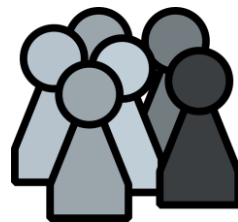
Interne Funktionen	Kollaboration	Wissensmanagement	Kommunikation
	Dokumentenverwaltung	Scannen	Archivierung



Entwicklung und 5-jähriger Betrieb
von **60** Onlineanwendungen



Mindestens 1,7 Mrd. €



Ausgangslage



Realistische **Handlungsempfehlungen**,
die **existierende Bedarfe** decken
und **Einsparpotenziale** mit sich bringen

1. Es braucht politischen Willen.

... auf allen Ebenen für mehr gemeinsame und einheitliche Lösungen

- **E-Government zur gemeinsamen Sache machen!**
 - Recht des Bürgers auf vollständig digitalisierte Verwaltungsleistungen

- **Übergreifende Gremien zur gemeinsamen Koordinierung und Steuerung etablieren**
 - Mit einem handlungsstarken, operativen Unterbau versehen
 - Mit entsprechenden Mitteln ausstatten
 - Auf bestehenden Strukturen aufsetzen, bspw. IT-Planungsrat

- **Rechtssicherheit schaffen**
 - Konkrete Vorgaben zum elektronischen Vollzug bundesrechtlicher wie auch landesrechtlicher und kommunaler Vorgaben

2. Initiale Investitionen als Treiber und Impulsgeber

Initiale Investitionen sind erforderlich, um einen Anstoß zur Veränderung zu geben, Gestaltungsräume zu eröffnen und Zeit für die Umgestaltung zu gewinnen.

■ Die Kommunen sind der Schlüssel!

- Kommunen sind die erste Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger
- Benötigen sowohl Basiskomponenten als auch Fachkomponenten

■ Der Bund ist dran!

- Finanzierung von übergreifenden Komponenten
- Gemeinsam mit den Bundesländern entwickeln und betreiben
- Klare Rahmenbedingungen: Geld gegen Verpflichtung.

■ Die Länder aber auch!

- Finanzierung länderspezifischer Anpassungen und Bereitstellung von Fachkomponenten.
- Rückwärtskompatibilität erhalten
- In Kooperation mit möglichst vielen Kommunen

3. Angemessene Rahmenbedingungen gewährleisten

- **IT-Standardisierung**
 - Übergreifende Koordinierung und Lenkung der IT-Standardisierung
 - Frühwarnsystem für relevante Standards
- **Innovationskraft stärken**
 - Wettbewerbliches Umfeldes für Softwareentwicklung und -betrieb sicherstellen
 - Monopolbildung vermeiden
- **Technik- und IT-Projekt-Kompetenz in den Behörden**
 - Abhängigkeit von externer Beratungsexpertise verringern
 - Stärkere Bündelung & IT-Konsolidierung

4. Attraktive Angebote ermöglichen

- **Von der Verwaltungszentrierung zur Nutzerzentrierung**
 - E-Government-Angebote konsequent aus der Nutzerperspektive entwickeln
 - Gleichwertige Betrachtung aller Erfolgsfaktoren aus Nutzersicht: Zugang, Benutzbarkeit, Nutzen und Verbindlichkeit
- **Übergreifend einheitliche Vorgaben für die Bereitstellung von E-Government-Angeboten**
 - Zielgruppengerechte Nutzeransprache und ein attraktives Design
 - Konsequente Strukturierung von Verwaltungsleistungen anhand eines einheitlichen Lebenslagenansatzes
- **Gebührenreduzierung**
 - Einsparungen weiter geben und zusätzliche Nutzungsanreize schaffen

5. Vorrang für E-Government

- **Die elektronische Abwicklung muss zur Regel werden. (Digital-by-Default)**
 - Vorrang der digitalen Verfahrensabwicklung
 - Folgenabschätzung der elektronischen Umsetzbarkeit bereits im Gesetzgebungsprozess
- **Nachweise innerhalb der Verwaltung müssen automatisch eingeholt werden. (Once-Only)**
 - Daten nach Zustimmung automatisiert einholen
 - Bedarf einheitlicher Schnittstellen und Datenformate
 - Automatisierte Datenübermittlung und -archivierung aus medienbruchfreien Prozessen
- **Verwaltungsprozesse müssen die Vorzüge des Digitalen nutzen**
 - Reine Digitalisierung bestehender Prozesse reicht nicht aus.
 - Verwaltungsleistungen müssen neu konzipiert werden
 - Unnötige technische Hürden vermeiden



www.oeffentliche-it.de/publikationen

Vielen Dank!

Jens Fromm
Fraunhofer-Institut FOKUS
Kompetenzzentrum Öffentliche IT
Kaiserin-Augusta-Allee 31
10589 Berlin

Tel +49 30 3463-7167
Fax +49 30 3463-8000
jens.fromm@fokus.fraunhofer.de
www.oeffentliche-it.de