



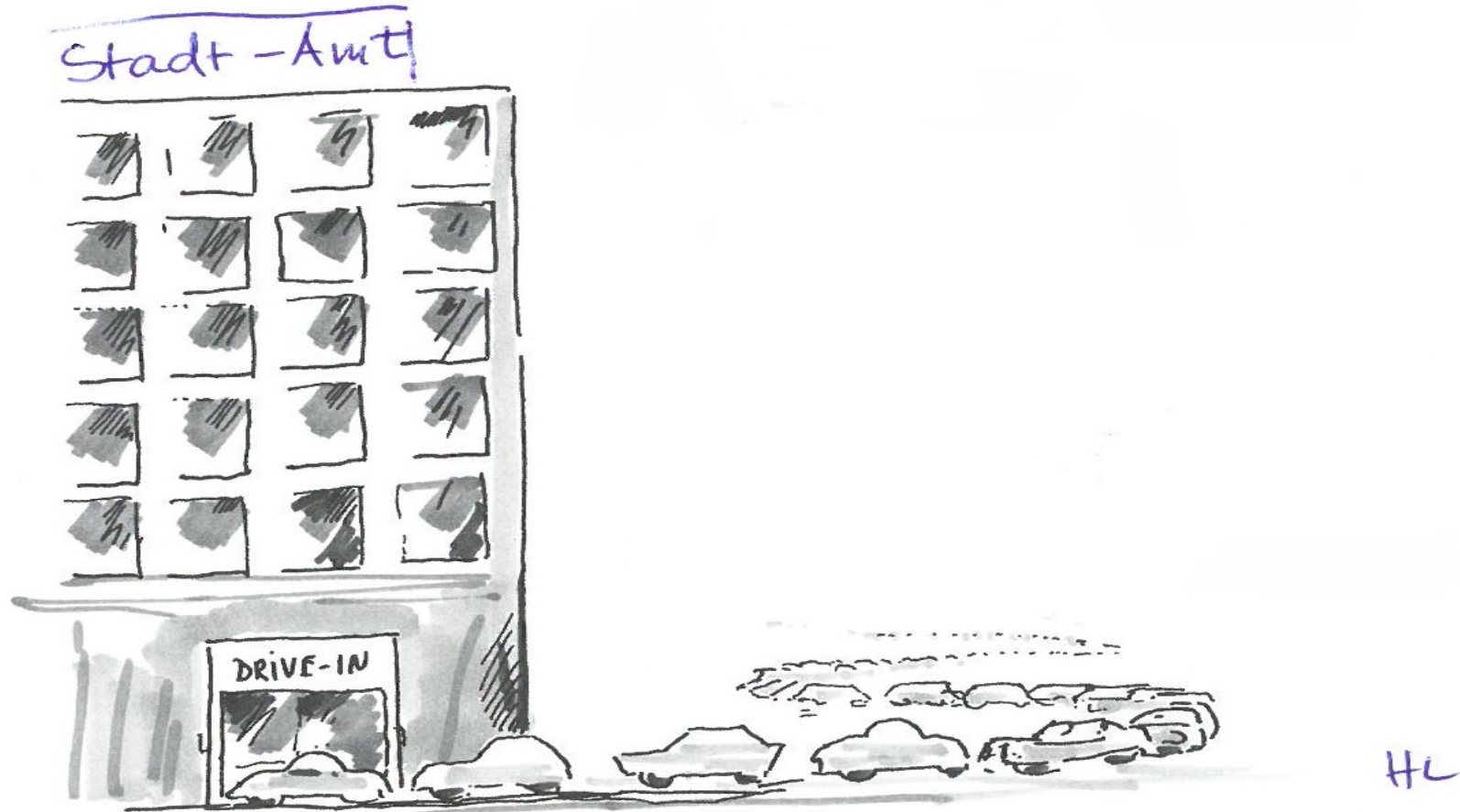
Die Senatorin für Finanzen

Agil. Innovativ. Attraktiv. Ist das die Verwaltung von morgen?




Eröffnungsstatement zum 23. Europäischen Verwaltungskongress
von Hans-Henning Lühr

01. März 2018

Der Bürger ist zwar König! („Burger King“) – Aber besser ist es auch nicht!



Gute Dienstleistungen brauchen Multikanalstrategie

<p>persönlich </p>	<p>telefonisch </p>	<p>online </p>
<p>Verwaltung vor Ort – der persönliche Kontakt bleibt trotz zunehmender Digitalisierung wichtig</p> <p>Kunde vor Ort braucht Steuerung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundensteuerung vor Ort als strategische Aufgabe verstehen • Raum- und Gebäudekonzepten Bedeutung schenken • Bürger/innen, die bestehende Alternativen nicht nutzen können (sprachliche oder kulturelle Barrieren, nicht abhängen) • Im Fokus: "Hilfe zur Selbsthilfe,, (z.B. Projekt „BürgerInformations-Service“ in Bibliotheken) 	<p>Zentrale telefonische Erreichbarkeit über das Bürgertelefon Bremen</p> <p>Erreichbarkeit verbessern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlagerung des telefonischen Kontakts im 1st- und 2nd-Level der Dienststellen auf das Bürgertelefon Bremen • Erweiterung der Dienstleistungstiefe des Bürgertelefons • z. B. zentraler Abwesenheitsservice für alle bürgernahen Dienststellen • Auskünfte über Bearbeitungsstände 	<p>Verwaltungsdienstleistungen sind jederzeit und überall an einem Ort verfügbar</p> <p>Bremer Prinzip: „Einfach digital“</p> <p>Digitalisierung sollte genutzt werden, völlig neue Prozesse im Interesse der Bürgerinnen und Bürger zu entwickeln („User Experience“).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel ELFE (Einfach Leistungen für Eltern): Statt ein 7-seitiges Formular, das kaum jemand versteht, online zu stellen, ist es sinnvoller das Formular in Frage zu stellen: können wir nicht die Daten mit der Einwilligung der Bürgerinnen und Bürger selber zusammensuchen?
<p>Sukzessive verfügen in 2018/19 alle bürgernahen Dienststellen über ein Online-Terminmanagement-System</p>		

AGIL. INNOVATIV. ATTRAKTIV?

DURCH REGIERUNGS-
HANDELN ERLEDIGT!

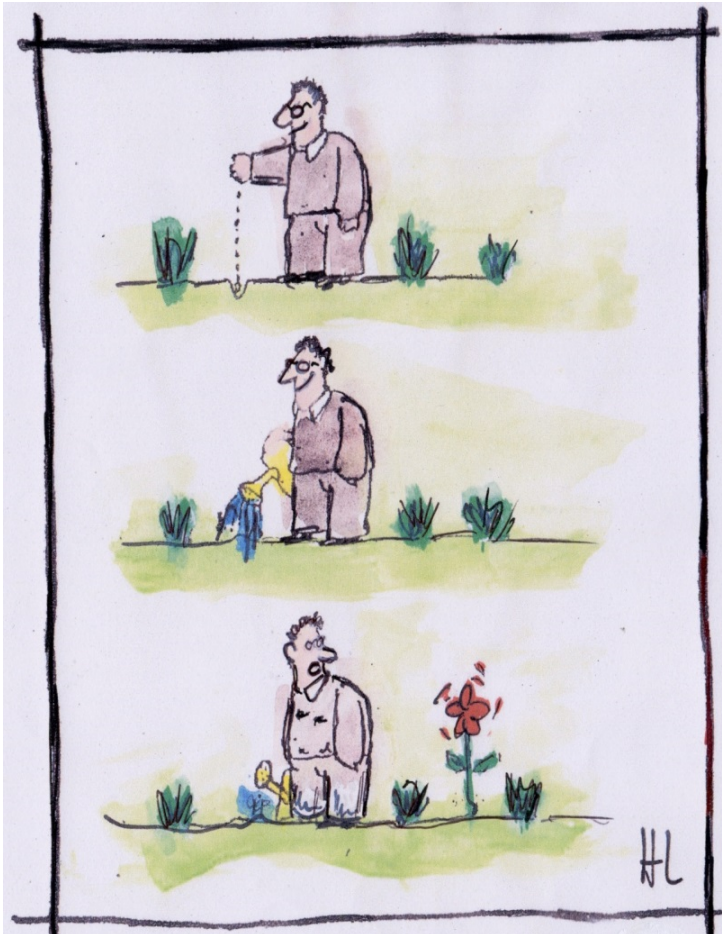


**Neue Anforderungen an das Verwaltungsmanagement:
Brauchen wir eine neue staatstheoretische Bestimmung des Verhältnisses
von demokratisch legitimierten Parlamenten/Räten und Verwaltungen?**

Arbeitspolitische Maßnahmen zur Entgrenzung



Poesie, Digitalisierung, Entschleunigung und Leidenschaft –
das gibt es nur bei Goethe!



Nur wer vom Weg abkommt,
bleibt nicht auf der Strecke!

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Henning Lühr
Staatsrat, Senatorin für Finanzen

Telefon: +49 421 361 2205
E-Mail: henning.luehr@finanzen.bremen.de
Internet: www.finanzen.bremen.de