Verwaltung digitalisieren – Bürgerservice stärken

Spätestens die Corona-Krise hat gezeigt, wie dringlich die Digitalisierung unserer Verwaltungen ist – und wie weit wir in Deutschland hierbei im internationalen Vergleich noch zurückhängen. Das Onlinezugangsgesetz (OZG), das Behörden auf allen Ebenen verpflichtet, bis Ende 2022 alle Dienstleistungen auch digital anzubieten, mag dafür zwar ein guter erster Schritt sein, wird jedoch weder rechtzeitig umgesetzt werden, noch sorgt es für den nötigen Bewusstseinswandel innerhalb der Verwaltungen. Hier muss es zu einem Neudenken innerhalb der Verwaltungen kommen, dass Effizienz der Prozesse und Service für die Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt stellt.

Daher sind weitere Schritte über dieses Gesetz und über blumige Konzepte wie „Mainz digital“ hinaus nötig. Wir Freie Demokraten schlagen daher die folgenden Maßnahmen vor:

- Eine komplett papierlose Verwaltung. Den Gebrauch von Faxgeräten und gedrucktem Papier wollen wir zügig durch eine rechtssichere verschlüsselte Kommunikation und Online-Portale ersetzen. Hierfür muss unsere Verwaltung auch zügig die entsprechende technische Ausstattung erhalten, um sowohl am Arbeitsplatz als auch mobil auf diese Portale und digitale Akten zugreifen zu können. Grundsätzlich soll unsere städtische Verwaltung mit uns Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen komplett papierlos kommunizieren, soweit diese nicht explizit postalische oder direkte persönliche Kommunikation wünschen.
- Verwaltungsgänge sollen vollständig digital erfolgen können und generell etwa keine handschriftliche Unterschrift mehr voraussetzen – soweit dies Landes- und Bundesgesetze zulassen. Stattdessen sollten digitale Zertifikate (etwa über den neuen Personalausweis oder eine mobile App mit biometrischer Identifikation) deren Funktion – auch im allgemeinen Geschäftsleben – ersetzen.
- Ziel soll sein, dass es für keinen Verwaltungsvorgang mehr notwendig ist, persönlich, vor Ort in einer Behörde vorzusprechen. Stattdessen kann für die Authentifizierung etwa bei der Beantragung von Ausweisen auch auf ähnliche Dienste zurückgegriffen werden, wie diese schon längst bei der Eröffnung von Bankkonten üblich sind. Die Abholung von amtlichen Dokumenten kann selbstverständlich auch durch einen Postversand ersetzt werden.
- Gleichwohl muss es weiterhin ein Präsenzangebot im Stadthaus und in Ortsverwaltungen geben. Diese Stellen werden jedoch durch die Digitalisierung der Prozesse stark entlastet und können sich so umso mehr um die Personen mit besonderem Beratungs- und Unterstützungsbedarf kümmern. Gleichzeitig muss es möglich werden, an jedem dieser Servicepunkte alle Behördenleistungen erhalten zu können. In einer digitalisierten Stadt kann es keinen Grund geben, für etwa die Neubeantragung eines Führerscheins nur eine einzige Stelle im Stadtgebiet nutzen zu können.
- Messlatte für alle digitalen Verwaltungsleistungen müssen etablierte kommerzielle Dienstleister sein. So muss unser Anspruch sein, dass die Nutzung von digitalen Verwaltungsleistungen genauso einfach wird, wie der Einkauf in einem Online-Shop.

- Gleichzeitig ermöglicht es eine umfassende Digitalisierung auch, in vielen Bereichen der Verwaltung Kräfte einzusparen, die dann für andere Aufgaben in der Verwaltung zur Verfügung stehen können. So soll auch einem immer weitergehenden Aufwuchs des Personalkörpers der Verwaltung entgegengewirkt werden.
- Da alle Kommunen die gleichen Aufgaben zu erfüllen haben, ergibt es wenig Sinn, dass jede Kommune alle Herausforderungen der Digitalisierung allein, neu angeht. Von der Stadt Mainz als Landeshauptstadt und größter Stadt in Rheinland-Pfalz erwarten wir hier voranzugehen und aktiv Kooperationen anzustreben sowie Erfahrungen weiterzugeben, von denen andere Kommunen profitieren können.