



Auftrag statt Antrag - wie durch Kulturwandel Bürger und Verwaltung profitieren

Ein Konzept aus dem U30 Barcamp von:

- Antonia Friedinger (Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur)
- Madlen Lehmann (Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat)
- Martin Sandner (T-Systems)

Stand Mai 2019

Beschreibung: Das ist unsere Idee

Der öffentliche Sektor, ob Kommunal-, Landes- oder Bundesverwaltung, hat seit jeher ein verstaubtes Image. Träge Beamte, die in Panik ausbrechen, wenn ein Bürger mit seinem Anliegen kommt. Langweilige, monotone Arbeitsplätze und unattraktive Arbeitsbedingungen um nur ein paar Eindrücke zur Außenwirkung des öffentlichen Sektors zu nennen.

Aber wie sieht die Wirklichkeit aus? In den letzten Jahren hat sich viel getan...engagierte Mitarbeiter, spannende Projekte, vielfältige Aufgabenfelder (auch im Rahmen der Digitalisierung) und überwiegend flexible Arbeitsbedingungen.

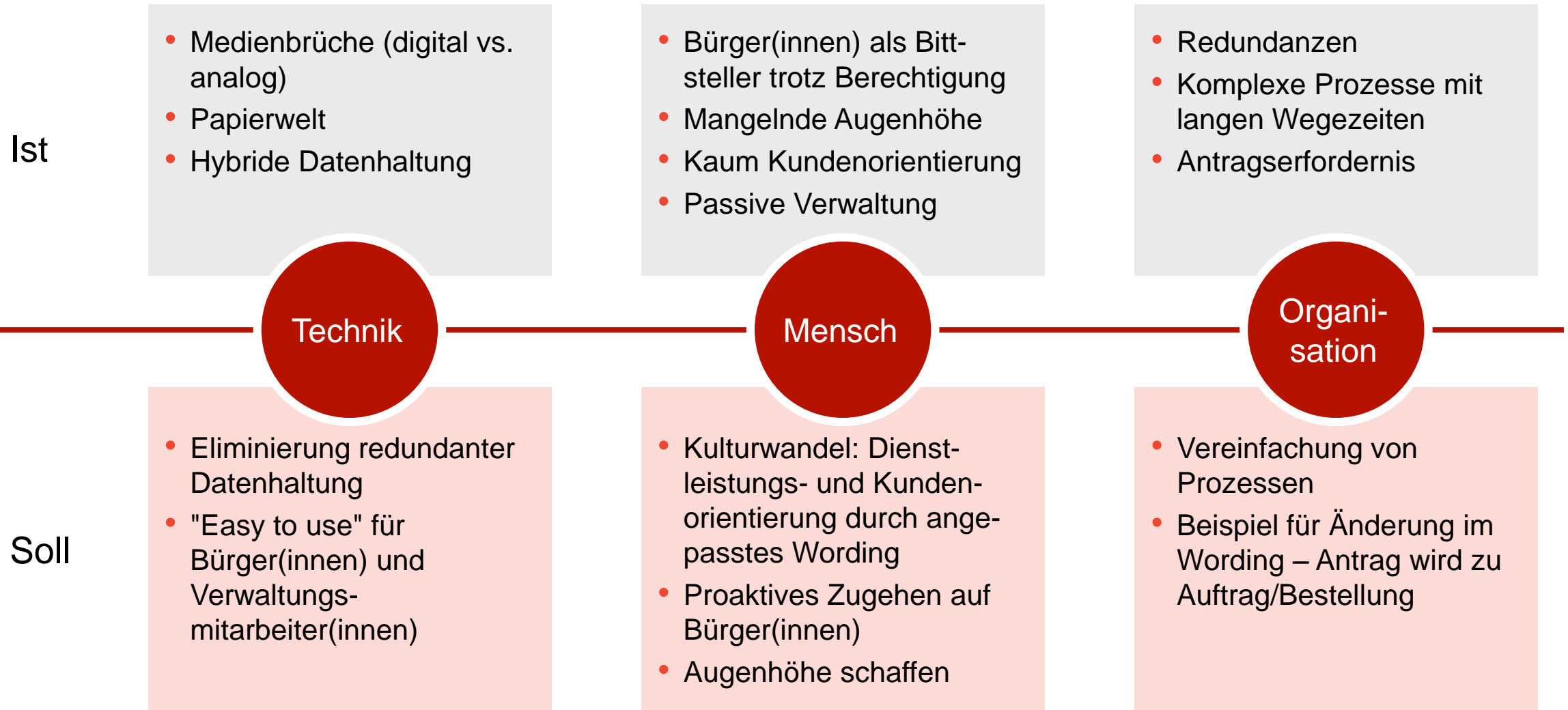
Es ist an der Zeit das verstaubte Image etwas aufzupolieren: Ein Kulturwandel muss her!

Die Digitalisierung kann es der Verwaltung ermöglichen, Redundanzen in Datenhaltung und Prozessen zu vermeiden und so neue Effizienzen zu generieren.

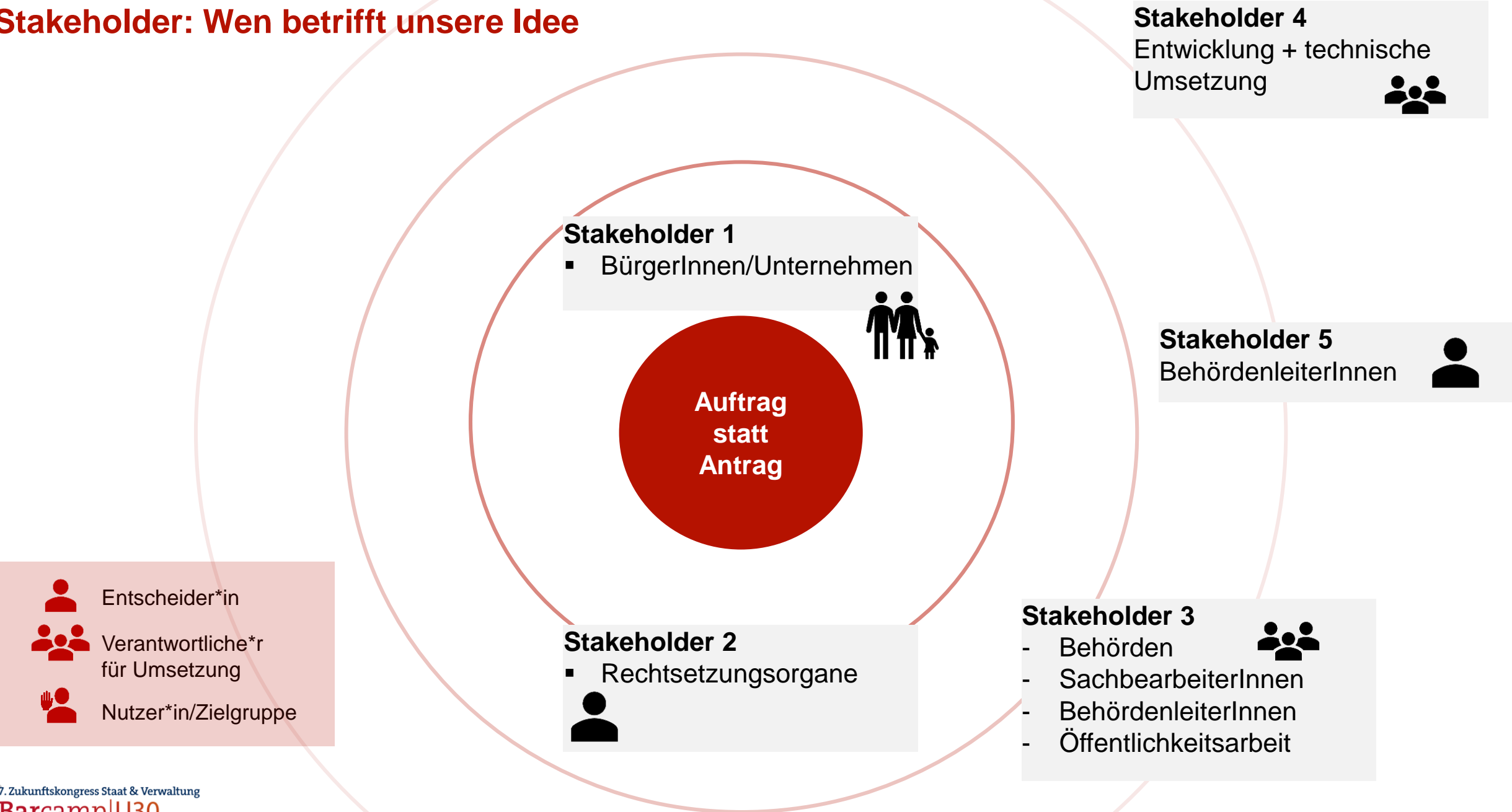
Damit einhergehend besteht die Möglichkeit, durch ein angepasstes Wording das Bewusstsein der Verwaltungsmitarbeiter dahingehend zu schärfen, dass Bürger und Unternehmen nicht mehr als Bittsteller, sondern die Behörde als Dienstleister wahrgenommen wird. Die Verwaltung kann hierbei eine aktive Rolle einnehmen und dem Bürger in ihren Lebenslagen begleiten.

Ein Beispiel hierfür ist das Projekt ELFE (einfache Leistung für Eltern) des IT-Planungsrates in Kooperation mit der Freien Hansestadt Bremen.

Beschreibung: Das ist unsere Idee



Stakeholder: Wen betrifft unsere Idee



Konkrete Umsetzungsschritte für den ersten Prototyp: Das haben wir genau vor

UMSETZUNGSSCHRITTE

1 Umsetzungsschritt 1

- Prozesse aufnehmen → geeignete Prozesse identifizieren
- Mindset Workshop der Mitarbeiter bezüglich Behördenkultur

BENÖTIGTE RESSOURCEN

Benötigte Ressourcen

- Organisationsreferat
- Fachreferate
- Gesamte Behörde/Personalreferat → Multiplikatoren

2 Umsetzungsschritt 2

- Rechtlichen Rahmen prüfen und Änderungsbedarf ableiten
- Wording ändern und etablieren

Benötigte Ressourcen

- Fachreferate
- Rechtsetzungsorgane
- Öffentlichkeitsarbeit
- Gesamte Behörde

Konkrete Umsetzungsschritte für den ersten Prototyp: Das haben wir genau vor

UMSETZUNGSSCHRITTE

3 Umsetzungsschritt 3

- Dienstleistungsgedanke einführen
- Prozesse neu gestalten/definieren/festlegen

BENÖTIGTE RESSOURCEN

Benötigte Ressourcen

- Behördenleitung
- Organisationsreferat
- Fachreferate
- Öffentlichkeitsarbeit
- Personalreferat

4 Umsetzungsschritt 4

- Proaktive Kommunikation/Verwaltungshandeln
- Technische Umsetzung

Benötigte Ressourcen

- Behörde und ggf. externe Firmen in Zusammenhang mit der Gruppe „Verwaltungsapp“

Zeitraumen: So kann ein erster Prototyp/Pilotprojekt aussehen

Umsetzungsschritt 1 (1 Jahr)

- Identifizierung geeigneter Prozesse
- Behördenkultur/Perspektivwechsel/Fortbildung

Umsetzungsschritt 2 (2 Jahre)

- Rechtliche Rahmen prüfen und Änderungsbedarfe ableiten
- Wording anpassen: Antrag → Auftrag und etablieren

2019

Umsetzungsschritt 3 (1 Jahr)

Prozesse neu gestalten/modernisieren/implementieren

2023

Umsetzungsschritt 4 (variierend)

Proaktive/s Kommunikation/Beratung/Verwaltungshandeln
- Technische Umsetzung: App

Risiken: Daran könnte unsere Idee scheitern

RISIKO 1

- Mangelnde Akzeptanz der Verwaltungsmitarbeiter

Risikominimierung: Fortbildungen/Sensibilisierung in Workshops und durch Führungskräfte

RISIKO 3

- Datenschutz

Risikominimierung: Einbindung DSB (Task Force mit relevanten Personen)

RISIKO 2

- Variierende Zuständigkeiten für Betreuung in Lebenslagen

Risikominimierung: Übergreifende Behördenkommunikation/Systemintegration in Prozessen

RISIKO 4

- Widerstand (Change Problem)

Risikominimierung: Kommunikation Change Management