

## Amt und Stadt / Digitalisierung

# Gerüstet für die digitale Zukunft „Ohne E-Akte funktioniert Digitalisierung nicht“

Der Landkreis Görlitz setzt bei seiner Digitalisierung auf eine Multikanalstrategie.

Von David Epp und Hendrik Vorwerk

Der Landkreis Görlitz möchte mit seinen Leistungen in der Fläche sichtbar werden und die Verwaltung langfristig digitalisieren. Dazu hat der Kreis das ambitionierte Modernisierungsprogramm „Verwaltung 4.0“ gestartet.

Als einer der größten Arbeitgeber der Oberlausitz und als moderner Verwaltungsdienstleister möchte der sächsische Landkreis Görlitz die Digitalisierung nutzen, um drei zentrale Modernisierungsziele zu erreichen. Erstens möchte der Kreis das digitale und analoge Serviceangebot für Bürger und Unternehmen in der Fläche verbessern. Zweitens soll sich die Arbeitgeberattraktivität des Kreises erhöhen. Die Modernisierung der Verwaltung soll drittens deutliche Einsparungen und Effizienzeffekte durch optimierte Arbeitsabläufe ermöglichen. Diese Oberziele möchte der Kreis mit dem Modernisierungsprogramm „Verwaltung 4.0“ erreichen, das insgesamt 29 Teilprojekte umfasst. Der Freistaat Sachsen unterstützt „Verwaltung 4.0“ mit einer Einzelförderung in Höhe von insgesamt 4,8 Millionen Euro über einen Zeitraum von vier Jahren.

Mit dezentralen Bürgerbüros wird der Kreis die Präsenz in der Fläche stärken und damit den Bürgerservice ausbauen. Künftig stehen stark nachgefragte Verwaltungsdienstleistungen, zum Beispiel die An- und Ummeldung eines Kfz-Kennzeichens, in kreiseigenen Bürgerbüros zur Verfügung. Geplant ist für 2020 zunächst die Pilotierung an zwei Standorten, drei weitere sollen folgen. Zusätzlich

sollen Verwaltungsdienstleistungen zukünftig auch digital über ein Portal ausgelöst und abgerufen werden können.

Die Modernisierung der Büro- und Arbeitswelt soll den Landkreis als attraktiven Arbeitgeber in einer vom Strukturwandel betroffenen Region stärken. Dafür baut der Landkreis die Möglichkeiten für Home-Office-Arbeit und flexible Arbeitsmodelle weiter aus und etabliert zusätzliche (digitale) Weiterbildungsangebote für alle Mitarbeiter.

Die grundlegende Basiskomponente der digitalen Verwaltungsarbeit bildet die Einführung der elektronischen Akte innerhalb des Landratsamtes. Bis 2022 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter mit der E-Akte arbeiten. Damit papierbasierte Prozesse nicht ungeprüft in die digitale Welt überführt werden, gehen der Digitalisierung eine umfassende verwaltungsinterne Geschäftsprozessanalyse und -optimierung voraus. Die Verwaltungsarbeit soll möglichst störungs- und medienbruchfrei ablaufen. Durch die Zuordnung von Prozessschritten in Front- und Backofficeaktivitäten können Leistungen für den Bürger zukünftig gebündelt zur Verfügung gestellt werden.

Ein kontinuierliches Veränderungsmanagement begleitet das Programm. Dieses soll dazu beitragen, Vorbehalte von Mitarbeitern und Kunden frühzeitig zu identifizieren und auszuräumen. Die Landkreisverwaltung Görlitz rüstet sich mit dem Programm „Verwaltung 4.0“ für zukünftige Aufgaben im digitalen Zeitalter.

**David Epp ist Manager, Hendrik Vorwerk ist Consultant bei der „PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH“.**

david.epp@pd-g.de  
hendrik.vorwerk@pd-g.de

Die Fragen stellte Andreas Erb.

Kämmerer Thomas Gampe spricht über die Digitalisierung im Landkreis Görlitz, das Konzept „Verwaltung 4.0“ und Erkenntnisse auf dem Weg der Digitalisierung.

**Herr Gampe, mit welcher Aufgabenstellung gehen Sie die Digitalisierung des Landkreises an?**

Unser Programm mit dem Arbeitstitel „Verwaltung 4.0“ umfasst drei Kernthemen: Starker Bürgerservice, Verwaltungseffizienz und wie wir uns als attraktiver Arbeitgeber positionieren, um den drohenden Fachkräftemangel abzufangen. Dazu laufen 29 Projekte, die diesen Zielen dienen.

**Gab es einen Anlass dafür?**

Wir beschäftigen uns seit 2012 mit der Einführung der E-Akte; etwa die Hälfte der Belegschaft arbeitet bereits mit ihr. Sie ist der wichtigste Baustein: Ohne die E-Akte funktioniert Digitalisierung nicht. Einen zusätzlichen Digitalisierungsimpuls gab das Onlinezugangsgesetz, das alle Verwaltungsebenen dazu anhält, bis 2022 die Anliegen der Bürger elektronisch zu bearbeiten. Zudem verspüren wir als strukturschwacher Landkreis die Notwendigkeit, uns effizienter aufzustellen. Der Landkreis ist erst 2008 durch eine Kreisreform entstanden. Sein Sitz liegt in Görlitz, einer zuvor kreisfreien Stadt. Es geht uns also auch darum, die Verwaltung dort zu konzentrieren und zugleich die Angebote für die Bürger in der Fläche mindestens zu erhalten.



„Die Transformation ins Digitale gelingt nur, wenn man die Mitarbeiter mitnimmt“, sagt Thomas Gampe.

**Sie sprechen über die Einrichtung neuer Bürgerbüros. Denkt man an Digitalisierung, würde man doch eher meinen, dass persönliche Anlaufstellen weniger würden...**

Wir setzen auf eine Multikanalstrategie. Zum einen, weil sich bislang nicht alle Verwaltungsleistungen auch online abbilden lassen. Zum anderen, weil nicht jeder den Onlineweg nutzen will oder kann. Der direkte Kontakt bleibt relevant. Man muss aber klar trennen zwischen Front- und Backoffice. Ziel ist, dass der Bürgerkontakt vor Ort geschieht, die dahinter ablaufenden Verwaltungsprozesse aber zentralisiert sind.

**Welches sind Ihre bisherigen zentralen Erkenntnisse auf dem Weg der Digitalisierung?**

Eine Erkenntnis ist, dass man nicht glauben sollte, alles neu machen zu müssen, sondern dass ein Blick in die kommunale Familie lohnt. Am Beispiel der Bürgerbüros haben wir bundesweit Inspiration gefunden. Zudem braucht es Flexibilität und Mut auf dem Weg der Digitalisierung. Flexibilität, weil, etwa wenn man Geschäftsprozesse auf den Prüfstand stellt, durchaus Lerneffekte eintreten, die ein Gegensteuern notwendig machen. Wir haben so die Erfahrung gemacht, dass größere Prozesse, in die viele Mitarbeiter eingebunden sind, im Gegensatz zu solchen, die von einzelnen erledigt werden, die größten Optimierungspotentiale bergen, weshalb wir diese nun fokussieren. Mut, weil viele Themen anzupacken sind, obwohl man nicht alle damit auftretenden Fragen zu Beginn überblicken kann. ◀

a.erb@obm-zeitung.de