

Wirtschaftsfreundliche Verwaltung durch E-Government

Einfache Verwaltungsprozesse sind für die Wirtschaft eine Notwendigkeit. Seit Jahrzehnten ringen Wirtschaft und Politik um einfachere Gesetze – gleichermaßen muss der Staat daran arbeiten, die Verwaltungspraxis einfacher, transparenter und schneller zu machen. E-Government kann viel dazu beitragen, dieses Ziel zu erreichen. Dabei soll es in erster Linie den Unternehmen Entlastung und mehr Flexibilität bringen – es nutzt aber gleichzeitig auch dem Staat durch ein Mehr an Effizienz und Qualität in der Verwaltung.

Der aktuelle E-Government-Katalog für die Wirtschaft enthält 71 Angebote. Kommende gesamtstädtische Projekte wie das geplante „Antrags- und Fallmanagement“ und das „Wirtschaftsportal“ sollten dieser Angebotsfülle den dringend benötigten einheitlichen Rahmen geben. Hamburg hat beim Thema E-Government also bereits Fortschritte erreicht, noch aber mangelt es an der Kundenorientierung und folgerichtig auch an der hinreichenden Nutzung bestehender E-Government-Anwendungen.

Wir setzen uns dafür ein, dass Hamburg die strategischen Chancen nutzerfreundlicher E-Government-Prozesse für Unternehmen und Stadt konsequent wahrnimmt. Dies bedeutet auch, Verwaltung durch E-Government qualitativ zu verbessern und Verwaltungsverfahren für die Wirtschaft transparenter zu machen. Kleine und mittlere Unternehmen profitieren davon besonders, da sie die relativ höchste Bürokratiebelastung zu bewältigen haben.

In diesem Sinne fordern wir Politik und Verwaltung in Hamburg auf, folgende Ziele zu realisieren:

1) E-Government am Kundennutzen ausrichten

Die Entwicklung von E-Government-Angeboten muss immer von der Perspektive des Nutzers ausgehen. Nur bedarfsgerechte E-Government-Angebote haben die Chance, erfolgreich beim Kunden anzukommen. Eine 2010 durchgeführte Umfrage unserer Handelskammer zu den Online-Angeboten der Stadt Hamburg für Unternehmen hat ergeben, dass große Teile der Wirtschaft das bestehende Angebot als wenig zielführend für die Erfüllung unternehmerischer Aufgaben bewerten. Gleichzeitig wünschen sich 90 % der Hamburger Unternehmen ausdrücklich mehr Möglichkeiten, Behördenangelegenheiten online zu erledigen. Es besteht also Handlungsbedarf:

- Bei der Schaffung von Angeboten sollte es ein standardisiertes Verfahren geben, mit dem Bedarf und Anforderungen der Wirtschaft empirisch ermittelt werden.
- Unsere Handelskammer kann die Verwaltung bei der Bewältigung dieser Aufgabe mit ihrem Sachverstand unterstützen.
- Überschaubare Planungs- und Umsetzungszeiten sind bei IT-Projekten der Verwaltung für die Wirtschaft ein Muss.
- Das zentrale Ziel von E-Government ist die Entlastung der Wirtschaft und damit die Verbesserung der Standortbedingungen. Eine Delegation von Verwaltungsaufwand aus der öffentlichen Verwaltung in Unternehmen darf dagegen nicht stattfinden.
- E-Government sollte bis auf weiteres als zusätzliche Option der Kommunikation mit der Verwaltung angeboten werden, um für Unternehmen ein Maximum an Flexibilität zu gewährleisten.

2) E-Government als Chance für bessere Verwaltung nutzen

E-Government bietet die Chance, Verfahren einheitlich zu gestalten und mit einem behördenübergreifenden Fallmanagement die Qualität zu sichern. Damit wären Behördenentscheidungen für Unternehmen transparenter und verlässlicher. Die Verwaltung kann solche Innovationen nutzen, um in Zeiten angespannter Haushalte ihre Effizienz zu steigern. Dies gilt umso mehr, als die Zahl der Unternehmen (und somit der Verwaltungskunden) in der Gründerhochburg Hamburg kontinuierlich steigt.

- Schnelle und gute Verwaltungsverfahren sind ein wichtiges Plus für einen Wirtschaftsstandort – Hamburg sollte sich zum Ziel setzen, hier europaweit eine Führungsrolle einzunehmen.
- Ziel müssen medienbruchfreie elektronische Verwaltungsverfahren sein. Der Antragsteller muss dabei die Möglichkeit haben, jederzeit online eine qualifizierte Information über den Verfahrensstand abzurufen.
- Gutes E-Government ist eine Investition, die dazu beiträgt, die Verwaltung langfristig handlungsfähig zu erhalten. Auch in Zeiten unumgänglicher Sparvorgaben sollte der Staat daher *mit* IT und nicht *an* IT sparen.
- E-Government sollte auch als Mittel genutzt werden, dass Rückmeldungs- und Beschwerdemanagement der Verwaltung kundenfreundlicher und niederschwelliger zu gestalten.

3) E-Government politisch einfordern und steuern

Verwaltungsmodernisierung erfordert Veränderungsbereitschaft. Die Stadt muss sicherstellen, dass alle Behörden auf das Ziel des größtmöglichen Kundennutzens hinarbeiten. Verwaltungsvereinfachung durch E-Government wird nur gelingen, wenn alle Behörden in Hamburg an einem Strang ziehen. Das erfordert mehr politische Direktive. Die Modernisierung der Verwaltung ist von höchster strategischer Bedeutung – sie kann nicht der Arbeitsebene überlassen werden.

- Bürgerschaft und Senat sollten klare Zielvorgaben und Arbeitsstrukturen entwickeln, die alle Akteure der Hamburger Verwaltung effektiv auf die Implementierung gemeinsamer E-Government-Standards verpflichten.

4) E-Government von und mit anderen Ländern lernen

Alle Bundesländer arbeiten im E-Government an der Lösung ähnlicher Probleme.

- Hamburg sollte intensiver mit anderen Ländern – gerade in Norddeutschland – zusammenarbeiten.
- Die norddeutschen Bundesländer sollten eine klare Arbeitsstruktur für die E-Government-Zusammenarbeit und gemeinsame Qualitätsziele definieren.
- Bei wichtigen E-Government-Projekten müssen bundesländerübergreifend Benchmarks identifiziert werden.
- Auf der Bundesebene sollte Hamburg die Chance nutzen, durch gestaltende Mitarbeit im IT-Planungsrat das Entwicklungstempo zu erhöhen.
- Bei der Einführung neuer E-Government-Lösungen sollte eine internationale Markterkundung stattfinden.