

## Digitale Verwaltung und Wirtschaft

Die Coronavirus-Pandemie in diesem Jahr hat gezeigt, dass Unternehmen und öffentliche Verwaltungen in der Krise kurzfristig handeln, das heißt beschleunigt digitalisieren können, um ihre Arbeitsfähigkeit zu sichern. Diese ermutigende Erfahrung der vergangenen Monate muss auch Motivation zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sein. Dieses verpflichtet bekanntlich Bund und Länder bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Portale anzubieten und insoweit einen gemeinsamen Portalverbund zu errichten.

Eine Umfrage der sächsischen IHKs im Januar 2020 hat gezeigt, dass zwei Drittel der befragten Unternehmen Vorteile aus der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen erwarten. Längst ist die Digitalisierung in Verbindung mit der Effizienz der Verwaltung und der Bürokratieentlastung zu einem wesentlichen Standortfaktor für die Wirtschaft geworden.

Der Freistaat Sachsen hat im Rahmen des Masterplans „Digitale Verwaltung Sachsen“ bereits grundlegende Ansätze zum Ausbau der elektronischen Verwaltung formuliert und auf den Weg gebracht. Angesichts des aktuellen Stands sowie des weiteren Handlungsbedarfs haben die sächsischen IHKs folgende Kernforderungen formuliert:

1. Die Verwaltungsleistungen sind flächendeckend einheitlich und nach Prioritäten, die am Bedarf der Menschen und Unternehmen ausgerichtet sind, umzusetzen. Die Chancen zum Bürokratieabbau müssen dabei genutzt werden. Die Wirtschaft ist bei der inhaltlichen OZG-Umsetzung einzubeziehen.
2. Das zu schaffende digitale Verwaltungsportal muss einen bundesweit einheitlichen Zugang haben (Single Point of Contact), digitale Verwaltungsprozesse sind nach dem Once-Only-Prinzip zu konfigurieren und Parallelentwicklungen sollten vermieden werden.
3. Die Kommunen benötigen bei der Digitalisierung mehr Orientierung und Unterstützung vom Freistaat nicht zuletzt auch bei der Umsetzung digitalisierter Prozesse.

Die IHKs vertreten das Gesamtinteresse der gewerblichen Wirtschaft und erbringen selbst hoheitliche Aufgaben, die im Zuge der OZG-Umsetzung ebenso digitalisiert werden (z.B. im Sachverständigenwesen und bei den Gewerbeerlaubnissen). In dieser Doppelstellung wurden erste eigene Erfahrungen der IHK-Organisation unter Koordination des DIHK gesammelt (Ansätze zur bundesweiten Standardisierung von Verwaltungsleistungen). So ging Anfang August das Service-Portal Bildung an den Start, das mittels eines bundeseinheitlichen Zugangs Leistungen in der beruflichen Bildung, später auch in der Weiterbildung, bereitstellt. Im Rahmen der genannten Erfahrungen wurde in den letzten Jahren zudem eine gemeinsame IT-Basisinfrastruktur mit Basiskomponenten wie einem Unternehmensverzeichnis aufgebaut.

Bisher stehen der Freistaat Sachsen und die sächsischen IHKs bereits bei Themen wie Amt24/Behördenkonto oder dem besonderen elektronischen Behördenpostfach (beBPo) im Austausch. Die Landesarbeitsgemeinschaft der sächsischen IHKs ist bereit, sich in den Prozess der OZG-Umsetzung intensiv einzubringen.

Wirtschaft und Verwaltung können und sollen bei der Digitalisierung voneinander lernen, wirtschaftsfreundliches E-Government kann das gesamte Gemeinwesen stärken.

## Im Einzelnen:

Für die Unternehmen ist es bereits aus Wettbewerbsgründen notwendig, dass die Potenziale der Verwaltungsdigitalisierung auf allen Ebenen erschlossen werden. In Verbindung mit der Errichtung eines gemeinsamen Portalverbunds sollte es das Ziel der OZG-Umsetzung sein, dass die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern/Unternehmen vollständig über einen digitalen Kanal erfolgen kann und die dahinterliegenden Verfahren unter Beachtung des Once-Only-Prinzips durchgängig digitalisiert werden.

Beispielsweise sollten Anträge inklusive notwendiger Nachweise online eingereicht und innerhalb der Verwaltungseinheiten sodann arbeitsteilig digital bearbeitet werden können; schließlich sollte die Behörde ihre Bescheide über denselben digitalen Kanal wirksam erteilen können. Zwingende Voraussetzung hierfür ist die Schaffung eines einheitlichen Zugangs für Unternehmen zur Digitalisierungsplattform beziehungsweise dem Portalverbund der öffentlichen Hand und ein bundesweit einheitliches Servicekonto zur Identifizierung.

Damit können Genehmigungs- und Antragsprozesse sowie Informations- und Mitwirkungspflichten orts- und zeitunabhängig organisiert sowie bürokratiearm und effizient gestaltet werden. Die eingangs erwähnte Umfrage sowie die Gremienarbeit der sächsischen IHKs zeigen insoweit, dass folgende Geschäftslagen als besonders wichtig eingeschätzt werden:

- **Statistik und Berichtspflichten**  
Aufgrund der Häufigkeit der Berichtspflichten, des damit verbunden Zeitaufwands und regelmäßig wiederkehrender Mehrfachabfragen wird von Seiten der Unternehmen eine bundesweit einheitliche Wirtschaftsnummer zur Identifizierung bei allen Behörden gefordert. Sinnvoll wäre zudem eine Schnittstelle, die Daten aus Unternehmenssoftware generiert, auf Plausibilität prüft und die Datensicherheit berücksichtigt.
- **Bauen und Immobilien**  
Eine Herausforderung z.B. in baurechtlichen Verfahren ist die Kommunikation und erforderliche Einbindung mit den verschiedenen Stellen, die teilweise auf inkompatible Software zurückgreifen und unzureichend miteinander vernetzt sind. Eine einheitliche digitale Verwaltungsakte mit Fortschrittsanzeige in diesen komplexen Verfahren senkt auf allen Seiten den Zeit- und Kostenaufwand und erhöht Transparenz und Zufriedenheit. Dabei ist die konsequente Zulassung/Anerkennung der elektronischen Signatur ein wichtiger Baustein. Perspektivisch können durch den gezielten Einsatz von Künstlicher Intelligenz weitere Effizienzsteigerungen erzielt werden.

Die sächsischen IHKs erwarten vom Freistaat eine bedarfsgerechte Umsetzung des OZG und der Verwaltungsdigitalisierung in Verbindung mit dem Abbau von Bürokratie und formulieren folgende Kernforderungen:

- 1. Die Verwaltungsleistungen sind flächendeckend einheitlich und nach Prioritäten, die am Bedarf der Menschen und Unternehmen ausgerichtet sind, umzusetzen. Die Chancen zum Bürokratieabbau müssen dabei genutzt werden. Die Wirtschaft ist bei der inhaltlichen OZG-Umsetzung einzubeziehen.**

Die Digitalisierung von Prozessen zieht auch notwendige Änderungen der Prozesse selbst und ihrer Rahmenbedingungen nach sich. Das OZG-Umsetzungsziel 2022 darf nicht dazu führen, dass letztlich nur Online-Formulare zur Verfügung gestellt werden. Um bestehende, meist analoge Prozesse nicht 1:1 digital umzuwandeln, sollten diese zuvor auf Effizienz und

Nutzerfreundlichkeit hin überprüft und optimiert werden. Daher sind neben den Behörden zwingend auch Unternehmen als Nutzerzielgruppe aktiv einzubeziehen. Nur so können die konkreten Bedarfe und die Nutzungsanforderungen ermittelt und beachtet werden.

Die Einbeziehung von unternehmerischen Belangen in die sächsischen OZG-Werkstätten ab der ersten Stufe ist Voraussetzung für eine tatsächlich kundenorientierte und mithin zielführende Umsetzung des OZG. Die sächsischen IHKs stehen hierbei als Multiplikator unterstützend zur Verfügung.

Die durch eine bedarfsgerechte Umsetzung des OZG entstehenden Verfahrensvereinfachungen und -beschleunigungen für die Wirtschaft, entfalten auch eine gesamtgesellschaftliche Wirkung. Sie erhalten beziehungsweise schaffen Standortattraktivität, binden Unternehmen und letztlich Fachkräfte und wirken mit bei der Generierung von Umsätzen und Einkommen, die der Region zugutekommen.

Wirtschaftsbezogenen Verwaltungsleistungen muss daher höchste Priorität bei der OZG-Umsetzung eingeräumt werden. In der Studie „Top 100 Wirtschaft - Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Unternehmen“ (Klassifizierung nach Geschäftslagen) sowie im OZG-Umsetzungskatalog (Leika-Leistungskennung) erfolgte bereits eine Bewertung und Priorisierung hinsichtlich der Nachfrage und Umsetzungsfähigkeit. Die Priorisierung sollte im Rahmen der Arbeitsteilung zwischen Bund, Ländern und Gemeinden, bei dem vom Freistaat Sachsen federführend bearbeiteten Themenfeld „Recht und Ordnung“, sowie bei der Tätigkeit der OZG-Werkstätten entsprechend der Bedarfe der Wirtschaft forciert und berücksichtigt beziehungsweise soweit dies bereits erfolgt, transparent gemacht werden.

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen ist kein Selbstzweck. Sie muss einhergehen mit dem Abbau unnötiger Bürokratie. Zuweilen wird die Digitalisierung eines Prozesses selbst bereits als Bürokratieverringerung wahrgenommen. Das sollte aber nicht den Blick dafür versperren, dass durch Aufgabenkritik und Prozessorganisation weitere Abbaupotenziale zu heben sind. Die sächsischen IHKs haben zuletzt im Jahr 2019 zehn konkrete Vorschläge zum Bürokratieabbau unterbreitet (zum Beispiel zur medienbruchfreien elektronischen Beantragung von Fördermitteln, zur medienbruchfreien elektronischen Gewerbemeldung sowie zur Konzentration des Baugenehmigungsverfahrens im Sinne eines „One-Stop-Shops“). Insoweit sollte Digitalisierung immer auch als Chance zur Bürokratiereduzierung begriffen werden.

## **2. Das zu schaffende digitale Verwaltungsportal muss einen bundesweit einheitlichen Zugang haben (Single Point of Contact), digitale Verwaltungsprozesse sind nach dem Once-Only-Prinzip zu konfigurieren und Parallelentwicklungen sollten vermieden werden.**

Der Zugang zu elektronischen Dienstleistungen der Verwaltung muss sich an den Anforderungen und Erwartungen der Nutzer orientieren und mindestens da anknüpfen, was bereits bisher als Standard gilt. Aus Akzeptanz- und Kostengründen kommt daher nur ein bundesweiter Zugang mit einem einheitlichen Servicekonto zum Portalverbund in Betracht. Dies bestätigt nicht zuletzt auch die Gremienarbeit der sächsischen IHKs und dieser Ansatz kann letztlich auch nur effektiv sein, wenn man an die zahlreichen überregional tätigen Unternehmen denkt. Zudem nehmen die Kunden/Nutzer die Verwaltung als einen Dienstleister wahr, ohne sich viele Gedanken um die föderale Organisationsstruktur zu machen. Der Beschluss des IT-Planungsrates vom 14.02.2020 zum „Einheitlichen Unternehmenskonto auf Basis von Elster“ ist daher ein Schritt in die richtige Richtung. Jedoch ist damit die Möglichkeit für parallele Entwicklungen von Servicekonten mit jeweils unterschiedlichen Schwerpunkten und Benutzerführungen weiterhin offen. Alle Bundesländer – so auch Sachsen – sollten daher

konsequent darauf hinarbeiten, dass Funktionalitäten des Unternehmenskontos nur zusammen weiterentwickelt werden, um eine bundesweite Einheitlichkeit zu erreichen.

Weitere Anforderungen im Zusammenhang mit dem Unternehmenskonto sind:

- Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass für unternehmensbezogene Verwaltungsleistungen das Vertrauensniveau „substanziell“ ausreichend ist. Das Schriftformerfordernis sollte grundsätzlich nur in Ausnahmefällen Anwendung finden. Wesentlich ist, dass die Vertrauensniveaus deutschlandweit einheitlich definiert sind und sich am europäischen Rechtsrahmen orientieren.
- Es wird eine bidirektionale M2M-Schnittstelle für alle fachlichen Bereiche benötigt – nicht nur für den Input (Antragstellung), sondern auch für den Output (Bescheide) – sowie eine bundesweit einheitliche Rechte- und Rollenverwaltung.
- Das Unternehmenskonto als Authentifizierungswerkzeug sollte auch für nicht-hoheitliche Leistungen verwendet werden können. So kann es auch als Authentifizierungsmethode für andere Onlinedienste eingesetzt und zu einer relevanten Verbreitung und Nutzung geführt werden.

Die Verwaltungen sollten durch die Digitalisierung zudem endlich in die Lage versetzt werden, sowohl vom Servicekonto als auch intern von anderen Stellen auf bereits vorliegende Daten der Nutzer/Kunden zugreifen zu können (Once-Only-Prinzip). Die Akzeptanz der digitalen Verwaltung wird maßgeblich davon abhängen, zukünftig auf wiederholte Dateneingaben und Datenübermittlungen verzichten zu können und damit Zeit und Arbeitsleistung, unter Wahrung der Datensouveränität, zu sparen.

Bei der Umsetzung sind vorhandene Technologien zu bevorzugen und bei Neuentwicklungen der Austausch und die Vernetzung der Akteure zu fördern, um Doppel- oder Mehrfachentwicklungen möglichst zu vermeiden. Eine Nachnutzung durch Dritte sollte daher vorausschauend mitgedacht und die Ergebnisse im Sinne des Open-Source-Gedankens zumindest intern allen Akteuren länderübergreifend zur Verfügung gestellt werden.

Als positives Signal kann die im Rahmen des aktuellen Konjunkturprogramms der Bundesregierung nunmehr fokussierte Registermodernisierung aufgefasst werden.

### **3. Die Kommunen benötigen bei der Digitalisierung mehr Orientierung vom Freistaat nicht zuletzt auch bei der Umsetzung digitalisierter Prozesse.**

Die Hauptverantwortung der OZG-Umsetzung tragen bekanntlich Länder und Kommunen. Entscheidend für den Erfolg ist daher, angesichts der Heterogenität und der Kapazitäten vor Ort, die kommunale Ebene bei ihren Aktivitäten zu unterstützen. Der Freistaat Sachsen hat dies zum Beispiel konkret mit dem Leitfaden zur Umsetzung kommunaler OZG-Projekte in Angriff genommen.

Im Austausch mit Vertretern der Kommunen nehmen die IHKs wahr, dass der Bedarf nach mehr digitalen Angeboten erkannt und angestrebt wird. Der digitale Zugang zu Verwaltungsleistungen kann aus Sicht der Kommunen jedoch nur dann zielführend umgesetzt werden, wenn zuvor in einem ersten Schritt die verwaltungsinternen Prozesse optimiert wurden. Hier vermissen offensichtlich die Kommunen klare Vorgaben, eine einheitliche Systematik sowie technischen Support und personelle Ressourcen. Für notwendig erachtete Schnittstellen im bestehenden System (Amt24) scheinen zu fehlen und behindern eine erfolgreiche Digitalisierung. Daraus erwächst zudem das Problem, dass Kommunen dadurch – teils notgedrungen – unkoordiniert eigene Lösungen entwickeln und so ein Flickenteppich

für den Nutzer entsteht. Insoweit sollten die vorhandenen Unterstützungsangebote des Freistaates überprüft und gegebenenfalls neu ausgerichtet werden. Eine arbeitsteilige Herangehensweise ist auch weiterhin zu unterstützen (Austausch, Übernahme und Nachnutzung von Ergebnissen, Vermeidung regionaler Insellösungen). Schließlich sollte auch abgesichert werden, dass digitalisierte Prozesse tatsächlich von den Kommunen umgesetzt und genutzt werden.

Neben der Umsetzung der digitalen Verwaltung stellt die öffentlichkeitswirksame Kommunikation und Bewerbung der digitalen Angebote über diverse Kanäle einen wesentlichen Beitrag zur Akzeptanzgewinnung dar. Auch dies sollte rechtzeitig geplant und organisiert werden.

Die sächsischen IHKs begrüßen die zusätzliche finanzielle Unterstützung der OZG-Umsetzung für Länder und Kommunen durch den Bund im Rahmen des aktuellen Konjunkturprogramms, das insoweit explizit dem gemeinsamen Architekturkonzept „Einer-für-alle/viele“ folgt.

Die Industrie- und Handelskammern werden hierbei ebenfalls unterstützen und vermittelnd tätig sein.