

# Digitale Verwaltung

Bürgernah, kundenfreundlich  
und sicher

# 6. Digitale Verwaltung

Bürger\*in, kundenfreundlich und sicher



## VISION 2030

**Die digitale Verwaltung steht für Bürgerinnen und Bürger wie für Unternehmen und Institutionen in Hessen rund um die Uhr an jedem Tag des Jahres offen. Bequem, verlässlich und sicher können von zuhause Verwaltungsdienstleistungen genutzt werden, ob Anträge für den Kindergartenplatz, den neuen Führerschein oder Personalausweis, die Gewerbeanmeldung oder ein Bauantrag.**

Der digitale Wandel endet nicht vor der Behördentür. Eine Verwaltung muss sich stetig selbst modernisieren, verwaltungsinterne Abläufe zeitgemäß optimieren und effizienter gestalten. Diese Aufgabe nimmt die Verwaltung in Hessen an. Sie hat in der Corona-Pandemie bereits standardisierte Infrastrukturen zum flexiblen Arbeiten ausgebaut, die ressortübergreifend verstetigt werden.

Bürgerinnen und Bürger erwarten von ihren Verwaltungen digitale Geschäftsprozesse von der Antragstellung bis zur Zustellung des Bescheids. Schnell und einfach sollen die Verfahren sein und sich unabhängig von persönlichem Erscheinen gut in den Alltag integrieren lassen. Mit dem Bürger- und Servicekonto und dem Verwaltungsportal hat das Land Hessen bereits die richtigen Weichen gestellt. Bürgerinnen und Bürger können auf diesen Wegen einfach und sicher rund um die Uhr online Informationen über Verwaltungsleistungen erhalten und diese auch beantragen. Bequem von zuhause aus werden beispielsweise Personenstandsurkunden, der Ersatz von verloren gegangenen Führerscheinen oder Elterngeld beantragt.

Bei der Weiterentwicklung der Verwaltungsdigitalisierung konzentriert sich das Land Hessen im Rahmen seiner Digitalstrategie und der darin integrierten Teilstrategie Digitale Verwaltung Hessen 4.0 (DVH 4.0) auf den klaren Nutzen für die Kundinnen und Kunden der Verwaltung, insbesondere Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen, und bezieht gleichzeitig auch die Beschäftigten der Verwaltung ein. Verwaltungsdigitalisierung in Hessen heißt für uns, dass wir die Kommunen bei ihrer Weiterentwicklung zum



**Nutzen auch Sie das  
Verwaltungsportal Hessen:**  
[www.verwaltungsportal.hessen.de](http://www.verwaltungsportal.hessen.de)



digitalen Rathaus unterstützen, die Landesverwaltung stetig modernisieren und neue Technologien in unsere Aufgabenerfüllung aktiv einbeziehen.

Deshalb setzen wir im Bereich Digitale Verwaltung auf drei Schwerpunkte: Erstens geht es um eine klare Service- und Nutzenorientierung aller Dienstleistungen und Verwaltungsprozesse **(a)**, zweitens wollen wir sämtliche Verwaltungsleistungen auf allen Ebenen – vor allem kommunal – online anbieten **(b)** und drittens setzen wir in der Landesverwaltung auf digitale Innovationen **(c)**.



## a. Die Digitale Verwaltung: jederzeit service- und nutzenorientiert

### ZIEL

- • In einem zentralen Verwaltungsportal wollen wir alle behördlichen Angebote der Kommunen, Landes- und Bundesbehörden bündeln und sie allen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Institutionen jederzeit service- und nutzenorientiert online zugänglich machen.

## WO WIR STEHEN UND WAS WIR WOLLEN

Zentral für die umfassende behördenübergreifende Digitalisierung der Verwaltung ist es, die behördlichen Dienste online zur Verfügung zu stellen. Mit dem Gesetz zur Förderung und zum Schutz der elektronischen Verwaltung in Hessen (Hessisches E-Government-Gesetz) wurde 2018 das notwendige rechtliche Fundament geschaffen. Das wesentliche Ziel ist, die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern und sie bürgerfreundlicher, effektiver und effizienter zu gestalten. Für die Leistungen von Landes- und Bundesbehörden und auch für alle kommunalen Angebote wird das Verwaltungsportal Hessen im Zuge der Digitaloffensive einen nutzerfreundlichen und serviceorientierten Zugang bieten.

Gleichzeitig stehen die Rathäuser, Kreis- und Landesbehörden auch weiterhin denjenigen offen, die ihre Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in der Verwaltung lieber persönlich treffen wollen. Die Vorteile der digitalen Verwaltung liegen freilich auf der Hand: Sie hat 24 Stunden an jedem Tag

des Jahres geöffnet und macht Behördengänge weitgehend überflüssig. Die Digitalisierung der Verwaltung schafft jedoch noch mehr, denn sie bietet den Bürgerinnen und Bürgern durch Automation und Prozessverschlan-  
kung kürzere Bearbeitungszeiten, weniger Aufwand und mehr Transparenz.

Die dafür notwendige Weiterentwicklung der internen Prozesse ist dabei auch ein Gewinn für die Beschäftigten der Verwaltung. Mit neuen Konzep-  
ten und integrierten Arbeitsplätzen wird die Verwaltungsarbeit für sie von jedem Ort aus gestaltbar. Die durch Automation erzielte Verringerung von Aufwand und Zeit im Verwaltungshandeln schafft zudem mehr Freiraum für den Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern oder andere sinnstiftende Arbeit. Alle in der Verwaltung Beschäftigten werden im Prozess der Digi-  
talisierung vollumfängliche und vorausschauende Unterstützung erfahren, von der Gestaltung des Arbeitsplatzes bis hin zu passenden Angeboten für Aus- und Weiterbildungen. Wir verfolgen mit der DVH 4.0 folgende Prinzi-  
pien und Handlungsansätze:

✓ **Serviceorientierung:**

Um den Bürgerinnen und Bürgern künftig noch weniger Aufwand und mehr Service zu bieten, sollen die Verwaltungsprozesse kundenfreundlicher werden. Dabei werden unterschiedliche Verfahrensoptionen einbezogen. Dazu gehören sogenannte One-Stop-Shop-Verfahren, bei denen Bürgerinnen und Bürger zukünftig in nur einer digitalen Sitzung ein bestimmtes Anliegen, ob eine Firmengründung oder Adressänderung nach einem Umzug, anstoßen und auch abschließen können.

In den Impulsen zur digitalen Verwaltung fordern Unternehmerverbände weniger Aufwand:

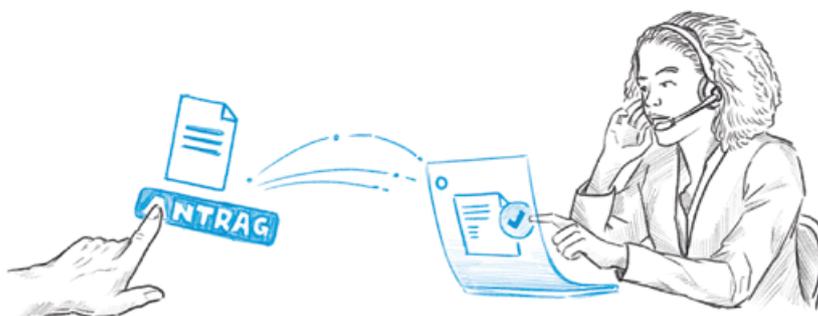


**Ein schneller, einheitlicher Zugang für alle Verwaltungsdienstleistungen und das Once-Only-Prinzip sparen wertvolle Zeit, gerade in Fachverfahren.**



Im Sinne eines No-Stop-Shop-Verfahrens können Verwaltungsdienstleistungen wie die Ausstellung von Geburtsurkunden oder die Beantragung von Kindergeld nach einer Geburt, sogar von der Behörde angestoßen werden, ohne dass die Bürgerinnen und Bürger selbst aktiv werden müssen. Die Behörde kommt nur auf sie zu, um gezielt erforderliche Daten oder Dokumente einzuholen.

Auch das Once-Only-Prinzip soll Aufwand minimieren und dafür sorgen, dass Informationen nur noch genau einmal den Behörden mitgeteilt werden müssen. In der Verwaltung digital erfasste Daten und Dokumente werden bei Bedarf sicher zwischen den Behörden ausgetauscht und wiederverwendet, sofern dem keine Datenschutzinteressen der Betroffenen entgegenstehen. Das im Frühjahr 2021 verabschiedete Registermodernisierungsgesetz schafft mit einer Standardisierung in den Verwaltungsregistern die Voraussetzung für diesen erleichterten Datenaustausch.



Die konsequente Umsetzung des Once-Only-Prinzips soll zudem in Zukunft auch im Sinne einer hybriden Verwaltung die sinnvolle Verknüpfung von privatwirtschaftlichen Dienstleistungen und Verwaltungsverfahren ermöglichen. So könnte im Zuge einer Reisebuchung auf einem Reiseportal beispielsweise über eine Schnittstelle zum Verwaltungsportal das Ablaufdatum des Reisepasses überprüft und gegebenenfalls direkt ein neuer Pass beantragt werden. Vergleichbare Dienstleistungen mit hohem Nutzen sollen Zug um Zug entwickelt und datensicher angeboten werden.

### ✓ Nutzenorientierung:

Daneben verfolgt die DVH 4.0 bei der Digitalisierung insbesondere fünf Nutzenversprechen für die Bürgerinnen und Bürger, die gleichermaßen auch den Beschäftigten der Verwaltung zugutekommen:

- Im Sinne einer einfachen und transparenten Antragstellung sollen künftig Anträge nur dann gestellt werden müssen, wenn es sich nicht vermeiden lässt. Zudem sollen die Formulare und Verfahren so einfach wie möglich gestaltet werden und alle Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und Institutionen sollen direkt, unaufgefordert und transparent Rückmeldungen zum Fortschritt ihres Antragsverfahrens erhalten.

- Zentrale Aufgabe und Ziel der digitalen Verwaltung ist auch die effektive und wirtschaftliche Verwaltung. Im Zusammenspiel mit anderen Nutzenversprechen werden die Geschäftsprozesse kontinuierlich verbessert und wirtschaftlich optimiert, insbesondere auch mit Blick auf einen nachvollziehbaren und wirtschaftlichen Einsatz von Steuergeldern.
- Um durchgängige und übergreifende Abläufe bei der Digitalisierung zu erreichen, werden diese zukünftig immer in einem behördenübergreifenden Zusammenhang betrachtet, damit doppelte Arbeiten, aufwendige zusätzliche Abstimmungen und die mehrfache Erfassung derselben Daten vermieden werden. Im Ergebnis minimieren sich dadurch die erforderlichen Interaktionen mit den Behörden. Die Auftragsbearbeitung verkürzt sich spürbar.
- Im Rahmen der DVH 4.0 wird das Land in Zukunft noch stärker auf die Entwicklung moderner Technologien reagieren und sie für eine dynamische, moderne und nachhaltige Verwaltung nutzbar machen. Für alle Verwaltungsprozesse werden in der digitalen Verwaltung voll integrierte, digitale Arbeitsplätze, Softwareprodukte und IT-Systeme eingesetzt, die unter den rechtlichen Rahmenbedingungen die Anwendungsfälle bestmöglich unterstützen.
- Wir betrachten die Modernisierung und Digitalisierung der Verwaltung als ständige Herausforderung. Die innovative und zuverlässige Weiterentwicklung der Verwaltungsarbeit ist ein weiteres Versprechen. Die Dynamik der Digitalisierung erfordert, dass zu jeder Zeit neue Trends hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf das Verwaltungshandeln bewertet werden. Bürgerinnen und Bürger können sich darauf verlassen, dass innovative Verwaltungsdienstleistungen in hoher Qualität bereitgestellt werden und zuverlässig funktionieren.



## b. Zusammen zum Erfolg: Onlinezugang auf allen Ebenen

### ZIEL

- • Wir wollen Verwaltungsleistungen digitalisieren und online auf allen Ebenen anbieten. Dazu treiben wir die notwendige enge Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen voran. Wir teilen unsere guten Lösungen mit allen, implementieren erprobte Verfahren anderer und stehen insbesondere unseren Kommunen zur Seite.

### WO WIR STEHEN UND WAS WIR WOLLEN

Die erfolgreiche Verwirklichung des Onlinezugangs zur Verwaltung verlangt das Zusammenspiel von Ministerien und Behörden auf Bundes- und Landesebene, der Kommunen in Hessen sowie der IT-Dienstleister, die die Landes- und kommunale Ebene beraten und in der Umsetzung unterstützen. Diese ebenenübergreifende Zusammenarbeit ist ein Schlüssel zum Erfolg der Digitalen Verwaltung Hessen.

Den rechtlichen Rahmen für den Onlinezugang zur Verwaltung in Deutschland bildet dabei das Onlinezugangsgesetz (OZG). Es sieht vor, dass Bund und Länder bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen digitalisieren und über Verwaltungsportale anbieten, die auch die Kommunen mit ihren Leistungen nutzen können.

Die gemeinsame Umsetzung des OZG von Bund und Ländern wird vom IT-Planungsrat gesteuert, der mit der Föderalen IT-Kooperation in Frankfurt am Main alle föderalen Aktivitäten zur Verwaltungsdigitalisierung zusammenführt. Von zentraler Bedeutung im föderalen Digitalisierungsprogramm ist dabei der Grundsatz: »Einer für Alle« (kurz: EFA-Prinzip). Die Länder digitalisieren abgestimmt die Leistungen in den jeweiligen Themenfeldern so, dass andere Länder sie nachnutzen können. Der Austausch gemeinsamer Verwaltungslösungen spart Zeit, Ressourcen und Kosten.

In Hessen haben wir für diese Aufgaben alle Kräfte gebündelt: Im Geschäftsbereich der Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung sorgt der Chief Information Officer (CIO) des Landes Hessen ressortübergreifend für die strategische Ausrichtung der Verwaltungsdigitalisierung. Die

**BEI DER UMSETZUNG  
DES ONLINEZUGANGS-  
GESETZES ZÄHLT:  
EINER FÜR ALLE.**

operative Umsetzung des OZG erfolgt durch das Hessische Ministerium des Innern und für Sport. So entstehen in der Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen effiziente Lösungen, ob bei der OZG-Umsetzung, beim innerbehördlichen Datenaustausch, der Informationssicherheit oder der Qualifizierung von Verwaltungsbeschäftigten.



Für kommunale Akteure, aber auch für Wirtschaftsverbände ist entscheidend:

**Das OZG ist ein großer Schritt hin zu mehr E-Government, denn die deutsche Registerlandschaft sollte modernisiert werden.**



Hessen verfolgt bei der Umsetzung der digitalen Verwaltung in den kommenden Jahren besonders die nachfolgenden Handlungsstränge mit Nachdruck:

#### ✓ Onlinezugangsgesetz:

Mit dem OZG hat sich Deutschland ehrgeizige Ziele für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung gesetzt: In 14 zentralen Themenfeldern – von Arbeit über Familie bis hin zur Unternehmensführung und -entwicklung – sollen 575 Verwaltungsleistungen direkt und einfach online erledigt werden können. Hessen übernimmt hierbei im IT-Planungsrat eine aktive Rolle und arbeitet in fünf Themenfeldern mit. Diese reichen von Unternehmensführung und -entwicklung, Arbeit und Ruhestand bis zum Bauen und Wohnen.

Ein im letztgenannten Themenfeld wichtiges Umsetzungsprojekt ist die Digitalisierung des Baugenehmigungsverfahrens. Weit über die Anforderungen des OZG hinaus wird den Kommunen zukünftig ein Online-Antragsassistent und eine Beteiligungsplattform zur Verfügung gestellt, die unter anderem die medienbruchfreie digitale Zusammenarbeit der beteiligten Behörden, Antragstellenden, Bauherrinnen und Bauherren und zu beteiligenden Fachstellen steuert.

In den Themenfeldern Steuern und Zölle sowie Mobilität und Reisen sorgt das Land Hessen sogar federführend für die digitale Umsetzung aller Leistungen. Umsetzungsbeispiele gibt es in Hessen schon viele: Im Main-Kinzig-Kreis und im Rheingau-Taunus-Kreis wurde der digitale Führerscheinantrag

**575**

**Verwaltungsleistungen  
sollen in den kommenden  
Jahren digitalisiert werden -  
in sämtlichen Lebens- und  
Arbeitsbereichen**

gestartet. Über das Standesamtsportal können Geburts- und Eheurkunden von zuhause aus beantragt werden, ebenso das Elterngeld oder die Vorauszahlung auf Unterhalt online über das Sozialportal. Dies sind nur einige Beispiele auf dem vereinbarten Weg, alle bürgernahen Verwaltungsdienstleistungen online anzubieten. Wir setzen ihn konsequent fort.

### ✓ OZG-Modellkommunen:

Beschleunigt wird die Umsetzung des OZG durch die landeseigene Beratung und Förderung des Transformationsprozesses. Einige Kommunen sind dabei Vorreiter und entwickeln und erproben bestimmte Anwendungen modellhaft für alle anderen Kreise, Städte und Gemeinden in Hessen. 15 wegweisende Pilotprojekte wurden bereits durch die kommunalen Spitzenverbände ausgewählt.

Als sogenannte OZG-Modellkommunen sollen Darmstadt, Neu-Isenburg, der Landkreis Gießen, Großalmerode, der Landkreis Groß-Gerau, Hofbieber, Marburg, der Landkreis Marburg-Biedenkopf, Taunusstein, Usingen, Viernheim, Volkmarsen, Wanfried, Wetzlar und Wiesbaden ihre Digitalisierungslösungen und -erfahrungen an andere Kommunen weitergeben. So werden wir der Digitalisierung der Kommunen einen deutlichen Innovationsschub geben.



### ✓ Unterstützung der Kommunen:

Das Land Hessen steht an der Seite seiner Kommunen und hat das digitale Rathaus fest im Blick. Das gilt in besonderem Maß für die Verwaltungsdigitalisierung, denn wir wollen sie für alle, vor allem für die Bürgerinnen und Bürger, zum Erfolg führen. Deshalb fließen aus Mitteln des Programms Starke Heimat Hessen II in den Jahren 2020 bis 2024 nicht nur jährlich 20 Millionen Euro in Maßnahmen zur Realisierung digitaler Rathäuser und in digitalpolitische Schwerpunktsetzungen der Kommunen. Das Land stellt als Teil des Programms den Kommunen seit 2020 auch kostenfrei die Digitalisierungsplattform civento des kommunalen IT-Dienstleistungsunternehmens ekom21 zur Verfügung, damit alle Kommunen Antrags- und Bearbeitungsprozesse erstellen und Dienstleistungen online anbieten können.

**DAS DIGITALE RATHAUS  
FEST IM BLICK:  
JÄHRLICH 20 MILLIONEN  
EURO UND WEITERE  
UNTERSTÜTZUNG FÜR  
DIE KOMMUNEN.**

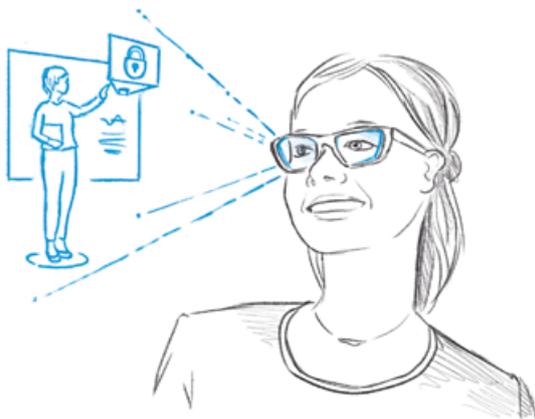
Die ekom21 bietet darüber hinaus allen Kommunen eine bedarfsorientierte Digitalisierungsberatung und hält mit dem Kommunalen Dienstleistungszentrum Cybersicherheit (KDLZ-CS) ein umfangreiches Beratungs-, Analyse- und Schulungsangebot sowie technische Sicherheitslösungen für kommunale Verwaltungen bereit. Zudem soll ein kommunaler DIGI-Check eine Selbstevaluierung ermöglichen. Mit diesen und weiteren bedarfsgerechten Unterstützungsangeboten wollen wir die Digitalisierungsvorhaben der Kommunen auch weiterhin nach Kräften voranbringen.

### ✓ **Digitale Kompetenzen stärken:**

Mit der zunehmenden Digitalisierung der Verwaltungsarbeit werden sich auch die Anforderungen an die Beschäftigten im öffentlichen Dienst verändern. Arbeitsabläufe werden neu gestaltet, innovative Technologien und Methoden halten in den Verwaltungsalltag Einzug. Verwaltung wird von Menschen ausgeübt, die am Prozess der Veränderung und dem damit einhergehenden kulturellen Wandel mitwirken. Wir legen ein besonderes Augenmerk auf die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Behörden von Bund, Ländern und Kommunen.

Hessen hat das Projekt eGov-Campus im IT-Planungsrat initiiert, mit dem eine modulare, digitale Lehr- und Lernplattform für qualitätsgeprüfte Lehrmodule zu aktuellen Themen im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung entwickelt wird. Die Plattform soll den Verwaltungen von Bund und Ländern in speziell konzipierten Online-Kursen dauerhaft und kontinuierlich aktualisierte Inhalte anbieten.

Auch weitere Projekte zur Qualifizierung in Digitalthemen werden wir anstoßen. Indem wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit den Zugang zu allen Informationen und Wissen bereitstellen, wollen wir sie stärken für die täglichen Anforderungen einer zunehmend digitalen Verwaltungsarbeit.



## c. Landesverwaltung innovativ und modern

### ZIEL

- • Wir wollen die Möglichkeiten moderner IT-Infrastruktur, innovativer Technologien und optimierter Prozesse ausschöpfen, um die Landesverwaltung stetig zu modernisieren und die vielfältigen Aufgaben effizient und bürgernah zu erfüllen.

### WO WIR STEHEN UND WAS WIR WOLLEN

Die Digitale Verwaltung Hessen richtet sich nicht nur an die Kommunen. Die Landesverwaltung selbst entwickelt sich stetig weiter und nutzt dabei die Möglichkeiten moderner IT-Infrastruktur, innovativer Technologien und optimierter Prozesse. Ziel ist eine moderne, effiziente und bürgernahe Landesverwaltung – ein stetiger Prozess, der bereits in den zurückliegenden Jahren erhebliche Fortschritte und Erfolge vorzeigen konnte.

So gehört Hessen zu den Treibern bei der Digitalisierung der Steuerverwaltung. Seit mehr als zehn Jahren bündelt das Vorhaben Koordinierte Neue Software-Entwicklung der Steuerverwaltung (KONSENS) die Zusammenarbeit von Bund und Ländern und schafft eine stete Fortentwicklung und Modernisierung. Hessen gehört dabei zu den fünf Ländern der Steuerungsgruppe IT. Das erste und größte E-Government-Portal der Verwaltung wurde mit ELSTER, der Elektronischen Steuererklärung, geschaffen. An vielfältigen weiteren Projekten wird gearbeitet, um die Software in Bund und Ländern zu modernisieren, zu vereinheitlichen und zu standardisieren.

Auch die Digitalisierung der Justiz wird mit dem E-Justice-Programm und der Digitalen Strategie für die hessische Justiz konsequent umgesetzt. Sie sorgen einerseits für die Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs bis Anfang 2022 und der elektronischen Aktenführung bis Anfang 2026. Andererseits hat die hessische Justiz mit der Einführung des Digitalen Servicepoints einen neuen Standard der Bürgernähe und Serviceorientierung ihres Dienstleistungsangebots gesetzt.

Ob bei der Modernisierung der polizeilichen IT-Landschaft im Rahmen des Bund-Länder-Programms Polizei 2020, der Bereitstellung und Erfassung von Umweltdaten sowie Geofachdaten im Hessischen Landesamt

**DIGITALER  
SERVICE POINT  
DER HESSISCHEN JUSTIZ**

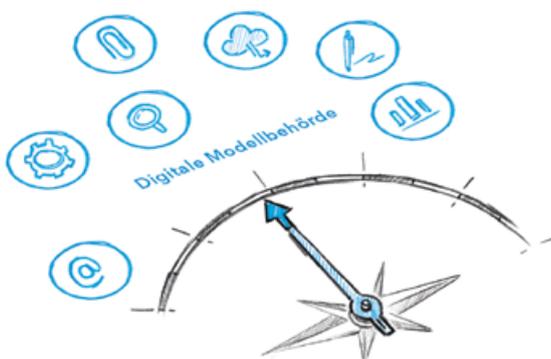
für Naturschutz, Umwelt und Geologie oder der Vernetzung der Schulverwaltung im Rahmen des Programms Digitalisierung Kultus - in allen Bereichen der hessischen Landesverwaltung sorgen wir im Sinne der Nutzen- und Serviceorientierung für moderne, effiziente und transparente Verwaltungsprozesse.

Dazu gehört auch die Einbeziehung neuester Technologien und digitaler Innovationen in die Aufgabenerledigung der Landesverwaltung. KI, maschinelles Lernen (ML) und vor allem Cloud-Technologien eröffnen flexible, skalierbare und standardisierte Lösungen für Arbeitsprozesse in der Verwaltung und tragen wesentlich zu Effizienzsteigerungen bei. Dabei spielen Sicherheit und Datenschutz eine herausragende Rolle, denn wir wollen Potenziale heben und gleichzeitig die Risiken im Blick behalten. Ein verantwortlicher Umgang mit Daten und Sicherheit auf dem neuesten Stand der Technik ist für uns selbstverständlich. Wir richten bei der digitalen Innovationsfähigkeit der Verwaltung einen Schwerpunkt auf die folgenden übergreifenden Aspekte:

### ✓ Digitale Modellbehörde:

Für die Digitalisierung der Landesverwaltung zählt die Digitale Modellbehörde (DMB) im Hessischen Innenministerium zu den zentralen Digitalisierungsprojekten der Digitalen Verwaltung Hessen. Als Vorreiter und Modell für die digitale Transformation der Verwaltung wurden die drei hessischen Regierungspräsidien ausgewählt, da ihr umfangreiches Leistungsspektrum weite Bereiche der Landesverwaltung abdeckt. So sollen Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und verwaltungsinterne Kundinnen und Kunden konkret von einer digitalisierten, effizienten und nutzerfreundlichen Verwaltung profitieren.

Die Modellbehörden sollen die gemachten Erfahrungen der gesamten hessischen Landesverwaltung zugutekommen lassen. Sie sind Lern- und Erfahrungsraum, um digitale Innovationen und Optimierungsprozesse zu entwickeln, erfolgreich zu erproben und dann übertragen zu können. Die DMB ist gleichsam Testfeld und Innovator für die fortlaufende Aufgabe der Verwaltungsdigitalisierung.



### ✓ **Verfahrens-Cloud Hessen:**

Die von der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) entwickelte Verfahrens-Cloud Hessen ist eine Cloud-Infrastruktur für die schnelle und effiziente Bereitstellung von virtuellen Servern und Clients. Die hochverfügbare und an zwei Standorten abgesicherte Plattform ebnet den Weg in die digitale Verwaltung. Der Zugang zu den Diensten soll unkompliziert mit Hilfe von Standard-Browsern über ein Self-Service-Portal erfolgen.

Sie wird nicht nur für Landesbedienstete über das Hessen-Netz offenstehen, sondern auch für Nutzerinnen und Nutzer von Online-Verwaltungsleistungen über das Internet erreichbar sein. Sukzessive werden in der Verfahrens-Cloud Hessen weitere Funktionalitäten im Zuge der Umsetzung des OZG realisiert. So können in Hessen zukünftig die Ressorts, Landesbehörden und Kommunen auf eine Infrastruktur zugreifen und ihre Angebote noch besser vernetzen.



### ✓ **KI in der Landesverwaltung:**

Eine deutliche Verbesserung und Effizienzsteigerung versprechen wir uns auch von der Automatisierung von Verwaltungsschritten und dem Einsatz von KI. In unterschiedlichen Bereichen werden KI- und ML-basierte Technologien bereits heute in hessischen Behörden erprobt und genutzt. So untersucht die HZD die Einsatzmöglichkeiten von Cognitive Services wie der Sprach-, Bild- und Texterkennung in der Verwaltung. Neben dem persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt können Chatbots als ein weiterer Kommunikationskanal fungieren und den Kontakt der Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltung erleichtern.

Leon, der Chatbot des Hessischen Sozialministeriums, unterstützt beispielsweise Bürgerinnen und Bürger bei ihren Fragen rund um die Corona-Beschränkungen. Das Hessische Statistische Landesamt setzt ML-Technologie ein, um Satellitenbilder von landwirtschaftlichen Anbauflächen auszuwerten und Ernteerträge zu erfassen. Eine Forschungsstelle der hessischen Steuerverwaltung wertet KI-gestützt die sogenannten Panama-Papers aus, um aus der enormen Datenfülle Hinweise auf Steuer- und Geldwäschdelikte zu ermitteln. Die hessische Polizei realisiert eine hessenweit nutzbare Forensik-Plattform und entwickelt Services für die KI-unterstützte Erkennung kinderpornografischer Bild- und Videomaterials.

Wir wollen zukünftig im Rahmen unserer verstärkten KI-Aktivitäten diese und vielfältige weitere Einsatzmöglichkeiten solch innovativer Technologien in den Behörden und Ämtern fördern und gleichzeitig ethische Prinzipien und regulatorische Rahmenbedingungen für ihre sichere Nutzung definieren.