



Handlungsempfehlungen

der Enquete-Kommission „Bürokratieabbau“

Nach eingehender Beratung hat die Enquete-Kommission beschlossen, sich im Rahmen des **Themenkomplexes Nr. 8 „Bürokratieabbau gegenüber Bürgerinnen und Bürgern“** auf die Aspekte Kommunikation Staat-Bürger und Sprache zu fokussieren, da die übrigen Fragen in anderen Themenkomplexen adressiert werden. In der Sitzung am 10.04.2025 wurden zu diesem Themenkomplex folgende Handlungsempfehlungen einstimmig bzw. mehrheitlich beschlossen:

1. Es braucht eine Serviceoffensive im öffentlichen Dienst. Einheitliche, zentral vorgegebene Mindeststandards etwa zu Erreichbarkeit, (möglichst digitaler) Terminvereinbarung, Öffnungszeiten oder Bearbeitungsdauer sind hierfür essentiell. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Bürgerkontakt in „Bürgerfreundlichkeit“ zu schulen und eine Servicekultur auch zu leben, ist eine Führungsaufgabe, die dauerhaft zu implementieren ist.
2. Bestehende Broschüren und Hilfsmittel der Staatsregierung geben wertvolle Hilfestellungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sind jedoch oftmals nur wenig bekannt. Sie sollen zukünftig verstärkt aktiv beworben und an die nachgeordneten Behörden und Kommunen vermittelt werden.¹
3. Die Bürgerinnen und Bürger sollen Verwaltungsangelegenheiten idealerweise barrierefrei über eine Behörde bzw. ein Portal abwickeln können, auch wenn intern weitere Behörden einzubinden sind (One-Stop-Government), sodass sie nur mit einer Stelle Kontakt aufnehmen müssen.
4. Die Erreichbarkeit von Behörden muss verbessert werden, zum Beispiel durch einen für Parteiverkehr offenen Samstag oder Abend in der Woche/im Monat. Zu einer serviceorientierten Verwaltung gehören nach Absprache auch Termine außerhalb der Öffnungszeiten. Für einen 24h-Infoservice sind KI-basierte Chatbots zu implementieren, die zumindest bei den gängigsten Fragen Hilfestellung liefern können. Behördenkommunikation soll vorzugsweise elektronisch erfolgen. Die rechtlichen Grundlagen hierfür sind zu schaffen. Papierformulare sollen der Vergangenheit angehören.
5. Die Transparenz im Verfahren muss verbessert werden. Dazu gehören (automatisierte) Eingangsbestätigungen und regelmäßige (automatisierte) Zwischennachrichten zum Verfahrensstand bzw. die Abrufbarkeit dieser Informationen über Portale. Sie dienen gleichzeitig der Überprüfung der Effizienz der Bearbeitung durch die Bürgerinnen und Bürger. Ebenso sollte es eine Feedback-Möglichkeit für die Zufriedenheit der Bürger mit dem Behördenzugang geben, auf deren Input hin das Behördenverhalten evaluiert und verbessert wird.
6. Damit die Bürgerinnen und Bürger Verwaltungsangelegenheiten digital abwickeln können, sollen die Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (Wegfall Schriftformerfordernis) zeitnah umgesetzt werden.
7. Digitalisierung ist ein Schlüssel zu mehr Bürgerfreundlichkeit. Verwaltungsvorgänge sollen in Zukunft nur noch digital abgewickelt werden (Digital Only). Neben dem Einsatz von KI-Tools und Chatbots ist insbesondere der Aufbau einer nationalen Plattform des Bundes nach österreichischem Vorbild für den zentralen einheitlichen Zugang zu verschiedenen Verwaltungsdienstleistungen zu forcieren. Sie soll auch als benutzerfreundliche App für mobile Endgeräte zur Verfügung stehen. Sollte der Bund dies nicht zeitnah bewerkstelligen, soll Bayern eine entsprechende vorübergehende Zwischenlösung entwickeln, die so konzipiert sein muss, dass sie später durch die bundesweite Lösung abgelöst werden kann. Für Bürgerinnen und Bürger, die das digitale Angebot nicht selbst nutzen können, muss der persönliche Behörden-

¹ Ablehnung seitens der AfD-Fraktion

Bayerischer Landtag

kontakt aber weiterhin möglich sein, damit dort entsprechende Unterstützung für den digitalen Weg geleistet werden kann. Zudem müssen Infoschalter und Hilfsangebote bei den Behörden eingerichtet werden, die das digitale Angebot erklären.

8. Perspektivisch ist die Zuteilung einer einheitlichen persönlichen Zugangsnummer für die Authentifizierung bei behördlichen Leistungen nach skandinavischem Vorbild einzuführen. Hierbei ist ein hohes Niveau an Datensicherheit zu gewährleisten.
9. Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „mitzunehmen“, müssen diese die digitalen Services selbst nutzen können. Hierfür braucht es Schulungen und Informationsangebote, eine zentrale digitale Hotline sowie Wissensmultiplikatoren in jeder Behörde. Schon in der Ausbildung an der Verwaltungsschule und an der Hochschule für den öffentlichen Dienst muss ein noch stärkerer Fokus auf digitale Prozesse und effizienten Bürgerkontakt gelegt werden.
10. Die Amtssprache in deutschen Behörden ist deutsch. Dennoch ist es wichtig, dass möglichst alle Menschen im (schriftlichen oder mündlichen) Behördenkontakt erreicht werden. Mehrsprachige Verwaltungsdienstleistungen, erstellt von und mit muttersprachlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie KI-Tools, die Sprachen automatisch an den Behördenschaltern übersetzen, sollen zukünftig in allen Behörden standardmäßig vorhanden sein.
11. Im direkten Bürgerkontakt ist – ggf. unter Zuhilfenahme technischer Lösungen – auf eine möglichst klar verständliche Sprache zu achten. Kernbotschaften behördlicher Schreiben sollen zu Beginn kurz zusammengefasst werden.
12. Das Petitionsrecht ist ein wichtiges demokratisches Grundrecht. Dennoch muss das Petitionswesen im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit, funktionsfähige Verwaltung, aber auch Fehlgebrauch durch Einzelne weiterentwickelt werden. Im Rahmen der verfassungsrechtlichen Möglichkeiten soll versucht werden, die Petitionsbefugnis auf von Maßnahmen bayerischer Staatsgewalt Betroffene zu begrenzen und missbräuchliche Petitionen einzudämmen.²
13. Es ist zu prüfen, inwieweit der Bürgerbeauftragte der Staatsregierung zukünftig vermehrt als Schlichter bei Streitigkeiten zwischen Staat und Verwaltung eingesetzt werden kann.³
14. In Verwaltungen soll eine unverbindliche und nicht an Rechtsfolgen geknüpfte automatisierte Fristenerinnerung etabliert werden, die Bürgerinnen und Bürger per E-Mail, App oder über ein digitales Behördenpostfach daran erinnert, wenn z. B. der Personalausweis, Reisepass, Führerschein oder sonstige Dokumente ablaufen.

² Ablehnung seitens der SPD-Fraktion

³ Ablehnung seitens der Fraktionen AfD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und SPD sowie der Experten Dr. Ernst Böhm und Hubert Steffl