

**K**ern der E-Government-Dienste ist die Smartphone-App Diia (Дія, „Aktion“, <https://diia.gov.ua>). Die Seite enthält Dienste für Private, die nach dem Lebenslagenkonzept organisiert sind, sowie auch für Unternehmen. Man kann über Diia die Steuererklärung abgeben und erhält in der App dann auch den Steuerbescheid. Auch eine Nachzahlung oder Erstattung kann unmittelbar über Diia abgewickelt werden. Natürlich gibt es über Diia auch kriegsspezifische Dienste, etwa die Meldung von Feindbewegungen (e-Enemy), die Meldung von Kriegsschäden oder das Absetzen einer Evakuierungsbitte. Auch Kriegsanleihen können über Diia gezeichnet werden. Der Schwerpunkt aber liegt bei klassischem E-Government, wie es auch in Friedenszeiten benötigt würde.

Diia hat (Stand September 2023) 19,5 Millionen Nutzer, was etwa 70 Prozent der erwachsenen Bevölkerung entspricht. Diia wurde von Präsident Wolodymyr Selenskyj 2020 vorgestellt und wird seither auch im Krieg konsequent weiterentwickelt. Wie konnte es der Ukraine gelingen mit vergleichsweise bescheidenen Mitteln und in einem Krieg ein solches System zu realisieren?

### Drei wesentliche Erfolgsfaktoren

Der Erfolg basiert auf drei wesentlichen Faktoren: (i) der konsequenten Verwendung der digitalen Signatur durch die Nutzer, (ii) der konsequenten Verwendung von zentralen Registern und (iii) der elektronischen Zustellung von durch die Behörde digital signierten Dokumenten. Der ukrainische Ansatz war – vollkommen richtigerweise – zuerst diese Grundinfrastruktur zu schaffen und sich dann erst den einzelnen Onlinezugängen

## E-Government in der Ukraine

Weiterentwicklung der App Diia auch in Zeiten des Krieges

**(BS/ Prof. Dr. Robert Müller-Török/Prof. Dr. Alexander Prosser/Karyna Radchenko\*) Von der deutschen Öffentlichkeit im Überlebenskampf der Ukraine nicht wahrgenommen wird deren mittlerweile weit fortgeschrittenes E-Government. Dieses ist gerade im Krieg gegen den russischen Aggressor für viele Menschen die einzige Möglichkeit, Dienste der ukrainischen Verwaltung überhaupt in Anspruch zu nehmen.**



Über die App Diia greifen in der Ukraine aktuell rund 20 Millionen Nutzerinnen und Nutzer auf Online-Services zu. Foto: BS/mehanq41/stock.adobe.com

für Verwaltungsdienste zu widmen. Insofern stellt Diia eine geradezu archetypische Erfolgsgeschichte im E-Government dar – auch darum lohnt ein Blick darauf. Betrachten wir im Folgenden diese Elemente:

### eID über Handysignatur

Die eID mit digitaler Signatur für Diia kann über jede Bankfiliale oder über die verschiedenen E-Banking-Systeme beantragt werden. Die eID ist nicht kartenbasiert, sondern eine Handysignatur, wie sie etwa auch in Österreich weit verbreitet ist. Sie ist für die Nutzer kosten-

frei. Es gibt jeweils eine öffentlich zugängliche Seite, auf der jeder seine Dokumente unterschreiben bzw. die Gültigkeit einer Signatur überprüfen kann (<https://sign.diia.gov.ua/>). Damit kann ein gesichertes Login in die Verwaltungsdienste geboten werden und es können Anträge damit gezeichnet werden. Über die Signatur ist für die Bürger ein Single-Sign-On realisiert, ohne ein Passwort pro Anwendung. Eine eID mit staatlicher Signatur verbindet einen Eintrag im digitalen Einwohnermelderegister mit einem Signaturzertifikat, wobei diese Ver-

bindung von der Behörde digital signiert wird. Grundlage dafür ist natürlich ein zentrales und hochverfügbares Einwohnermelderegister. Sichtet man nun die digitalen Services auf [diia.gov.ua](https://diia.gov.ua), so steht hinter jedem Service mindestens ein Register – vom digitalen Grundbuch über das digitale Kfz-Register zum Gewerberegister. Die Liste beinhaltet weitgehend identisch die in der Anlage zum Registermodernisierungsgesetz (RegMoG) gelisteten Register, die in Deutschland erst einmal geschaffen werden müssen – und geht weit darüber hinaus. So existiert in der Ukraine seit 2006 ein Register aller Gerichtsentscheidungen. Sie stellen die natürliche und zwingend notwendige Basis aller Online-Zugänge für Verwaltungsdienste dar. Dies führt auch dazu, dass der Nutzer im Online-Antrag viel weniger Daten angeben muss als über ein Papier- oder PDF-Formular, da über den Registerzugriff automatisch die relevanten Daten zugebracht werden. Ein weiterer Vorteil der Nutzung von Diia. Kriegsbedingt sind diese Register über die Ukraine redundant verteilt, ein Backup wird in Estland betrieben.

Das dritte Element einer erfolgreichen E-Government-Basisinfrastruktur ist die Stapelsignatur von Seiten der Behörden. Ausgehende Dokumente werden zu einem Ser-

ver geroutet und dort stapelsigniert. Dies kann auch für eine sehr große Anzahl etwa von Steuerbescheiden erfolgen. Die Zustellung erfolgt in die Diia App. Der Nutzer hat damit die Sicherheit, dass das Dokument tatsächlich von der Behörde ausgestellt wurde und kann dies auch über die oben erwähnte Signaturseite selbst überprüfen.

### Robust dank Basisinfrastruktur

Damit hat die Ukraine die drei Elemente einer Basisinfrastruktur für digitale Verwaltung realisiert: digitale und zentrale Register, eID samt Signatur für die Bürger und elektronische Zustellung. Darauf setzen dann alle Services von [diia.gov.ua](https://diia.gov.ua) auf. Man muss dabei die schwierigen Rahmenbedingungen von Diia realisieren: das Land unterliegt permanenten Bombardements durch die russischen Aggressoren, auch in Bezug auf die Kritische Infrastruktur. 20 Prozent des Landes sind besetzt und es kommt zu massiven Cyberattacken. Dennoch gelang und gelingt es der ukrainischen Verwaltung, digitale Dienste auszubauen und erfolgreich zu betreiben. Ein Beleg, wie robust E-Government sein kann, wenn die entsprechende Basisinfrastruktur geschaffen wurde.

*\*Prof. Dr. Robert Müller-Török lehrt Information Management und E-Government an der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg. Prof. Dr. Alexander Prosser lehrt Produktionsmanagement und Logistik an der Wirtschaftsuniversität Wien. Karyna Radchenko arbeitet am Institut für Industrieökonomie der Nationalen Akademie der Wissenschaften der Ukraine sowie an der Paris Lodron Universität Salzburg.*

**Behörden Spiegel:** Frau Knöchel, Sie sind Anfang Juni als Geschäftsführerin zum DVZ gewechselt. Damit liegen schon mehr als hundert Tage als Geschäftsführerin hinter Ihnen. Wie sind denn die Eindrücke aus den ersten Monaten?

**Uta Knöchel:** Das DVZ mit seinen bald 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hat mich herzlich aufgenommen. Von meinem Vorgänger Hubert Ludwig, der hier 18 Jahre Geschäftsführer war, habe ich ein Unternehmen übernommen, das sich in den letzten Jahren mit Blick auf die Beschäftigtenzahl, das unterstützte Leistungsspektrum und den Umsatz überzeugend entwickelt hat. Ich freue mich nach intensiven Monaten auf die weitere Zusammenarbeit im Land und darüber hinaus.

**Behörden Spiegel:** Welches sind momentan die „Großprojekte“, die das DVZ mit seinen Kunden zu bewältigen hat?

**Knöchel:** Die Weiterentwicklung des IT-Standardarbeitsplatzes für die Beschäftigten der Landesverwaltung von Mecklenburg-Vorpommern steht für uns neben dem Programm „E-Akte“ im Fokus. Dazu unterstützen wir die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes durch die Entwicklung bzw. den Betrieb des Verfahrens SGB XIV (Soziales Entscheidungsrecht) sowie durch den Betrieb der Containerlösung für den Digitalen Bauantrag. Diese Lösungen kommen als sogenannte Einer-für-Alle-Leistungen bereits erfolgreich in verschiedenen Bundesländern zum Einsatz. Außerdem haben wir aktuell Netzmodernisierungsarbeiten am Zugangsnetz Digitalfunk M-V sowie beim Weit-

## Gemeinsam im Land erfolgreich sein

DVZ-Chefin setzt in M-V auf breit angelegte Zusammenarbeit

**(BS) Seit dem 1. Juni 2023 ist Uta Knöchel die Geschäftsführerin der DVZ Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern GmbH. Die bisherige CIO des Berliner Flughafens BER folgte auf den langjährigen DVZ-Chef Hubert Ludwig, der in den Ruhestand wechselte. Mit dem Behörden Spiegel sprach sie über ihren Einstieg ins Unternehmen, aktuelle Projekte und die zukünftige Ausrichtung des DVZ. Das Interview führte Guido Gehrt.**

verkehrsnetz CN LAVINE unterstützt. Und dann wäre da noch das große Programm LEBE.digital und unsere Mitarbeit in den Arbeitsgruppen „Cloud-Computing und Digitale Souveränität“ im Kontext der Deutschen VerwaltungscLOUD. Last but not least werden wir ein neues Rechenzentrum bauen.

**Behörden Spiegel:** Wie möchten Sie die Zusammenarbeit mit der Landesverwaltung in Mecklenburg-Vorpommern gestalten?

**Knöchel:** Ich stehe für Teamwork, Wertschätzung und Kommunikation, sowohl mit meinem Führungsteam, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch in der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden.

Komplexe Projekte kommen meist irgendwann an einem Punkt an, wo alle Beteiligten nur zusammen den Projekterfolg gewährleisten können. Ich schätze ein faires Miteinander, ein transparentes Vorgehen mit Risikoabwägung, das Finden von Planalternativen und eine konsequente Umsetzung im Lösungsraum.

**Behörden Spiegel:** Wie würden Sie den derzeitigen Stand der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung bewerten und worauf legen Sie bei der Umsetzung Wert?

**Knöchel:** Umfassend kann ich dies aktuell noch nicht einschät-



Uta Knöchel, Geschäftsführerin des DVZ, war u.a. auch 15 Jahre als CIO im Gesundheitswesen tätig. Foto: BS/DVZ

zen. Aber ich bin der Meinung, dass wir mit den Herausforderungen wachsen. Ich sehe Potenzial. Neben den richtigen Projektmethoden und einer entsprechenden Finanzierung sind für mich eine gute Analyse, eine durchdachte Struktur und Architektur, ein planvolles Vorgehen, strategische Weitsicht, Know-how sowie die richtigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Bord wichtig. Themen müssen End-to-End bedacht sein, die Transitionsphase ist konsequent mitzudenken und das Change-Management zu fördern. Wir leben in einer komplexen, dynamischen Welt, die sehr viel Digitalisierungs- und Automatisierungsbedarf hat. Zudem müssen uns intensiv mit dem Thema Künstliche Intelligenz (KI) – den ethischen Ansprüchen, den datenschutzrechtlichen Herausforderungen und einer guten Integration – auseinandersetzen.

**Behörden Spiegel:** Mit Blick auf die Digitalisierung, wie bleibt das DVZ am Puls der Zeit?

**Knöchel:** Ob die aktive Mitarbeit in den Arbeitsgruppen der Deutschen Verwaltungsstrategie (DVS), der Austausch mit Kolleginnen bzw. Kollegen oder der Input aus Fachgremien bzw. Kongressen: Es gibt in einer so inspirierenden Zeit viele Anregungen zu sortieren, zu priorisieren und letztlich zu unterstützen. Eine kontinuierliche Weiterbildung gehört im IT-Bereich

ebenso dazu wie das richtige Gespür für Trends. Bei uns arbeiten hochkompetente und sehr engagierte Fach- und Führungskräfte. Auch der IT-Nachwuchs ist uns sehr wichtig. Als IT-Dienstleister des Landes M-V sehen wir uns in der Pflicht und möchten zugleich Vorbild sein, die Auszubildenden und Dual Studierenden des DVZ

„Ich wünsche mir, dass wir als DVZ den Unterschied für Mecklenburg-Vorpommern ausmachen.“

professionell auf ihr zukünftiges Arbeitsleben vorzubereiten. So haben wir zum Beispiel Anfang Oktober ein eigenes Ausbildungszentrum eröffnet. Unser „talent.HUB“ bündelt technisches Know-how und gibt frischen Ideen und Raum zum Wachsen.

**Behörden Spiegel:** Wenn wir kurz in die Zukunft schauen: Wo sehen Sie das DVZ in fünf Jahren?

**Knöchel:** Ich wünsche mir, dass wir als DVZ den Unterschied für Mecklenburg-Vorpommern ausmachen und in einer Win-win-Situation clevere Lösungen mit optimalen Prozessen zusammen mit den Ministerien, Landesbehörden und Kommunen für die Verwaltung und letztlich für die Bürgerinnen und Bürger schaffen.

„Ich stehe für Teamwork, Wertschätzung und Kommunikation.“