Gestaltungsgrundsätze für den Einheitlichen Ansprechpartner 2.0

1 Einleitung

Die Einheitlichen Ansprechpartner (EA) sollen gem. EU-Dienstleistungsrichtlinie Unternehmen und Gründern einen gebündelten Zugang zu sämtlichen Informationen und Verfahren bieten, die für die Aufnahme und Ausübung einer wirtschaftlichen Tätigkeit erforderlich sind[1] (unabhängig von der fachlichen oder verwaltungsebenen bezogenen Zuständigkeit). Das muss auch elektronisch erfolgen. Dazu wurden von den zuständigen Bundesländern mit erheblichem Aufwand organisatorische und technische Infrastrukturen aufgebaut, die mit anderen eGovernment-Anwendungen jedoch noch nicht ausreichend verzahnt sind. Dies führt zu Ineffizienzen. Die Ergebnisse aus dem kontinuierlichen Monitoring zeigen, dass trotz relativ hohen Aufwands die Nutzerfreundlichkeit der angebotenen Services noch nicht immer optimal ist. Zusätzlich müssen die EA künftig neuen Anforderungen aus europäischen Rechtsvorschriften (novellierte Berufsanerkennungs-Richtlinie) und ggf. politischen Vorgaben (u.a. aus dem Koalitionsvertrag) gerecht werden. Vor diesem Hintergrund wurde die bisherige strategische Ausrichtung des EA-Systems in Deutschland überprüft und Eckpunkte sowie Gestaltungsgrundsätze für den EA 2.0 entwickelt. Diese sind im vorliegenden Papier bewusst knapp und pointiert formuliert. Das Papier dient zum einen als Grundlage für die detaillierte Formulierung des Ziel-Szenarios für den EA 2.0 und des Katalogs mit Vorschlägen und Handlungsempfehlungen. Zum anderen ist es Basis für die weitere Erörterung mit allen relevanten Stakeholdern. Die Eckpunkte wurden bereits im Dezember 2014 von der Wirtschaftsministerkonferenz als gute Grundlage für die weitere Projektarbeit verabschiedet. Ziel ist, die neue Strategie (Ziel-Szenario und Katalog) Ende 2015 zu beschließen.

[1] Im Folgenden als „Verwaltungsleistung“ oder „Leistung“ bezeichnet

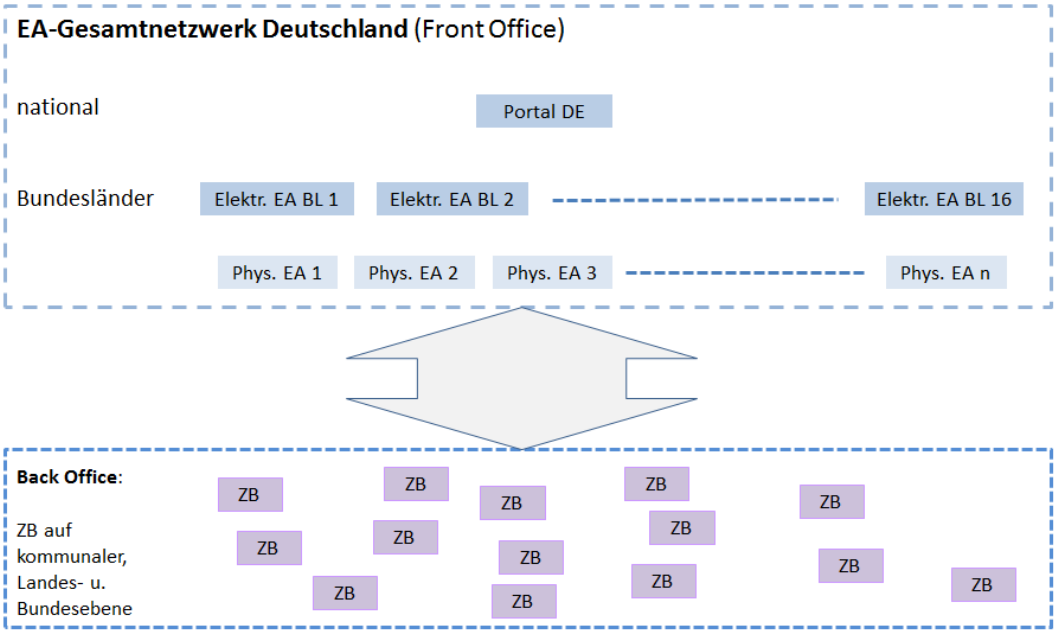
2 Eckpunkte für den EA 2.0

Der EA 2.0

- ist konsequent auf die Bedürfnisse der Unternehmen und Qualifikationsinhaber ausgerichtet,
- setzt auf bereits vorhandene und in der Wirtschaft bekannte Infrastrukturen (z.B. Behörden, Kammern, Wirtschaftsfördereinrichtungen, Gründerzentren) auf,
- ist im besonderen Maße ein elektronisches Angebot der Verwaltung für die Wirtschaft,
- führt zu höherer Effizienz in der Verwaltung, indem er auf moderne, zuverlässige technische Lösungen und deren Wiederverwendbarkeit setzt und offen für Weiterentwicklungen ist,
- stellt Informationen für die Aufnahme und Ausübung unternehmerischer Tätigkeiten und zur Berufsanerkennung bereit,
- bietet einen gebündelten, elektronischen Zugang zur Verfahrensabwicklung,
- trägt zum Bürokratieabbau bei,
- deckt alle Branchen und Geschäftslagen ab,
- deckt alle Rechtsbereiche ab,
- ist mehrsprachig und
- ist für sämtliche Nationalitäten offen.

3 Gestaltungsgrundsätze für den EA 2.0

1. Der EA 2.0 ist ein **Netzwerk** im **Front-Office**-Bereich.



Das heißt:

- Bestehende Zuständigkeiten werden nicht berührt. Die Entscheidungshoheit bleibt bei den zuständigen Stellen im Back-Office-Bereich.
- Das EA-Netzwerk bietet über einen zentralen und weitere dezentrale Einstiegspunkte einen multikanal-fähigen Zugang zu den zuständigen Stellen im Back-Office-Bereich. Um sämtliche Aufgaben als Front-Office optimal erfüllen zu können, ist das EA-Netzwerk intelligent mit den zuständigen Stellen im Back-Office-Bereich vernetzt.
- Das EA-Netzwerk ist unter einer einheitlichen Marke nach außen sichtbar. Es unterscheidet sich von anderen Angeboten durch klar definierte Breite und Tiefe der angebotenen Dienste.
- Das EA-Netzwerk erfüllt damit sämtliche Aufgaben und Anforderungen, die an die Einheitlichen Ansprechpartner gestellt werden.

2. Das EA-Netzwerk besteht aus **elektronischen** und **physischen** Komponenten, die sich gegenseitig ergänzen.
   Das heißt:
   - Nutzer können die Dienste des EA-Netzwerks nutzen, sowohl aus der Ferne als auch vor Ort, sei es über Internetportale, per E-Mail, telefonisch oder durch persönlichen Besuch.
   - Die Komponenten spielen in dem Netzwerk optimal zusammen, um Unternehmen und Gründern einen den individuellen Bedürfnissen angepassten Zugang zu sämtlichen relevanten Verwaltungsleistungen zu verschaffen.

3. Elektronische Komponenten des EA-Netzwerks sind ein **nationaler Online-Auftritt** und **16 Landesportale**.
   Das heißt:
   - Auf nationaler Ebene gibt es ein Metaportal. Es ist mindestens „Zielportal“ für das EU-Portal der Einheitlichen Ansprechpartner „eu-go.eu“ und „Startportal“ zum Auffinden der EA-Landesportale. Es ist mehrsprachig nutzbar.
   - Die EA-Landesportale sind Teil der E-Government-Portale. Sie sollen nach einheitlichen Kriterien aufgebaut werden (Hauptnavigation, Navigation bzw. Filter nach Geschäftslagen, Mehrsprachigkeit).
   - Bund und Länder wirken zusammen mit allen Trägern des EA-Service darauf hin, dass die für den elektronischen Zugang nötigen technischen Infrastrukturen mindestens über Schnittstellen aufeinander abgestimmt werden oder - wo möglich – zusammengeführt bzw. gemeinschaftlich entwickelt und betrieben werden.

4. Physische Komponenten des EA-Netzwerks sind die **a) gesetzlich als EA benannten Institutionen** und ggf. **b) Institutionen, die sich zur Einhaltung bestimmter Kriterien verpflichten**.
   Das heißt:
   - Institutionen mit fachlich breitem und tiefgehendem Beratungsangebot und gutem Bekanntheitsgrad in den relevanten Zielgruppen können unabhängig davon, ob ihnen gesetzlich die EA-Aufgabe zugewiesen wurde, in das EA-Netzwerk aufgenommen werden.

- Eine „Zersplitterung“ der Zuständigkeiten nach außen zu den Unternehmen und Dienstleistern wird durch eine einheitliche Front-Office-Struktur vermieden.

5. Damit das EA-Netzwerk die in den Eckpunkten genannten Ansprüche erfüllen kann, werden darüber **drei Leistungstypen** verfügbar gemacht:
   a) Leistungen i.S. der einheitlichen Stelle nach § 71a ff VwVfG,
   b) Leistungen, für die Online-Verfahren anderer Stellen existieren (z.B. ELSTER, künftig Europäischer Berufsausweis),
   c) Leistungen, für die lediglich Leistungsberichte und ggf. Formulare bereit gestellt werden (neben der Beschreibung der Leistung, Benennung der erforderlichen Unterlagen usw. auch Kontaktinformationen der zuständigen Stelle, an die das Anliegen elektronisch oder per Post geschickt werden kann)[2].

   Das heißt:
   - Die gesetzlich garantierten Ansprüche (z.B. Fristbeginn für Genehmigungsfiktion) an ein Verfahren über das EA-Netzwerk werden für den Leistungstyp a) garantiert.
   - Die bisherige Beschränkung des EA auf Verfahren nach der Dienstleistungsrichtlinie wird jedoch pragmatisch mit den Verfahrenstypen b) und c) aufgelöst und dadurch eine Möglichkeit geschaffen, ein ganzheitliches Angebot für Unternehmen zu erreichen. Dadurch erhöht sich der Mehrwert des Einheitlichen Ansprechpartners für die Unternehmen, seine Attraktivität wird gesteigert. Dies entspricht in besonderem Maße den Anforderungen der EA-Charta.

[2] z.B. Belehrung nach dem Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen