

Das Netzwerk einheitlicher Ansprechpartner – wichtiger Bestandteil einer unternehmensfreundlichen Verwaltung

In der Europäischen Union erleichtern einheitliche Ansprechpartner für Behördendienste die Geschäftstätigkeit von Start-ups ebenso wie die der etablierten Unternehmen. Vor allem entlasten sie von unnötiger Bürokratie. Ihr Netzwerk wird in Deutschland bis Ende 2018 neu aufgestellt und erweitert.



Gründerinnen und Gründer sowie Unternehmen sollen möglichst alle notwendigen Behördendienste vollständig elektronisch über eine Stelle, den so genannten einheitlichen Ansprechpartner, abwickeln können. Im Dezember 2009 wurden alle EU-Mitgliedstaaten durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie gesetzlich verpflichtet, entsprechende Portale zunächst für Unternehmen in der Dienstleistungsbranche einzurichten. Bereits im Jahr 2009 wurde ein europaweites Netzwerk einheitlicher Ansprechpartner aufgebaut. Für Deutschland haben Bund und Länder im Jahr 2015 beschlossen, die einheitlichen Ansprechpartner bis Ende 2018 für alle Wirtschaftsbranchen neu aufzustellen. Insbesondere die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen sollen künftig noch besser erfüllt werden.

Zentrales Serviceangebot für Unternehmen verbessern

Start-ups und etablierte Unternehmen müssen eine Vielzahl gesetzlicher Anforderungen erfüllen und mit unterschiedlichen Behörden kommunizieren: Der Austausch reicht von der Antragstellung über Anzeige- und Meldepflichten bis hin zum Empfang von Bescheiden. Bereits die Suche nach adäquaten Informationen kann zeit- und kostenintensiv sein, erst recht, wenn Unternehmen grenzüberschreitend tätig werden wollen. Vor allem bei kleinen und mittleren Unternehmen, insbesondere bei Gründerinnen und Gründern, werden dadurch Ressourcen gebunden, die für die eigentliche Geschäftstätigkeit dringend benötigt werden.

Ziel einer unternehmensfreundlichen Verwaltung ist daher, die Erfüllung der Anforderungen möglichst einfach zu gestalten. Einheitliche Anlaufstellen der Verwaltung (so genannte „one stop shops“) können die notwendigen Informationen nicht nur bündeln, sondern auch alle Behördengänge elektronisch abwickeln. So kann beispielsweise bei einer Gründung der Gesamtaufwand, den Verwaltungsvorschriften beim Adressaten verursachen (Erfüllungsaufwand), um 28 Prozent gesenkt werden. Der entscheidende Schlüssel für eine unternehmensfreundlichere Verwaltung liegt dabei in einer besseren bundesweiten Vernetzung der Behörden und in einem Ausbau der digitalen Verwaltung (eGovernment).

Recht auf elektronische Kommunikation mit der Verwaltung

Seit Dezember 2009 sind alle EU-Mitgliedstaaten durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt) gesetzlich verpflichtet, für Unternehmerinnen und Unternehmer in der Dienstleistungsbranche Portale für elektronische Behördendienste einzurichten. Über diese einheitlichen Ansprechpartner sollen Dienstleistungserbringer alle Verfahren und Formalitäten, die für die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten erforderlich sind, elektronisch abwickeln können.

Zur Umsetzung dieser Anforderung aus der Dienstleistungsrichtlinie wurde in Deutschland im Verwaltungsverfahrenrecht eine neue Verfahrensart eingeführt: das Verfahren über eine einheitliche Stelle. Aufgabe dieser Stelle ist es, Informationen zu den in einer bestimmten Geschäftslage erforderlichen Verfahren und Formalitäten elektronisch bereitzustellen, Anträge, Anzeigen, Willenserklärungen sowie weitere Unterlagen entgegenzunehmen und diese an die jeweils zuständigen Stellen weiterzuleiten. Den fachlich zuständigen Behörden obliegt die Bearbeitung und zum Beispiel die Entscheidung über das Erteilen einer Erlaubnis. Sie sind zur Zusammenarbeit mit der einheitlichen Stelle verpflichtet. Die Nutzerinnen und Nutzer der einheitlichen Stellen haben einen Anspruch darauf, sämtliche Verfahrenskommunikation elektronisch abzuwickeln.



Aufbauphase einheitlicher Ansprechpartner in Deutschland von großer Heterogenität geprägt

Bedingt durch das föderale System in Deutschland, war es Aufgabe der Bundesländer, die einheitlichen Ansprechpartner einzurichten und ihnen die Rolle einer einheitlichen Stelle zuzuweisen. Dafür wurden bestehende Strukturen genutzt, allerdings je nach Bundesland unterschiedliche Modelle gewählt. Während andere EU-Staaten wie Großbritannien, Dänemark oder Estland auf gut ausgebaute, zentrale Verwaltungsportale setzten, entschied man sich in Deutschland vor allem für das Modell persönlicher Ansprechpartner in Kammern und Kommunen.

In Deutschland entstanden insgesamt ca. 200 einheitliche Ansprechpartner in unterschiedlicher Trägerschaft bei Landesbehörden, Kommunen und Kammern. Die Länder entwickelten jeweils eigene Portale, die sich im Umfang der angebotenen Verwaltungsverfahren und den technischen Möglichkeiten einer elektronischen Verfahrensabwicklung bis heute unterscheiden.

Da die EU-Dienstleistungsrichtlinie nur für die von ihr erfassten Tätigkeiten, Branchen und Rechtsbereiche – d.h. die dort genannten Dienstleistungsbereiche – die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner verpflichtend vorschreibt, wurde das Angebot zudem nicht auf alle Wirtschaftsbereiche ausgeweitet. Weitere Potenziale blieben damit ungenutzt.



Neue „EA 2.0“-Strategie beseitigt Schwächen der Startphase

Diese und andere Gründe führten im Jahr 2015 in Deutschland zu einer umfassenden Neuausrichtung des einheitlichen Ansprechpartners.

Leitmotiv des „einheitlichen Ansprechpartners 2.0“ (EA 2.0) ist eine unternehmensfreundliche Verwaltung. Das EA 2.0-Netzwerk besteht aus Internetportalen und persönlichen Ansprechpartnern. Nutzerinnen und Nutzer erreichen über einen beliebigen Einstiegspunkt alle Leistungen des Netzwerks. Das Netzwerk soll künftig allen Branchen offen stehen und umfassende Unterstützung bei Verfahren von der Gründung bis zur Schließung eines Unternehmens anbieten. Derzeit wird das Angebot digitalisiert und harmonisiert. Sämtliche relevanten Verwaltungsleistungen sollen künftig zielgruppen- und anliegenspezifisch in Anspruch genommen werden können.

Die Neuausrichtung berücksichtigt auch neue Anforderungen aus europäischen Rechtsvorschriften (unter anderem die Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen aus der novellierten Berufsanerkennungs-Richtlinie). Die Zielgruppe der einheitlichen Ansprechpartner umfasst daher inzwischen neben Gründerinnen und Gründern sowie Unternehmen auch Privatpersonen mit ausländischen Berufsqualifikationen.

Grundsätze und operative Ziele des „EA 2.0“

Leitplanken des Projekts „EA 2.0“ bilden die folgenden fünf strategischen Gestaltungsgrundsätze, die im Dezember 2015 von der Wirtschaftsministerkonferenz verabschiedet wurden:

- ▶ Die einheitlichen Ansprechpartner der 2. Generation sind ein Netzwerk, das die Kommunikation zwischen Unternehmen und zuständigen Behörden vereinfacht.
- ▶ Das Netzwerk besteht aus elektronischen und physischen Komponenten, die sich gegenseitig ergänzen.
- ▶ Elektronische Komponenten sind ein nationaler Online-Auftritt und 16 Landesportale.
- ▶ Physische Komponenten sind gesetzlich als einheitliche Ansprechpartner benannte Institutionen sowie Institutionen, die sich zur Einhaltung bestimmter Kriterien verpflichten.
- ▶ Neben Verfahren, die über eine einheitliche Stelle abgewickelt werden können, werden auch wichtige Online-Verfahren anderer Institutionen bereitgestellt, die in einer konkreten Geschäftssituation relevant sein können.

Auf Initiative der Wirtschaftsministerkonferenz wurde eine ressort- und ebenenübergreifende Arbeitsgruppe gebildet, die diese Gestaltungsgrundsätze unter der Federführung des Bundes und des Landes Hessen bis zum 31. Dezember 2018 umsetzen soll. Es wurden dafür Arbeitspakete in fünf Handlungsfeldern geschnürt.

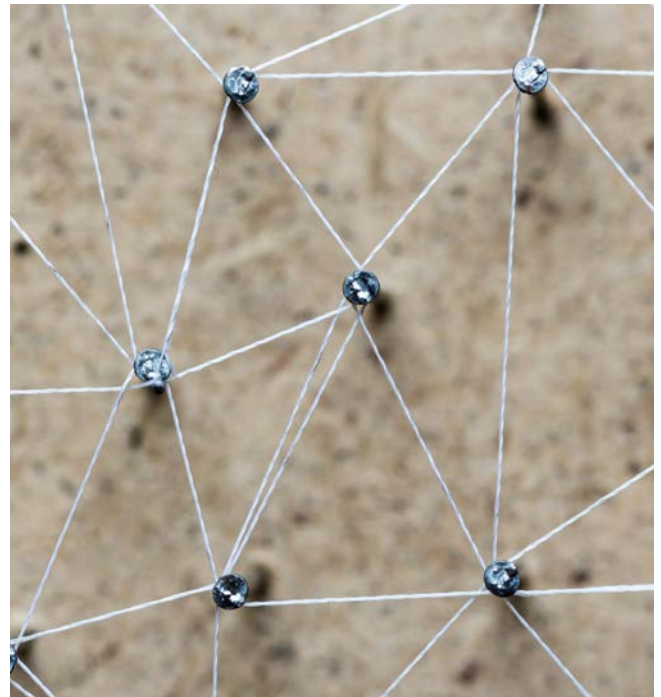
| Handlungsfeld | Schwerpunkt | Zielstellung |
|------------------|---|---|
| Kommunikation | Vermarktung und Kommunikation des EA | Bekanntheit des EA und seines Angebots erhöhen |
| Recht | Notwendige rechtliche Anpassungen | Medienbruchfreie Abwicklung der EA-Verfahren sicherstellen |
| Technik/Prozesse | Harmonisierung der Portale, des Leistungsportfolios und der technischen Infrastrukturen | Nutzerfreundlichkeit des Online-Angebots erhöhen durch die Harmonisierung der EA-Portale, der relevanten Prozesse und durch die Konsolidierung der IT |
| Organisation | Erweiterung des EA-Netzwerks | Nutzern einen einfachen Einstieg in die EA-Leistungen über ein weiteres Spektrum an Akteuren anbieten |
| Monitoring | Erfolgskontrolle für den EA 2.0 | Erreichung der gesetzten Ziele (Meilensteine) sicherstellen |

Zwischenfazit „EA 2.0“: Harmonisierung vereinbart und Anwendungsbereiche erweitert

Mit der Entwicklung der konzeptionellen Grundlagen in einer ersten Phase bis Herbst 2016 haben Bund und Länder unter anderem gemeinsame Anforderungen zur Harmonisierung der EA-Portale und der Back-End-Strukturen festgelegt. Damit soll die Qualität des Angebots im Hinblick auf Umfang und Nutzerfreundlichkeit gesteigert werden. Nutzerinnen und Nutzer sollen sich auf den Portalen schnell zurechtfinden und ihre Vorhaben einfach und vollständig elektronisch abwickeln können. Die Länder wollen in einer zweiten Umsetzungsphase bis Ende 2018 die gemeinsam verabschiedeten Ergebnisse auf Basis noch zu vereinbarenden landesspezifischer Roadmaps umsetzen.

Unterstützung durch Beirat, Monitoring und Öffentlichkeitsarbeit

Begleitet wird die Umsetzung des „EA 2.0“ durch einen Fachbeirat, ein projektbegleitendes Monitoring und Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.



Der Fachbeirat setzt sich unter anderem aus Vertretern von Wirtschaftsverbänden, kommunalen Spitzenverbänden und Kammern zusammen. Sie bewerten vor allem die Nutzerfreundlichkeit und die Erweiterung der Funktionen und Anwendungsbereiche des EA-Netzwerks. Zudem geben sie wichtige Impulse, damit die neue Strategie wirksam und wirtschaftlich implementiert wird.

Mit einem projektbegleitenden Monitoring wird die Umsetzung des Projekts „EA 2.0“ in den Ländern nachverfolgt sowie erhoben, ob und wie die Zielgruppe das EA-Netzwerk annimmt und nutzt.

Darüber hinaus sollen interne und externe Kommunikationsmaßnahmen die Bekanntheit und Akzeptanz des EA-Netzwerks weiter erhöhen.

Es bestehen Synergien zu wichtigen Digitalisierungsvorhaben wie dem Portalverbund von Bund und Ländern und dem neuen Verwaltungsserviceportal des Bundes, in das der nationale Einstieg in das EA-Netzwerk integriert wird. Mit dem Verbund der Verwaltungsportale des Bundes, der Länder und der Kommunen sollen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit wenigen „Klicks“ die gewünschten Informationen zu ihrem Anliegen erhalten und die für sie relevanten Verwaltungsleistungen abwickeln können. Mit einem Verwaltungsportal der Bundesverwaltung soll darüber hinaus ein zentraler Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen des Bundes geschaffen werden.

EU-KOM plant europäischen Portalverbund

Um Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen ihre Vorhaben im europäischen Binnenmarkt zu erleichtern, plant die EU-Kommission ein europaweites „Zentrales Digitales Zugangstor“. Dieses soll als zentraler Zugangspunkt zu allen relevanten Informationen, Beratungsleistungen und Verwaltungsverfahren für eine Beteiligung am europäischen Binnenmarkt fungieren. Geplant ist dabei kein neues Portal, sondern eine bessere Vernetzung der bestehenden europäischen und nationalen Portale.

Weitere Informationen

Der „EA 2.0“ ist ein wichtiger Schritt in Richtung unternehmensfreundlichere Verwaltung. Der Erfüllungsaufwand sinkt, der Zugang zum europäischen Binnenmarkt wird erleichtert und die Unternehmen können die damit verbundenen Freiheiten umfassend nutzen. Interessenten finden weitere Informationen unter folgenden Links:

- ▶ Netzwerk der einheitlichen Ansprechpartner in Deutschland:
www.ea-deutschland.de
- ▶ Netzwerk der einheitlichen Ansprechpartner in der EU:
www.eu-go.eu
- ▶ Website des IT-Planungsrats mit Informationen zu seinen Projekten:
<http://bit.ly/2F1wJlN>

Kontakt: Wilfried Walter
Referat: Grundsatzfragen der Dienstleistungswirtschaft