



DEUTSCHLAND-ONLINE
DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE



Finanzministerium
des Landes
Schleswig-Holstein



Deutschland-Online-Vorhaben IT-Umsetzung der Europäischen Dienst- leistungsrichtlinie

Auswertung der Online-Konsultation und begleitende Hinweise

Stand: 13.11.2008

Inhaltsverzeichnis

A.	Einleitung.....	3
B.	Methodisches Vorgehen.....	5
C.	Ergebnisauswertung.....	6
I.	Teilnehmer	6
II.	Recht, Organisation und Prozesse	7
1.	Prozessregister	7
2.	Überprüfung der Kernprozesse.....	8
3.	Verfahrensregister.....	8
III.	Vorschläge für die Umsetzung der Informationspflichten und der elektronischen Verfahrensabwicklung (föderatives Informationsmanagement)	9
1.	Vermeidung neuer (eigenständiger) Portalangebote im DL-RL Kontext	9
4.	Aufbau von übergreifenden Kooperationsstrukturen	10
5.	Content-Syndication-Prinzip und EA-Informationsmodul.....	10
6.	Mehrsprachigkeit.....	11
7.	Zentrales Gebührenverzeichnis / Billing-System	12
8.	Konzeptansatz zum föderativen Informationsmanagement.....	12
IV.	IT-Umsetzung.....	13
1.	Ziele zur IT-Umsetzung.....	13
2.	IT-Komponenten der Umsetzungsstufe 1	14
3.	Orientierung und Umsetzungshilfe.....	14
4.	Standards und Technologien	14
5.	Interoperabilität im föderativen Kontext	15
6.	Usability und Personalisierung.....	16
7.	Eignung des Projektberichts als Handlungsleitfaden.....	16
D.	Fazit.....	18
E.	Weitere Hinweise während der Online-Konsultation	19
F.	Anhang	20
1.	Fragen der Online-Konsultation	20
	Abbildungsverzeichnis.....	28
	Tabellenverzeichnis.....	29

A. Einleitung

Am 28. Dezember 2006 trat die EG-Dienstleistungsrichtlinie in Kraft. Mit ihr verpflichteten sich die EU-Mitgliedsstaaten den EU-Binnenmarkt im Bereich des Dienstleistungssektors zu realisieren und administrative Hürden für die Ansiedlung von Unternehmen abzubauen. Besondere Anforderungen bestehen insbesondere im Bereich der IT. So gilt es von Seiten der Verwaltung alle nötigen Informationen für geschäftliche Abwicklungen bereitzustellen und die Verfahrensabwicklung auf elektronischem Wege zu ermöglichen.

Zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie in Deutschland wurde das Deutschland-Online-Vorhaben – „IT-Umsetzung zur EG-Dienstleistungsrichtlinie“ unter der Federführung der Länder Baden-Württemberg und Schleswig-Holstein eingerichtet. Ziel und Ergebnis des Projektes ist es, gemeinsam mit Bund, Ländern, Kommunen und Kammern, Handlungsempfehlungen in Form eines Projektberichts zu entwickeln, die den Aufbau des Einheitlichen Ansprechpartners (EA) in den Regionen unterstützen.

Die inhaltlichen Schwerpunkte des Projektberichts behandeln die Themen „Strategischer Gesamtansatz und Stufenkonzept für die Umsetzung“, „Recht, Organisation und Prozesse“, „Vorschläge für die Umsetzung der Informationspflichten und elektronischen Verfahrensabwicklung“, „IT-Umsetzung“ sowie „Handlungsempfehlungen für zuständige Stellen und Träger des Einheitlichen Ansprechpartners“.

Nach Abstimmung des Projektberichts mit allen relevanten Gremien wurde dieser im Rahmen einer Online-Konsultation (Zeitraum: 13. Oktober bis 2. November 2008) der breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Ziel der Online-Konsultation war es, die Projektarbeit vorzustellen, ein allgemeines Stimmungsbild einzuholen und inhaltliche Verbesserungsvorschläge aufzunehmen. Die Ergebnisse und Beiträge der Online-Konsultation wurden zusammengefasst und als Anlage dem Projektbericht hinzugefügt. Abschließend wird der Projektbericht der Ministerpräsidentenkonferenz und der Bundeskanzlerin vorgelegt.

Teilnehmer

Im Ergebnis besuchten insgesamt 833 Personen die Online-Konsultations-Seite, von denen 82 Personen (9,8%) an den 20 geschlossenen und 6 offenen inhaltliche Fragestellungen der Online-Konsultation teilnahmen. Die Ergebnisse der Auswertungen zeigen somit nur Trends auf, die keinen repräsentativen Umfrage-Charakter besitzen.

Die meisten Teilnehmer der Online-Konsultation, von denen 79% direkt von der Einführung der EG-Dienstleistungsrichtlinie betroffen ist, kamen aus den Ländern Niedersachsen (20,7%) NRW (18,3%) und Bayern (13,4%) und arbeiten zu 41,5% in der Kommunalverwaltung, zu 17,1% in der Landesverwaltung und zu 14,6% in Unternehmen.

Inhaltliche Auswertung

Das erste wesentliche Ergebnis der Auswertung ist, dass 66,9% der Befragten der Auffassung sind, dass sich der Projektbericht zur „IT-Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie“ sehr oder weitgehend als Handlungsleitfaden für die eigene Arbeit eignet.

Unter dem Themenbereich „**Recht, Organisation und Prozesse**“ werden die Einführung eines Prozessregisters als überwiegend wichtig bewertet (84,2%) sowie die Einführung eines gemeinsamen Verfahrensregisters „voll und ganz“ oder „weitgehend unterstützt“ (68,3%). Ergänzungsbedarf bei den Prozessdarstellungen sahen insgesamt 19,5% der Teilnehmer.

Unter dem Titel „**Vorschläge für die Umsetzung der Informationspflichten und der elektronischen Verfahrensabwicklung (föderatives Informationsmanagement)**“ wird eine Vermeidung neuer (eigens-

tändiger) Portalangebote im DL-RL-Kontext zu 72% voll und ganz oder weitgehend unterstützt. Auch der Aufbau von übergreifenden Kooperationsstrukturen sowie das Content-Syndication-Prinzip und die Einführung eines EA-Informationsmoduls finden überwiegende Unterstützung (Kooperationsstrukturen 79,3%, Content-Syndication-Prinzip 82,9%, EA-Informationsmodul 76,8%). Die Einführung mehrsprachiger Angebote wird ebenso weitgehend unterstützt. So sind 61% der Befragten dafür, ein **mehrsprachiges Angebot** zu realisieren und 52% dafür, bei diesem Thema mit der EU-Kommission zusammenzuarbeiten.

Neben den vorangegangenen Fragestellungen wurde auch nach der Wichtigkeit eines zentralen Gebührenverzeichnisses für den Einheitlichen Ansprechpartner gefragt. 61% der Befragten sahen dies als sehr wichtig oder wichtig an. Insgesamt wurde der Konzeptansatz zum **föderativen Informationsmanagement** mit 68,3% als gut oder sehr gut befunden.

Unter dem Themenbereich „**IT-Umsetzung**“ werden die „Ziele zur IT-Umsetzung“ zu 85,3% unterstützt. Weiter wird der Projektbericht von 80,5% der Teilnehmer als geeignete „Orientierung und Umsetzungshilfe“ angesehen. Die beschriebenen Themen unter dem Titel „Standards und Technologien“ werden als überwiegend hilfreich bewertet (81,7%).

Unter dem Titel „Interoperabilität im föderativen Kontext“ wurde gefragt, inwieweit die **Zeitplanungen zur Umsetzung** als realistisch angesehen wird. Ergebnis ist, dass nur 17,1% die zeitlichen Planungen als realistisch ansehen. Ein weitaus größerer Teil sieht die zeitlichen Planungen als teilweise realistisch (40,2%) oder unrealistisch (36,6%) an.

Bei dem Thema **Usability und Personalisierung** sind 58,5% der Befragten für die Einführung von personalisierten Angeboten.

Teilnehmerbeiträge

Hervorzuhebende Hinweise befassen sich insbesondere mit dem Ausbau der Prozessdarstellungen, der Ergänzung der IT-Umsetzungs-Ziele, der Einführung eines entsprechenden XÖV-Standards und der Interoperabilität von Systemen und mit den geringen zeitlichen Kapazitäten in den Kommunen und weiteren technischen Lösungen, z.B. zu Bezahlverfahren.

B. Methodisches Vorgehen

Der Einsatz der Online-Konsultation war mit dem Ziel verknüpft, jene Akteure, die mit der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie bzw. der Einführung des Einheitlichen Ansprechpartners befasst sind, um eine Bewertung zu bitten. Darüber hinaus sollten sie dazu angeregt werden, ggf. weitere Impulse und Ergänzungen zu formulieren und einzubringen. Diese qualitative Zielsetzung, verbunden mit einem speziellen Thema, ließ bereits die Vermutung zu, dass ein statistisch-repräsentatives Ergebnis innerhalb des Befragungszeitraums von 3 Wochen kaum zu erreichen war.

Dennoch zeigen die vorliegenden Ergebnisse, dass der Projektbericht und dessen Inhalte auf große Zustimmung bei den Teilnehmern gestoßen sind und das Feedbackangebot für Abstimmungen und Hinweise aktiv genutzt wurde.

Im ersten Schritt wurden aus dem knapp 180 Seiten umfassenden Projektbericht zentrale Themen und Aspekte herausgefiltert, die im Rahmen der Online-Konsultation diskutiert bzw. durch mögliche Impulse und Handlungsempfehlungen des Fachpublikums ergänzt werden können. Dabei sollte anfangs ein Fragensdesign mit ca. 5-8 Fragen entwickelt werden. Aufgrund von Umfang und Komplexität des Projektberichts und den vielen Facetten, die die Einführung der EG-Dienstleistungsrichtlinie mit sich bringt, erschien es als sinnvoll, den Umfang des Fragenkatalogs auf insgesamt 20 geschlossene und 6 offene inhaltliche Fragestellungen auszuweiten, so dass sich die Komplexität des Themas ebenso im Fragensdesign widerspiegelte. Eine Übersicht der Fragen befindet Sie im Anhang. Der Aufbau der Fragen wurde über Radio-buttons so konstruiert, dass die Beantwortung einer Frage in jedem Fall eine positive oder negative Tendenz beinhalten musste. Ein beispielhafter Aufbau bzgl. der Zustimmung war: Auswahlmöglichkeiten: „voll und ganz“, „weitgehend“, „teilweise“ oder „gar nicht“. Darüber hinaus wurde den Teilnehmern die Möglichkeit gegeben, ggf. „keine Angabe“ zu machen. Das Auslassen bzw. Überspringen einer Frage war nicht möglich, um statistische Verzerrungen zu vermeiden.

Inhaltlich wurde das Fragensdesign bewusst so konstruiert, dass die Auseinandersetzung mit dem Projektbericht die erforderliche Grundlage für eine Teilnahme an der Online-Konsultation darstellte. Aufgrund der speziellen Themenausrichtung des Projektberichtumfangs war bereits in dieser Entwicklungsphase davon auszugehen, dass die Online-Konsultation insbesondere das Fachpublikum anspricht und entsprechend vorrangig von dieser Gruppe genutzt werden würde.

Zur Reduzierung der Komplexität der Online-Konsultation, wurden lediglich die zentralen Aspekte im Fragenkatalog abgefragt und nicht der gesamte Bericht zur offenen Diskussion gestellt. Der letzte Teil der Konsultation ermöglichte den Teilnehmern dennoch, abschließende Kommentierungen und Hinweise bezüglich des Gesamtberichtes in einem Freitextfeld zu hinterlassen.

Der Zugang zur Online-Konsultation wurde über die Deutschland-Online-Internetseite ermöglicht. Die zugrunde liegende Software wurde von Servicepartnern der Bundesverwaltung bereitgestellt. Auf der Deutschland-Online-Internetseite wurden ebenso der Gesamtprojektbericht sowie sämtliche Anlagen, eine FAQ-Liste und ein Glossar zum Download angeboten.

Die Öffentlichkeitsarbeit, die grundsätzlich für die Bekanntmachung einer stattfindenden Befragung erforderlich ist, wurde für diese Online-Konsultation sehr gezielt angelegt, so dass insbesondere kommunale Spitzenverbände und Kammerorganisationen über Termin und Inhalt informiert wurden und gleichzeitig als Multiplikatoren fungieren konnten. Parallel dazu wurden Newsticker wichtiger Fachzeitschriften für die Publikation des Befragungsinhaltes und -zeitraums genutzt.

C. Ergebnisauswertung

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Online-Konsultation beschrieben. Die Zusammenfassung erfolgt anhand allgemeiner statistischer Informationen und der Auswertung der Teilnehmerbeiträge.

I. Teilnehmer

Insgesamt haben 833 Nutzer die Online-Konsultations-Seite in einem Zeitraum von 3 Wochen besucht (13. Oktober bis 2. November 2008). Von diesen 833 Teilnehmern haben 82 (9,8 %) alle zur Diskussion gestellten Fragen beantwortet und die Online-Konsultation somit vollständig abgeschlossen.

Die Befragung ergab zunächst, dass die Mehrheit der Teilnehmer aus Niedersachsen (20,7%), Nordrhein-Westfalen (18,3%), Bayern (13,4%), Baden-Württemberg (8,5%), Schleswig-Holstein (7,6%) und Berlin (7,6%) kommt.

	Hauptniederlassung des Arbeitgebers	
	Anzahl der Teilnehmer	Anteil zur Gesamtanzahl (in %)
Baden-Württemberg	7	8,5
Bayern	11	13,4
Berlin	6	7,3
Brandenburg	2	2,4
Bremen	1	1,2
Hamburg	3	3,7
Hessen	4	4,9
Mecklenburg-Vorpommern	0	0
Niedersachsen	17	20,7
Nordrhein-Westfalen	15	18,3
Rheinland Pfalz	1	1,2
Saarland	1	1,2
Sachsen	2	2,4
Sachsen-Anhalt	2	2,4
Schleswig-Holstein	6	7,3
Thüringen	3	3,7
EU-Ausland	1	1,2
Sonstiges Ausland	0	0
Gesamt	82	100

Tab. 1: Teilnehmerzahlen aus den einzelnen Bundesländern

Des Weiteren konnte ermittelt werden, dass 41,5% der Teilnehmer in einer Verwaltung auf kommunaler Ebene und 17,1% in einer Verwaltung auf Landesebene tätig sind. Diese beiden Gruppen entsprechen auch der Kernzielgruppe der Online-Konsultation. Jeweils über 10% der Befragten sind in Kammereinrichtungen oder Unternehmen tätig. Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass jeweils unter 10% der Teilnehmer in Bundesverwaltungen, Verbänden oder Bildungseinrichtungen arbeiten oder sich der Kategorie ‚Sonstiges‘ zugeordnen.

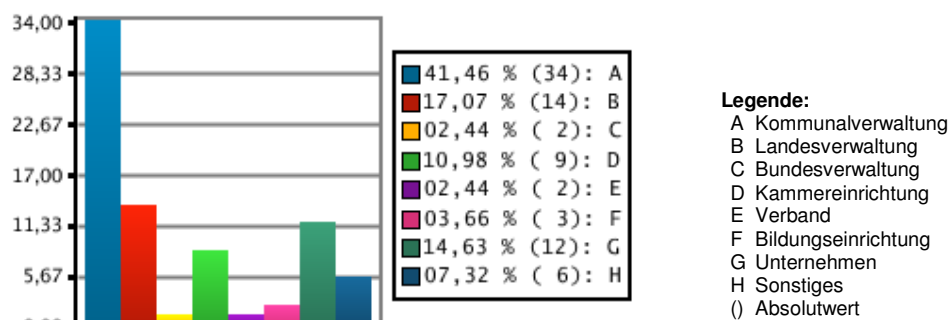


Abb. 1: Prozentuale Verteilung - Tätigkeitsbereiche der Teilnehmer

60% der in Niedersachsen arbeitenden Teilnehmer sind Mitarbeiter einer kommunalen Verwaltung. Ähnliches zeigt sich bei Nordrhein-Westfalen, wo ebenfalls ca. 60% der Teilnehmer in einer Kommunalverwaltung arbeiten.

Zu Beginn des inhaltlichen Fragenteils wurde vorab danach gefragt, ob der Befragte direkt von der Einführung der EG-Dienstleistungsrichtlinie betroffen ist. Das Ergebnis zeigt, dass 79,2% der Befragten direkt betroffen sind und 19,5% nicht betroffen sind. Verteilt auf die Institutionen ergibt sich folgendes Bild:

Sind Sie direkt von der Einführung der EU-Dienstleistungsrichtlinie betroffen?			
	Ja	Nein	Gesamt
Kommunalverwaltung	39,5%	2,5%	42,0%
Landesverwaltung	13,6%	3,7%	17,3%
Bundesverwaltung	1,2%	1,2%	2,5%
Kammereinrichtung	11,1%	0%	11,1%
Verband	1,2%	1,2%	2,5%
Bildungseinrichtung	1,2%	2,5%	3,7%
Unternehmen	7,4%	6,2%	13,6%
Sonstiges	4,9%	2,5%	7,4%
Gesamt	80,2%	19,8%	100,0%

Tab. 2: „Sind Sie direkt von der Einführung der EG-DL-RL betroffen?“

Aus diesen ersten Ergebnissen lässt sich ableiten, dass die zuvor bestimmte Zielgruppe erreicht wurde (insbesondere Kommunal- und Landesverwaltungen sowie von der DL-RL betroffene Institutionen) und die Online-Konsultation positiven Anklang fand.

Bemerkenswert ist zudem, dass von den 82 Nutzern insgesamt 49 Ihren vollständigen Namen und entsprechende Kontaktdaten angegeben haben, obwohl es sich hierbei um eine freiwillige Angabe handelte und eine anonyme Teilnahme möglich war.

II. Recht, Organisation und Prozesse

1. Prozessregister

Im Kapitel C.III „Prozesswissen“ des Projektberichts wurde auf die Erfordernisse eines zentralen Prozessregisters für die Einheitlichen Ansprechpartner eingegangen. In diesem Zusammenhang wurde die Frage

formuliert, für wie wichtig ein solches Prozessregister für die Leistungsfähigkeit des Einheitlichen Ansprechpartners angesehen wird.

Ergebnis ist, dass insgesamt über 84,2% der Teilnehmer ein zentrales Prozessregister befürworten, es also als „sehr wichtig“ (48,8%) oder „wichtig“ (35,4%) einschätzen. 6,1% der Teilnehmer halten eine Einführung für „weniger wichtig“, 7,3% empfinden ein zentrales Prozessregister für „nicht wichtig“ und 2,4% machten hierzu „keine Angabe“.

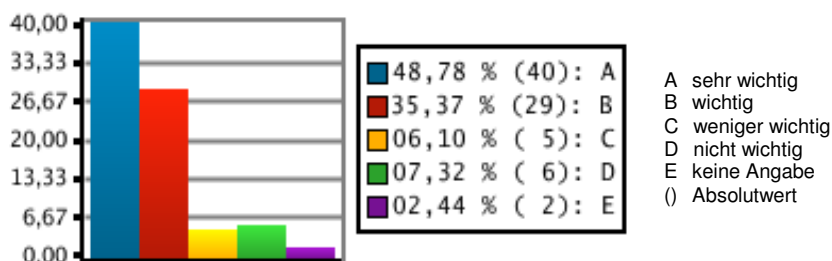


Abb. 2: Einführung eines zentralen Prozessregisters

2. Überprüfung der Kernprozesse

Die Frage zur „Überprüfung der Kernprozesse“ bezog sich auf die Anlagen 6 und 7 des Projektberichts und hatte zum Ziel, fehlende Teilaspekte bzw. Prozesselemente zu identifizieren, die nicht in den Prozessdarstellungen berücksichtigt wurden.

Mehr als 80,5% der Befragungsteilnehmer verneint diese Frage. Von dem Anteil, der die Frage bejaht, wurden die folgenden Hinweise eingebracht:

Generelle Hinweise

Es wurde mitgeteilt, dass im Rahmen der Prozessdarstellungen keine Prozessvektoren aufgeführt werden und Informationen über das Risikomanagement beim Ausfall eines Arbeitsschrittes fehlen.

Rechtliche Hinweise

Es wurde darauf hingewiesen, dass der Projektbericht von Annahmen ausgeht, die rechtlich noch zu prüfen sind. Weiter wurde darauf hingewiesen, dass die Werkzeuge der Amtshilfe nach Artikel 29 Absatz 3 DL-RL in den Entscheidungsprozessen nicht ersichtlich sind.

Inhaltliche Hinweise

Es wurde darauf hingewiesen, dass innerhalb der Prozessdarstellung die Meldungen bei der Bundesagentur für Arbeit, den Krankenkassen, den Berufsgenossenschaften, der Bauaufsicht und weiteren Institutionen nicht berücksichtigt wurden. Auch vergaberechtliche Aspekte und Genehmigungsverfahren nach der Handwerksordnung seien nicht aufgeführt.

Technische Hinweise

Aus der technischen Perspektive wurde das Thema Authentifizierung innerhalb der Prozesse nicht berücksichtigt.

3. Verfahrensregister

Im Kapitel C.III. 1.4 „Antragsverfahren“ des Projektberichts wurde auf die Erfordernisse eines gemeinsamen Verfahrensregisters für die Einheitlichen Ansprechpartner eingegangen. In der Online-Konsultation

wurde daraufhin die Frage gestellt, ob die Auffassung unterstützt wird, dass die Einführung eines entsprechenden Verfahrensregisters erforderlich ist.

Ergebnis ist, dass 68,3% der Teilnehmer diese Auffassung teilen, entweder „voll und ganz“ (43,9%) oder weitgehend (24,4%). 17,1% antworteten mit „teilweise“, 13,4% mit „gar nicht“ und eine Person machte an dieser Stelle „keine Angabe“.

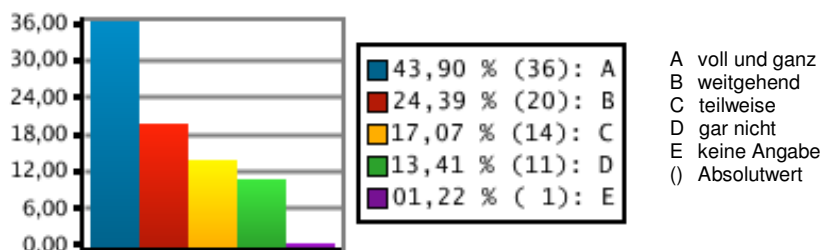


Abb. 3: Aufbau eines elektronischen Verfahrensregisters

Darüber hinaus wurden weitere Beiträge hinsichtlich des Themas Verfahrensregister eingegeben und ausgewertet:

Generelle Hinweise

Es wurde darauf hingewiesen, dass ein Verfahrensregister sinnvoll aber nicht erforderlich ist. Zudem würde die Einrichtung eines solchen Registers zu komplex erscheinen. Eine pragmatische Alternative sei die Beifügung erteilter Genehmigungen durch Antragssteller.

Rechtliche Hinweise

Grundsätzlich wurde die Frage gestellt, inwieweit ein solches System in einem föderalen System funktionieren kann. Entscheidend sei die grundsätzliche Kompetenzverteilung.

Inhaltliche Hinweise

Es wurde darauf hingewiesen, dass Genehmigungen i.d.R. verortet seien und ein Verfahrensregister die inhaltliche Arbeit/Prüfung vor Ort nicht unterstütze. Weiter wurde darauf hingewiesen, dass die bestehenden Verpflichtungen zur gegenseitigen Informationsbereitstellung und -beschaffung durch zuständige Stellen und Einheitliche Ansprechpartner ausreichend seien.

Technische Hinweise

Die Teilnehmer wiesen darauf hin, dass es reichen sollte, Verfahren und Datenformate zu standardisieren, ohne dass eine Zentralisierung von Datenbeständen erforderlich ist - Es sollten jedoch flankierende Interoperabilitäts-Maßnahmen zur Verfügung stehen. Außerdem könnten Datenbanken bei den zuständigen EAs angesiedelt oder ein Wissensmanagementsystem für Dienstleistungsregeln aufgebaut werden.

III. Vorschläge für die Umsetzung der Informationspflichten und der elektronischen Verfahrensabwicklung (föderatives Informationsmanagement)

1. Vermeidung neuer (eigenständiger) Portalangebote im DL-RL Kontext

Nach einer kurzen Einleitung zu den Inhalten des Kapitels D „Föderatives Informationsmanagement“ des Projektberichts folgten insgesamt acht Fragen mit Bezug zur Einführung in das Thema „Föderatives Informationsmanagement“. Die erste Frage bezog sich auf das Kapitel D. II „Aufgabenstellung und Lösungsansatz“ und lautete „Teilen Sie die Auffassung, dass der Aufbau weiterer eigenständiger Portale vermieden werden sollte?“.

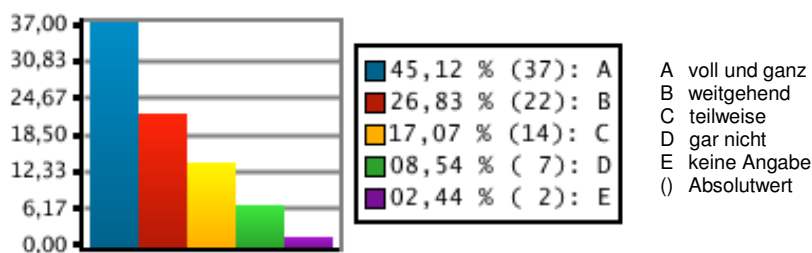


Abb. 4: Vermeidung neuer (eigenständiger) Portale

Die obige Abbildung 4 zeigt, dass die Mehrheit der Befragten eigenständige Portale nach Möglichkeit vermeiden und damit der Empfehlung des Berichtes folgen würde. Insgesamt 45,1% teilen die Auffassung bzgl. der Vermeidung weiterer eigenständiger Portale „voll und ganz“, 26,8% „weitgehend“, 17,1% teilen die Auffassung „teilweise“ und lediglich 8,5% stimmen mit dieser Ansicht überhaupt nicht überein.

4. Aufbau von übergreifenden Kooperationsstrukturen

Die Frage „Unterstützen Sie die Absicht, die übergreifenden Umsetzungsaktivitäten noch stärker zu koordinieren und dauerhafte Kooperationsstrukturen aufzubauen?“ bezog sich auf die Inhalte des Kapitels D.II „Aufgabenstellung und Lösungsansatz“ und des Kapitels D.IV „Kooperationsmodell für ein föderatives Informationsmanagement“.

Hier zeigte sich ein deutlicheres Bild, denn 57,3% der Befragten geben an, dass sie die Absicht bzgl. übergreifender Umsetzungsaktivitäten und dauerhafter Kooperationsstrukturen „voll und ganz“ unterstützen. 20% tun dies „weitgehend“. Die restlichen Teilnehmer unterstützen den Ansatz „teilweise“ (11%) oder „gar nicht“ (7,3%).

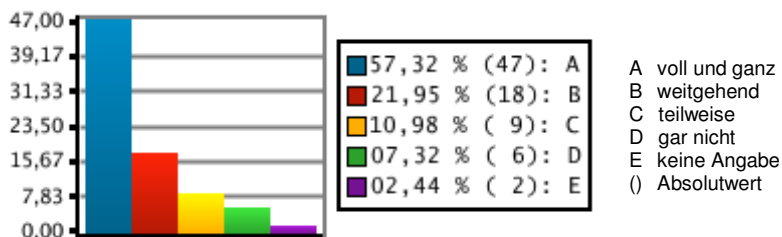


Abb. 5: Dauerhafte Kooperationsstrukturen

5. Content-Syndication-Prinzip und EA-Informationsmodul

Im Kapitel D des Projektberichts wurde beschrieben, welche Bedeutung das Content-Syndication-Prinzip für eine effektive Umsetzung des föderativen Informationsmanagements hat. In diesem Zusammenhang wurden die Teilnehmer gefragt, ob sie die Absicht unterstützen würden, das Content-Syndication-Prinzip zur Umsetzung der Informationserfordernisse der EG-Dienstleistungsrichtlinie anzuwenden.

Die folgende Abbildung 6 zeigt, dass über 47% der Befragten diese Idee „voll und ganz“ und 35,37% „weitgehend“ unterstützen würden. Lediglich 7,3% würden dies „teilweise“ und 4,8% „gar nicht“ unterstützen.

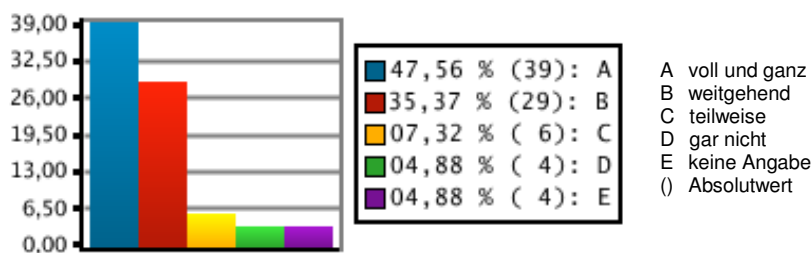


Abb. 6: Anwendung des Content-Syndication-Prinzips

Sehr ähnliche Werte ergeben sich aus der darauf folgenden Frage, ob die Befragten die Bereitstellung eines zentralen EA-Moduls, welches über offene Schnittstellen in die regionalen Portale integriert werden kann, unterstützen würden. Auch hier würde die Mehrzahl der antwortenden Teilnehmer das vorgestellte Konzept unterstützen. D.h. 50% würden die Idee „voll und ganz“ und 26,8% „weitgehend“ unterstützen. Lediglich 12,2% sind nur „teilweise“ von der Idee überzeugt und 2,4 % können sich „gar nicht“ für die Bereitstellung eines zentralen EA-Moduls begeistern.

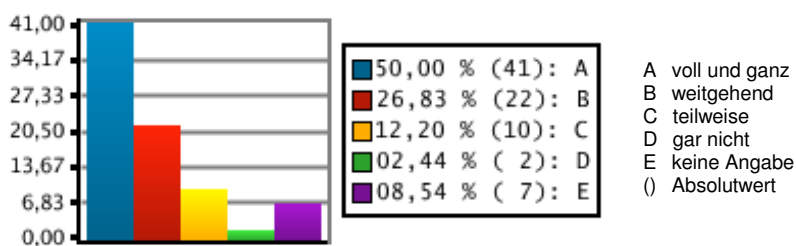


Abb. 7: Einführung eines zentralen EA-Moduls

6. Mehrsprachigkeit

Im Kapitel D.II. d) „Realisierung mehrsprachiger Angebote“ des Projektberichts wurde beschrieben, dass eine Mehrsprachigkeit der Angebote der Einheitlichen Ansprechpartner keine Verpflichtung im Rahmen der EG-Dienstleistungsrichtlinie ist, jedoch von der EU-Kommission zukünftig gefördert werden soll. Daher sollten die Teilnehmer beantworten, ob sie es unterstützen würden, wenn mehrsprachige Informationsangebote über die Einheitlichen Ansprechpartner angeboten werden.

Die folgende Abbildung zeigt, dass die Meinungen in diesem Punkt weiter auseinander gehen. So sind es 34%, die den beschriebenen Ansatz „voll und ganz“ unterstützen und 26,8%, die den Ansatz „weitgehend“ unterstützen. Ebenso viele Teilnehmer (26,8%) können diesem Vorschlag nur „teilweise“ zustimmen und 8,5% „gar nicht“.

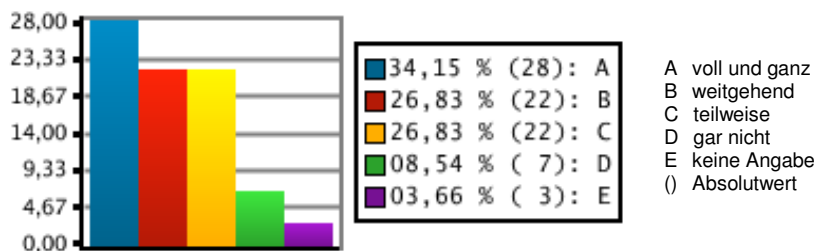


Abb. 8: Mehrsprachige Informationsangebote

Ebenso wird im Kapitel D.II d) des Projektberichts empfohlen, eine engere Kooperation mit der EU-Kommission einzugehen, um die Herausforderung bzgl. mehrsprachiger Angebote besser meistern zu können. Aus diesem Grunde wurde ebenfalls danach gefragt, ob eine solche Kooperation grundsätzlich unterstützt wird.

Die folgende Abbildung zeigt, dass zwar die Mehrheit der Befragten diesem Vorschlag zustimmt, 30,5% „voll und ganz“ und 22% „weitgehend“, jedoch knapp 40% der Teilnehmer nur „teilweise“ zustimmen (23,2%) oder diese Idee „gar nicht“ (15,9%) unterstützen.

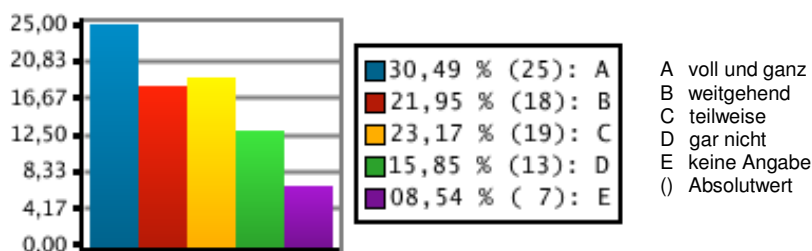


Abb. 9: Engere Kooperation mit der EU-Kommission

7. Zentrales Gebührenverzeichnis / Billing-System

In Kapitel C.V.4 h) des Projektberichts wurde erläutert, warum die Einrichtung eines zentralen „Billing-System“ (Gebührenverzeichnis) für eine Vereinfachung der Gebührenbescheiderstellung und -erhebung empfohlen wird. Es wurde demnach erfragt, für wie wichtig die Teilnehmer die Einführung eines zentralen Gebührenverzeichnisses für die Erhöhung der Leistungsfähigkeit der Einheitlichen Ansprechpartner halten.

Insgesamt 29% der Teilnehmer halten die Einführung eines Gebührenverzeichnisses für „sehr wichtig“ und 31,7% für „wichtig“. 24,4% halten die Einführung für „weniger wichtig“ und knapp 11% halten sie für „nicht wichtig“.

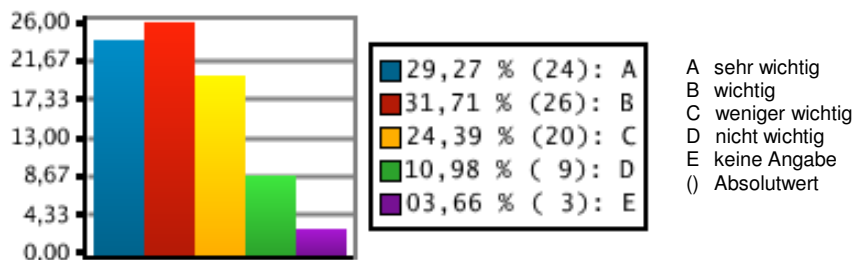


Abb. 10: Einführung eines zentralen Billing-Systems

8. Konzeptansatz zum föderativen Informationsmanagement

Im Anschluss an die Abfrage einzelner Elemente des föderativen Informationsmanagements sollte der Konzeptansatz als Ganzes bewertet werden.

Die Abbildung 11 zeigt, dass knapp 50% der Befragten das Gesamtkonzept als gut bewerten und knapp 20% es sogar als „sehr gut“ einschätzen. Dagegen meinen 14,6% der Befragten, dass das Konzept „weniger gut“ sei und lediglich knapp 5% schätzen es als „schlecht“ ein.

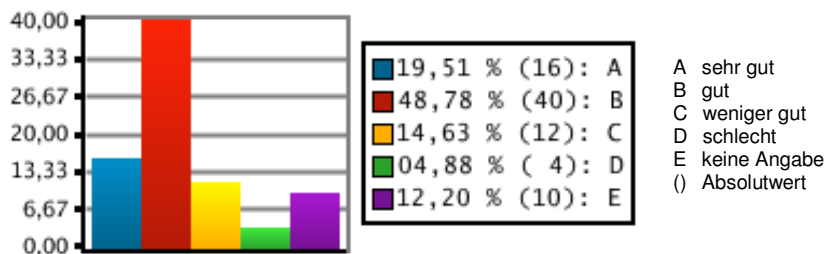


Abb. 11: Einschätzung des Gesamtkonzeptes "Föderatives Informationsmanagement"

IV. IT-Umsetzung

1. Ziele zur IT-Umsetzung

Im Kapitel E. "IT-Umsetzung" des Projektberichts wurde auf die Zielsetzungen des Projektberichts zur IT-Umsetzung eingegangen. Gefragt wurde, inwieweit die Zielsetzungen des Projektberichts unterstützt werden.

Ergebnis ist, dass 85,3% der Teilnehmer die Zielsetzungen des Projektberichtes unterstützen, 52,4% „voll und ganz“ und 32,9% „weitgehend“. 4,9% der Teilnehmer teilen die Auffassung „gar nicht“ und weitere 4,9% machen an dieser Stelle „keine Angabe“.

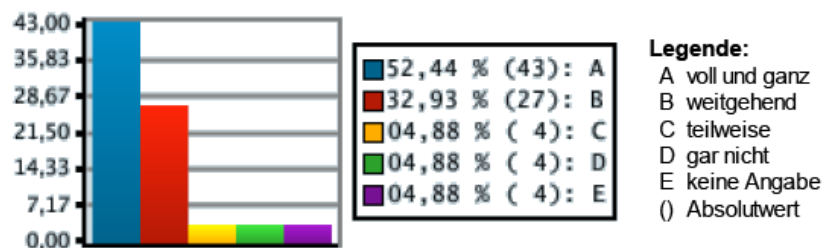


Abb. 12: Unterstützung der Ziele zur IT-Umsetzung

Ergänzungsbedarf sehen 28% der Teilnehmer:

Generelle Hinweise

Laut Beitrag kann die Umsetzung der genannten Ziele nur auf längere Sicht angestrebt werden. Die föderale Sicht und der Status Quo der bestehenden heterogenen IT-Infrastrukturen wurde nicht genügend berücksichtigt. Es sollte zunächst geklärt werden, ob der SOA-Ansatz für die Umsetzung der Anforderungen erforderlich ist und ob es bestehende Systeme in der Verwaltung gibt, die die Anforderungen der DL-RL bereits umsetzen können. Darüber hinaus sollten Nachforschungen angestellt werden, ob es schon bestehende Systeme in anderen EU-Staaten gibt. Grundsätzlich könnte es eine bundeseinheitliche Lösung in Teilbereichen geben und mehrsprachige Angebote auf EU-Ebene angestrebt werden.

Rechtliche Hinweise

Es wird darauf hingewiesen, dass die Datenhoheit der einzelnen Verwaltungsebenen nicht untergraben werden dürfe. Auch ein Direkt-Zugriff auf/in andere Netze sollte weitestgehend unterbleiben. Zu Berücksichtigen wären außerdem vergaberechtliche Aspekte.

Technische Hinweise

Auf den Aspekt Interoperabilität der Systeme und offene Schnittstellen wurde verstärkt eingegangen - einheitliche Standards, aber keine einheitlichen Produkte. In diesem Zusammenhang wurde insbesondere darauf hingewiesen, dass es bisher keine ausreichende Standardisierung zur Thematik gibt. Auch auf Berücksichtigung von Open Source-Infrastrukturen wurde hingewiesen.

2. IT-Komponenten der Umsetzungsstufe 1

Im Kapitel E.II. „Stufenweise Umsetzung“ sowie in der Abb. 29 „Funktionalitäten Stufe 1“ des Projektberichts wurde auf die Elemente der Umsetzungsstufe 1 eingegangen. Gefragt wurde, ob bestimmte Elemente in der Umsetzungsstufe 1 nicht berücksichtigt wurden.

Im Ergebnis sehen 11% der Befragungsteilnehmer noch Ergänzungsbedarf und lieferten folgende Hinweise:

Technische Hinweise

Die Komponenten der Umsetzungsstufe 1 könnten um ein „E-Government-Kataster“, einen verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfinder und ein Fallmanagement ergänzt werden.

Darüber hinaus wird auf die „zwingend notwendige“ Einführung einer Bezahlungsfunktion in der Umsetzungsstufe 1 eingegangen, da ansonsten kein medienbruchfreier Workflow realisiert werden kann.

3. Orientierung und Umsetzungshilfe

Unter dem Titel „Orientierung und Umsetzungshilfe“ wurde die Frage gestellt, inwieweit sich der Projektbericht zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie als Orientierungs- und Umsetzungshilfe eignet.

Das Ergebnis ist eindeutig, da 80,5 % der Teilnehmer den Projektbericht positiv bewerten, (12% „sehr geeignet“, 68% „geeignet“). 8,5% der Teilnehmer sehen den Bericht als „weniger geeignet“ an, 4,8% der Teilnehmer sind der Auffassung, dass sich der Projektbericht „nicht eignet“ und weitere 4,9% machten an dieser Stelle „keine Angabe“.

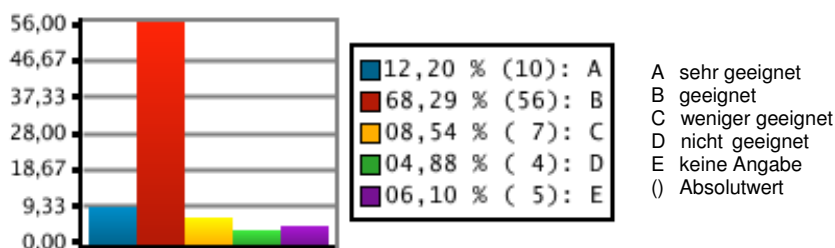


Abb. 13: Einschätzung des Projektberichts als Orientierungs- und Umsetzungshilfe

4. Standards und Technologien

Unter der Überschrift „Standards und Technologien“ wurde die Frage gestellt, inwieweit die in Kapitel E.III „Standards und Technologien“ des Projektberichts beschriebenen Mindestanforderungen für die technische Umsetzung hilfreich sind.

Ergebnis ist, dass 81,7% der Teilnehmer die beschriebenen Mindestanforderungen als „sehr hilfreich“ (24,4%) oder „hilfreich“ (57,3%) empfinden. 4,9% der Teilnehmer sind der Auffassung, dass der Projektbericht „nicht hilfreich“ ist und weitere 8,5 % machten an dieser Stelle „keine Angabe“.

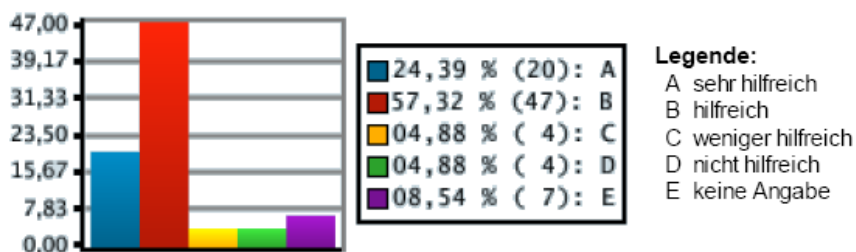


Abb. 14: Hilfestellung für Standards und Technologien

Weiteren Ergänzungsbedarf sehen 16% der Teilnehmer:

Generelle Hinweise

Es wird darauf hingewiesen, dass die Ist-Situation unklar sei und Unsicherheit besteht, auf welchem Stand man aufbauen könne, welche Standards noch zu entwickeln wären, und welche Einigungsverfahren es gäbe. Darüber hinaus wird verdeutlicht, dass eine verbindliche Vorgabe zur Nutzung vorhandener Standards dringend erforderlich sei.

Rechtliche Hinweise

Gefordert wird, dass das geistige Eigentum der Standards unwiderruflich kostenfrei zur Verfügung stehen sollte. In diesem Zusammenhang wurde auch auf die Anforderungen des EU Interoperability Framework hingewiesen. Ggf. sollte auch ein Entwurf von rechtssicheren Modelllizenzen für Patentfreistellung entwickelt werden.

Technische Hinweise

Es wurde darauf hingewiesen, dass die Entwicklung geeigneter Standards für die IT-Umsetzung der DL-RL in der Praxis erforderlich ist. Darüber hinaus wurde auf die Standardisierung in Zusammenhang mit Standardformularen, Formularservern und Metaformularen eingegangen.

5. Interoperabilität im föderativen Kontext

Unter der Überschrift „Interoperabilität im föderativen Kontext“ wurde die Frage gestellt, für wie realistisch die Zeitplanungen aus Kapitel E.II.1 „Interoperabilität im föderativen Kontext“ des Projektberichts gehalten werden.

Ergebnis ist, dass der Zeitplan eher kritisch beurteilt wird. Kein Teilnehmer sieht die Zeitplanungen als sehr realistisch an und nur 17,1% der Beteiligten betrachten die Planungen als weitgehend realistisch. Der Großteil der Teilnehmer 40,2% empfindet die Planungen als „teilweise realistisch“ und 36,6% empfinden dies als unrealistisch. 6,1% der Beteiligten machten „keine Angabe“.

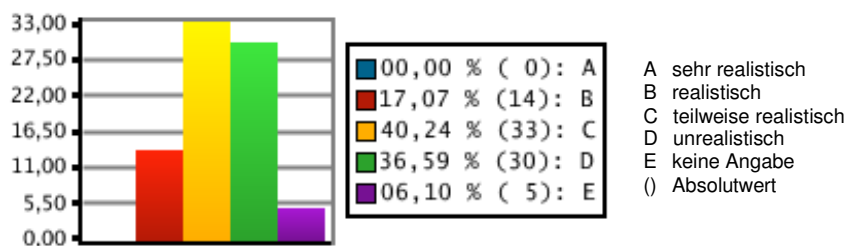


Abb. 15: Einschätzung der Zeitvorgabe für eine medienbruchfreie Prozessintegration bis 2012

6. Usability und Personalisierung

Vor dem Hintergrund der zu gestaltenden Informationsangebote der Einheitlichen Ansprechpartner wurde die Frage gestellt, ob die die Einführung personalisierter Angebote auf Grundlage freiwillig registrierter Nutzerprofile unterstützt wird.

Ergebnis ist, dass 58,5% der Teilnehmer die Einführung personalisierter Angebote unterstützt (28,1% „voll und ganz“, 30,5% „weitgehend“). 25,6% der Teilnehmer unterstützt ein solches Vorhaben „teilweise“ und 9,8% „gar nicht“. 6,1% der Teilnehmer machte an dieser Stelle „keine Angabe“.

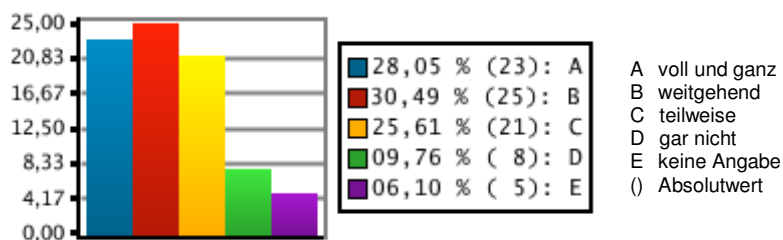


Abb. 16: prozentuale Verteilung - Einführung personalisierter Angebote

7. Eignung des Projektberichts als Handlungsleitfaden

Zum Schluss der Online-Konsultation wurden die Teilnehmer nach der generellen Eignung des Projektberichts als Handlungsleitfaden befragt.

Ergebnis ist, dass 67,1% der Teilnehmer den Projektbericht als geeigneten Handlungsleitfaden zur IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie ansehen. Für 12,2% eignet er sich sehr und für 54,9% eignet er sich weitgehend. 12,2% sind der Meinung, dass sich der Projektbericht weniger eignet und 8,5% sind der Meinung, dass sich der Projektbericht nicht eignet. 12,2% der Teilnehmer machte an dieser Stelle „keine Angabe“.

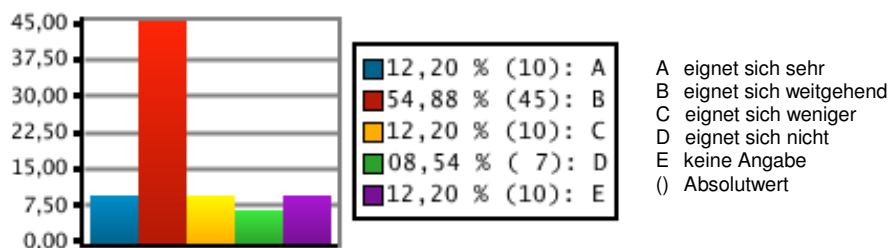


Abb. 17: prozentuale Verteilung - Eignung des Projektberichts als Handlungsleitfaden

Weitere Hinweise zum Bericht konnten in einem abschließenden Textfeld der Online-Konsultation eingegeben werden und werden in der folgenden Zusammenfassung dokumentiert:

Generelle Hinweise

Es wird darauf hingewiesen, dass trotz vieler guter Ansätze und Vorschläge des Projektberichts, verbindliche Vorgaben ausschließlich von den Ländern getroffen werden und diese z.T. erheblich von den Vorschlägen des Projektberichts abweichen. Auch die vergleichsweise große Offenheit des Projektberichts führt zu keiner einheitlichen politischen Linie in Deutschland. Insbesondere regional bleiben daher zu viele Fragen offen. Teil F des Projektberichts könnte konkreter und ausführlicher sein. Für Länder, IT-Dienstleister u. Unternehmen werden die unterschiedlichen Möglichkeiten dagegen ausreichend aufgezeigt.

Einigen Teilnehmern ist nicht klar, in wie weit sie selber von der Einführung der DL-RL betroffen sind und wie die zeitlichen Ressourcen aufgebracht werden sollen, um sich eingehend mit dem Projektbericht zu befassen. Es gäbe außerdem keinerlei Handreichung und Information für die Fachaufsicht. Darüber hinaus fehle es vor Ort oft an fachlichen, personellen, zeitlichen und monetären Ressourcen.

Inhaltliche Hinweise

Es wurde darauf hingewiesen, dass der Bericht bisher wenig konkret und hilfreich für die einzelnen Stufen der Umsetzung für betroffene Behörden sei und trotz des Content-Syndication-Ansatzes vor allem für eine Datenerhebung eine Bottom-Up-Strategie fehle. Darüber hinaus sei die Vorgehensweise für kleine und mittlere Kommunen mit hohen Kosten verbunden. Beispiel: „Integration BUS Niedersachsen“ in vorhandene kommunale und regionale Systeme.

Technische Hinweise

Es wurde gesagt, dass es sich bei dem Bericht um eine Aufstellung vieler Möglichkeiten handele. Es fehle jedoch eine Bewertung, welche Komponenten (ggf. auch nicht) interagieren können, welche sich funktional ergänzen und welche eher als Alternativen zu sehen sind. Darüber hinaus wurde auf ein Bezahlverfahren von Gebühren in Stuttgart hingewiesen: welches sich seit 2001 bewährt habe.

D. Fazit

Auf Kongressen und Veranstaltungen^[1] zu den Themen E-Government und EG-Dienstleistungsrichtlinie wurden zentrale Entwicklungen und Ergebnisse des Deutschland-Online-Vorhabens „IT-Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie“ vorgestellt. Gleichzeitig gab es erste Rückläufe zu den Handlungsempfehlungen und Inhalten des Projektberichtes, die sehr positiv ausfielen. Die Ergebnisse der Online-Konsultation bestätigen mit 67,1% Zustimmung diese Stimmungslage, trotz einer nicht repräsentativen Rücklaufquote. Des Weiteren ermöglichte die Online-Konsultation eine Meinungsabfrage zu einzelnen Projektberichtskapiteln und -aspekten, so dass gleichzeitig ein sehr differenziertes Meinungsbild entstehen konnte.

Mit der Umsetzung der Online-Konsultation haben relevante Akteure, die mit der Einführung des einheitlichen Ansprechpartners betraut sind, die Möglichkeit bekommen, die Projektergebnisse zu kommentieren und realistisch einzuschätzen. Ebenso konnten sie darüber abstimmen, ob der Projektbericht eine Hilfe bei der Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie sein kann.

Die Unterstützung bei der Umsetzung war eines der Projektziele des Deutschland-Online-Vorhabens. Wie die Frage „Eignung des Projektberichts als Orientierungshilfe und Handlungsempfehlung“ zeigt (80,5% der Befragten schätzen den Projektbericht als Orientierungshilfe und Handlungsempfehlung als sehr oder weitgehend geeignet ein), wurde dieses Ziel erreicht.

An der Notwendigkeit zum zügigen Handeln, um die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie bis zum 28.12.2009 bundesweit zu erreichen, besteht kein Zweifel. Der vorliegende Gesamtbericht soll die möglichst pünktliche Umsetzung effektiv unterstützen. Die Tatsache, dass die Handlungsempfehlungen so gut angenommen werden, erscheint positiv im Sinne einer der zahlreichen wichtigen Umsetzungsvoraussetzungen.

^[1] z.B. Kongress des Deutschland-Online Vorhabens in Bonn 13. und 14. Oktober

E. Weitere Hinweise während der Online-Konsultation

Während der Online-Konsultationsphase wurden weitere Hinweise per E-Mail an die Projektleitung übermittelt. Die folgende Zusammenfassung befasst sich mit diesen zusätzlichen Beiträgen:

Es wurde darauf hingewiesen, dass es sich bei dem Projektbericht um ein „Ergebnis der politischen Kompromissbildung“ handelt und entsprechend bewertet werden muss.

Es fehle insbesondere an Definitionen von Standards und Mustern, die für die öffentliche Verwaltung und für IT-Dienstleister nutzbar sind und mit in Ausschreibungsverfahren einfließen können. Darüber hinaus fehle es zum Teil an notwendigen Begriffsdefinitionen, deren Grundverständnis vorausgesetzt wird („zentral-dezentral“ und „elektronische Verfahrensabwicklung“), obwohl es hier Klärungsbedarf gibt.

Der im Projekt empfohlene Stufenplan würde im Bericht ausführlich dargestellt, jedoch nicht plausibel begründet. Insbesondere die technischen Rahmenbedingungen begründeten nicht das vorliegende Stufenkonzept, da SOA-Plattformen, Open-Source Projekte oder Shared Service Center die Notwendigkeiten zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie bereits bieten würden. Das Stufenkonzept würde eher als kontraproduktiv eingeschätzt und die Folgen der Handlungsempfehlung nach dieser Einschätzung nicht ausreichend betrachtet.

Im Hinblick auf die Rolle des Bundes hinsichtlich Gestaltungs- und Vollzugskompetenzen wird darauf hingewiesen, dass bei andauernder Verweigerung von Engagement auf der Ebene der Bundesverwaltung Einzellösungen auf Länderebene die Folge sein werden, was einer effizienten und kostengünstigen Lösung entgegensteht. Dieser Punkt bezieht sich auch auf das beschriebene EA-Modul, für dessen Umsetzungen nach Ansicht des Autors einheitliche Strukturierungen notwendig sind, um trotz unterschiedlicher Content-Management-Systeme eine optimale Integration von Content und EA-Modul zu ermöglichen. Eine Konkretisierung zu Registern fehle auch und lasse damit wichtige Fragen offen.

Ebenso würden im Kapitel „IT-Umsetzung“ unzureichende oder fehlende Begriffsdefinitionen und die mangelnde Auseinandersetzung mit den Themen „Zuständigkeitsfinder“ und „Dokumentensafe“ kritisiert.

Zudem würden widersprüchliche Aussagen zwischen den Ausführungen zur IT-Umsetzung und zum Stufenplan getroffen. So wird beispielsweise die Kommunikation zwischen Dienstleister, EA und ZS per E-Mail (De-Mail) beschrieben, jedoch im Stufenplan die Kommunikation via Portal festgelegt. „Statt mit Pseudo-Lösungen den real existierenden Handlungsbedarf zu verschleiern, wären konkrete Handlungsanweisungen zur erfolgreichen Umsetzung bis 2009 notwendig“.

Es wird ebenso hinterfragt, ob die empfohlenen Standards wie SAGA, OSCI und XÖV tatsächlich den Anforderungen genügen bzw. ob die Systeme tatsächlich offen verfügbar sind.

Die Nutzung des DVDV für die Abbildung des Dienstleistungsverzeichnis erscheint nur bedingt nachvollziehbar, da der LEIKA (Leistungskatalog) oder ggf. VZF (Verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder) inhaltlich als passender bewertet werden.

Weiter wird die Einführung eines Risikomanagements zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie empfohlen, um eine optimale Steuerung der Umsetzung zu ermöglichen und die Kosten für eine verspätete Umsetzung der Anforderungen abschätzen zu können.

Weitere Hinweise wurden bzgl. der Nutzung von Shared Service Centern und externer Dienstleister eingebracht. Verdeutlicht wurde dies durch den Hinweis auf die politische Zielsetzung, den Anteil an wirtschaftlichen ÖPP-Projekten von derzeit rd. 4% auf ca. 15% bei Bund, Ländern und Gemeinden zu steigern. Aus den genannten Gründen, sollte dem Thema ÖPP-Tauglichkeit und dessen voraussichtlichen Erfolgsfaktoren im Rahmen des Projektberichtes eine höhere Aufmerksamkeit gewidmet werden.

F. Anhang

1. Fragen der Online-Konsultation

Teilnehmerinformationen

1. Bitte erfassen Sie nachfolgende Angaben:

Fragetyp: Adresse

2. Bitte geben Sie an, wo die Hauptniederlassung Ihres Arbeitgebers angesiedelt ist? *

Fragetyp: Geschlossene Frage

3. Bitte geben Sie an, in welchem Bereich Sie Tätig sind: *

Fragetyp: Geschlossene Frage

4. Sind Sie direkt von der Einführung der EU-Dienstleistungsrichtlinie betroffen? *

Fragetyp: Ja / Nein - Radiobuttons

Zentrales Prozessregister

Es soll ein zentrales Prozessregister entwickelt und bereitgestellt werden, in dem dokumentierte Prozesse veröffentlicht und den Nutzern für die weitere Verwendung zur Verfügung gestellt werden. Durch das Prozessregister sollen die für die Umsetzung der Einheitlichen Ansprechpartner zuständigen Behörden bei der organisatorischen Umsetzung des Prozessmanagements in der 1. und 2. Phase unterstützt werden. Besondere Themenschwerpunkte liegen in den Bereichen Standardisierung, Wirtschaftlichkeit und Effizienz.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel C.III „Prozesswissen“.

5. Unter Berücksichtigung der Zielsetzung, die technische Umsetzung der Einheitlichen Ansprechpartner zu erleichtern und deren Leistungsfähigkeit zu erhöhen, für wie wichtig halten Sie die Einführung eines zentralen Prozessregisters? *

Fragetyp: Geschlossene Frage

Überprüfung der Kernprozesse

In der abschließenden Ausbaustufe der Einheitlichen Ansprechpartner soll ein plattform- und behördenübergreifender Leistungsprozess zur Dienstleistungsrichtlinie medienbruchfrei abgebildet werden. Hierzu müssen insbesondere die Kernprozesse der Einheitlichen Ansprechpartner sowie die Fachprozesse der zuständigen Stellen abgebildet werden.

Die identifizierten Kernprozesse befinden sich in den Anlagen A6 und A7 zum Projektbericht unter www.deutschlandonline.de/dienstleistungsrichtlinie.

6. Gibt es Ihrer Ansicht nach Teilaspekte bzw. Prozesselemente, die nicht in den Prozessdarstellungen in den Anlagen A6 und A7 zum Projektbericht berücksichtigt wurden? *

Fragetyp: Ja / Nein – Radiobuttons

7. Wenn ja, geben Sie bitte stichwortartig an, welche Teilaspekte bzw. Prozesselemente zu ergänzen wären. (max. 300 Zeichen)

Fragetyp: Offene Frage

Verfahrensregister

Ein Verfahrensregister ist ein elektronisches Verzeichnis über alle laufenden Verfahren, die die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungen betreffen.

Erteilte Genehmigungen sollen nach den Vorgaben der Dienstleistungsrichtlinie im Grundsatz bundesweit gelten. Vergleichbare Anforderungen dürfen nicht doppelt geprüft werden. Daher ist es erforderlich, dass die verschiedenen Einheitlichen Ansprechpartner Kenntnis über andere Genehmigungsverfahren erhalten können. Erreichbar ist dies mithilfe eines elektronischen Verfahrensregisters.

Gemäß des Anforderungsprofils für den Einheitlichen Ansprechpartner soll dieser entsprechende Informationen zum Verfahrensstand erhalten. Dies lässt sich ebenfalls mit einem Verfahrensregister sicherstellen.

Ein zentrales elektronisches Verfahrensregister kann gewährleisten, dass während eines Genehmigungsverfahrens kontinuierlich Informationen über den Verfahrensstand verfügbar sind. Bei einer Verpflichtung der zuständigen Behörden, Informationen über die laufenden Verfahren in das Register einzustellen, wären die Einheitlichen Ansprechpartner und evtl. auch der Dienstleistungserbringer (Unternehmer) selbst in der Lage, sich jederzeit über den Verfahrensstand zu informieren.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel C.III. 1.4 „Antragsverfahren“.

8. Unterstützen Sie die Auffassung, dass die Vorgaben der Richtlinie (bundesweite Geltung von Genehmigungen, Verbot der Doppelprüfung) und des Anforderungsprofils (Verfügbarkeit von Informationen zum Verfahrensstand) den Aufbau eines elektronischen Verfahrensregisters erfordern? Ich unterstütze diese Auffassung... *

Fragetyp: Geschlossene Frage

9. Welche Alternativmöglichkeiten gäbe es nach Ihrer Ansicht, um die Anforderungen aus der Richtlinie und dem Anforderungsprofil zu erfüllen? (max. 300 Zeichen)

Fragetyp: Offene Frage

Erläuterung zum föderativen Informationsmanagement

Die folgende Erläuterung dient als Einführung für die anschließenden acht Fragen:

Das föderative Informationsmanagement (das Management von Informationen innerhalb des föderalen Systems) in Zusammenhang mit der Dienstleistungsrichtlinie unterliegt den folgenden Handlungsprämissen:

- keine neuen, eigenständigen Portale aufzubauen,
- bestehende IT-Infrastrukturen nutzen,
- inhaltliche Synergiepotenziale durch organisatorische Änderungen und neue Technologien erschließen und
- Qualitätssicherung und Standardisierung fördern.

Hierbei soll durch eine übergreifende Koordination von inhaltlich geprägten Aktivitäten die Informationslandschaft homogenisiert und gemeinsame Informationslösungen realisiert werden.

Ziel ist der Aufbau eines zentralen Informationsangebots, welches über ein sogenanntes EA-Informationsmodul in die regionalen Portale integriert werden kann.

Die Einheitlichen Ansprechpartner erhalten durch diese Vorgehensweise ein voll funktionsfähiges Informationsangebot, welches sich in die bestehenden Verwaltungsportale integrieren lässt und gleichzeitig deutschlandweite Standards etabliert.

Die Hoheit über die technischen und organisatorischen Infrastrukturen in den Regionen bleibt somit gewahrt.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel D „Vorschläge für die Umsetzung der Informationspflichten und der elektronischen Verfahrensabwicklung“.

Vermeidung neuer (eigenständiger) Portalangebote im DL-RL Kontext

Es werden keine neuen (eigenständigen) Portale aufgebaut, sondern zielgruppenorientierte Informations- und Serviceangebote als standardisiertes und qualitätsgesichertes Informationsmodul in bestehende (Verwaltungs-) Portale integriert.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel D. II „Aufgabenstellung und Lösungsansatz“.

10. Teilen Sie die Auffassung, dass der Aufbau weiterer eigenständiger Portale vermieden werden sollte? Ich teile die Auffassung... *

Fragetyp: Geschlossene Frage

Aufbau von übergreifenden Koordinationsstrukturen

Im Sinne der Beschlüsse der Wirtschaftsministerkonferenz ist darauf hinzuwirken, dass eine homogene Informations- und Servicelandschaft entsteht und Synergiepotenziale ausgeschöpft werden. Um dies zu erreichen sollen die eingeleiteten Umsetzungsaktivitäten stärker übergreifend koordiniert und dauerhafte Kooperationsstrukturen geschaffen werden.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel D.II „Aufgabenstellung und Lösungsansatz“ und im Kapitel D.IV „Kooperationsmodell für ein föderatives Informationsmanagement“.

11. Unterstützen Sie die Absicht, die übergreifenden Umsetzungsaktivitäten noch stärker zu koordinieren und dauerhafte Kooperationsstrukturen aufzubauen? Ich unterstütze die Absicht... *

Fragetyp: Geschlossene Frage

Content-Syndication-Prinzip und EA-Informationsmodul

Das Konzept des föderativen Informationsmanagements basiert auf der Verbreitung von Informationen mit Hilfe des Content-Syndication-Prinzips. Im konkreten Fall bedeutet dies, dass die verschiedenen Akteure (z.B. EU-Kommission, Bund, Länder, Kommunen, Kammern etc.) sich gegenseitig ihre Inhalte über offene Schnittstellen für die Weiternutzung zur Verfügung stellen können.

Der Deutschland-Online-Projektbericht beschreibt in diesem Zusammenhang den Einsatz eines zentral gepflegten EA-Informationsmoduls (Informationsmodul für die Einheitlichen Ansprechpartner), welches sich über das Content-Syndication-Prinzip in regionale Portalangebote integrieren lässt.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel D.IV „Kooperationsmodell für ein föderatives Informationsmanagement“.

- 12. Unterstützen Sie die Absicht, das Content-Syndication-Prinzip zur Umsetzung der Informationserfordernisse der EG-Dienstleistungsrichtlinie anzuwenden? Ich unterstütze die Absicht... ***

Fragetyp: Geschlossene Frage

- 13. Unterstützen Sie die Absicht, ein zentrales EA-Informationsmodul bereitzustellen, welches über offene Schnittstellen in die regionalen Portale integriert werden kann? Ich unterstütze die Absicht... ***

Fragetyp: Geschlossene Frage

Mehrsprachigkeit

Die Dienstleistungsrichtlinie schreibt eine Mehrsprachigkeit der Informationsangebote der Einheitlichen Ansprechpartner nicht zwingend vor. Dennoch wurden von der EU-Kommission Maßnahmen angekündigt, die Bereitschaft der Einheitlichen Ansprechpartner zu fördern, Informationen mehrsprachig bereitzustellen.

Eine synchrone Aufbereitung von Informationen in unterschiedlichen Sprachen stellt eine große Herausforderung für die Einheitlichen Ansprechpartner dar. Aus diesem Grund wurde im Rahmen des Projektberichts zur EG-Dienstleistungsrichtlinie empfohlen, bestehende mehrsprachige Informationsangebote dezentral nutzbar zu machen und eine engere Kooperation mit der EU einzugehen.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel D.II. d) „Realisierung mehrsprachiger Angebote“.

- 14. Unterstützen Sie die Absicht, mehrsprachige Informationsangebote über die Einheitlichen Ansprechpartner anzubieten? Ich unterstütze die Absicht... ***

Fragetyp: Geschlossene Frage

- 15. Unterstützen Sie die Absicht, mehrsprachige Angebote enger mit der EU-Kommission abzustimmen? Ich unterstütze die Absicht... ***

Fragetyp: Geschlossene Frage

Zentrales Gebührenverzeichnis / Billing-System

Für eine weitere Vereinfachung der Gebührenbescheiderstellung und -erhebung wird die Einrichtung eines zentralen Billing-Systems (Gebührenverzeichnis) empfohlen, in welchem sämtliche bundesweit existierenden Kosten für alle relevanten Verfahren enthalten sind und über das die gesamte Rechnungsverwaltung abgewickelt werden kann.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel C.V.4 h) „Billing-System“.

- 16. Für wie wichtig erachten Sie die Einführung eines zentralen Gebührenverzeichnisses für die Erhöhung der Leistungsfähigkeit der Einheitlichen Ansprechpartner? ***

Fragetyp: Geschlossene Frage

Konzeptansatz zum föderativen Informationsmanagement

17. Unter Berücksichtigung der Zielsetzungen, Handlungsprämissen und Lösungsansätze zum föderativen Informationsmanagement, wie bewerten Sie dieses Konzept insgesamt? *

Fragetyp: Geschlossene Frage

Ziele zur IT-Umsetzung

Für die IT-Umsetzung wird die stufenweise Einführung serviceorientierter IT-Funktionen vorgeschlagen. Hierzu wird in einem generischen IT-Architekturkonzept eine Rahmenarchitektur als „Zielarchitektur“ beschrieben.

Dieser strategische Ansatz ermöglicht die Zusammenführung bestehender E-Government-Anwendungen der Länder, Kommunen und Kammern in einem grundsätzlich deutschlandweit nutzbaren Gesamtkonzept.

Das beschriebene Konzept zur IT-Umsetzung soll hierbei sicherstellen, dass:

- die notwendigen Informationen geeignet für alle Betroffenen bereitgestellt werden können,
- Fachdatenbanken und Informationssysteme der unterschiedlichen Verwaltungsebenen in eine umfassende Wissensbasis integriert werden können,
- unterschiedlichste Fachverfahren und Dienste in eine Gesamtinfrastruktur integriert werden können,
- die Geschäftsprozesse im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie für eine medienbruchfreie Bearbeitung abgebildet werden können sowie
- den notwendigen Anforderungen z.B. an Datenschutz, Datensicherheit, Vertraulichkeit, Integrität und Benutzerfreundlichkeit Rechnung getragen werden kann.

Die oben beschriebenen Zielvorgaben zur IT-Umsetzung dienen als Leitlinien für jene Behörden und Akteure, die für die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie zuständig sind.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel E. "IT-Umsetzung".

18. Inwieweit unterstützen Sie die oben aufgeführten Punkte? Ich unterstütze die aufgeführten Punkte... *

Fragetyp: Geschlossene Frage

19. Sehen Sie ggf. Ergänzungsbedarf zu den aufgeführten Punkten? *

Fragetyp: Ja / Nein - Radiobuttons

20. Wenn ja, geben Sie bitte stichwortartig an, welche Aspekte zusätzlich berücksichtigt werden sollten. (max. 300 Zeichen)

Fragetyp: Offene Frage

IT-Komponenten der Umsetzungsstufe 1

Gemäß dem stufenweisen Umsetzungskonzept werden in Stufe 1 die Mindestanforderungen der Dienstleistungsrichtlinie realisiert.

Zu den Mindestanforderungen gehört:

- den Informationspflichten zu genügen und
- E-Government-Dienste an der Schnittstelle zum Dienstleistungserbringer umzusetzen.

Die Abbildung (Funktionalitäten Stufe 1) beschreibt sowohl jene Funktionalitäten (Mindestanforderungen), die zwingend erforderlich sind, als auch solche, die als sinnvolle Ergänzung für eine wirtschaftliche Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie auch im Hinblick auf die abschließenden Stufen empfohlen werden.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel E.II. „Stufenweise Umsetzung“ sowie in der Abb. 29 Funktionalitäten Stufe 1.

21. Gibt es Ihrer Ansicht nach Elemente zur Umsetzungsstufe 1, die nicht berücksichtigt wurden? *

Fragetyp: Ja / Nein - Radiobuttons

22. Wenn ja, geben Sie bitte stichwortartig an, welche Elemente nicht berücksichtigt wurden: (max. 300 Zeichen)

Fragetyp: Offene Frage

Orientierungs- und Umsetzungshilfe

Das Kapitel zur IT-Umsetzung basiert auf einer ganzheitlichen Betrachtung, bildet das sichere und vertrauenswürdige Fundament für die technische Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie und soll als Orientierungs- und Umsetzungshilfe dienen.

Das Rahmenwerk beschreibt ein serviceorientiertes Architekturmodell auf Basis offener Standards und bietet eine Plattform (die IT-Kerninfrastruktur), in der:

- die beteiligten Instanzen der virtuellen Aufbauorganisation (das sind der Einheitliche Ansprechpartner im Front Office, die zuständige Stelle im Back Office, der Dienstleister) sicher kommunizieren sowie Wissen regelkonform austauschen und verarbeiten können,
- die Geschäftsprozesse zur Erbringung der Leistungen kompromittierungsfrei abgebildet werden können,
- vorhandene Systeme und Dienste aus anderen E-Government-Systemen und Fachverfahren, weitestmöglich und sinnvoll integriert und genutzt werden können,
- die im Rahmen der Implementierung des Systems für die Dienstleistungsrichtlinie eingeführten Dienste auch anderen E-Government-Vorhaben zur Verfügung stehen sowie
- Synergien mit vergleichbaren Systemen wie Behördenruf D115 und E-Government-Angeboten erschlossen werden können.

Die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie vollzieht sich in mehreren Stufen, da in der Breite bis Ende 2009 keine vollständig medienbruchfreie Verfahrensabwicklung auf kommunaler Ebene mit vertretbarem Aufwand umgesetzt werden kann.

Vor dem Hintergrund der Umsetzungsverantwortung der Länder, der Komplexität der Verwaltungsprozesse und der unterschiedlichen IT-Landschaften innerhalb der Länder können im Rahmen des Projektberichts keine detaillierten architektonischen Vorschläge für die Kommunikationswege und die interne Ausstattung der Beteiligten getroffen werden.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel E „IT-Umsetzung“

23. Inwieweit eignet sich Ihrer Meinung nach das Konzept zur IT-Umsetzung als Orientierungs- und Umsetzungshilfe? *

Fragetyp: Geschlossene Frage

Standards und Technologien

Offene und de-facto Standards und Technologien bilden die Basis zum Aufbau einer flexiblen, interoperablen Kerninfrastruktur zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie. Die Hauptintention bei der Definition offener Standards liegt darin, sicherzustellen, dass eine Vielzahl unterschiedlicher Anwendungen und Produkte miteinander kommunizieren und Daten ausgetauscht werden können.

Prinzipiell gibt es keine allgemein gültige Definition, um eine Technologie als „offen“ zu klassifizieren. Dennoch lassen sich Mindestanforderungen an offene Standards und Technologien wie folgt beschreiben:

- Der Standard ist veröffentlicht und frei zugänglich.
- Der Standard an sich oder Teile des Standards sollten (insbesondere auch bei Patenten) möglichst lizenzkostenfrei nutzbar sein.
- Die Nutzung des Standards ist uneingeschränkt möglich.
- Die Entwicklung des Standards erfolgt öffentlich, d.h. es muss prinzipiell jeder qualifizierten Person möglich sein, sich am Standardisierungsprozess zu beteiligen.
- Der Standard unterliegt nicht exklusiv der Kontrolle eines einzelnen Herstellers oder einer bestimmten Interessengruppe.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel E.III „Standards und Technologien“

24. Als wie hilfreich betrachten Sie die im Kapitel E.III beschriebenen Mindestanforderungen für eine technische Umsetzung? *

Fragetyp: Geschlossene Frage

25. Sehen Sie ggf. Ergänzungsbedarf zu den aufgeführten Punkten? *

Fragetyp: Ja / Nein - Radiobuttons

26. Wenn ja, gibt es weitere Standards, die im Rahmen der Umsetzung des Einheitlichen Ansprechpartners Ihrer Meinung nach berücksichtigt werden sollten? Bitte antworten Sie in Stichworten. (max. 300 Zeichen)

Fragetyp: Offene Frage

Interoperabilität im föderativen Kontext

Ziel ist es, bis zum Jahr 2012 eine übergreifende Kommunikation und Interaktion der einzelnen Systeme und damit eine vollständig medienbruchfreie Prozessintegration aller geeigneten Geschäftsprozesse zu erreichen.

Die IT-Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in den Ländern erfolgt in unterschiedlichen organisatorischen Verwaltungseinheiten. Aufgrund dessen wird es in Deutschland eine Vielzahl von Lösungen zur technischen Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie geben, die von verschiedenen IT-Dienstleistern und Systemintegratoren implementiert werden.

Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Kapitel E.II.1 „Interoperabilität im föderativen Kontext“.

27. Für wie realistisch halten Sie das Ziel der Bundesregierung, im Jahre 2012 eine medienbruchfreie Prozessintegration aller geeigneten Geschäftsprozesse zu erreichen? *

Fragetyp: Geschlossene Frage

Usability und Personalisierung

Im Rahmen der Einführung Einheitlicher Ansprechpartner sind zielgruppenorientierte, leicht auffindbare, verlässliche, aktuelle und verständliche Informations- und Serviceangebote zu realisieren. Die Basis für ein erfolgreiches Internetangebot bildet eine möglichst detaillierte Kenntnis über die Zielgruppe und das Verhalten der Nutzer.

28. Vor dem Hintergrund der zu gestaltenden Informationsangebote der Einheitlichen Ansprechpartner, unterstützen Sie die Einführung personalisierter Angebote auf Grundlage freiwillig registrierter Nutzerprofile? Ich unterstütze es... *

Fragetyp: Geschlossene Frage

Eignung des Projektberichts als Handlungsleitfaden

Der Projektbericht soll als Handlungsleitfaden dazu beitragen, die Vorgaben zur Dienstleistungsrichtlinie bis Ende 2009 umzusetzen.

29. Eignet sich Ihrer Meinung nach der Projektbericht zur IT-Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie als Handlungsleitfaden für eine regionale Umsetzung? *

Fragetyp: Geschlossene Frage

30. Für weitere Hinweise zum Bericht nutzen Sie bitte das folgende Eingabefeld: (max. 1500 Zeichen)

Fragetyp: Offene Frage

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Prozentuale Verteilung - Tätigkeitsbereiche der Teilnehmer.....	7
Abb. 2: Einführung eines zentralen Prozessregisters.....	8
Abb. 3: Aufbau eines elektronischen Verfahrensregisters.....	9
Abb. 4: Vermeidung neuer (eigenständiger) Portale.....	10
Abb. 5: Dauerhafte Kooperationsstrukturen.....	10
Abb. 6: Anwendung des Content-Syndication-Prinzips.....	11
Abb. 7: Einführung eines zentralen EA-Moduls.....	11
Abb. 8: Mehrsprachige Informationsangebote.....	11
Abb. 9: Engere Kooperation mit der EU-Kommission.....	12
Abb. 10: Einführung eines zentralen Billing-Systems.....	12
Abb. 11: Einschätzung des Gesamtkonzeptes "Föderatives Informationsmanagement".....	13
Abb. 12: Unterstützung der Ziele zur IT-Umsetzung.....	13
Abb. 13: Einschätzung des Projektberichts als Orientierungs- und Umsetzungshilfe.....	14
Abb. 14: Hilfestellung für Standards und Technologien.....	15
Abb. 15: Einschätzung der Zeitvorgabe für eine medienbruchfreie Prozessintegration bis 2012.....	15
Abb. 16: prozentuale Verteilung - Einführung personalisierter Angebote.....	16
Abb. 17: prozentuale Verteilung - Eignung des Projektberichts als Handlungsleitfaden.....	16

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Teilnehmerzahlen aus den einzelnen Bundesländern	6
Tab. 2: „Sind Sie direkt von der Einführung der EG-DL-RL betroffen?“	7