

Kurzfassung

Reform der Einheitlichen Ansprechpartner (EA) – Anregungen von europäischen Good-Practice-Beispielen

von Michael Holz, Annette Icks und Britta Levering,
unter Mitarbeit von Alina Kasdorf

IfM-Materialien Nr. 264

Institut für
Mittelstandsforschung

IfM
BONN

www.ifm-bonn.org

Kurzfassung

Seit Ende 2009 sind die EU-Mitgliedstaaten verpflichtet, Einheitliche Ansprechpartner (EA) einzurichten. Diese sollen zum einen (ausländische) Gründer und Unternehmen über die erforderlichen administrativen Verfahren für die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit informieren. Zum anderen sollen über sie alle Informationsanfragen, Formalitäten und Verfahren elektronisch abgewickelt werden können. Allerdings konnten die Anforderungen bislang in keinem EU-Mitgliedstaat vollumfänglich erfüllt werden.

Erheblicher Verbesserungsbedarf des deutschen EA-Systems

Die aktuelle Evaluation der Europäischen Kommission zum Umsetzungsstand des EA bewertet Deutschland als Schlusslicht in der EU. Insbesondere das schwache Abschneiden in der Kategorie "Online-Abwicklung von Verfahren" verdeutlicht den großen Nachholbedarf im Bereich E-Government. Verbesserungsbedarf besteht aber auch bei der Verständlichkeit und Nutzerfreundlichkeit der EA-Portale sowie beim barrierefreien Zugang für (ausländische) Nutzer. Ziel der Studie ist es, auf der Grundlage leitfadengestützter Experteninterviews die stärker digitalisierten EA-Systeme in Österreich und Dänemark vorzustellen und Handlungsempfehlungen für Deutschland zu identifizieren.

Divergierende "Insellösungen" in den Bundesländern

Das Fehlen von Rahmenbedingungen für möglichst einheitliche Strukturen und die geringe bundesländerübergreifende Koordination haben zu einer großen Bandbreite an unterschiedlichen Lösungen in den Bundesländern geführt. Dies zeigt sich u. a. in der unterschiedlichen Organisation des EA und in der Gestaltung der EA-Landesportale. Zusätzliche Herausforderungen bestehen in der Aufgabenabgrenzung und Konsolidierung von (halb-) öffentlichen Parallelangeboten mit ähnlicher Zielsetzung.

Österreich punktet mit konsensbasierter, einheitlicher Vorgehensweise

Vorbildlich im föderal organisierten Österreich ist das Bestreben der EA-Akteure, weitgehend einheitliche, harmonisierte (Organisations-) Strukturen und IT-Lösungen zu entwickeln. Hierfür trifft sich regelmäßig eine Koordinierungsgruppe mit Vertretern der neun Bundesländer; die anlassbezogen auch weitere externe Stakeholder konsultiert. Eine Abstimmung des Bundes und der

Länder mit komplementären Unterstützungsangeboten der Kammern wird mit Hilfe eines speziellen Dienstleistungsbeirats erzielt.

Dänemark besticht durch besondere Nutzerfreundlichkeit

Das dänische EA-Portal zeichnet sich durch eine übersichtliche Struktur und hohe Verständlichkeit der bereitgestellten Informationen auf dem EA-Portal aus: Nutzer erhalten hierdurch einen direkten Überblick über die für sie relevanten Verfahren und deren Inhalte. Zudem wird für ausländische Nutzer, die über keine (kompatible) digitale Signatur verfügen, ein spezifisches Upload-Modul bereitgestellt, das das Hochladen von Formularen (mit eingescannter Unterschrift) und evtl. Begleitunterlagen ermöglicht.

Vereinheitlichung und Digitalisierung sind für Deutschland prioritär

Vor dem Hintergrund des neu zu schaffenden "Single Digital Gateways" sollten die EA-Akteure die Fehler der ersten EA-Umsetzungsphase vermeiden und – u.a. mit Hilfe eines Koordinierungsgremiums und der Einbindung externer Stakeholder – stärker harmonisierte Strukturen und effiziente IT-Lösungen anstreben. Dies verspricht nicht nur Zeit- und Kostenvorteile, sondern auch eine höhere Nutzerfreundlichkeit. Ein modularer Aufbau der EA-Landesportale könnte Raum für evtl. landesspezifische (Zusatz-) Merkmale schaffen. Um volle Funktionsfähigkeit des EA zu erreichen, sind Fortschritte bei der Verwaltungsdigitalisierung unerlässlich.

Stärkere Automatisierung der Helpdesk-Funktion des EA

Auch wenn eine durchgehende Digitalisierung für die Beschleunigung der Verfahren sinnvoll ist, bleibt die persönliche Beratung für individuelle Anfragen der Unternehmen wichtig. Um den nötigen Personaleinsatz zu begrenzen und eine größere Reichweite zu ermöglichen, empfiehlt sich eine stärkere Automatisierung der individuellen Beratung – z. B. mit Bot-Systemen.