

# Europäische Dienstleistungsrichtlinie

-

## Organisatorisch-technische Fragestellungen und Vorgehensweisen für Kommunen

Dr. Marianne Wulff, KGSt

Stand: November 2008

## Ziele der DLRL

Schaffung eines Rechtsrahmens, der die Niederlassungsfreiheit und den freien Dienstleistungsverkehr zwischen den Mitgliedstaaten garantiert

**Abbau bürokratischer Hindernisse** und Förderung des grenzüberschreitenden Handels mit Dienstleistungen

Uneingeschränkte Nutzung des Binnenmarktes insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen

**Beseitigung** der bisherigen Beschränkungen der Niederlassungsfreiheit von Dienstleistungserbringern und des freien Dienstleistungsverkehrs (vor allem **Komplexität, Langwierigkeit und mangelnde Rechtssicherheit der Verwaltungsverfahren**)

## Worum es geht

- Art. 5 **Prüfung und Vereinfachung der Verfahren** und Formalitäten für die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten
- Art. 6 **einheitliche Ansprechpartner** für alle dienstleistungsbezogenen Genehmigungen und Erlaubnisse
- Art. 7 **Recht auf Information** durch einheitliche Ansprechpartner oder zuständige Behörden
- Art. 8 **vollständige elektronische Abwicklung** aller Verfahren und Formalitäten zur Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungen als Muss
- dabei **Genehmigungsfiktion**, sofern ein Antrag nicht innerhalb einer bestimmten Frist beantwortet ist
- **„Europäische Amtshilfe“**  
=> Internal Market Information System (IMI) als IT-System der europäischen Amtshilfe.

## Dienstleistungsbranchen

Eur. DLRL umfasst alle Leistungen, die in der Regel gegen Entgelt erbracht werden:

- Gewerbliche Tätigkeiten
- Kaufmännische Tätigkeiten
- Handwerkliche Tätigkeiten
- Freiberufliche Tätigkeiten

Horizontaler Ansatz – breiter Dienstleistungsbegriff –  
Art. 50 EGV

Ausnahmebereiche werden explizit genannt

– keine Positivliste

(ausgenommen: Finanzdienstleistungen, Verkehrsdienstleistungen, Dienstleistungen von Leiharbeitsagenturen, Gesundheitsdienstleistungen, bestimmte Sozialdienstleistungen, Glücksspiel, private Sicherheitsdienste, ...)

## Anwendungsbereich der Richtlinie

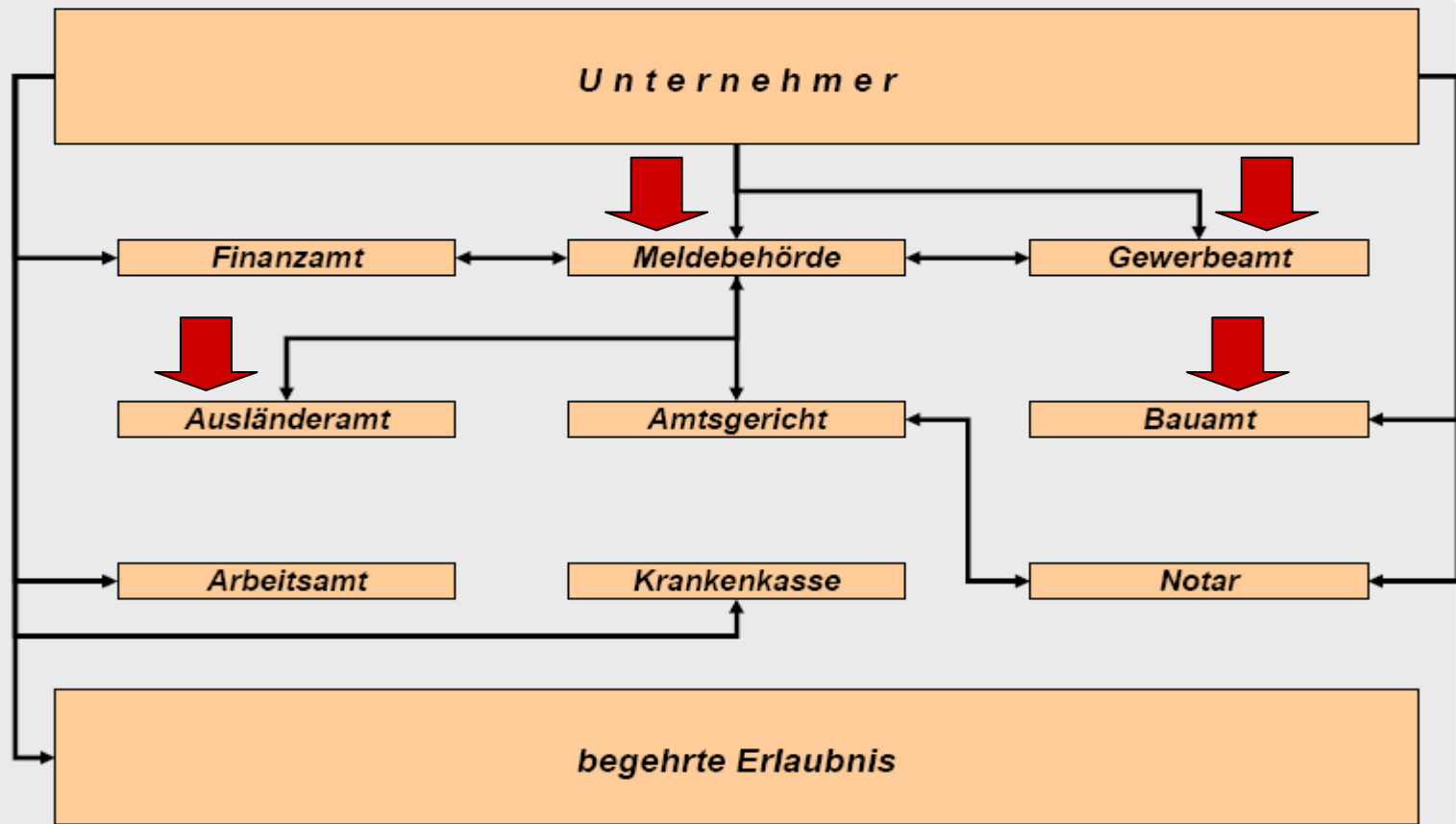
Ausländische und inländische Dienstleister  
(wegen Diskriminierungsverbot)

Gesamter „Lebenszyklus“ eines Dienstleistungserbringers

Unterstützung deutscher Dienstleistungserbringer,  
die Dienstleistungen in einem anderen Mitgliedstaat  
erbringen wollen

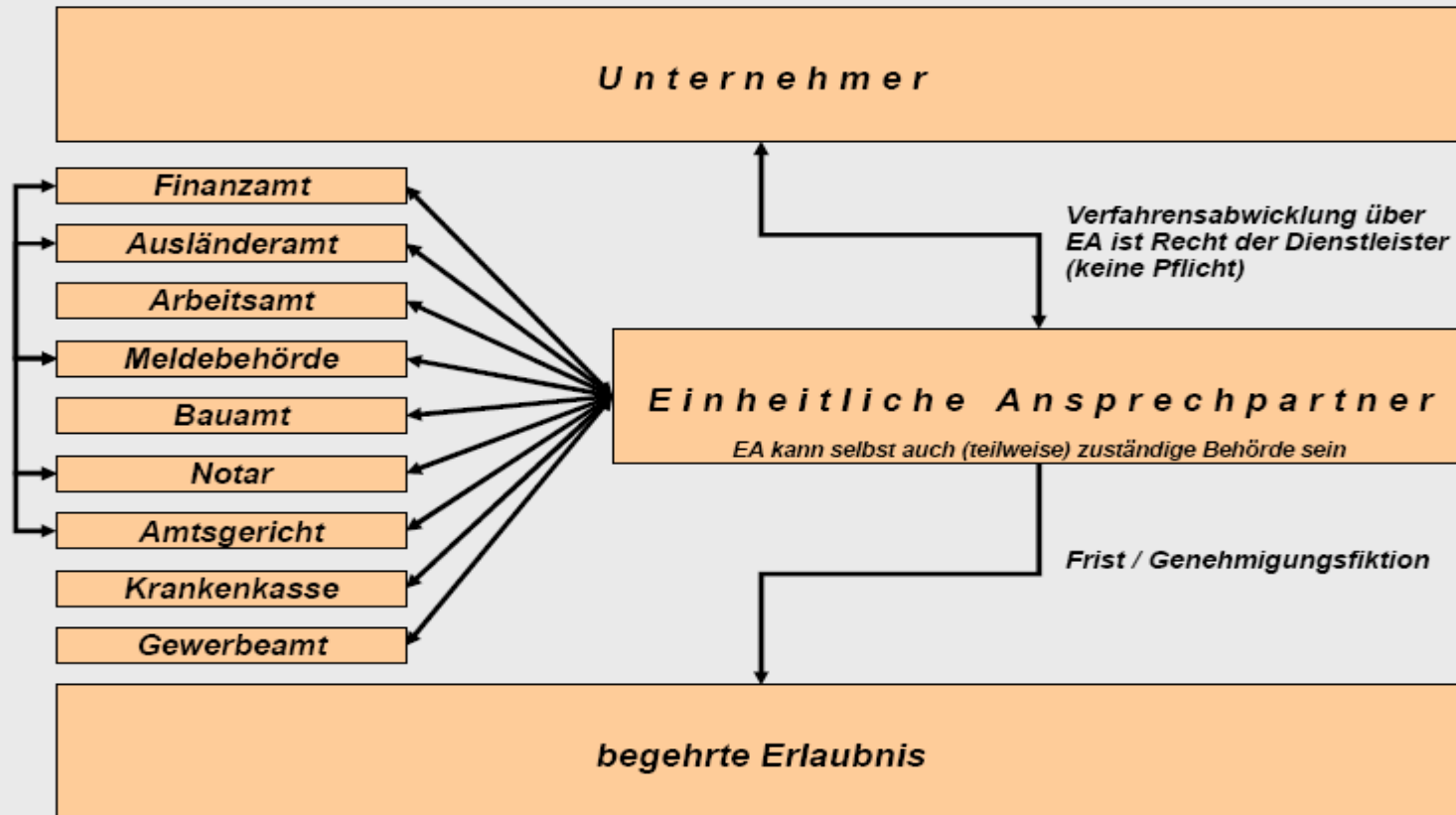
## Von deutschen Zuständigkeitsstrukturen...

Finanzministerium  
des Landes  
Schleswig-Holstein



## ... zu Front-Back-Office Lösungen

Finanzministerium  
des Landes  
Schleswig-Holstein



Frank Platthoff, VI 502, Koordinierung, Entbürokratisierung, Deregulierung, Finanzministerium des Landes Schleswig-Holstein

Kommune braucht in jedem Fall einen Prozess-Koordinator!

# Europäische Dienstleistungsrichtlinie - Bedeutung von und für Kommunen



## Kommunen - wichtige Mitspieler

Kommunen für Mehrzahl der Verfahren zuständig, z. B.:

- Wirtschaftsförderung
- Öffentliche Ordnung
- Umweltschutz
- Liegenschaften
- Bauaufsicht
- Gewerbeamt
- Meldebehörde, Ausländeramt

Verfahrensmanagementfunktion innerhalb der Kommune

Quelle: B. Leutner, DST

# Fach-Segmente der Wirtschaftsdienste Stadt Dortmund

Kommunale Ausschreibungen

Baugenehmigungen

Brandschutz

Existenzgründungen

Firmenkundenbetreuung

Gewerbeflächen und Immobilien

Verkehrsgenehmigungen

Sondernutzung öffentlicher Wegeflächen

Umweltangelegenheiten

Beschilderung gewerblicher Standorte

Gewerbemeldungen, Erlaubnisse, Zentralregisterauskünfte

Akquisition

Wir sind für Sie da!

Öffnungszeiten:

Montag	7.00 -	16.00 Uhr
Dienstag	7.00 -	16.00 Uhr
Mittwoch	7.00 -	12.00 Uhr
Donnerstag	7.00 -	18.00 Uhr
Freitag	7.00 -	12.00 Uhr
Samstag	nach Vereinbarung	

Tel. (0231) 50-2 98 15, E-Mail [dizw@dortm](mailto:dizw@dortm)



Quelle: Stadt Dortmund

## Kommunen - wichtige Mitspieler

Verfahrensmanagementfunktion der Kommunen gegenüber anderen zuständigen Behörden (GewO), u. a.

- IHK, Handwerkskammer
- Bundesagentur für Arbeit
- Hauptverband der gewerbl. Berufsgenossenschaften
- Statistische Ämter
- Registergerichte
- Finanzamt

Quelle: B. Leutner, DST

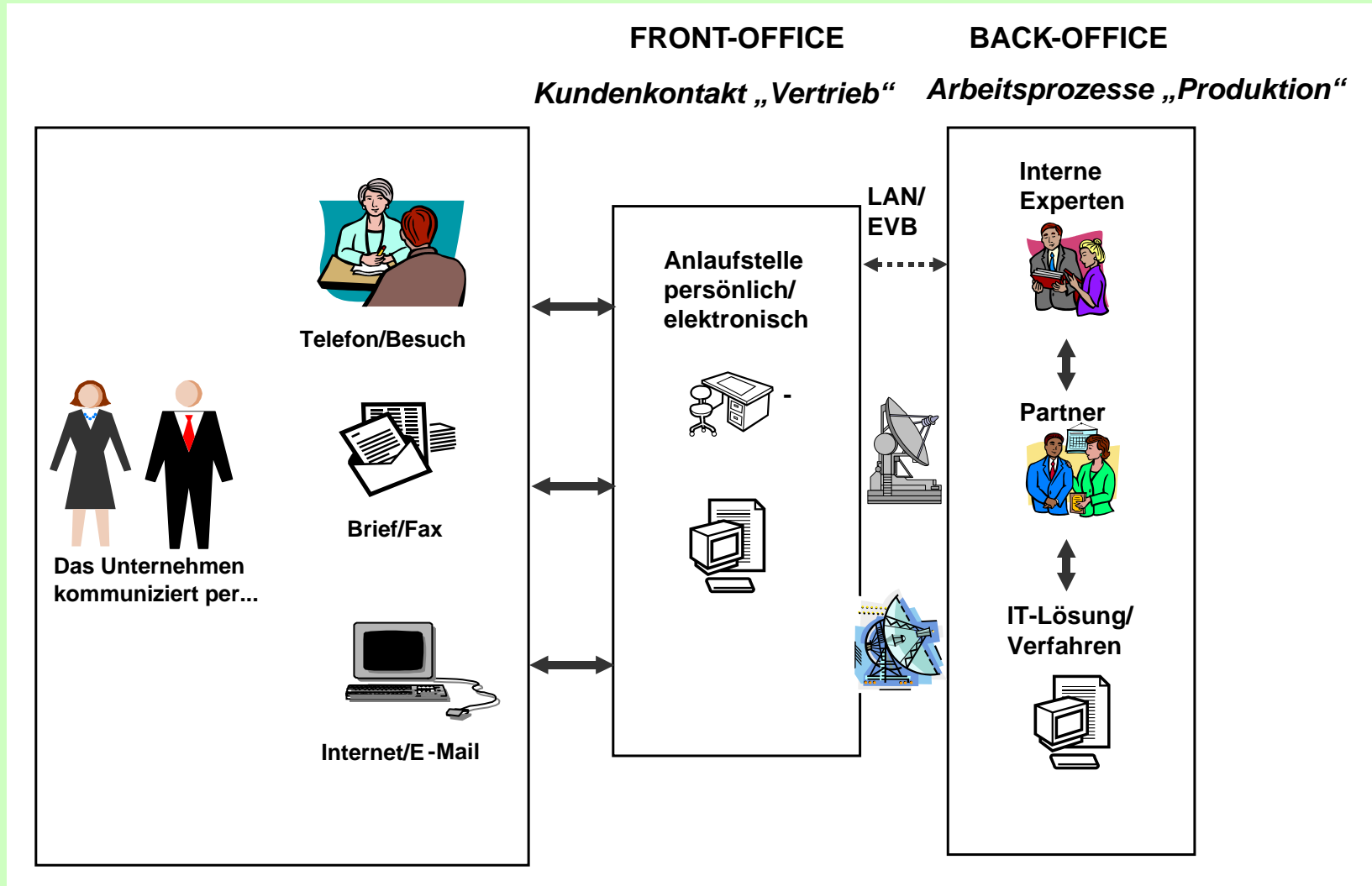
KGSt-Bericht B2/2008: Kommunen kooperieren im Leistungssegment für Wirtschaftskunden mit 53 externen Instanzen, um „ihre“ Leistungen zu erbringen bzw. ihren Geschäftsauftrag zu erfüllen

# Europäische Dienstleistungsrichtlinie - Verwaltungsumbau ist angesagt

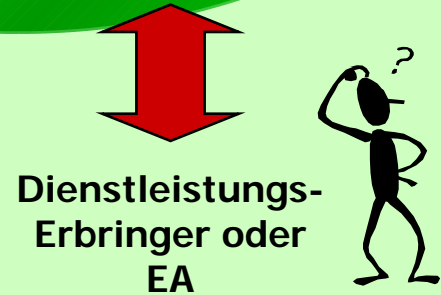
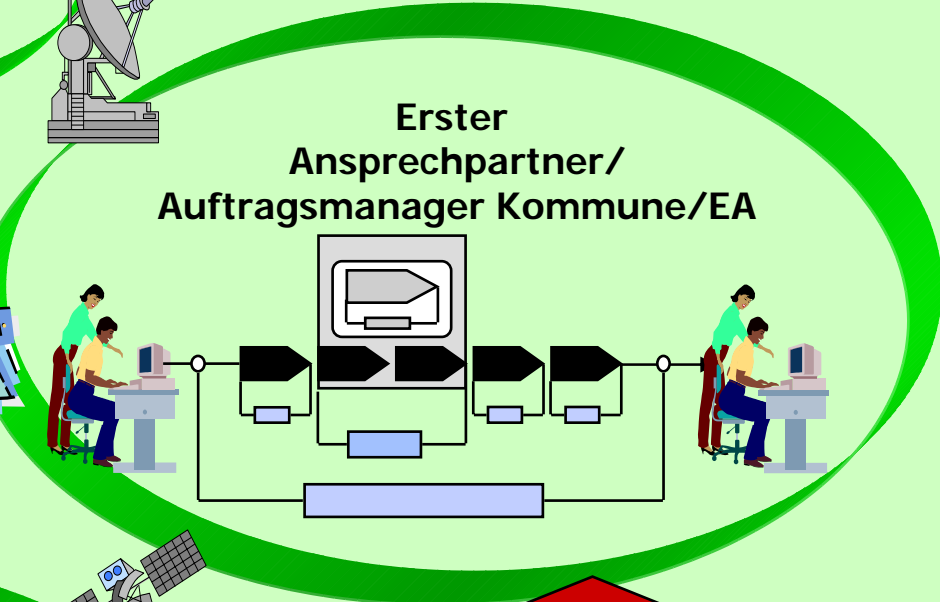
# Umsetzung der eur. DLRL: auf dem Weg zur vernetzten, kooperativen E-Government-Verwaltung

- Ausrichtung an der Nachfrage der Unternehmen
- Betrieb eines kundenorientierten, multimedialen Front Office
- Horizontale und vertikale Integration von Leistungsangeboten
- Prozessmodellierung und –gestaltung über Organisationsgrenzen hinweg unter Nutzung von IT (Maxime: Medienbruchfreiheit)
- Produktion der Leistungen im Back Office in einem vielfältigen Geflecht von unterschiedlichen, vernetzten und kooperativen Leistungsprozessen und Akteuren

# Notwendig: Front-/Back Office-Verwaltung



## Prozessgestaltung: Vernetzte Verwaltung bei DLRL



# Europäische Dienstleistungsrichtlinie

-

## Was ist zu tun?



## Zentrales Ziel und Möglichkeiten

- Wegen der existenziellen Bedeutung von Unternehmen für die Kommunen ist vornehmstes Ziel:  
hervorragende Betreuung von Unternehmen und Betrieben  
- in der Gründungs- oder Ansiedlungsphase, im laufenden Betrieb,  
bei Expansionen oder in Unternehmenskrisen
- Das Mittel:  
Aufbau von „One Stop Government“ für Unternehmen im direkten Dialog und elektronisch

Dienstleistungsrichtlinie als Katalysator für Modernisierung nutzen!

# DOL-Projekt IT-Umsetzung: Stufen 1, 1+ und 2

## **Umsetzungsstufe 1 (bis Ende 2009):**

Informationspflichten genügen

E-Government-Services an der Schnittstelle zum Unternehmen (Front Office) realisieren

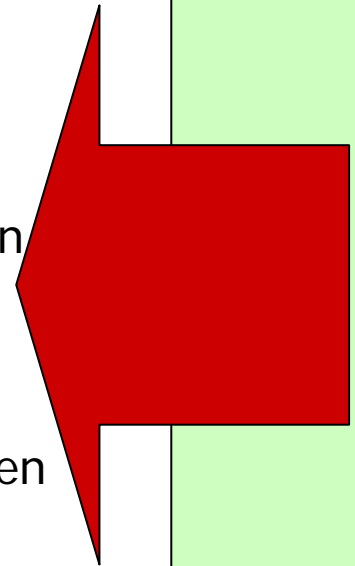
Elektronische Verfahrensabwicklung zwischen Unternehmen und EA/zuständiger Behörde realisieren

## **Umsetzungsstufe 1+ (bis Ende 2009):**

Erste medienbruchfreie Geschäftsprozesse im Back Office realisieren

## **Umsetzungsstufe 2 (2010 ff):**

Vollständig medienbruchfreie Geschäftsprozesse realisieren



## DOL-Projekt: Stufen 1 und 1+ (bis Ende 2009)

**Stufe 1: Umsetzung der IT-Mindestanforderungen bis Ende 2009 („1:1 Umsetzung“). Erfüllung der Informationspflichten mit dezentralen Mitteln; elektronische Verfahrensabwicklung zwischen DL und EA bzw. DL und ZB, Mailkommunikation zwischen EA und ZS.**

•Ziel ist es, im ersten Umsetzungsschritt den Informationspflichten zu genügen und E-Government-Services an der Schnittstelle zum Kunden der Verwaltung (Front Office) zu realisieren. Damit wird den Anforderungen der DL-RL voll Rechnung getragen. Wie die deutsche Verwaltung intern zusammen arbeitet, wird in der DL-RL nicht vorgegeben. Ländern, Kommunen und Kammern ist frei gestellt, dauerhaft auf dieser Stufe zu arbeiten.

•Die besondere Herausforderung besteht darin, bereits zum Umsetzungszeitpunkt der DL-RL (Ende 2009) deutschlandweit ein Grundangebot auf hohem Qualitätsniveau bereitzustellen, aus dem die beteiligten (Verwaltungs-) Bereiche voll inhaltlich schöpfen können, bevor sie eigene Inhalte entwickeln und herstellen. Zu den Kernaufgaben gehören dabei die Entwicklung zielgruppengerechter und komfortabler Angebote, eine konsequente Nutzung moderner Technologien, die Bereitstellung eines Multikanalzugangs zu Informations- und Serviceleistungen und möglichst auch schon die Realisierung mehrsprachiger Angebote.

**Stufe 1+: Umsetzung der IT-Mindestanforderungen plus optionale Funktionen (je nach Ausgangsvoraussetzung bei den betreffenden Gebietskörperschaften) bis Ende 2009.**

Stufe 1+ stellt den (fließenden) Übergang von Stufe 1 zu Stufe 2 dar. Stufe 1+ ist abhängig von den jeweiligen technischen und organisatorischen Möglichkeiten in den betreffenden Verwaltungs- bzw. Kammerbereichen und variiert demzufolge stark. In Bezug auf die Informationspflichten werden erste standardisierte Informationen- und Serviceangebote zentral zur Verfügung gestellt und dezentral genutzt.

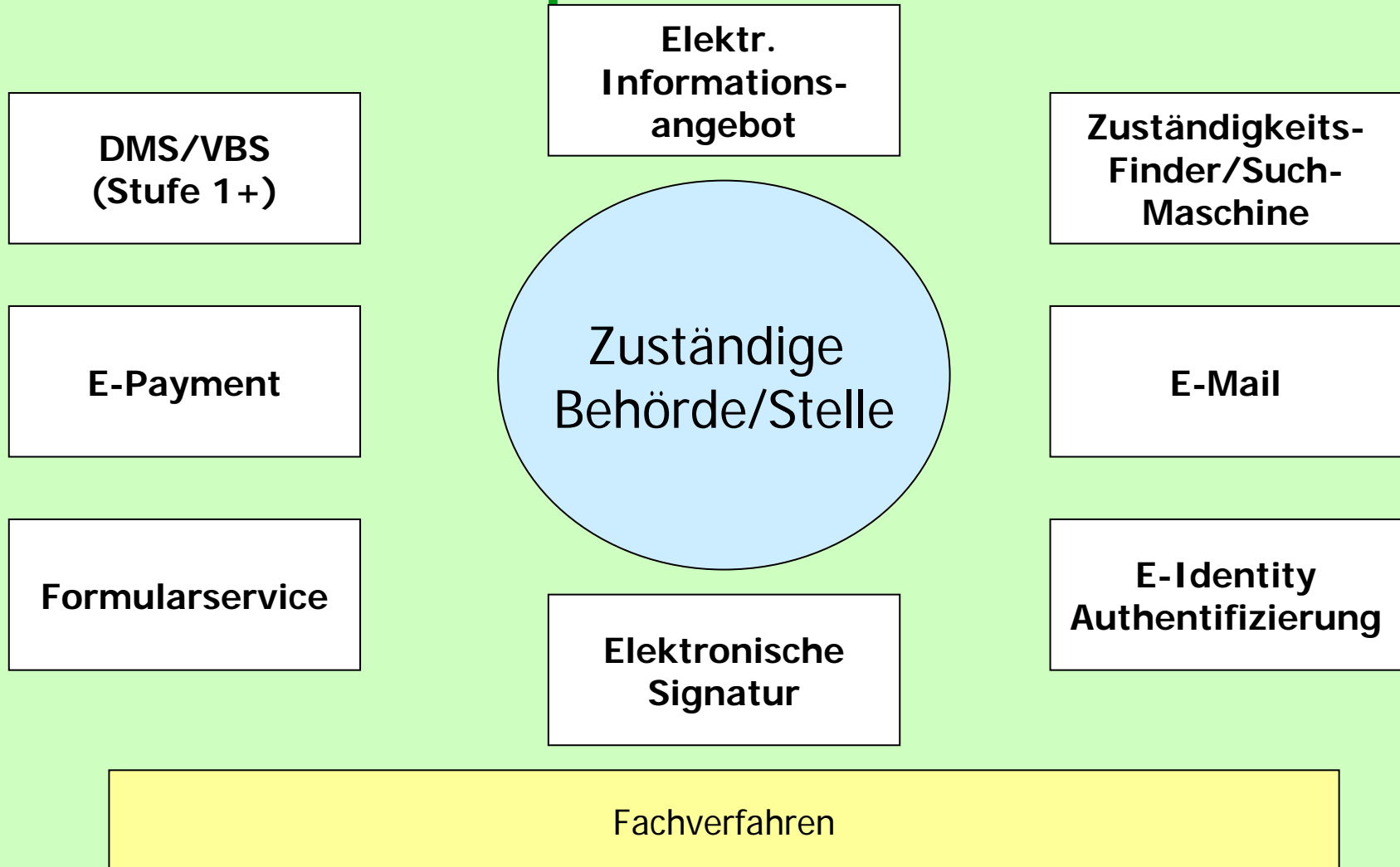
Erwin Schwärzer, PL DOL-Projekt, Sept. 2008

## DOL-Projekt: Stufe 2 (2010 ff)

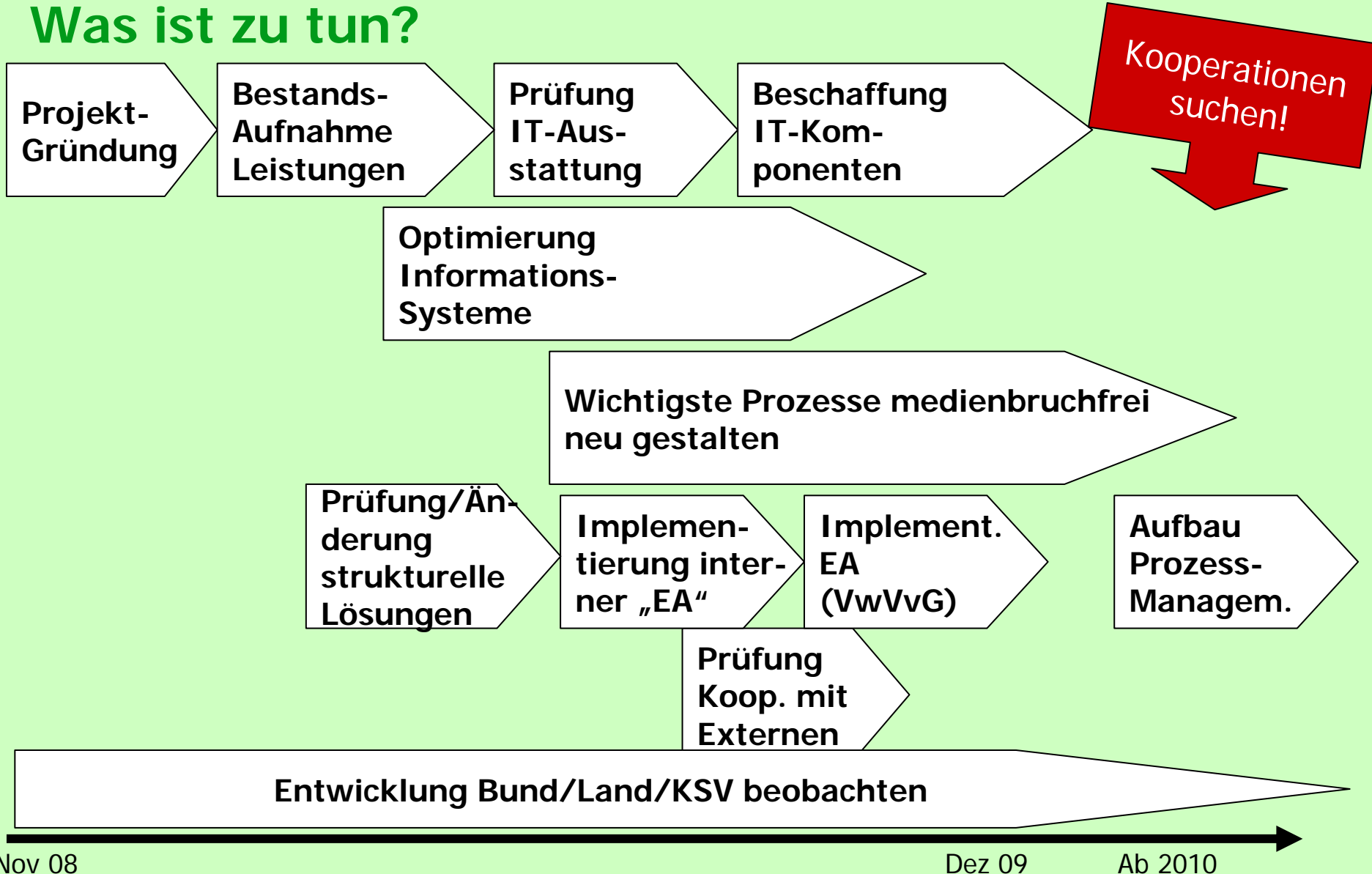
**Stufe 2: Vollständig medienbruchfreie Geschäftsprozesse 2010 ff. (Umsetzungshorizont fünf bis acht Jahre); zusätzlich Aufbau eines zentralen Informationsproviders (Informationsdatenbank) mit umfassenden Informationsangebot: Inhalte können automatisiert in dezentrale Portale übernommen werden.**

- Wirtschaft und Wissenschaft aber auch Verwaltungen, die besonders wirtschaftliche und integrierte Lösungen anstreben, weisen darauf hin, dass weitergehende Überlegungen in Richtung einer medienbruchfreien Verfahrensabwicklung anzustellen sind. Diesen Überlegungen trägt der Projektbericht mit der Beschreibung einer medienbruchfreien Verfahrensabwicklung auch zwischen den beteiligten Verwaltungsebenen Rechnung.
- Eine solche medienbruchfreie elektronische Verfahrensabwicklung mit Prozessoptimierung inkl. eines erweiterten Einsatzes von Informationstechnik im Back Office und Integration der E-Government-Services kann erst ab 2011ff. zunächst bei den quantitativ und qualitativ wichtigsten Leistungen realisiert werden. Im Bericht werden dazu Optimierungspotenziale aufgezeigt, um die Ziele einer bestmöglichen Serviceorientierung und Wirtschaftlichkeit der angestrebten Lösung erreichen zu können. Anschließend wird beschrieben, welche Schlussfolgerungen sich aus der übergeordneten Aufgabenstellung ergeben, einheitliche Umsetzungslösungen zu realisieren und dadurch servicefreundliche Verwaltungsstrukturen zu stärken.

# IT- und Prozess-Umsetzung Stufe 1 und 1+: erforderliche Komponenten



## Was ist zu tun?



## Was ist heute schon zu tun?

Kooperationen  
suchen!

- Interdisziplinäres Projekt auflegen und planen  
(WiFö, Org/IT, Ordnungsverwaltung und alle anderen beteiligten Einheiten,  
ggf. interkommunal, in der (Metropol-)Region)  
Auftraggeber: Verwaltungschef!  
Lenkungsgruppe: Verwaltungsvorstand!
- Bestandsaufnahme „betroffene“ kommunale Produkte/Leistungen/  
Prozesse durchführen
- Bestandsaufnahme strukturelle Lösungen durchführen  
(Wer ist dafür zuständig? Servicezentrum für die Wirtschaft vorhanden?  
Welche Prozesse? Organisatorisch-technische Schnittstellen zu anderen  
Organisations-Einheiten? Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortungen?)

## Was ist heute schon zu tun (2)?

Kooperationen  
suchen!

- Bestandsaufnahme informationstechnische Ausstattung durchführen

*Vorhandene E-Government-Services für Unternehmen in welcher Qualität (Information, Formularservice, Lebenslagenbezug)?*

*Verfügbarkeit von E-Government-Komponenten in der Verwaltung (u. a. E-Payment-Lösung, Dokumentenmanagement-/Vorgangsbearbeitung E-Identity-Lösung, Signaturverfahren, elektronische [virtuelle] Poststellen, Archivierungssysteme, Netzwerkmanagementsysteme)?*

*Eingesetzte Fachverfahren mit welcher Qualität mit Bezug zur Richtlinie (für die Optimierung von ausgewählten Kernprozessen, für die Kommunikation mit externen Beteiligten)?*

*Qualität der Datenübermittlungskapazitäten*

Ausweitung oder Neu-Implementierung von Übertragungskapazitäten (Leitungskapazitäten) erforderlich?



## Was ist heute schon zu tun (3)?

- Informationssysteme prüfen, ergänzen, vervollständigen, „auf Vordermann“ bringen (in der Region! im Land!?)
- Falls erforderlich, IT-Komponenten beschaffen
- Internen „Auftrags“-Manager/-koordinator und Prozessmanager bestimmen (Rollen definieren, Kompetenz und Verantwortung klar festlegen und verbindlich machen)  
(unabhängig von der politischen Entscheidung über EA!)
- Bestandsaufnahme Organisation und IT an den Schnittstellen zu anderen Akteuren durchführen  
Art der Zusammenarbeit mit anderen beteiligten Behörden und Institutionen heute (organisatorisch)?  
Welche Datenübermittlungsstandards und Standards?  
Welche Kommunikationsnetze?

Kooperationen  
suchen!



## Was ist heute schon zu tun (4)?

Kooperationen  
suchen!



- Prozesse neu gestalten (unter Berücksichtigung der notwendigen IT)  
Konzentration auf die quantitativ und qualitativ wichtigsten!
- Ggf. Funktion des EA in der Verwaltung etablieren
- Prozessmanagement aufbauen
- Die Entwicklung auf Bundes-/Länderebene/KSV beobachten

## Fazit

- Eur. DLRL als Chance für Verwaltungsmodernisierung nutzen!
- Jetzt mit der Pflicht beginnen,  
das organisatorisch-technisch Notwendige  
für die 1:1-Umsetzung veranlassen und tun
- aber die Kür des One Stop Government für Unternehmen  
nicht aus den Augen verlieren und sich  
auf Umsetzungsstufe 2 vorbereiten!

**Kontakt:**

**Dr. Marianne Wulff**

**[Marianne.wulff@kgst.de](mailto:Marianne.wulff@kgst.de)**

**Telefon: +49 (0)221/37 68 9-22**

**Telefax: +49 (0)221/37 68 9-59**