

Steckbrief: Einheitlicher Ansprechpartner (EA) (10283)

Leistungsüberblick

OZG-Leistung:	Einheitlicher Ansprechpartner (10283)	OZG-Leistungsbeschreibung
Themenfeld:	Unternehmensführung und -entwicklung	<p>Einheitliche Ansprechpartner (Points of Single Contact, EA) wurden in Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie geschaffen und bieten Gründenden sowie Unternehmen und Antragstellenden aus dem In- und Ausland Informationen und die Möglichkeit der Abwicklung von Verwaltungsleistungen aus einer Hand. Sie sind wichtiger Hilfs- und Problemlösungsdienst gem. Anh. III Nr. 1 der EU-Verordnung über ein einheitliches, digitales Zugangstor (SDG-Verordnung). Neben einem Netzwerk persönlicher einheitlicher Ansprechpartner bietet das EA-Netzwerk einen gebündelten elektronischen Zugang zur Verfahrensabwicklung, soll nach der von Bund und Ländern verabschiedeten Strategie EA 2.0 alle Branchen und Geschäftslagen (Niederlassung, Dienstleistung) abdecken und Informationen für Aufnahme und Ausübung unternehmerischer Tätigkeiten und zur Anerkennung beruflicher Qualifikationen bereitstellen. Zielgruppen des EA-Netzwerks sind Gründende, Unternehmen, Selbständige/Freiberufler sowie Personen mit Berufsqualifikationen in Deutschland, der EU/EWR und aus Drittstaaten. Grundsätzlich werden vom EA alle relevanten Verwaltungsverfahren und Formalitäten und sämtliche Zulassungen erfasst, die direkt für die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit erforderlich sind.</p> <p>Im Sinne des OZG stellt der EA somit keine zu digitalisierende Einzelleistung dar, sondern wird als digitaler Zugang zu (auch einer Vielzahl unterschiedlich kombinierbarer) Einzelleistungen verstanden, die zur Aufnahme unternehmerischer Tätigkeiten oder eines temporären Dienstleistungsgeschäfts in Deutschland erforderlich sind. Aus OZG-Sicht wird der EA somit als ein Netzwerk digitaler Frontoffice-Lösungen und integrierter persönlicher Ansprechpartner verstanden, das den Zielgruppen in unterschiedlichen Geschäftslagen einen strukturierten Zugang zu allen nach EU-Dienstleistungs- und Berufsqualifikationsrichtlinie erforderlichen Informationen und Online-Services bietet, diese individuell bündelt und bei der Abwicklung verschiedener Leistungen vom Antrag bis zum Bescheid unterstützt.</p> <p>Im Zentrum der Betrachtung aus OZG-Sicht steht somit eine aus Nutzersicht nachvollziehbare digitale Vorhabenklärung, eine automatisierte Zusammenstellung von Informationen und Anträgen sowie die Unterstützung bei der medienbruchfreien elektronischen Abwicklung der Verfahren für die Unternehmen (sämtliche Kommunikation mit zuständigen Behörden im Hin- und Rückkanal).</p>
Lebens- bzw. Geschäftslage:	Unternehmensstart und Gewerbezulassung	
LeiKa-Typ:	Typ 2/3	
Anzahl LeiKa-Einträge:	2	
Leistungsarchetyp:	Keine Einzelleistung, Leistungsbündelung	
Priorisierungskategorie:	Laborkandidat	
Empfohlene Umsetzungsvariante:	Bundesweit gleichartiger Online-Service mit Vorhabenklärung und Bündelung relevanter Informationen und Services	

Zusammenfassung Leistungsanalyse & Empfehlung

Priorisierung	<p>Auch wenn es sich beim EA nicht um eine im Sinne des OZG zu digitalisierende Einzelleistung handelt, wird die Notwendigkeit zur Weiterentwicklung dieses Services mit hoher Priorität (Laborkandidat) eingestuft. Grund hierfür ist vor allem die Notwendigkeit einer nutzerorientierten Identifizierung und Bündelung von Leistungen für Gründende sowie Unternehmen und Antragstellende aus dem In- und Ausland. Diese sollen sich nicht mit den komplexen Verwaltungsstrukturen im föderalen System in Deutschland auseinandersetzen müssen, sondern sich vielmehr auf ihre geschäftlichen Aktivitäten konzentrieren können. Länderübergreifende Geschäftstätigkeiten sollen erheblich vereinfacht werden.</p> <p>Zusätzliche Notwendigkeit zur schnellen Bereitstellung einer bundesweit gleichartigen Online-Lösung ergibt sich aus dem im Juni von der EU-Kommission eingeleiteten Vertragsverletzungsverfahren gegen Deutschland zum einheitlichen Ansprechpartner gemäß Art. 6 bis 8 der EU-Dienstleistungsrichtlinie¹ i.V.m. der EU-Berufsqualifikationsrichtlinie. Gefordert wird, dass alle relevanten Verfahren im Zusammenhang mit der Aufnahme und Ausübung einer unternehmerischen Tätigkeit und der temporären, grenzüberschreitenden Dienstleistungserbringung sowie der Anerkennung beruflicher Qualifikationen gem. Art. 57a der EU-Berufsqualifikationsrichtlinie einfach, aus der Ferne, durchgehend elektronisch und auch grenzüberschreitend über einheitliche Ansprechpartner (Point of Single Contact) gefunden und abgewickelt werden können.</p> <p>Der EA ist zudem Hilfs- und Problemlösungsdienst im Sinne der EU-Verordnung über ein einheitliches, digitales Zugangstor. Als solcher unterliegt er zusätzlichen Anforderungen (insbes. Servicequalität, Mehrsprachigkeit, Once Only Prinzip), die über die bisherigen Anforderungen der Dienstleistungsrichtlinie und der Berufsqualifikationsrichtlinie hinausgehen.</p>
----------------------	---

¹ Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt

Steckbrief: Einheitlicher Ansprechpartner (EA) (10283)

Konzeptionsverfahren

Als Grundlage für alle weiteren Konzeptionsverfahren sind die umfangreichen Vorarbeiten der Bund-Länder-Arbeitsgruppe EA 2.0 zu berücksichtigen. Diese hat mit einem Vorschlag zur konsequenten Trennung von Frontoffice-Funktionen (u.a. Bereitstellung von Verfahrensinformationen, Antragsassistenten, Onlinediensten zur Erfassung von Antragsdaten, Identifizierungs-/Authentisierungsfunktionen) und Backoffice-Funktionen (umfassen die Prozessschritte bei den zuständigen Stellen sowie die dort genutzten Fachverfahren) ein nachvollziehbares Gesamtbild entwickelt, das auch als grundsätzliches Architekturelement bei der OZG-Umsetzung berücksichtigt werden sollte. Die konzeptionelle Weiterentwicklung im Rahmen des OZG soll ausschließlich auf das Frontoffice und die Schnittstellen zum Backoffice fokussieren. Hier wurden im Rahmen des Digitalisierungslabors „Gründung“ mit einer initialen Anliegensklärung im Gründungskontext bereits zentrale Aspekte eines EA für ausgewählte Gründungsszenarien skizziert. An dem Ergebnis aus dem Labor sollte konzeptionell angeknüpft werden. Zum einen sollte in einem sich anschließenden MVP Nutzerfreundlichkeit und Funktionalität der Anliegensklärung erprobt und für ausgewählte Klickpfade technisch umgesetzt werden.

Zum anderen erscheint es geboten, die Vorhabenklärung konzeptionell dahingehend weiter zu entwickeln, dass alle für den EA relevanten Anliegen von Unternehmen berücksichtigt werden – auch solche, die über die Gründung hinaus gehen. Dies kann im MVP Gründung nicht geleistet werden. Daher sollte hierzu in einem ergänzenden Digitalisierungslabor oder einer Workshop-Serie das Frontoffice des EA möglichst vollständig konzipiert werden.

Implementierung/ Umsetzungsvarianten

Um dem Vertragsverletzungsverfahren der EU und gleichzeitig der Nutzerperspektive der Gründenden sowie der Unternehmen und weiteren Antragsteller Rechnung zu tragen, sollte das „Frontoffice“ des EA als Point of Single Contact implementiert werden. Es könnte daher ein deutschlandweit übergreifender, einheitlich gestalteter Online-Service entwickelt werden, dessen Hauptaufgabe aus Vorhabenklärung, Bündelung von Informationen und Services sowie Begleitung und Nachverfolgung dieser Services besteht. Er sollte über standardisierte Schnittstellen zu den dezentralen Verfahren in den Backoffices der zuständigen Stellen verfügen und die Kommunikation zwischen Zielgruppe und Verwaltung in beide Richtungen unterstützen, inklusive Rückkanal für Übersendung von Bescheiden und Statusmeldungen. Das Frontoffice sollte möglichst so entwickelt werden, dass es in Bundes- sowie Länderportale integriert und mit den dort vorhandenen Basiskomponenten (u.a. Identifizierung, Postfach, Signaturlösungen, Registerschnittstellen, Bezahlssysteme) verknüpft werden kann.

Verantwortlichkeiten

Leistungsverantwortlicher/ Ansprechpartner

BMW
Referat VID5 - E-Government
Wirtschaft

Nächste Schritte

- Top 1: Erstellung einheitlicher FIM-Leistungsbeschreibungen der in Bundesgesetzen geregelten wirtschaftlichen und gewerblichen Verwaltungsleistungen in deutscher und englischer Sprache
- Top 2: Förderung der Gleichartigkeit der Portale durch Entwicklung von Leistungsbeschreibungen für die Beschaffung im Sinne des § 21 Abs. 1 Nr. 3 der Unterschwellenvergabeverordnung und/oder Weitergehende Konzeption eines vollständigen „Frontoffice“ aus Nutzerperspektive im Rahmen eines Digitalisierungslabors oder nutzerzentrierten Workshops
- Top 3: Technische Implementierung und Aufnahme des Wirkbetriebs einer möglichst umfassenden Frontoffice-Lösung zur Anliegensklärung (z.B. im Bundesportal)

Lösungsskizze und Funktionsumfang

Wichtiger Dreh- und Angelpunkt für eine einfache Online-Abwicklung von Verfahren insbesondere für die Zielgruppe der grenzüberschreitenden Wirtschaftsakteure sind einheitliche FIM-Leistungsbeschreibungen. Die Leistungsbeschreibungen müssen nach dem FIM-Stammtext-/Ergänzungsmodell von den für die Rechtsetzung zuständigen Stellen zur Verfügung gestellt werden.

Eine hohe Usability der Portale der einheitlichen Ansprechpartner kann unter Wahrung der föderalen Ordnung erreicht werden, wenn sich die Länder auf einheitliche Beschreibung der zu entwickelnden bzw. zu beschaffenden Portalkomponenten verständigen.

Die Vorhabenklärung für ausgewählte Gründungsszenarien (Gründung Handwerksbetrieb, Versicherungsvermittler) wurde bereits im Digitalisierungslabor „Gründung“ konzipiert. Ergebnisse finden sich in der Ergebnisdokumentation zum Labor. Danach erscheint es aus Gründen der Nutzerfreundlichkeit erstrebenswert, die Vorhabenklärung zu erweitern und in eine Fallmanagementkomponente zu integrieren. Gleichzeitig sollten Verfahren im Bereich der Anerkennung von ausländischen Berufsqualifikationen eingebunden werden. Diese könnte idealerweise den Nutzern als „Cockpit“ dienen, um relevante Leistungen zu identifizieren, Anträge zu stellen, Meldungen abzusetzen, Status einzusehen und Nachrichten der unterschiedlichen zuständigen Stellen empfangen zu können. Die Lösung (EA-Portal) würde somit die Identifizierung der situationsspezifischen Verfahren ermöglichen. Die Leistungsbeschreibung zu den einzelnen Verfahren muss einen Link zum Onlineantrag/-dienst enthalten. Die Zuständigkeit sollte in der Vorhabenklärung oder im Onlinedienst geklärt werden. Damit könnten die Kommunikationsparameter ermittelt werden, mit Hilfe derer Anträge vom EA-Portal deutschlandweit an zuständige Behörden gesendet und Bescheide empfangen werden können.

Steckbrief: Einheitlicher Ansprechpartner (EA) (10283)

Beschreibung der Lösung aus Nutzersicht / Nutzer-Soll-Prozess

Nutzerinnen und Nutzer der Lösung sind insbesondere Unternehmen und Dienstleistende aus der EU und Deutschland, die sich in Deutschland niederlassen oder grenzüberschreitende Dienstleistungen temporär erbringen wollen. Die Niederlassung bzw. Gründung eines Unternehmens durch Unternehmen und Gründende aus Deutschland wird zum großen Teil durch das Minimalprodukt (MVP-Minimum Viable Product) Gründung abgedeckt, dessen Umsetzung als Ergebnis des Digitalisierungslabors „Gründung“ vorgesehen ist. Dieses MVP sollte in die EA-Lösung integriert werden. Für Nutzende aus dem EU-Ausland sollte die Lösung eine frühzeitige Unterscheidung zwischen Niederlassung und temporärer Dienstleistungserbringung ermöglichen, da für letztere i.d.R. einfachere Anforderungen gelten als für die Niederlassung. Auch sollten sämtliche Leistungen unabhängig vom Ort auf einem Portal gefunden und möglichst auch abgewickelt werden können. eIDAS-kompatible eIDs und Vertrauensdienste (Signaturen, Siegel) müssen akzeptiert werden. Wichtig sind außerdem einheitliche Leistungsbeschreibungen und die Mehrsprachigkeit. Auf der Ebene der zuständigen Behörden ist ein ePayment-System sowie die Möglichkeit der automatisierten EU-weiten Übermittlung bzw. Verifizierung von elektronischen Nachweisen anzustreben.

Ausbaustufen

Ausbaustufe 1 (MVP)

Mittel

Vorhabenklärung für ausgewählte Gründungsszenarien im MVP Gründung

Ausbaustufe 2

Mittel

Ergänzung um weitere Gründungsszenarien, Vorhabenklärung für temporäre grenzüberschreitende Dienstleistungserbringung,

Ausbaustufe 3

Sehr Hoch

Vollständige Abbildung aller gemäß EU geforderten Informationen und Services in Anliegenassistenten

Nutzer

Zielgruppe

Groß

Gründende sowie Unternehmen und Personen mit Berufsqualifikationen in ganz Europa in allen Branchen und Größen

Zielgruppenspezifität

Niedrig

Da es sich nicht um eine Einzelleistung, sondern um Bündelung und Zugang zu vielen Leistungen handelt, sind die Zielgruppen nicht durchgängig zu spezifizieren. In vielen Fällen nehmen aber Gründungswillige den Service wahr.

Antragsanlass/-zeitpunkt

Gemischt

Da es sich nicht um eine Einzelleistung, sondern um Bündelung und Zugang zu vielen Leistungen handelt, sind Antragsanlässe und -zeitpunkte heterogen. Häufig ist der Anlass aber die Gründung eines Unternehmens in Deutschland.

Mögliche Synergien/ Konsolidierungspotenzial

Sehr hoch

Durch einen deutschlandweiten einheitlich gestalteten Online-Service als Point of Single Contact wären dezentrale Frontend-Lösungen von Ländern, Kommunen und Kammern nicht zwingend erforderlich. Diese könnten vielmehr auf die Backend-Lösungen fokussieren. Gleichzeitig könnten mit dem Anschluss einer Frontoffice-Lösung Deutschlands an das SDG Pflege- und Wartungsaufwände erheblich reduziert werden.

Besondere Nutzerprozessmerkmale

Nutzerinnen und Nutzer, insbesondere aus dem Ausland, kennen weder die spezifischen rechtlichen Anforderungen noch die unterschiedlichen Zuständigkeiten in Deutschland. Damit sie sich damit auch möglichst wenig befassen müssen, wurden die einheitlichen Ansprechpartner eingerichtet. Nutzende bezeichnen im Wesentlichen lediglich ihr unternehmerisches Vorhaben (z.B. Gründung einer Gaststätte; temporäre, grenzüberschreitende Erbringung von unternehmensbezogenen Dienstleistungen). Das Netzwerk einheitlicher Ansprechpartner (bestehend aus elektronischen Portalen und persönlichen Ansprechpartnern) ermittelt daraus die notwendigen Verfahren und stellt die benötigten Informationen und Onlinedienste dazu bereit.

Zuständigkeiten (Recht & Vollzug)

Bundesressort

BMWi

Länderressort(s)

In der Regel Wirtschaftsressorts der Länder. Je nach Landesregelung insbesondere auch Arbeits-, Innen-/Digitalisierungs- und/oder Finanzressorts.

Rechtsgrundlage Bund

EU-Richtlinie 2006/123/EG (Dienstleistungsrichtlinie)
EU-Richtlinie 2005/36/EG (Berufsqualifikationsrichtlinie)
Verfahren über einheitliche Stelle gem. §§ 71a-e VwVfG

Ausführende Instanz

Persönliche EA und/oder Portale der Länder als einheitliche Stelle

Gesetzebene

- ☒ Bund
- ☒ Länder
- ☐ Kommunen

Gebühren

länderspezifisch

Zuständigkeitsmerkmal

Ort der unternehmerischen Aktivität





Besonderheiten Zuständigkeit

Steckbrief: Einheitlicher Ansprechpartner (EA) (10283)

Einheitliche Stellen nach §§ 71a ff VwVfG sind nur zuständig für Bereitstellung von Informationen, Entgegennahme von Anträgen, Weiterleitung an zuständige Stellen und Organisation der Kommunikation zwischen Antragstellern und zuständigen Stellen. Die fachlichen Entscheidungsbefugnisse und Zuständigkeiten bleiben bei den für die jeweiligen Verfahren zuständigen Stellen.

Leistungsanalyse

Relevanz der Leistung

Top 100 Bürger	Top 100 Wirtschaft	Fallzahlen	Verwaltungskosten	Top 115 Behördenrufnummer	Single Digital Gateway-Leistung
		Informationen (Webseitenaufrufe, Anfragen): ca. 1 Mio. Verfahren: ca. 70.000	Erfüllungsaufwand kann durch Bündelung um 28% gesenkt werden (BMWi, StBA, 2014) Durch die gebündelte Bereitstellung können ggf. Verwaltungskosten gesenkt werden.		

Politische Aktualität und Signalwirkung

Vertragsverletzungsverfahren gegen Deutschland zum Einheitlichen Ansprechpartner gemäß Art. 6 bis 8 der EU-Dienstleistungsrichtlinie i.V.m. der EU-Berufsqualifikationsrichtlinie

Relevanz der Leistung insgesamt



Hohe Relevanz

Digitalisierungspotenzial

Aufwand für Nutzer	Formularkomplexität / Nutzerheterogenität	Verfahrenskomplexität
Hoch	Hoch	Meist Hoch
Komplexität Behörden- & Stakeholderlandschaft	Heterogenität LeiKa-Leistungen	Leistungsarchetyp
Hoch	Niedrig	Heterogen

Digitalisierungspotenzial der Leistung insgesamt



Hohes Digitalisierungspotenzial

Digitalisierungsgrad des aktuell bestehenden verfügbaren Angebots

Digitalisierungsstatus nach Reifegradmodell	Nutzerfreundlichkeit	Flächendeckung	Ausgewählte Beispiele
Höchster Reifegrad 3 Flächendeckender Reifegrad 1-3	Bezogen auf das deutschlandweite Angebot bisher häufig wenig nutzerfreundlich, da zwischen den Ländern wenig harmonisiert und in der Qualität sehr unterschiedlich.	Flächendeckend verfügbar	EA-Portal SH EA im Verwaltungs-Portal BW EA-Portal MV

Relevante Vorarbeiten

Standards

Vorhandene Standards für Datenaustausch

Fachverfahrenslandschaft

Vorhandene FIM-Artefakte

Steckbrief: Einheitlicher Ansprechpartner (EA) (10283)

XFall Container, XZuFi für Leistungsbeschreibungen, XGewerbeanzeige, künftig XUnternehmen

Heterogen

Werden durch die jeweiligen Verwaltungsleistungen definiert

Bestehende Register und Datenbanken

Berufsspezifische Register und Verzeichnisse (u.a. Handwerksrolle, Versichererregister, Bewacherregister), Handelsregister

Umsetzungsplanung

Anforderungen und Handlungsbedarfe

Anforderungen an Front-Ends

- Erfüllung der Qualitätsanforderungen der SDG-VO an Hilfs- und Problemlösungsdienste
- Positionierung des EA als eigenständiger Dienst in einem SDG-Verwaltungsportal
- Ausgehend von den jeweiligen notwendigen Verfahren einfache Ermittlung der Zuständigkeit

Anforderungen an Registerschnittstellen

- Anbindung an Registerschnittstelle der KOM (once only gem. SDG-VO)

Anforderungen an Vertrauensniveau und Schutzbedarf

- Werden durch die jeweilige Verwaltungsleistung bestimmt

Anforderungen an Basiskomponenten und Architektur

- Komponenten müssen kompatibel sein zur SDG-Suchfunktion und zur SDG-Suchmaschine für Hilfs- und Problemlösungsdienste
- Daher sollten folgende Prinzipien gelten:
 - ein Verfahren -> ein Link zur Leistungsbeschreibung
 - ein Verfahren -> ein Link zum Online-Antrag
 - ein Verfahren -> in Abhängigkeit von der Zuständigkeit jeweils ein Link zur zuständigen Behörde
- Für Gewährleistung einer sicheren Kommunikation zwischen EA-Portalen als Teil des Portalverbunds und zuständigen Stellen sollten sowohl die Portale als auch die zuständigen Stellen im Deutschen Verwaltungsdienstverzeichnis DVDV registriert werden.

Anforderungen an Rechtsänderungen

- Umsetzung Digital First: Änderung § 71e VwVfG, Verfahrensabwicklung über EA erfolgt mittelfristig nur noch elektronisch. Offline-Beantragung ist weiterhin direkt bei den zuständigen Behörden möglich. Kontaktdaten und Versandadressen werden in Leistungsbeschreibung bereitgestellt.
- EA-Portale (besser: deren Betreiber) sollten gesetzlich als einheitliche Stelle benannt werden.
- Es muss geprüft werden, unter welchen Voraussetzungen ein (gemeinsames) EA-Portal die EA-Aufgaben für alle Länder wahrnehmen kann.

Empfehlung Konzeptionsvorgehen

Stakeholdereinbindung
Eng

Notwendiger Grad der User Experience (UX) Designs
Hoch

Umsetzungsvorbereitung
Mittel

Planung Minimalprodukt
MVP parallel zu Labor Gründung

Empfehlung Umsetzungsvariante

Sinnhaftigkeit länderübergreifende Lösung

Hoch

Entwicklung und Betrieb der Lösung sind relativ aufwändig. Hohe Nutzerfreundlichkeit wird erreicht, wenn Nutzerinnen und Nutzer auf dem SDG-Portal „Ihr Europa“ ihr spezifisches Szenario in der neuen Suchmaschine für Hilfs- und Problemlösungsdienste finden, dann u.a. auf das nationale EA-Portal geleitet werden und dort alle Verfahren abwickeln können. Das Portal sorgt über entsprechende Schnittstellen für die zuverlässige Kommunikation mit den jeweils zuständigen Behörden. Die zuständigen Behörden werden deutlich entlastet, da sie für viele Verfahren nicht zwingend eigene Onlinedienste entwickeln und betreiben müssen.

Formate Bereitstellung

z.B. Microservices einschl. Dokumentation und Schnittstellenbeschreibung auf der Föderalen Entwicklungsplattform der FITKO

Empfehlung Umsetzungsvariante



Ein einheitlich gestalteter Online-Service

Steckbrief: Einheitlicher Ansprechpartner (EA) (10283)

Fachliche Ansprechpartner

LeiKa-Leistungen

LeiKa-Schlüssel	Bezeichnung	Typ
99144017000000	Verwaltungsverfahren über eine einheitliche Stelle	2/3
99144017215000	Verwaltungsverfahren über eine einheitliche Stelle, Abwicklung	2/3