



Die EU-Dienstleistungsrichtlinie

Werkstattbericht über die Umsetzung bei der Stadt Köln

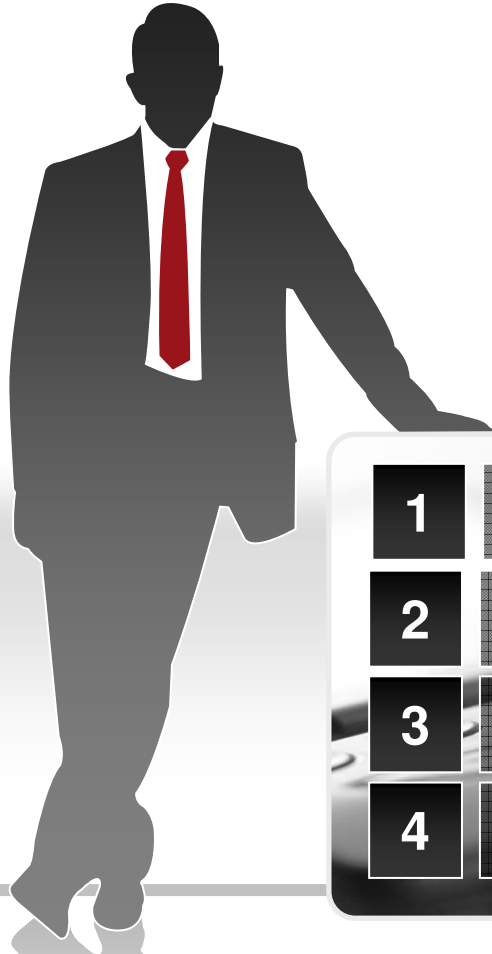


Dbb-Fachtagung am 04.03.2009
Sabine Möwes, Projektleiterin EUDLR Stadt Köln





Agenda



- 1 Ansatz in Köln
- 2 Projektstruktur
- 3 Aufgabenfelder des Projektes
- 4 Kölner Service-Modell





Stadtregionen bestehen im nationalen und internationalen Wettbewerb nur mit radikaler Kundenorientierung

Leitbild der Stadtverwaltung: bessere **Kundenorientierung** und **Kommunikation**

Unser Rollenverständnis: kompetente, verlässliche, kommunikative Ansprechpartner und Dienstleister

Verwaltungsmodernisierung: Modernisierung der Bürgerdienste
D115
EU-DLR mit Zielvereinbarung/Leistungsversprechen
Mehr-Ebenen-Verwaltung
Multi-Kanal-Kommunikation
mit stand. Geschäftsprozessen
shared services und
E-Participation

Umsetzung durch die Stadt Köln

Qualitätsziele

- Leistungsversprechen -
- Kundenorientierung ist die Organisationsmaxime



Dynamik

nicht nur 20 privilegierte Geschäftsprozesse werden betrachtet



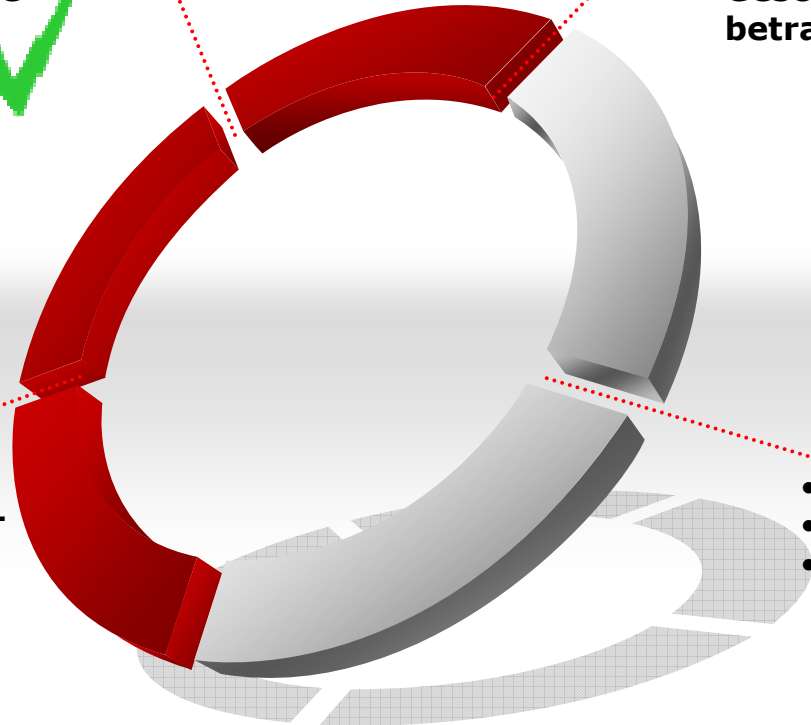
Herausforderung

Frage nach dem Organisationsverschulden - compliance



Umsetzungsmethode

- Geschäftsprozesse
- Zielvereinbarungen
- techn. Architektur

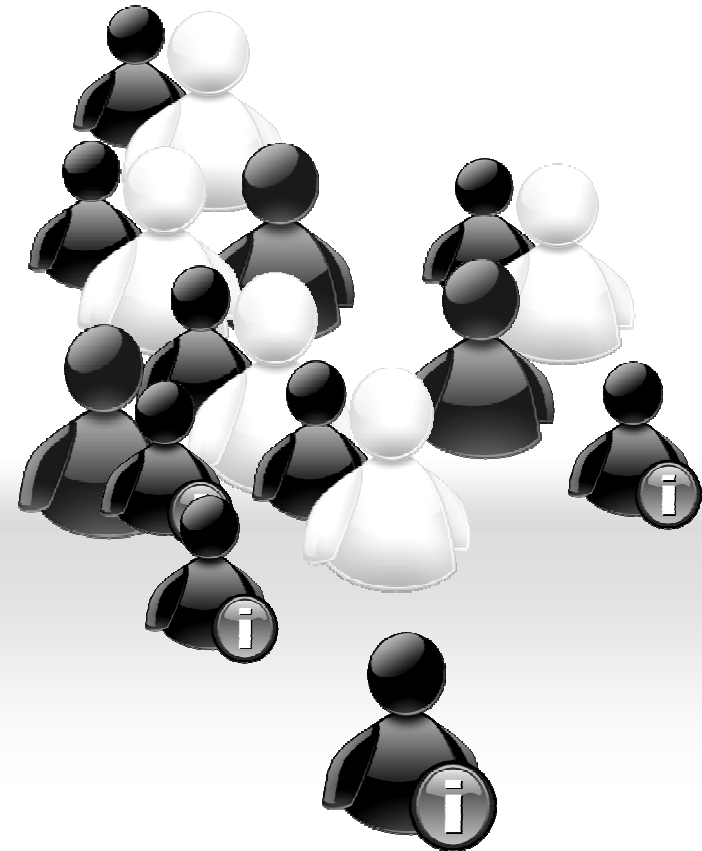


EU-DLR
Dienstleister aus dem
Europäischen Ausland

Bund/Länder Konferenz
+ inländische Dienstleister

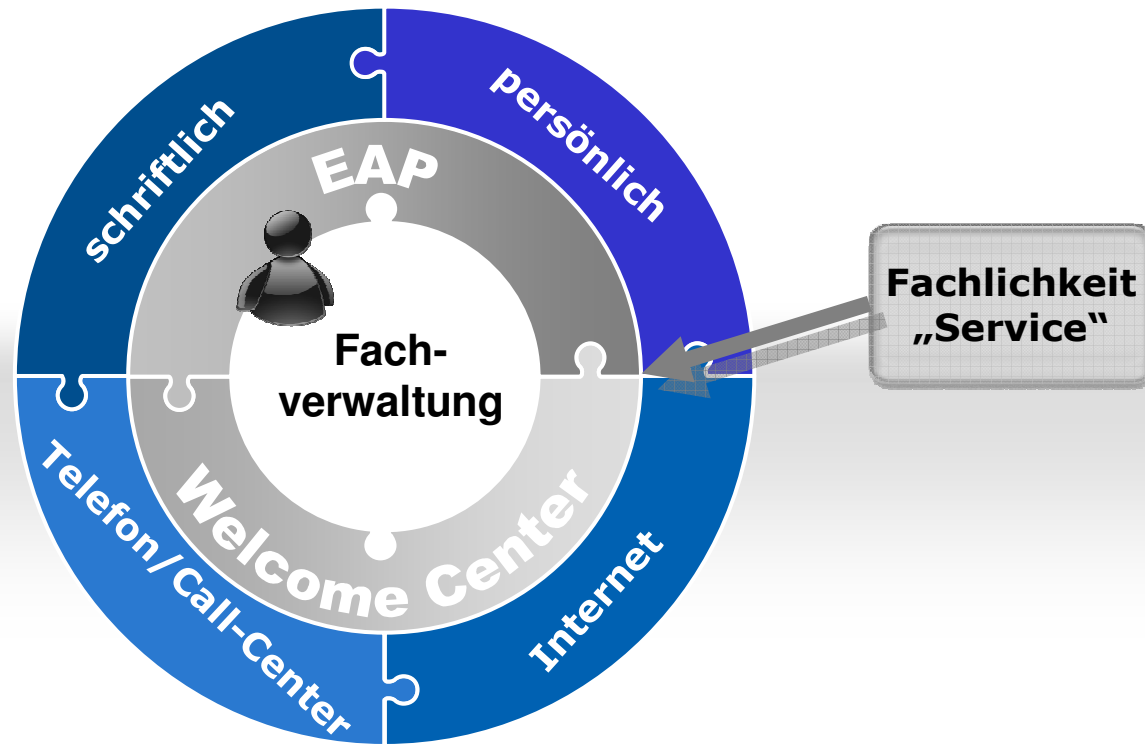
IHK Köln
+ Kölner Wirtschaft

Stadt Köln
+ für alle



Langzeitprojekt:
Verbesserte Servicequalität ohne Ausschluss

Zugangswege & Service



Umsetzung der EU-DLR 298 Tage vor dem 28.12.2009...

...stellt noch mehr Fragen als Antworten

- Wie ist die organisatorische Einbettung der Institution EA in Land und Bund?
- EA-Gesetz, gesetzliche Änderungen des VwVfG und der Fachgesetze?
- Geregelter Zusammenarbeit mit externen Partnern, Verbänden u. Institutionen?
- Zusammenarbeit mit allen Behördenebenen – vertikal, horizontal und international - Multi-level-governance?
- Wenig Erfahrung mit Zielvereinbarungen (Prototyp 115)

... bietet mehr Chancen als Probleme

- Große Chancen, die neue Fachlichkeit „Service“ zu entwickeln
- Aktive Positionierung im internationalen Wettbewerb mit dem neuen „Service“ als besondere Standortqualität
- Verwaltungsinterne Abläufe neu zu organisieren

...priorisiert „Brain vor Technik“

- Neue „Service“-Struktur muss entwickelt, eingerichtet und „gelebt“ werden
- „Service“-Versprechen müssen durch Menschen eingelöst werden
- „Service“-Prozesse müssen fallbezogen gehandhabt und gesteuert werden
- und schließlich:
„Service“ ist mit und durch die IT zu unterstützen



Gesetzesentwürfe:

- Entwurf EA-Gesetz/NW
- Entwurf VwVfG /NW
- Entwurf Landeszustellungsgesetz/NW
- Entwurf Gewerbeordnung (Bund)
- Entwurf Handwerksordnung
- Entwurf Gesetz Berufsordnung der Wirtschaftsprüfer



1

Ansatz in Köln

2

Projektstruktur

3

Aufgabenfelder des Projektes

4

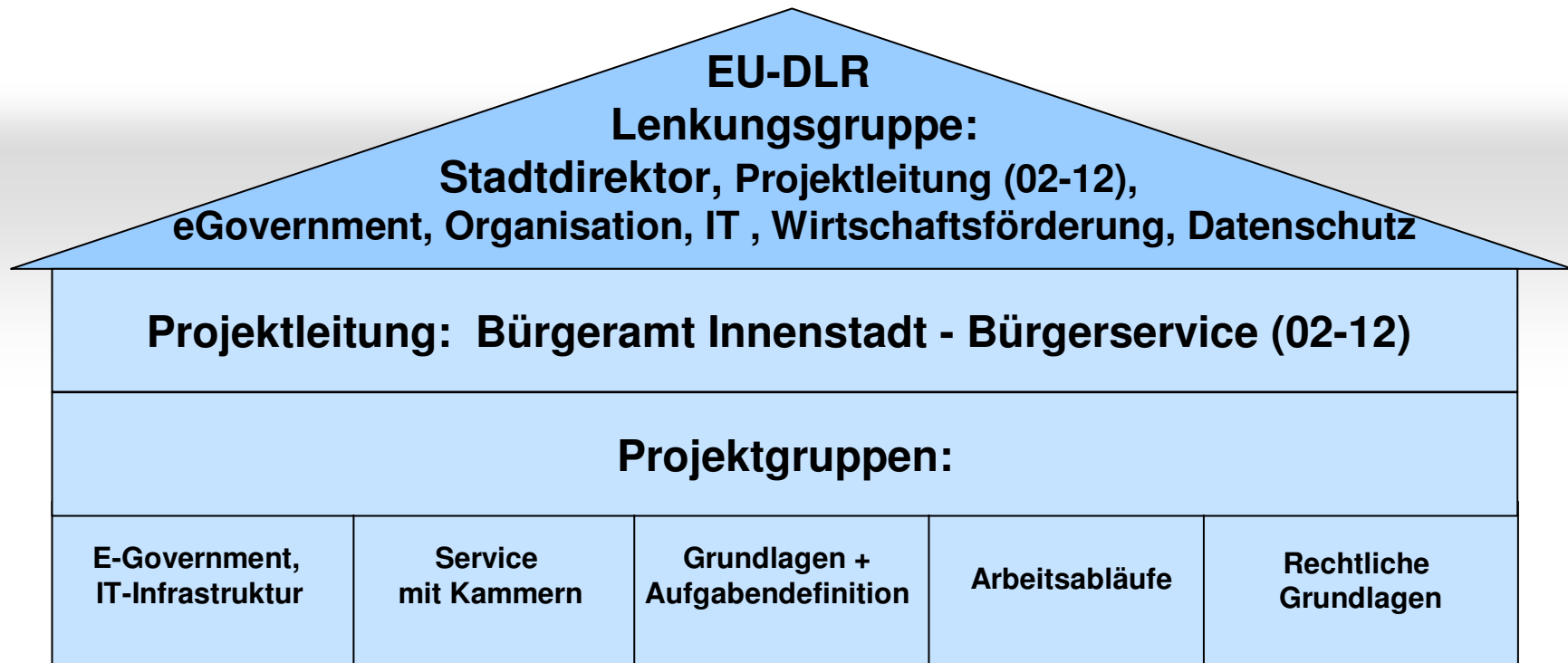
Kölner Service-Modell





Projektorganisation EU-DLR

AK Bürgerservice





1

Ansatz in Köln

2

Projektstruktur

3

Aufgabenfelder des Projektes

4

Kölner Service-Modell



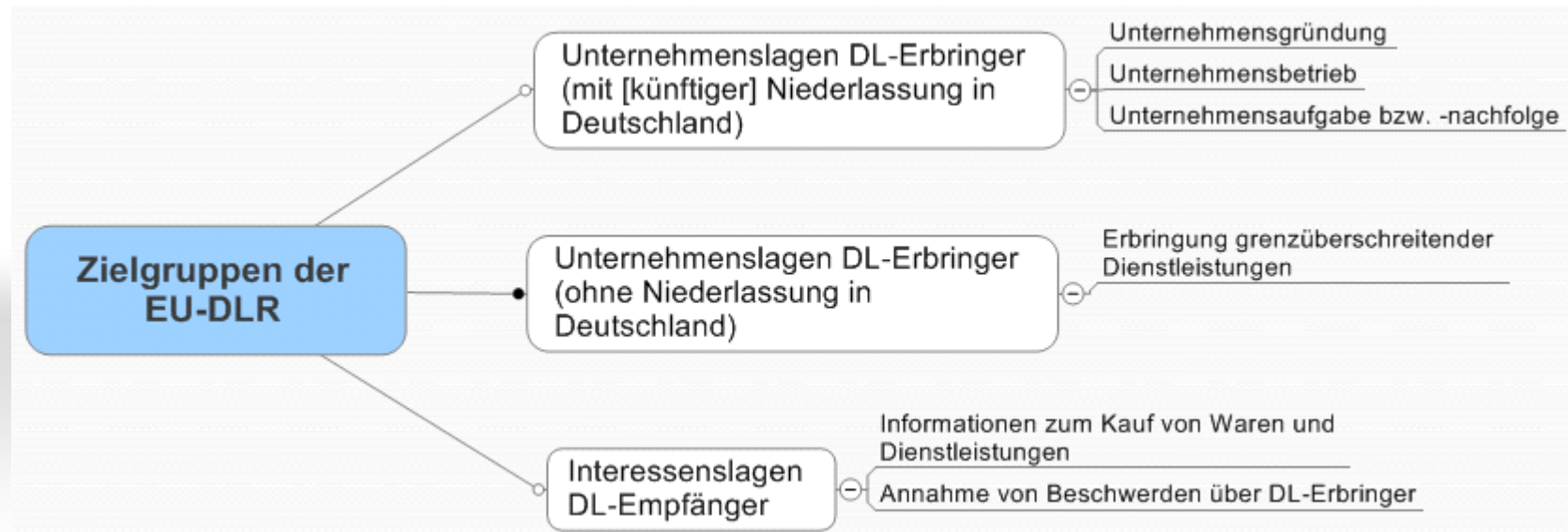


Aufgabenfelder des Projektes

- 0. Definition der Zielgruppen und Prozesse**
- 1. Aufgabenfelder der zuständigen Behörde
Stadt Köln**
- 2. Definition und Arbeitsfelder des EA**
- 3. Zusammenarbeit und Schnittstellen zwischen
EA und zuständige Behörden**
- 4. Zusammenarbeit in NRW und bundesweit**
- 5. Kommunikation auf EU-Ebene (IMI)**

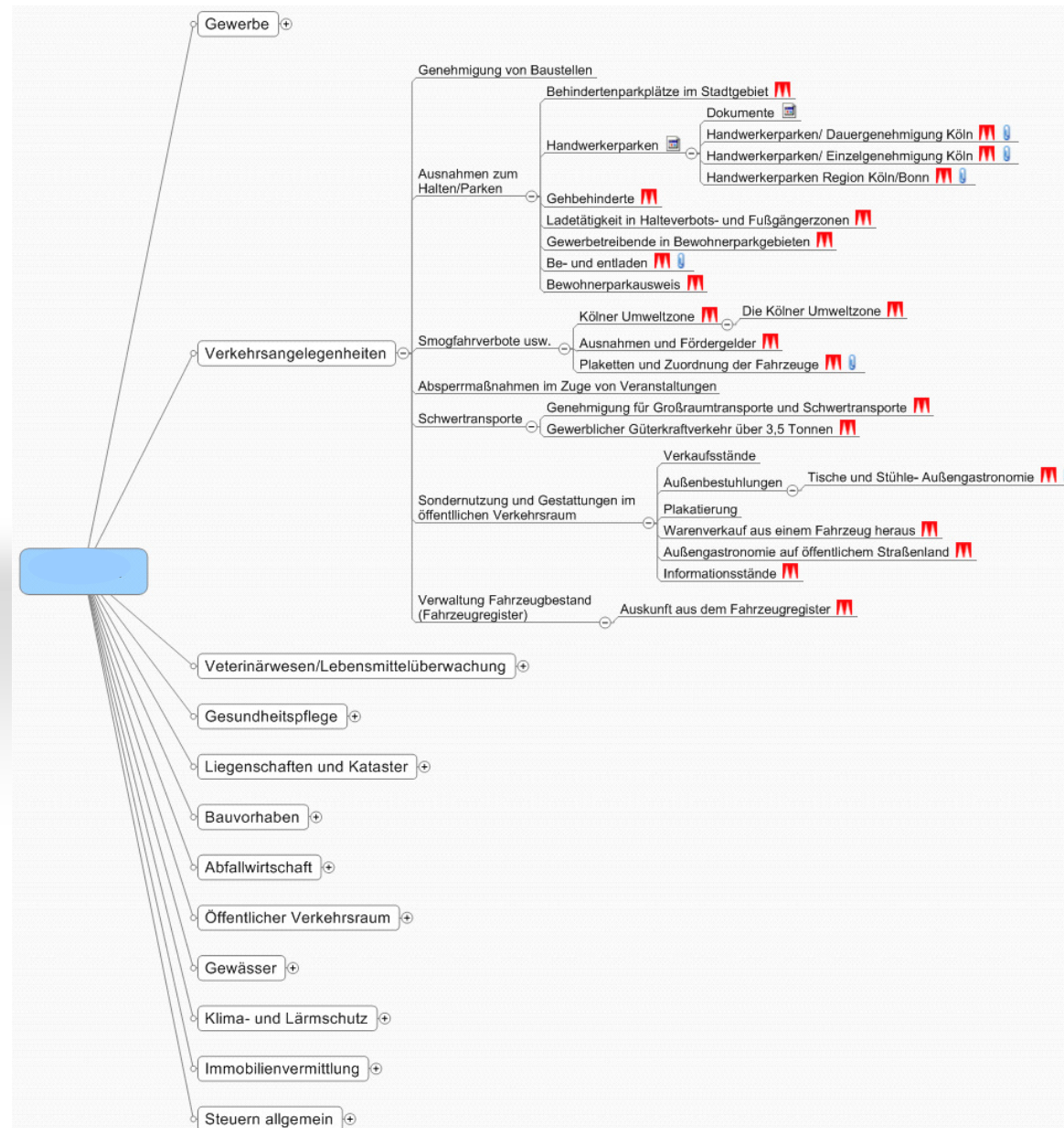
Aufgabenfelder des Projektes

0. Zielgruppen





Beispiel:





Aufgabenfelder des Projektes

1. Aufgabenfelder der zuständige Behörde – Information-

- Informationen über die gewöhnliche Auslegung und Anwendung der maßgeblichen Vorschriften über die Verfahren und Formalitäten zur Aufnahme einer Dienstleistungstätigkeit (Art. 7 Abs. 2 DL-RL)
= Basis- und weiterführende Informationen :
- Aufbereitung der Infos für EA (gegenseitige Unterstützung) (§ 71 d VwVfG-E)
- Beantwortung der Anfrage, „so schnell wie möglich“ (Art. 7 Abs. 4 DL-RL)
- Unverzögliche Unterrichtung falls Anfrage fehlerhaft (Art. 7 Abs. 4 DL-RL)
- Unverzögliche Beantwortung der Informationsanfrage (§ 71 c Abs. 1 VwVfG-E)



Aufgabenfelder des Projektes

1. Aufgabenfelder der zuständige Behörde – Antrag-

- Vollständigkeitsprüfung
- Unverzögliche Mitteilung, über Unvollständigkeit der Anzeige / des Antrags (§ 71b Abs. 4 VwVfG-E)
- Ausstellung einer Empfangsbestätigung, wenn durch die Anzeige eine Frist beginnt (§ 71b Abs. 3 VwVfG-E)
- Sachbearbeitung in eigener Zuständigkeit (Art. 6 Abs. 2 DL-RL)
- Schriftliche Bescheinigung des Eintritt der Genehmigungsfiktion (§ 42a III VwVfG)
- Verlängerung der Frist, einmalig möglich (§ 42 a Abs. 2 VwVfG-E)
- Bekanntgabe des VA: auf Verlangen des Dienstleistungserbringers den VA unmittelbar bekannt geben (§ 71 Abs. 5 VwVfG-E)
- Elektronische Abwicklungsmöglichkeiten für alle Genehmigungsprozesse (Art. 8 DL-RL)
- Erstellung elektronischer Bescheide (DOL S. 27)



Aufgabenfelder des Projektes

2. Definition und Arbeitsfelder des EA – Information -

- Informationen über die einzelnen Genehmigungsverfahren und über die zu beachtenden Formalitäten insbesondere über

- Anforderungen
- zuständige Behörden
- Zugang zu öffentl. Registern
- unterstützende Verbände / Organisationen

(Art. 7 Abs. 1 DL-RL, § 71 c Abs. 1 VwVfG-E) = Basisinformationen

- Unverzögliche Beantwortung der Informationsanfrage (Art. 7 Abs. 4 DL-RL, § 71 c Abs. 1 VwVfG-E)
- Unverzögliche Unterrichtung falls Anfrage fehlerhaft (Art. 7 Abs. 4 DL-RL)



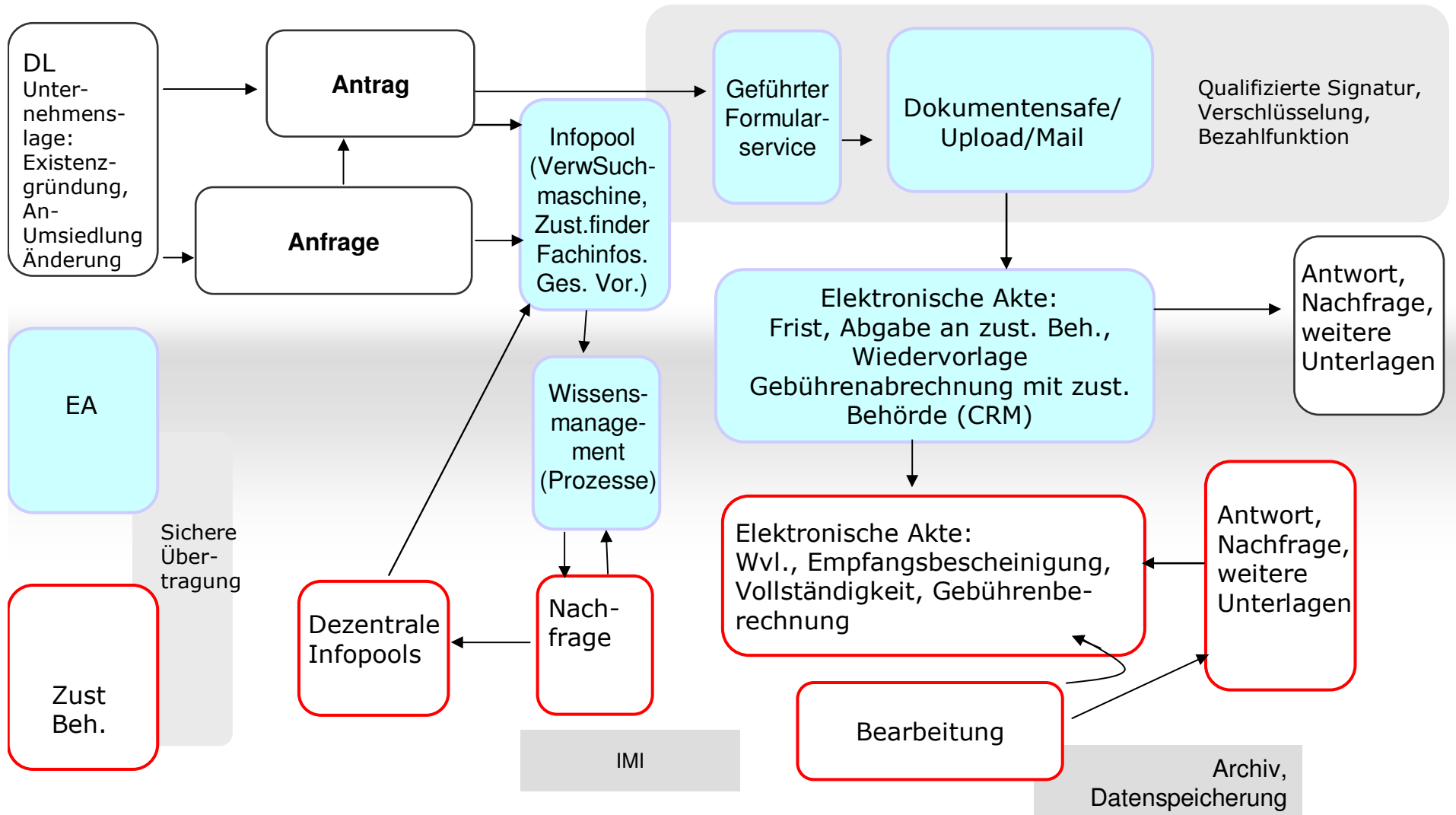
Aufgabenfelder des Projektes

2. Definition und Arbeitsfelder des EA – Antrag -

- Abwicklung aller Verfahren und Formalitäten zur Aufnahme einer Dienstleistungstätigkeit (Art. 6 Abs. 1 a DL-RL)
- Abwicklung der Anträge auf erforderliche Genehmigungen für die Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit (Art. 6 Abs. 1 b DL-RL)
- Annahme und unverzügliche Weiterleitung von Anzeigen, Anträgen, Willenserklärungen und Unterlagen an die zuständige Behörde (§ 71b Abs. 2 VwVfG-E)
- Weitergabe aller Mitteilungen der zust. Behörde über EA an Dienstleistungserbringer, soweit dies vom Dienstleistungserbringer gewünscht ist (§ 71 b Abs. 5 VwVfG-E)
- Elektronische Abwicklungsmöglichkeiten für alle Verfahrens und Formalitäten sowie die Beantragung von Genehmigungen (Art. 8 DL-RL)



1 + 2. Aufgabenfelder zust. Behörde und EA





3. Zusammenarbeit/Schnittstellen EA – zust. Behörden

- a) zuständige Behörde: **Stadt Köln**
32, 37, 23, 80, 40, 51, 53, 57, 15, 61, 62, 63,
67, 69, 48
- b) zuständige Behörde: **Kammern**
IHK, Handwerkskammer, Rechtsanwaltskammer,
Steuerberaterkammer, etc.
- ▶ Aufgabenverteilung, Pflege aktueller Informationen,
Einhaltung Fristen, Prüfung Vollständigkeit, = SLA??
Haftungsfragen

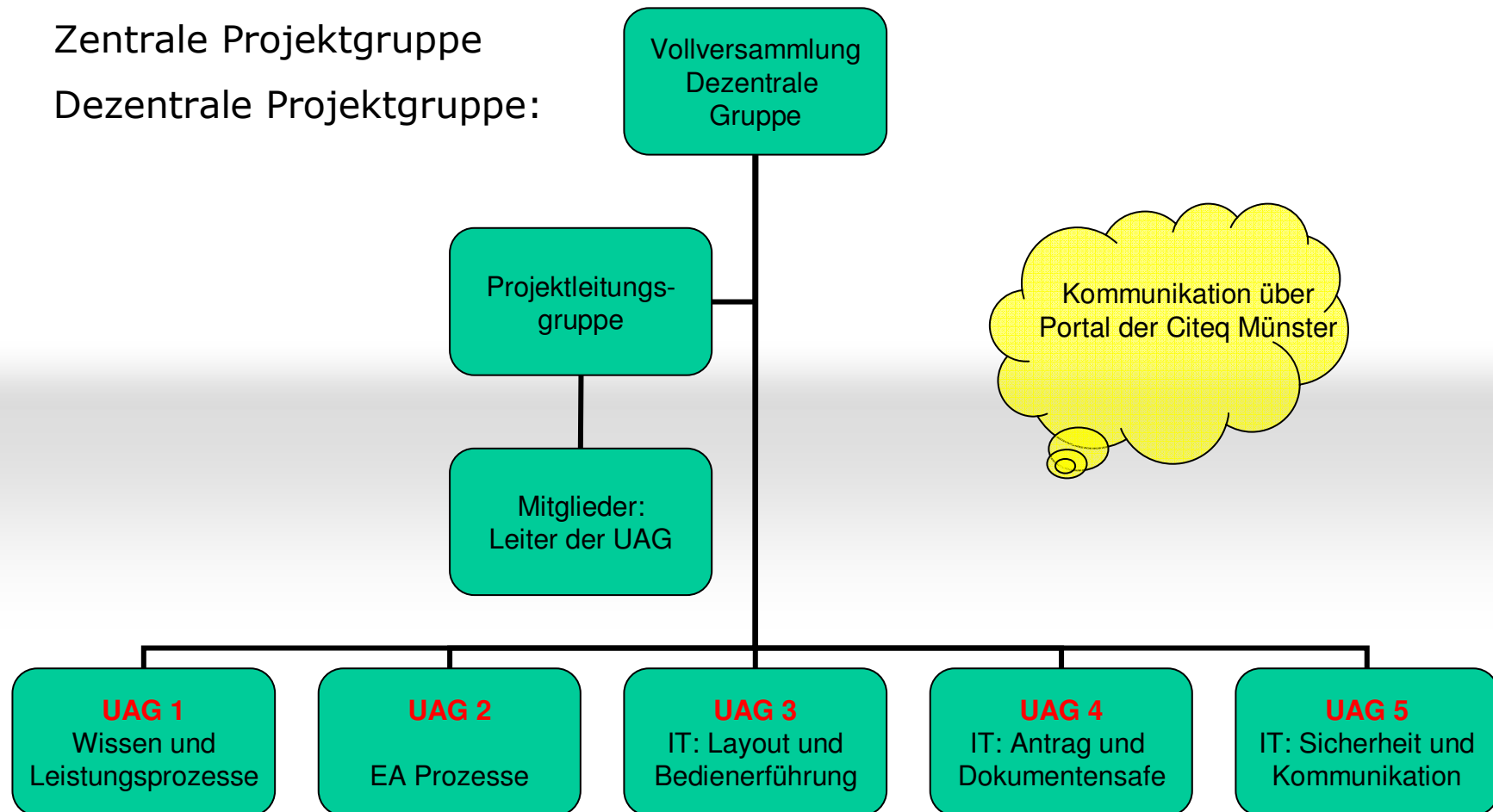


Entwurf des EA - Gesetzes

- Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung
 - 18 EAs in NRW
 - Öffentlich rechtliche Vereinbarung
 - Gebühren
 - Sonderaufsicht Wirtschaftsministerium
 - Landesweit einheitliche Bedienerführung der elektronischen Verfahrensabwicklung des EA nach § 71b VwVfG
 - Landeseinheitliche Darstellung der Informationen und Auskünfte nach § 71c VwVfG über die Informationsportale der EAs im Internet
 - Rechtsverordnung soll die Ausgestaltung des Informationsportals, die Kammerbeteiligung und die Qualitätssicherung der EA regeln
-
- Dienstleistungstiefe nicht geregelt.
 - Beteiligung der Kammer im Aufgabenfeld EA
 - Gebühren in Bezug auf die Zuständige Stelle

4. Zusammenarbeit in NRW

- Zentrale Projektgruppe
- Dezentrale Projektgruppe:





1

Ansatz in Köln

2

Projektstruktur

3

Aufgabenfelder des Projektes

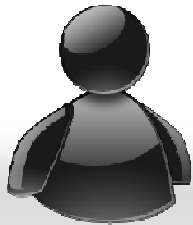
4

Kölner Service-Modell





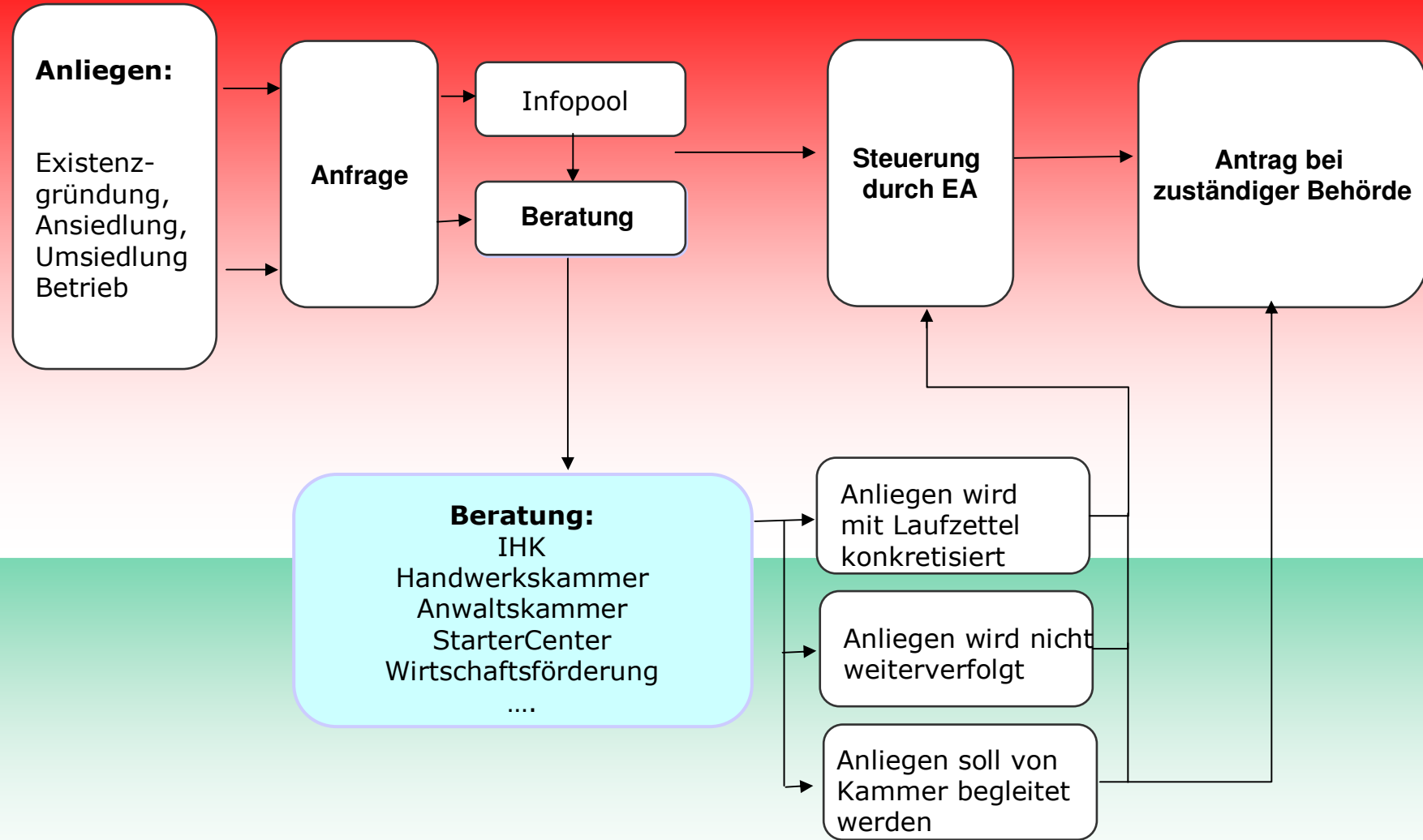
Der „Einheitliche Ansprechpartner“ im Sinne dieses Kölner Service-Modells



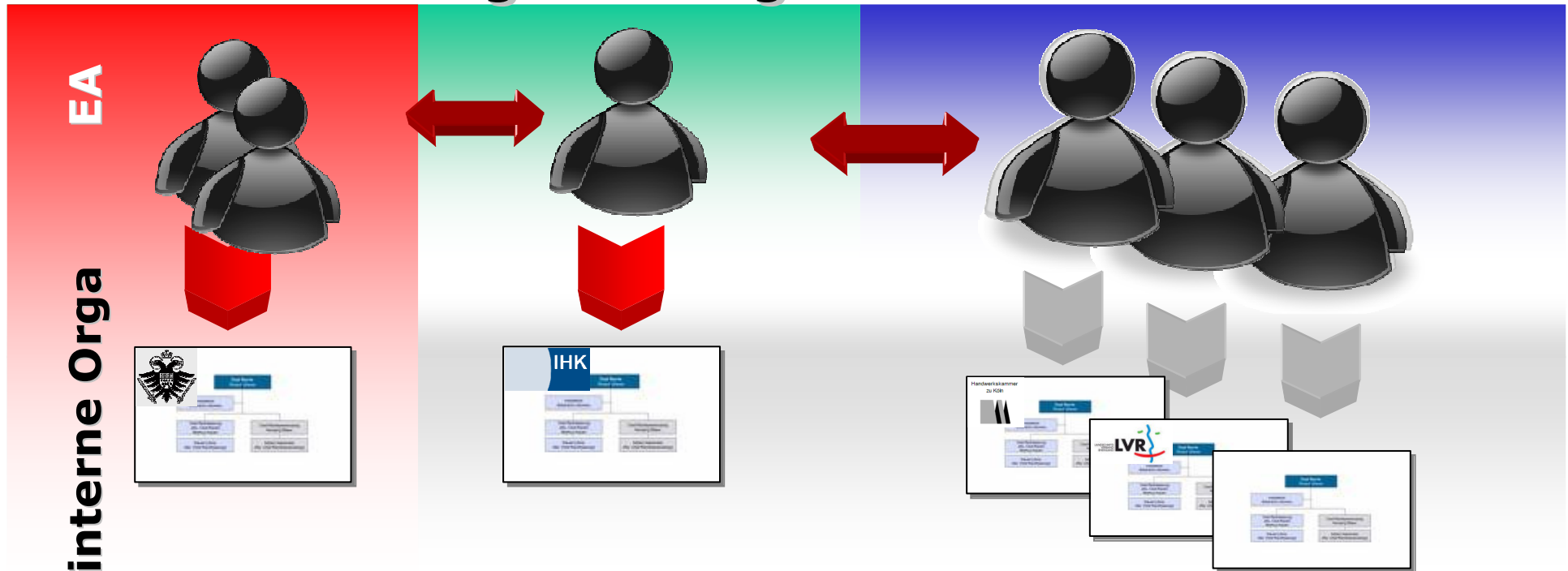
- erledigt keine Fachaufgaben
- seine Fachlichkeit ist der Service- und Informationsdienst für Wirtschaft und Bürgerschaft im umfassenden Sinne
- ist so gut, wie die Qualität seiner Vorproduzenten und die zugrunde liegenden Zielvereinbarungen



Servicetiefe des EAs



Das Kölner Modell belässt bestehende Verantwortung und Organisationen



EA-Kommunikation erfolgt horizontal

interne Kommunikation vertikal wird nicht berührt

das System ist beliebig erweiterbar



Die nächsten Schritte

- Entwurf EA-Gesetz
Welche Auswirkungen auf das Projekt?
- Land stellt sich auf
- städtische Beteiligung
- Modell Kooperation mit Kammern
- Konkretisierung anhand der konkreten Arbeitsprozesse
- Kommunale Zusammenarbeit
- Informationspool



Vielen Dank für Ihr
Interesse!

