

# EU-Dienstleistungsrichtlinie erfordert Fallmanagement und Verfahrensakte.

Stefan Kahlert / Michael Walter

Eine der wesentlichen Herausforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) ist die Einrichtung eines so genannten Einheitlichen Ansprechpartners (EA) in allen Bundesländern der BRD. GISA bietet mit ihren Partnern eine ausbaufähige IT-Gesamtlösung an, welche durch ihre modulare Gestaltung die heutigen und zukünftigen Anforderungen der EU-DLR erfüllt und darüber hinaus zentrale Basisfunktionalitäten im Rahmen einer prozessorientierten eGovernment-Architektur bereitstellt.

Der EA soll Dienstleistungserbringer aus allen europäischen Mitgliedsstaaten im gesamten Prozess der Aufnahme einer Dienstleistungstätigkeit unterstützen. Der EA hat dabei eine umfangreiche Informationspflicht über die notwendigen Voraussetzungen zur Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit. Darüber hinaus soll er in seiner Funktion als Verfahrensmittler alle Verfahren und Formalitäten für den Dienstleistungserbringer abwickeln, die mit der Aufnahme und Ausübung der Dienstleistung verbunden sind. Die EU-DLR schreibt für die Informationsbereitstellung und für die Antragstellung einen elektronischen Zugangsweg zwingend vor. Diese Richtlinie muss daher von Bundesländern und Kommunen auch IT-seitig umgesetzt werden. Wesentliche Komponenten einer solchen IT-Lösung sind die Umsetzung des Fallmanagements und die Ablage der im Zusammenhang mit der Bearbeitung entgegengenommen und erzeugten Dokumente in einer revisionssicheren elektronischen Verfahrensakte. GISA bietet mit ihren Partnern eine gemeinsame Lösung dafür an. Diese basiert auf dem in-ubiquitous Fallmanagement und dem Dokumentenmanagementsystem VISkompakt.



Sitz des eGovernment-Kompetenzzentrums in Chemnitz

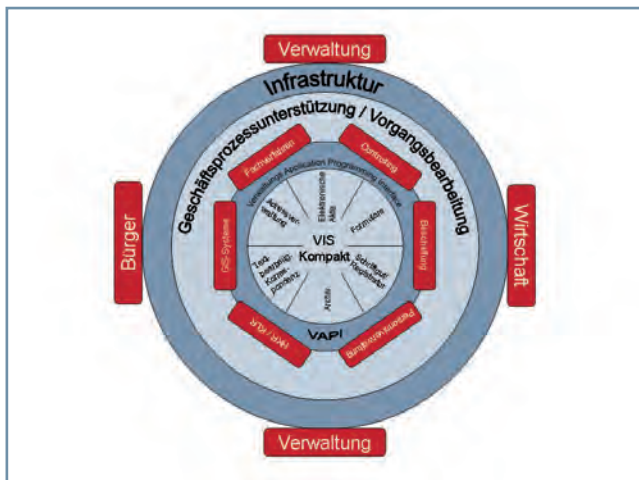
## Fallmanagement

Die Lösung für das Fallmanagement stellt einen webbasierten und voll integrierten Arbeitsplatz für den EA und die Zuständigen Stellen (ZS) als Komplettlösung zur Verfügung. Zentraler Ansatz ist es dabei, bestehende Verfahren und eGovernment-Basiskomponenten zu nutzen und fehlende Funktionalitäten zu ergänzen. Insgesamt können mit dieser Lösung alle Anforderungen der Umsetzungsstufen 1 sowie 1+ der Rahmenarchitektur des Deutschland-Online-Projekts „Dienstleistungsrichtlinie“ erfüllt werden. Das Fallmanagement bietet darüber hinaus die Möglichkeit, auch Zuständige Stellen über ein Webfrontend innerhalb des Antragsprozesses einfach anzubinden. So ist es etwa über die Delegation konkreter Aufgaben möglich, die für die Bescheidung eines Antrags relevanten Daten rechtssicher an die Zuständige Stelle zu delegieren.

Bereits heute stehen für Themen wie etwa die XÖV-basierte Fachverfahrenintegration, automatisierte Prozesssteuerung oder Prozessmodellierung entsprechende Funktionalitäten zur Verfügung. Durch die offene Architektur ist diese Lösung zudem auch in anderen Verwaltungskontexten einsetzbar.

## Elektronische VISkompakt-Verfahrensakte

Die Führung einer elektronischen Verfahrensakte beim Einheitlichen Ansprechpartner ist sowohl die Grundlage für das Fallmanagement als auch für die Abbildung der behördeninternen Vorgangsbearbeitungsprozesse beim EA. Basis für die Umsetzung der Verfahrensakte ist das Dokumentenmanagementsystem VISkompakt. Innerhalb dieses Systems werden sowohl die eigentlichen zur Genehmigung eingereichten



Das Dokumentenmanagementsystem VISkompakt

Anträge dokumentiert als auch alle Informationsanfragen von potenziellen Dienstleistern, die beim EA eingehen. Informationsanfragen werden als Vorgänge in einer Akte „Informationsanfragen“ abgelegt. Bei eingehenden Anträgen wird pro Antragsteller eine Antragsakte erstellt. Inhalt dieser Antragsakte ist ein Verwaltungsvorgang „Antragsmanagement“ sowie ein oder mehrere Vorgänge „Teilverfahren“. Im Vorgang „Antragsmanagement“ werden Dokumente verwaltet, die der Dienstleister im Rahmen seines Antrags an den EA sendet, die aber nicht konkret einem Teilverfahren zugeordnet werden können. Es handelt sich also um allgemeine Daten, allgemeine Dokumente der Kommunikation, Aktennotizen, das Zeiterfassungsdokument des EA zur Gebührenberechnung und auch den Gebührenbescheid des EA für die Koordinationsleistung im Rahmen der jeweiligen Antragsakte selbst. Im Vorgang „Teilverfahren“ werden die Dokumente abgelegt, die einem konkreten Teilverfahren im Gesamtverfahren des Dienstleistungserbringers zugeordnet werden können, z.B. einer Gewerbeanmeldung. Im Teilverfahren „Gewerbeanmeldung“ sind dann der vom DL



gestellte Antrag, die dazugehörigen Anlagen, wie z.B. Kopie vom Personalausweis, und auch die äquivalente Korrespondenz mit der Zuständigen Stelle abgelegt. Insgesamt wird so sichergestellt, dass sowohl die Kommunikation zwischen Antragsteller und EA als auch die interne Kommunikation im EA bzw. zwischen EA und ZS vollständig dokumentiert werden. Außerdem werden alle Dokumente aus nebenläufigen Prozessen, wie z.B. aus der Gebührenerhebung, eindeutig dem jeweiligen Antragsteller zugeordnet. Dadurch wird eine vollständige Darstellung des jeweiligen Antragsfalles erreicht und ermöglicht, dass der jeweilige Verwaltungsvorgang auf der Basis eines vollständigen Aktenstandes archiviert und jederzeit auch ohne das Fallmanagement rekonstruiert werden kann.

Durch die Integration der Verfahrensakte in das inubit Fallmanagement werden zudem die Schnittstellen zur Übergabe von Daten (z.B. Antragsdokumente) an die Zuständige Stelle und deren Rücksendung realisiert.

Gern steht Ihnen das Kompetenzzentrum eGovernment der GISA GmbH für weitergehende Gespräche und Informationen zur Verfügung.



**Stefan Kahlert**

Leiter Kompetenzzentrum  
eGovernment, GISA GmbH

[Stefan.Kahlert@gisa.de](mailto:Stefan.Kahlert@gisa.de)



**Michael Walter**

Senior Manager eGovernment,  
GISA GmbH

[Michael.Walter@gisa.de](mailto:Michael.Walter@gisa.de)