

Neue Serviceangebote für Dienstleister

Erfahrungen mit den Einheitlichen Ansprechpartnern in Baden-Württemberg

Bearbeitet von
Prof. Dr. Jan Ziekow, Axel Piesker, Marco Salm, Dr. Corinna Sicko

1. Auflage 2014. Buch. 158 S. Softcover
ISBN 978 3 8487 0825 3
Format (B x L): 15,7 x 22,8 cm
Gewicht: 238 g

Recht > Öffentliches Recht > Umweltrecht > Europäisches, internationales
Umweltrecht

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Jan Ziekow | Axel Piesker | Marco Salm | Corinna Sicko

Neue Serviceangebote für Dienstleister

Erfahrungen mit den Einheitlichen Ansprechpartnern in
Baden-Württemberg



Nomos

Schriften zur Evaluationsforschung

werden herausgegeben von

Prof. Dr. Nicolai Dose, Universität Duisburg-Essen

Prof. Dr. Sabine Kuhlmann, Universität Potsdam

Prof. Dr. Isabella Proeller, Universität Potsdam

Prof. Dr. Jan Ziekow, Deutsches Forschungsinstitut
für öffentliche Verwaltung, Speyer

Band 4

Jan Ziekow | Axel Piesker | Marco Salm
Corinna Sicko

Neue Serviceangebote für Dienstleister

Erfahrungen mit den Einheitlichen Ansprechpartnern
in Baden-Württemberg



Nomos

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-0825-3

1. Auflage 2014

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2014. Printed in Germany. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	10
1. Einleitung	12
2. Methodisches Vorgehen	14
3. Europarechtliche Grundlage des EA: Die EU-Dienstleistungsrichtlinie	16
3.1 Grundlegende Anforderungen	16
3.2 Perspektivische Anforderungen	22
4. Rahmenbedingungen für die Umsetzung der EU-DLR in Deutschland	23
4.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	30
4.1.1 Verortung des EA	31
4.1.1.1 Landesebene einschließlich Mittelbehördenebene	31
4.1.1.2 Kommunale Ebene (Landkreise und kreisfreie Städte bzw. Stadtkreise)	31
4.1.1.3 Kammern	33
4.1.1.4 Mischmodell Kommunalverwaltung und Kammern	38
4.1.1.5 Kooperationen	39
4.1.2 Sonstige rechtliche Rahmenbedingungen	40
4.2 Organisatorische/organisationswissenschaftliche Rahmenbedingungen	41
4.3 Technische Rahmenbedingungen	44
5. (Rechtliche) Umsetzung des EA in Baden-Württemberg	47
5.1 Anwendungsbereich des EAG BW	47
5.2 Verortungsentscheidung	48
5.3 Gebührenerhebung und Kostenerstattung	50
5.4 Elektronische Informationsbereitstellung	51
5.5 Informationspflichten des Dienstleisters	52
5.6 Verordnungsermächtigungen	53
5.7 Aufsicht und Berichtspflichten	53
6. Empirische Analyse des EA in Baden-Württemberg	56
6.1 Ergebnisse der Strukturdatenanalyse	57
6.1.1 Verortungsentscheidung	58
6.1.2 Personalstruktur und Tätigkeitsprofile	58

6.1.3	Informationsbereitstellung, Erreichbarkeit und Inanspruchnahme	65
6.1.4	Informations- und Wissensmanagement	72
6.1.5	Zusammenarbeit mit anderen Behörden im Falle der Verfahrensabwicklung	77
6.1.6	Kostenstruktur	80
6.2	Ergebnisse der Verfahrensdatenanalyse	82
6.2.1	Herkunft der Dienstleister	82
6.2.2	Anzahl der Informationsanfragen und Verfahren	88
6.2.3	Kommunikationskanäle zur Inanspruchnahme des EA	92
6.2.4	Zusammenarbeit mit zuständigen Behörden	94
6.3	Erfahrungen mit dem EA	95
6.3.1	Gründe für die Nutzung	97
6.3.2	Zufriedenheit mit der Nutzung	99
6.4	Optimierungspotenziale aus Sicht der EA	102
6.5	Zentrale Ergebnisse der Interviews mit ausgewählten Einheitlichen Ansprechpartnern in Baden-Württemberg	105
6.5.1	Wahrnehmung des EA durch den Kunden	106
6.5.2	Verortungsentscheidung und organisatorische Verankerung des EA in der Verwaltung	106
6.5.3	Personelle und technische Ausstattung des EA	107
6.5.4	Inanspruchnahme und Kundenstruktur des EA	108
6.5.5	Werbemaßnahmen für den EA	109
6.5.6	Erfahrungen mit dem Dienstleistungsportal service-bw	110
6.5.7	Informations- und Wissensmanagementsysteme auf EA-Ebene	111
6.5.8	Bewertung der Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen	112
6.5.9	Stärken und Schwächen des baden-württembergischen EA-Modells	113
6.5.10	Erweiterung des EA-Aufgabenspektrums	114
7.	Erfahrungen mit dem EA in anderen Bundesländern	115
7.1	Mecklenburg-Vorpommern	115
7.2	Niedersachsen	117
7.3	Nordrhein-Westfalen	118
7.4	Sachsen	120
8.	Zusammenfassende Bewertung	122
8.1	Verortungsentscheidung und organisatorische Verankerung des EA	122
8.2	Personelle und technische Ausstattung der EA	122
8.3	Wahrnehmung und Inanspruchnahme des EA	122
8.4	Erfahrungen mit dem Dienstleistungsportal service-bw	123
8.5	Zusammenarbeit mit anderen Stellen	124
8.6	Der EA aus Nutzersicht	124

8.7	Stärken und Schwächen des baden-württembergischen EA-Modells	124
8.8	Übernahme weiterer Aufgaben durch den EA	125
9.	Handlungsempfehlungen	126
	Literatur	130
	Quellen	133
	Anhang	135
	A1: Fragebogen zur Evaluierung des Einheitlichen Ansprechpartners (EA) in Baden-Württemberg (Strukturdaten)	135
	A2: Erfassungsbogen EAP BW – Verfahrensdaten (ausfüllbare Exceldatei)	148
	A3: Fragebogen »Nutzer- und Zufriedenheitsanalyse« Einheitlicher Ansprechpartner Baden-Württemberg	150
	A4: Leitfaden für die Interviews mit den Einheitlichen Ansprechpartnern	156