

# **One-Stop-eGovernment für Unternehmen: Ein Bezugsrahmen zur Virtualisierung und Bündelung öffentlicher Dienstleistungen am Beispiel der Landeshauptstadt Düsseldorf**

Frank Hogrebe<sup>1</sup>; Wilfried Kruse<sup>1</sup>, Markus Nüttgens<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Landeshauptstadt Düsseldorf  
Organisations-, Personal-, IT- und Wirtschaftsförderungsdezernat  
Burgplatz 1, D-40213 Düsseldorf  
frank.hogrebe@stadt.duesseldorf.de  
wilfried.kruse@stadt.duesseldorf.de

<sup>2</sup>Universität Hamburg  
Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik  
Von-Melle-Park 9, D-20146 Hamburg  
markus.nuettgens@wiso.uni-hamburg.de

**Abstract:** Anbieter öffentlicher Dienstleistungen sind mit Blick auf die EU-Dienstleistungsrichtlinie gefordert, ihre Produkt- und Prozessorganisation neu auszurichten. Wesentliche Kernanforderungen sind die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner für Unternehmen und die elektronische Verfahrensabwicklung von Formalitäten und Verfahren zur Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit. Dies hat unmittelbare Auswirkungen auf die Ausgestaltung der zugrunde liegenden Informationssysteme und der IT-Infrastruktur. Neben Bundes- und Landesbehörden sind insbesondere Kommunen hiervon betroffen, da sie die meisten Verfahrens- und Entscheidungskompetenzen des staatlichen Sektors auf sich vereinen. Virtualisierung und Leistungsbündelung werden nachfolgend als wesentliche Differenzierungskriterien eingeführt. Am Anwendungsfall der Landeshauptstadt Düsseldorf wird der strategische Ansatz zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie für den Mittelstand konkretisiert.

## **1 Einleitung**

E-Government steht aus Sicht der Europäischen Kommission vor einem entscheidenden Wendepunkt. Weitere wesentliche Fortschritte sind danach nur noch dann möglich, wenn bestimmte grundlegende Voraussetzungen geschaffen werden. Vor diesem Hintergrund hat die EU-Kommission im Frühjahr 2006 den „E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller“ zum europaweiten Zugang zu elektronischen Behördendiensten für den Zeitraum bis 2010 aufgestellt [EU06a, S.4f.]. Im Rahmen der Schaffung





















