

# FIM-Baustein Leistungen

Qualitätssicherungskriterien (QS-Kriterien)

Stammtexte und Leistungsbeschreibungen

*Version 1.00 - Stand 02. Juni 2022*

1	Einleitung.....	5
2	Qualitätssicherungskriterien .....	6
2.1.1	Grundregeln.....	6
2.1.2	Verständlichkeit (Schreiben, was den Leser interessiert) .....	7
2.1.3	Bürgerfreundlich schreiben .....	9
2.1.4	Satzbau .....	11
2.1.5	Wortwahl .....	12
2.1.6	Geschlechterneutrale Sprache .....	14
2.1.7	Fließtexte strukturieren.....	15
2.1.8	Aufzählungen.....	16
2.1.9	Links (Verlinkungen) .....	16
2.1.10	Schreibweise: Rechtschreibung, Abkürzungen, Zahlen, Maßeinheiten, Sonderzeichen, Zitieren 17	
2.1.11	Einzelne Formate: Datum, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail, Öffnungszeiten .....	18
2.2	Module zur Leistung .....	21
2.2.1	<b>Leistungsschlüssel</b> .....	21
2.2.2	<b>Leistungsbezeichnung (synonymhaft Leistungsbezeichnung I)</b> .....	22
2.2.3	<b>Leistungsbezeichnung II</b> .....	24
2.2.4	<b>Leistungsadressat</b> .....	25
2.2.5	<b>Begriffe im Kontext (Synonyme)</b> .....	26
2.2.6	<b>Teaser</b> .....	26
2.2.7	<b>Volltext</b> .....	27
2.2.8	<b>Kurztext</b> .....	27
2.2.9	<b>Handlungsgrundlage(n)</b> .....	28
2.2.10	<b>Erforderliche Unterlagen</b> .....	29
2.2.11	<b>Voraussetzungen</b> .....	30
2.2.12	<b>Kosten</b> .....	30
2.2.13	<b>Verfahrensablauf</b> .....	31
2.2.14	<b>Bearbeitungsdauer</b> .....	33

<b>2.2.15</b>	<b>Fristen</b> .....	<b>34</b>
<b>2.2.16</b>	<b>Hinweise zu Formularen und Online-Diensten (Modul Formulare)</b> .....	<b>34</b>
<b>2.2.17</b>	<b>Formulare (Objekt Formular)</b> .....	<b>35</b>
<b>2.2.18</b>	<b>Weiterführende Informationen</b> .....	<b>38</b>
<b>2.2.19</b>	<b>Hinweise (Besonderheiten)</b> .....	<b>38</b>
<b>2.2.20</b>	<b>Letzte Änderung</b> .....	<b>39</b>
<b>2.2.21</b>	<b>Urheber</b> .....	<b>39</b>
<b>2.2.22</b>	<b>Zuständige Stelle</b> .....	<b>39</b>
<b>2.2.23</b>	<b>Ansprechpunkt</b> .....	<b>40</b>
<b>2.2.24</b>	<b>Rechtsbehelf</b> .....	<b>41</b>
<b>2.2.25</b>	<b>Fachlich freigegeben durch</b> .....	<b>42</b>
<b>2.2.26</b>	<b>Fachlich freigegeben am</b> .....	<b>42</b>
<b>2.2.27</b>	<b>Typisierung</b> .....	<b>43</b>
<b>2.2.28</b>	<b>SDG Informationsbereich</b> .....	<b>43</b>
<b>2.2.29</b>	<b>Ursprungsportal</b> .....	<b>44</b>
<b>2.2.30</b>	<b>Lagen Portalverbund</b> .....	<b>44</b>
<b>2.2.31</b>	<b>Kennzeichen einheitliche Stelle</b> .....	<b>45</b>
<b>2.2.32</b>	<b>Mustertext</b> .....	<b>46</b>

## Versionierung

<b>Version</b>	<b>Aktivität</b>	<b>Datum</b>	<b>Bearbeiter</b>
<b>0.2</b>	Einarbeiten der Rückmeldungen Sachsen-Anhalts, Bayerns	01.07.2021	R. Hannemann
<b>0.3</b>	Einarbeiten der Rückmeldungen Nordrhein-Westfalens	01.07.2021	R. Hannemann
<b>0.4</b>	Einarbeiten der Rückmeldungen der zentralen Bundesredaktion	01.07.2021	R. Hannemann
<b>0.5</b>	Einarbeiten der Rückmeldungen Mecklenburg-Vorpommerns	05.07.2021	R. Hannemann
<b>0.6</b>	Einarbeiten der Rückmeldungen Hamburgs	05.07.2021	R. Hannemann
<b>0.7</b>	teilweise Überarbeitung der Feld- und Eingabelängen		R. Hannemann
<b>0.8</b>	Überarbeitung und Qualitätssicherung zu Kap. 2.2 – Module zur Leistung	20.10.2021	UAG Leistungen
<b>0.81</b>	Einfügen der QS-Kriterien für das Modul „Lagen Portalverbund“, Kap. 2.2 – Module zur Leistung	22.10.2021	UAG Leistungen
<b>0.81</b>	Aufnahme der Zulässigkeit regionaler Spezifika in der Leistungsbezeichnung II	23.12.2021	R. Hannemann
<b>0.9</b>	Einarbeiten aktuelle Beschlusslage der Fachgruppe FIM (FG FIM) sowie der FIM Unterarbeitsgruppe Leistungen (UAG Leistungen)	09.05.2022	R. Hannemann
<b>0.99</b>	Qualitätssicherung im Redaktionszirkel des FIM Bausteins Leistungen	12.05.2022	Redaktionszirkel
<b>1.00</b>	Beschlussfassung auf 20. Sitzung durch FG FIM - In Kraft gesetzt	02.06.2022	FG FIM

## 1 Einleitung

Die FIM UAG, der Redaktionszirkel und der Baustein Leistungen haben gemeinsam die Qualitätssicherungskriterien des Bausteins Leistungen überarbeitet.

Vor Ihnen liegt der Entwurf dieser Überarbeitung. Basis der Qualitätssicherungskriterien sind die auf dem FIM Portal veröffentlichten QS-Kriterien - *Download* [PDF \(165.7 kB\)](#).

In die Überarbeitung sind alle bis zum 31.03.2022 beim Baustein Leistungen eingegangenen Rückmeldungen.

Die abschließende Qualitätssicherung des Entwurfs ist im Redaktionszirkel des Bausteins Leistungen erfolgt.

Das vorliegende Dokument soll allen, die mit der Erstellung von Stammtexten und Leistungsbeschreibungen betraut sind, als Arbeitsgrundlage dienen. Und Hilfestellung bei deren Erfassung leisten.

Es gibt keine Antworten darauf, wie erstellte Leistungsbeschreibungen z. B. in den Verwaltungsportalen angezeigt werden sollten.

## 2 Qualitätssicherungskriterien

2.1.1 Grundregeln		
2.1.1.1	Erfassen Sie in jedem Leistungssteckbrief für Typ 1 bis 3 Leistungen den jeweiligen Status.	Status
	Eine Leistung ist immer über den Leistungsschlüssel eindeutig identifiziert. Es kann deshalb für eine Leistung nicht zwei Leistungsschlüssel geben.	Eindeutigkeit der Leistung
	Die Leistungsbezeichnung II muss eindeutig sein. Es darf eine Leistungsbezeichnung II also nur einmal im gesamten Leistungskatalog geben.	
	Die Codeliste der Status finden Sie hier: <a href="https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:xprozess:codeliste:status">https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:xprozess:codeliste:status</a>	
2.1.1.2	Gibt es zu einem Stammtext/einer Leistungsbeschreibung eine human erstellte Übersetzung, prüfen Sie diese bitte auf Aktualität, wenn der/die ursprüngliche Stammtext/Leistungsbeschreibung geändert wurde	Aktualität mehrsprachiger Stammtexte/Leistungsbeschreibungen
2.1.1.3	Achten Sie bitte darauf, dass sie in einem Stammtext keine Vollzugsinformationen erfassen.	Stammtext vs. Leistungsbeschreibung
2.1.1.4	Wenn Sie einen Stammtext erfassen, befüllen Sie ein Modul nur dann mit Informationen, wenn sie für alle nachgeordneten Ebenen zutreffen. Ansonsten lassen Sie das Modul leer. Das Modul kann dann durch eine nachgeordnete Ebene gefüllt werden (Stammtext- und Ergänzungsmodell).	Stammtexte - Schreiben Sie nur, was Sie abschließend regeln
2.1.1.5	Beachten Sie, was als Inhalt eines Moduls im Folgenden definiert ist.	Module richtig nutzen
2.1.1.6	Vermeiden Sie Verweise auf Module untereinander. Verwenden Sie keine Fußnoten.	Keine Fußnoten
2.1.1.7	Ordnen Sie alle Informationen eines Themas (Leistungskennung) möglichst konkret den einzelnen Verrichtungen und Verrichtungsdetails zu.	Korrekturer Leitungszuschnitt
2.1.1.8	Ihr Fachbereich entscheidet mit Ihnen, ob eine Leistungsbeschreibung auf der Ebene einer Verrichtungskennung oder ggfs. dem darunter liegenden Verrichtungsdetail erstellt wird.  Mit dem „Leistungsadressat“ steht Ihnen eine Möglichkeit zur Verfügung, zu kennzeichnen, ob an einem jeweiligen LOV/LOVD ein Stammtext bzw. eine Leistungsbeschreibung erfasst wurde.  Empfehlungen dazu, wann bzw. ob anstelle eines LOV ein LOVD erstellt werden sollte, finden Sie im <i>Leitfaden Zuschnittsindikatoren</i> ( <a href="https://fimportal.de/fim-haus">https://fimportal.de/fim-haus</a> )	

2.1.1.9	Sie entscheiden zusammen mit dem für die Erstellung der Stamminformationen verantwortlichen Fachbereich, ob zu einem Leistungssteckbrief ein Stammtext bzw. eine Leistungsbeschreibung erstellt wird, oder nicht.	keine Stammtext-Pflicht
2.1.1.10	Erfassen Sie bevorzugt strukturiert, wenn für ein Modul die unstrukturierte und die strukturierte Erfassung möglich sind  Die strukturierte Erfassung gilt für: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Organisationseinheit (zuständige Stelle bzw. Ansprechpunkt)</li> <li>• den Online-Dienst</li> <li>• Kosten</li> <li>• Fristen</li> <li>• Bearbeitungsdauer</li> </ul>	strukturierte Erfassung
2.1.1.11	Erfassen Sie in Textmodulen nur Texte. Die Textmodule sind in der Anlage zum Musterformular gekennzeichnet.	

2.1.2 Verständlichkeit (Schreiben, was den Leser interessiert)		
2.1.2.1	Bauen Sie die Texte aus der Perspektive der Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen auf. Diese sind in der Regel Laien und nicht mit dem Thema und der Verwaltungsfachsprache vertraut. Beginnen Sie mit der Ausgangssituation. Schreiben Sie für jemanden, der sich die Fragen stellt „Betrifft mich das?“ und „Was habe ich davon?“. Beantworten Sie diese Fragen zuerst.  Die Formulierung sollte beim ersten Lesen verständlich sein.	Für Laien schreiben
	<b>Beispiel:</b>  statt: „Hunde unterliegen der Pflicht zur ordnungsbehördlichen Anmeldung“  besser: „Wenn Sie einen Hund halten, müssen Sie ihn anmelden.“	
2.1.2.2	Schreiben Sie zuerst, was für alle gilt. Machen Sie deutlich, was nur in Ausnahmefällen gilt. Beginnen Sie auch bei den Ausnahmen mit der Ausgangssituation.	Allgemeines vor Speziellem

	<p><b>Beispiel:</b> Schreiben Sie im Modul „Erforderliche Unterlagen“</p> <p>statt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vollmacht (nur bei Vertretung)</b></li> </ul> <p>besser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bei Vertretung: Vollmacht</b></li> </ul>	
2.1.2.3	<p>Beschreiben Sie immer den Standardfall einer Leistung.</p> <p>Machen Sie jedoch deutlich, wenn Sie Sonderfälle auslassen. Für die Sonderfälle können Sie ggf. auf Beratungsangebote oder andere Leistungen verweisen.</p> <p>Beispiel: „In der Regel ist für die Vergabe der Betriebsnummer die Bundesagentur für Arbeit zuständig. Unter bestimmten Voraussetzungen müssen Sie sich an einen anderen Ansprechpartner wenden (...)“</p>	Den Regelfall beschreiben
2.1.2.4	<p>Verdeutlichen Sie Kompliziertes durch Beispiele. Erläutern Sie komplexe Berechnungsgrundlagen durch ein Beispiel.</p> <p>„Wenn Sie vor dem 1. Januar 1953 geboren sind, können Sie die Rente bereits ab 63 Jahren erhalten. Danach steigt die Altersgrenze mit jedem Jahrgang um zwei Monate.“</p> <p><b>Beispiel:</b> Sie sind am 1. Januar 1964 geboren und haben 45 Beitragsjahre erreicht. Dann können Sie am 1. Januar 2029 ohne Abschläge in Rente gehen, das heißt an Ihrem 65. Geburtstag.“</p>	Beispiele nennen
	<p>Verwenden Sie keine Fettungen, Kursivierungen oder Unterstreichungen, um Betonungen in einem Satz hervorzuheben. Alle Sätze müssen auch ohne solche Betonung verständlich sein.</p> <p><b>Beispiel:</b></p> <p>Statt: „Eine Förderung für bereits angeschaffte Sachgüter ist <b>nicht möglich.</b>“</p> <p>Besser: „Sie können jedoch keine Förderung erhalten, wenn Sie die Sachgüter bereits angeschafft haben.“</p>	



2.1.3 Bürgerfreundlich schreiben		
2.1.3.1	Schreiben Sie in einem höflichen und freundlichen Ton.	Höflichkeit
2.1.3.2	Verwenden Sie zeitgemäße Sprache. Vermeiden Sie amtssprachliche oder veraltete Wörter und Wendungen.	zeitgemäße Sprache
	<b>Beispiele:</b> statt: „Lichtbild“ und „von Hundert“  besser: „Foto“ und „Prozent“	
2.1.3.3	Vermeiden Sie das Über-/Unterordnungsverhältnis zu betonen. Verstehen Sie sich als Dienstleistungserbringende.	
	<b>Beispiel:</b>  Vermeiden Sie Sätze im Obrigkeitsstil mit „ist zu“ oder „haben zu“: statt: „Für diesen Zeitraum ist eine entsprechende Gewinnermittlung vorzulegen.“  besser: „Für diesen Zeitraum müssen Sie eine Gewinnermittlung beifügen.“	
2.1.3.4	Verzichten Sie auf Modewörter, SINDoppelungen und Superlative.	auf Superlative verzichten
2.1.3.5	Anglizismen sollten sparsam eingesetzt werden. Verwenden Sie Anglizismen nur, wenn sie im Deutschen etabliert sind oder es keine gleichwertigen deutschen Alternativen dafür gibt. Oft stehen etablierte Anglizismen bereits im Duden oder in anderen Wörterbüchern. Geläufige Wörter, wie z. B. E-Mail oder Leasing, sind zu verwenden und nicht durch fragwürdige deutsche Bildungen zu ersetzen, die niemand kennt.	Sparsamer Umgang mit Anglizismen
2.1.3.6	Reden Sie die Adressaten mit „Sie“ an.	Persönliche Anrede
	<b>Beispiel:</b>  statt: „Antragsteller haben die Möglichkeit [...]“  besser: „Sie können [...]“	
	<b>Beispiele:</b>  statt: „anzeigen“ und „belehren“ und „nach Vollendung des 18. Lebensjahres“  besser: „melden“ und „informieren“ und „ab 18 Jahren“.	

2.1.3.7	Wenn Sie einen Fachbegriff verwenden müssen, erläutern Sie ihn.	<b>Fachbegriffe erläutern</b>
	<b>Beispiel:</b> „Der Regelsatz ist ein fester Betrag für ...“	
2.1.3.8	Fachbegriffe und Fremdwörter sollten Sie nur verwenden, wenn sie sicher sind, dass sie verstanden werden.  <b>statt:</b> - Billigkeitsmaßnahme - Baumscheibe Baumstamm - Feedback - realisieren - Administration - obsolet - adäquat  <b>besser:</b> Ratenzahlung oder Stundung offener Bodenbereich um den  Rückmeldung verwirklichen Verwaltung überflüssig angemessen	<b>nur verwenden, was verstanden wird</b>
2.1.3.9	Vermeiden Sie negative Aussagen.  Eine kurze Begründung: siehe <a href="https://www.redenwelt.de/rede-tipps/negative-formulierungen-in-reden-vermeiden-schluss-mit-negativformulierungen/#Reden%20halten%20Grundlagen%20der%20Rhetorik%20um%20Negative%20Formulierungen%20zu%20verbannen">https://www.redenwelt.de/rede-tipps/negative-formulierungen-in-reden-vermeiden-schluss-mit-negativformulierungen/#Reden halten Grundlagen der Rhetorik um Negative Formulierungen zu verbannen</a>	<b>Positiv bleiben</b>
	<b>Beispiel:</b> statt: „[...] ist ohne Erlaubnis verboten.“  besser: „Mit einer Erlaubnis dürfen Sie [...]“	
2.1.3.10	Vermeiden Sie doppelte Verneinungen.  siehe: <a href="https://www.spiegel.de/kultur/zwiebelfisch/zwiebelfisch-nein-zweimal-nein-a-394969.html">https://www.spiegel.de/kultur/zwiebelfisch/zwiebelfisch-nein-zweimal-nein-a-394969.html</a>	
	<b>Beispiel:</b>  statt: „nicht ohne“  besser: „mit“	
2.1.3.14	Schreiben Sie die Texte unpolitisch und frei von Werbung und Wertung.	<b>Sachlich schreiben</b>

	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „Das Regierungsprogramm der Regierungskoalition sieht vor, dass Eltern, die ihre Kindern zuhause betreuen einen Zuschuss erhalten können.“</p> <p>Besser: „Wenn Sie Ihr Kind zuhause betreuen, können Sie einen Zuschuss erhalten.“</p>	
2.1.3.15	<p>Bürgerfreundlichkeit ist auch immer: so konkret wie möglich formulieren.</p> <p>Wenn Sie Sachverhalte, Entscheidungen, Aufforderungen oder mögliche Konsequenzen konkreter formulieren, erleichtern Sie Bürgerinnen und Bürgern das Verständnis. Oft bietet es sich an, Beispiele einzufügen.</p>	<b>konkret bleiben</b>
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt:</p> <p>Unternehmen haben die Gelegenheit, bis zum ... die Unterlagen vorzulegen. Sollten die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum vorliegen, so behalten sich die Behörden ordnungsbehördliche Maßnahmen vor.</p> <p>besser:</p> <p>Unternehmen sind aufgefordert ihre Unterlagen bis spätestens zum ... einzureichen. Sollten Sie die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum eingereicht haben, können die Bauarbeiten stillgelegt werden. Zudem kann die Behörde ein Bußgeldverfahren gegen Sie einleiten.</p>	

2.1.4 Satzbau		
2.1.4.1	Teilen Sie lange Sätze in mehrere kurze Sätze auf. Schreiben Sie nicht mehr als 20 Wörter pro Satz. Eher 12 bis 15.	<b>Kurze Sätze / Satzlänge</b>
2.1.4.2	Sagen Sie alles Wichtige in Hauptsätzen. Schreiben Sie je Kernaussage einen eigenen Satz.	<b>Wichtiges in Hauptsätzen</b>
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „Die Gültigkeitsdauer des Internationalen Führerscheins, die 3 Jahre beträgt, kann nicht verlängert werden.“</p> <p>besser: „Der Internationale Führerschein ist 3 Jahre gültig. Die Gültigkeit kann nicht verlängert werden.“</p>	
2.1.4.3	Platzieren Sie das Verb so früh wie möglich im Satz.	
2.1.4.4	Schreiben Sie im Aktiv.	<b>Aktiv statt Passiv</b>

	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „Der Zuschuss wird ab dem Monat, in dem der Antrag bei der Behörde eingegangen ist, gezahlt.“</p> <p>besser: „Sie erhalten den Zuschuss ab dem Monat, in dem Ihr Antrag eingegangen ist.“</p>	
2.1.4.5	Verwenden Sie aussagekräftige Verben. Wenn sie das Verb in den ersten Satzteil stellen, ist der Inhalt leichter zu verstehen.	<b>Verben im ersten Satzteil</b>
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „in Kenntnis setzen“</p> <p>besser: <b>mitteilen</b>“</p>	
2.1.4.6	Kein Nominalstil. Vermeiden Sie substantivierte Verben und Adjektive (Diese enden auf: -ung; -keit; -heit).	<b>lebendige Verben und Adjektive</b>
	<p><b>Beispiele:</b></p> <p>statt: „<b>Änderung durchführen</b>“ und „<b>Zuständigkeit</b>“</p> <p>besser: „<b>ändern</b>“ und „<b>zuständig</b>“</p>	
2.1.4.7	<p>Vermeiden Sie zu viele Substantive. Gehen Sie sparsam mit Adjektiven/Attributen und Partizipien um. Diese blähen die Texte unnötig auf und verwirren.</p> <p><b>Beispiele:</b></p> <p>- statt: <b>positive Entwicklung</b></p> <p>- besser: <b>Verbesserung</b></p> <p>-statt: <b>konkreter Einzelfall</b></p> <p>-besser: <b>Einzelfall</b></p>	

2.1.5	<b>Wortwahl</b>	
2.1.5.1	Wiederholen Sie dieselben Wörter, wenn Sie dasselbe meinen.	<b>gleiches gleich bezeichnen</b>
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „Das <b>Formular 2001-10</b> können Sie verwenden. Füllen Sie den <b>Vordruck</b> vollständig aus und unterschreiben Sie das <b>Formblatt</b>. Geben Sie den <b>Antrag</b> dann persönlich ab.“</p> <p>besser: „Füllen Sie das <b>Formular 2001-10</b> vollständig aus und unterschreiben Sie <b>es</b>. Geben Sie das <b>Formular 2001-10</b> bitte persönlich ab.“</p>	
2.1.5.2	Vermeiden Sie missverständliche Wörter (wie „grundsätzlich“ oder „relativ“).	<b>klare Aussagen</b>

	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „Für alle Menschen besteht grundsätzlich ein Anspruch auf Sozialhilfe“</p> <p>besser: „Sie können Sozialhilfe erhalten, wenn Sie [...]“</p>	
2.1.5.3	Vermeiden Sie Fremdwörter, wenn es ein treffendes einfaches deutsches Wort gibt. Fremdwörter, die geläufiger sind als deutsche Begriffe, können Sie verwenden.	Fremdwörter meiden
	<p><b>Beispiele:</b></p> <p>statt: „essentiell“ und „transferieren“ besser: „notwendig“ und „übertragen“</p> <p>statt: „Abschrift“ und „Rechner“ besser: „Kopie“ und „Computer“</p>	
2.1.5.4	Lange Wörter, Zusammensetzungen aus mehr als drei Wortgliedern, sind schwer lesbar. Teilen Sie lange Wörter daher auf. Auch Bindestriche sind erlaubt.	Lange Wörter aufteilen
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „Hinterbliebenenleistungsempfänger“ und „Bewohnerparkausweis“</p> <p>besser: „Empfänger von Leistungen an Hinterbliebene“ und „Bewohner-Parkausweis“</p>	
2.1.5.5	Lassen Sie Wörter und Wortteile weg, die im Zusammenhang keine zusätzlichen Informationen tragen.	Füllwörter und Redundanzen weglassen
	<p><b>Beispiele:</b></p> <p>statt: „getroffene Vereinbarung“ und „überprüfen“ besser: „Vereinbarung“ und „prüfen“</p> <p>Folgende Wörter können im Normalfall weggelassen werden: absolut, ausdrücklich, eigentlich, gegebenenfalls, auch, aber.</p> <p>Lassen Sie auch einleitende Wendungen weg wie „Es wird darauf hingewiesen, dass ...“.</p>	

2.1.6	Geschlechterneutrale Sprache	
	<p>Schreiben Sie geschlechtergerecht. Damit wird der Grundsatz der Gleichberechtigung auch in der Sprachform gewahrt.</p> <p>Die Qualitätssicherungskriterien des Bausteins Leistungen orientieren sich an den Empfehlungen des Rates für deutsche Rechtschreibung<sup>1</sup>; Zitat<sup>2</sup>:</p> <p>„Das Amtliche Regelwerk gilt für Schulen sowie für Verwaltung und Rechtspflege. Der Rat hat vor diesem Hintergrund die Aufnahme von Asterisk („Gender-Stern“), Unterstrich („Gender-Gap“), Doppelpunkt oder anderen verkürzten Formen zur Kennzeichnung mehrgeschlechtlicher Bezeichnungen im Wortinnern in das Amtliche Regelwerk der deutschen Rechtschreibung zu diesem Zeitpunkt nicht empfohlen.“</p>	
2.1.6.1	<p>Berücksichtigen Sie bei Personenbezeichnungen alle Geschlechter. Dazu haben Sie mehrere Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– direkte Ansprache: statt „<b>der Antragsteller</b>“ besser „<b>Sie</b>“</li> <li>– geschlechtsneutrale Bezeichnungen wie „<b>minderjährige Person</b>“, „<b>vorsitzendes Mitglied</b>“, „<b>Elternteil</b>“, „<b>wer in Berlin wohnt</b>“</li> <li>– Mehrzahl: statt „<b>die oder der Beschäftigte</b>“ besser „<b>die Beschäftigten</b>“</li> </ul> <p>Verwenden Sie nur dann Paarformen, wenn keine geschlechterneutrale Formulierung möglich ist :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– · Bürgerinnen und Bürger</li> <li>– · Antragstellerin oder Antragsteller</li> </ul>	
2.1.6.2	<p>Verkürzen Sie Doppelnennungen nicht. Schreiben Sie die männliche und die weibliche Form voll aus.</p>	
	<p><b>Beispiele:</b></p> <p>statt: „<b>Bürger(innen)</b>“, „<b>Bürger/innen</b>“, „<b>Bürger_innen</b>“ oder „<b>BürgerInnen</b>“.</p> <p>besser „<b>Bürgerinnen und Bürger</b>“</p>	
	<p>Wenn Sie nicht wissen, wie die geschlechtsneutrale Personenbezeichnung lautet, informieren Sie sich auf folgenden Internetseiten:</p> <p>- Aktualisierte Fassung des amtlichen Regelwerks entsprechend den Empfehlungen des Rats für deutsche Rechtschreibung 2016.</p> <p>Link: <a href="https://www.rechtschreibrat.com/Regeln-und-Woerterverzeichnis">Regeln und Wörterverzeichnis (rechtschreibrat.com)</a></p>	

<sup>1</sup> [Rechtschreibrat](https://www.rechtschreibrat.com/)

<sup>2</sup> [Geschlechtergerechte Schreibung: Empfehlungen vom 26.03.2021 \(rechtschreibrat.com\)](https://www.rechtschreibrat.com/Geschlechtergerechte-Schreibung-Empfehlungen-vom-26.03.2021)

2.1.7	Fließtexte strukturieren	
	Strukturieren Sie lange Fließtexte durch Absätze, Zwischenüberschriften und Aufzählungen.	
2.1.7.1	Bilden Sie Absätze nach Sinneinheiten.	sinnvolle Absätze
	Grundsatz: Ein Gedanke je Absatz.	
2.1.7.2	Fügen Sie Zwischenüberschriften ein, im Idealfall aber nicht mehr als 2 Textebenen.	Zwischenüberschriften
	Setzen Sie Ergänzungsstriche nur, wenn Sie zwei Wörter mit derselben Endung verwenden, und kein Adjektiv eingeschoben ist.  Beispiel:  statt: <b>Basiskranken- und gesetzlicher Pflegeversicherung</b>  besser: <b>Dienst- und Handwerkerleistungen</b>	Ergänzungsstriche
2.1.7.3	Klammerzusätze im Fließtext sollten Sie vermeiden, weil sie den Lesefluss hemmen.	Klammerzusätze
	<b>Beispiel:</b>  statt: <b>.... (§ 1 Einkommensteuergesetz (EStG))</b>  besser: <b>.... (§ 1 Einkommensteuergesetz)</b>  In - in Klammern gefassten - Gesetzeszitate verwenden Sie bitte keine doppelten Klammern.	
	Verweisen Sie im Modul „Volltext“ oder anderen Textmodulen nicht auf die Rechtsvorschrift in der der Sachverhalt geregelt ist. Es sollte nur unter „Handlungsgrundlage(n)“ auf die Rechtsvorschrift verwiesen werden.	
2.1.7.4	Achten Sie darauf, dass mit einem Wort oder (Sonder-)Zeichen inhaltlich eng verbundene Zahlen am Zeilenende nicht getrennt werden. Verwenden Sie in solchen Fällen das „geschützte“ Leerzeichen "  <b>Beispiel:</b>  statt: reichen Sie die Unterlagen bis spätestens 31. Dezember 2020 ein.  besser: reichen Sie die Unterlagen bis spätestens 31. Dezember 2020 ein.	Geschützte Leerzeichen

2.1.8	Aufzählungen	
2.1.8.1	Formatieren Sie Aufzählungen als Liste mit Aufzählungszeichen (unsortierte Liste). Wenn eine Reihenfolge zwingend ist, können Sie die Liste auch nummerieren (sortierte Liste).	Listen nutzen
	<p><b>Beispiele:</b></p> <p><i>unsortierte Liste:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punkt 1</li> <li>• Punkt 2</li> </ul> <p><i>sortierte Liste:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Punkt 1</li> <li>2. Punkt 2</li> </ol>	
2.1.8.2	Klammern Sie Aufzählungen nicht in Sätzen ein. Wenn die Aufzählung Teil eines Satzes ist, sollte der Satz nach der Aufzählung nicht weitergehen.	Keine Satzklammern
	<p><b>Beispiele:</b></p> <p>statt:</p> <p>„Sie können sich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mit Ihrem Personalausweis oder</li> <li>• mit Ihrem Reisepass ausweisen.“</li> </ul> <p>besser:</p> <p>„Sie können sich ausweisen mit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihrem Personalausweis oder</li> <li>• Ihrem Reisepass.“</li> </ul>	
2.1.8.3	Aufzählungen im Fließtext trennen Sie bitte nicht durch Schrägstrich „/“ oder „bzw.“. Verwenden Sie stattdessen die Worte „und“ oder „oder“.	Verwenden Sie „und“ oder „oder“
	Eine Aufzählung muss mehr als einen Unterpunkt enthalten. Wenn es nur einen Unterpunkt gibt, dann darf kein Aufzählungszeichen davor gesetzt werden.	
	<p>In folgenden Modulen sind zwingend Aufzählungen zu verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erforderliche Unterlagen</li> <li>- Kurztext</li> </ul> <p>In folgenden Modulen dürfen keine Aufzählungen verwendet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezeichnung I und II</li> <li>- Teaser</li> </ul>	

2.1.9	Links (Verlinkungen)	
2.1.9.1	Vermeiden Sie, Links im Fließtext zu erfassen.	Keine Links im Text



	Nutzen Sie für Links die entsprechenden Felder des „Musterformulars Leistungsbeschreibungen“	
2.1.9.2	Erfassen Sie Links nur, wenn diese das Präfix „https“ tragen.	
2.1.9.3	Verwenden Sie Linktexte, die einen Hinweis darauf geben, wohin der Link führt. Linktexte sollen aus mindestens zwei Wörtern bestehen.	<b>Linktexte nutzen</b>
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>statt: „Ein Merkblatt der XYZ-Behörde finden Sie <a href="#">hier</a>“</p> <p>besser: „<a href="#">Merkblatt der XYZ- Behörde</a>“</p>	
2.1.9.4	Bei Links auf Dokumente können Sie Dateityp, Größe und Seitenzahl in Klammern anfügen. Trennen Sie die Informationen mit Semikolons. Runden Sie die Größe in Megabyte auf eine Nachkommastelle. Kürzen Sie Dateiformat und Megabyte ab.	
	<p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Fotomustertafel der Bundesdruckerei</a></li> <li>– <a href="#">Fotomustertafel der Bundesdruckerei (PDF; 2,1 MB; 8 Seiten)</a></li> </ul>	

2.1.10	Schreibweise: Rechtschreibung, Abkürzungen, Zahlen, Maßeinheiten, Sonderzeichen, Zitieren	
2.1.10.1	Halten Sie sich an die aktualisierte Fassung des amtlichen Regelwerks entsprechend den Empfehlungen des Rats für deutsche Rechtschreibung.  Wenn mehrere Schreibweisen möglich sind, wählen Sie die vom Duden empfohlene.	<b>amtliches Regelwerk beachten</b>
2.1.10.2	Kürzen Sie nicht ab. Verwenden Sie auch keine vermeintlich gängigen Abkürzungen wie „Abs.“ oder „ggf.“, „z.B.“.	<b>nicht abkürzen</b>
	Verwenden Sie Abkürzungen nur dann, wenn diese bekannter sind als die ausgeschriebene Fassung und die Abkürzung auch gesprochen wird („ARD“).  Dies entspricht auch dem gängigen Vorgehen zur Barrierefreiheit, vgl. <a href="https://www.bitvtest.de/infothek/artikel/lesen/abkuerzungen.html">https://www.bitvtest.de/infothek/artikel/lesen/abkuerzungen.html</a>	
2.1.10.3	Wenn Sie Abkürzungen verwenden wollen, schreiben Sie den Begriff beim ersten Mal aus und fügen die Abkürzung in Klammern an. Danach können Sie die Abkürzung verwenden.	
	<b>Beispiel:</b> „ <a href="#">Europäische Union (EU)</a> “	
2.1.10.4	Schreiben Sie Zahlen als Ziffern, aber den unbestimmten Artikel „ein/eine“ als Wort.	<b>Zahlen als Ziffer</b>

2.1.10.5	Kürzen Sie auch Maßeinheiten im Normalfall nicht ab („Jahr“, „Meter“). In technischen Zusammenhängen können Sie die Einheiten abkürzen („cm <sup>3</sup> “, „kW“).	
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>Statt: „Gebäude über 5m Firsthöhe [...]“ und „Fahrzeuge mit weniger als 1.500 Kubikzentimetern Hubraum.“</p> <p>Besser: „Gebäude über 5 Meter Firsthöhe [...]“ und „Fahrzeuge mit weniger als 1.500 cm<sup>3</sup> Hubraum.“</p>	
2.1.10.6	<p>Erfassen Sie Handlungsgrundlagen nur im Modul „Handlungsgrundlagen(n)“.</p> <p>Sofern dies doch – und mehrfach - erforderlich ist, verwenden Sie folgenden Zitier-Stil</p> <p>Orientieren Sie sich an den Ausführungen im Abschnitt 2.2.9 – Modul „Handlungsgrundlage(n)“.</p>	Zitieren von Handlungsgrundlagen
	<p>Hinweise auf Rechtsgrundlagen sind im Volltext und anderen Textmodulen in der Regel entbehrlich. Stattdessen können Sie den Rechtsbereich nennen. Und die genaue Norm/Fundstelle im Modul „Handlungsgrundlage(n)“ angeben.</p> <p><b>Beispiel:</b> statt: „Nach § 91 TKG benötigen Sie dafür eine Frequenzzuteilung.“</p> <p>besser: „Nach den Regelungen des Telekommunikationsrechts benötigen Sie dafür eine Frequenzzuteilung.“</p>	

2.1.11	Einzelne Formate: Datum, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail, Öffnungszeiten	
2.1.11.1	Datumsformat: TT.MM.JJJJ	TT.MM.JJJJ
	<b>Beispiel:</b> 02.11.2015	
2.1.11.2	<p>Format für Anschriften in Deutschland:</p> <p>Organisationsname [falls erforderlich: Abteilung/Ressort] Straße Hausnummer [falls erforderlich: Adresszusatz] PLZ Ort</p>	
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>Ministerium für Infrastruktur und Digitales des Landes Sachsen-Anhalt Geschäfts- und Koordinierungsstelle FIM / Baustein Leistungen Turmschanzenstraße 30 39114 Magdeburg</p>	
2.1.11.3	Verwenden Sie für Anschriften im Ausland den Standard des jeweiligen Staates.	

	Schreiben Sie darunter den Staat auf Deutsch.	
2.1.11.4	Sie können eine Anschrift bei Bedarf mit zusätzlichen Informationen versehen, zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>– über einen barrierefreien Zugang,</li> <li>– über Haltestellen von öffentlichen Verkehrsmitteln in der Nähe oder – über Parkmöglichkeiten in der Nähe.</li> </ul>	
2.1.11.5	Format für Telefon- und Faxnummern: [Länderkennung][Ortsnetzkenzahl][Leerzeichen][Teilnehmerrufnummer] [Bindestich][Durchwahl]  Wenn Sie mehrere Telefonnummern mit unterschiedlichen Funktionen angeben, können Sie die Funktionen in Klammern hinter den Nummern schreiben.  Lange Ziffernfolgen können Sie mit Leerzeichen in Vierer-Blöcke gliedern.	<b>internationale Telefonnummern</b>
	<b>Beispiele:</b>  Tel.: +49 391 895-9995 (Urkundenstelle) Tel.: +49 391 895-9999 (Auskunft) Tel.: +49 800 1000 4800 (Hotline) Mobil: +49 163 1815 234 Fax: +49 40 1527-9090	
2.1.11.6	Geben Sie bei der strukturierten Erfassung von Telefon- und Faxnummern zusätzlichen Informationen an, wenn Ihnen diese bekannt sind. Dies sind beispielsweise Erreichbarkeiten und Angaben zu Kosten.	<b>Erreichbarkeit von Hotlines angeben</b>
	<b>Beispiele:</b>  Tel.: +49 391 895-0 (Hotline)  Anrufzeiten: Montag 09:00 – 18:00 Uhr Dienstag 09:00 – 18:00 Uhr Mittwoch 09:00 – 18:00 Uhr Donnerstag 09:00 – 18:00 Uhr Freitag 09:00 – 18:00 Uhr  Aus dem deutschen Festnetz: 0,14 EURO pro Minute, Mobilfunk: bis zu 0,42 EURO pro	
2.1.11.7	Schreiben Sie E-Mail-Adressen als Linktext.	
	<b>Beispiel:</b>  E-Mail: <a href="mailto:info@kontakt.de">info@kontakt.de</a>	

2.1.11.9	<b>Öffnungszeiten</b>	
2.1.11.9	<p>Listen Sie die Tage Montag bis Freitag auf jeden Fall auf. Falls an diesen Tagen nicht geöffnet ist, schreiben Sie dahinter „geschlossen“.</p> <p>Listen Sie Samstag und Sonntag nur auf, falls an diesen Tagen geöffnet ist.          Kürzen Sie die Wochentage mit einem Punkt ab (<b>Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag, Samstag, Sonntag</b>).</p>	
2.1.11.10	Format für Zeitangaben: „ <b>HH</b> :mm Uhr“	
2.1.11.11	<p>Format für Zeiträume:          „<b>HH</b>:mm – <b>HH</b>:mm Uhr“ (Leerzeichen vor und nach dem Gedankenstrich). Schreiben Sie „und“ zwischen mehreren Zeiträumen.</p> <p>Öffnungszeiten am Vor- und Nachmittag oder dazwischen werden jeweils als separater Zeitraum angegeben.</p>	
2.1.11.12	Falls es Besonderheiten zu den einzelnen Tagen gibt, schreiben Sie diese zuletzt. Setzen Sie ein Komma zwischen Uhrzeiten und Besonderheiten.	
2.1.11.13	Verlinken Sie auf aktuelle Wartezeitenangaben, wenn dies möglich ist.	
	<p><b>Beispiele:</b></p> <p>Montag 07:30 – 12:30 Uhr          Dienstag 00:00 – 24:00 Uhr          Mittwoch geschlossen          Donnerstag 07:30 – 12:30 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr          Freitag nur mit Termin          Samstag 07:30 – 12:30 Uhr, nur jeden ersten Samstag im Monat</p>	

2.2 Module zur Leistung												
2.2.1 Leistungsschlüssel												
	<p>Inhalt: Ziffernfolge zur eindeutigen Identifikation der Leistung<sup>3</sup></p> <p>Wird automatisch beim Anlegen des Leistungssteckbriefs vom Redaktionssystem des Bausteins Leistungen erzeugt und im Musterformular Leistungszuschnitt dokumentiert.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	Erforderlich für PVOG	Ja	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
Erforderlich für PVOG	Ja											
	<p>Einmal zu einer Leistung vergebener Leistungsschlüssel soll über den Lebenszyklus des Leistungssteckbriefs konstant bleiben. (Beschluss der FG FIM)</p> <p>Änderungsbedarfe an den Modulen [Leistungsgruppierung] und [Verrichtungskennung] würden zu einem veränderten Leistungsschlüssel führen.</p> <p>Wenn Änderung an [Leistungsgruppierung] und [Verrichtungskennung] erforderlich sind, wird ein neuer Katalogeintrag (mit den geänderten Werten) mit einem neuen Leistungsschlüsseln erzeugt. D. h., semantische Änderungen an der Leistungsbezeichnung I sind nur über einen neuen Leistungszuschnitt möglich.</p> <p>Neben dem vom Bausteins Leistungen erzeugten Leistungsschlüssel, der immer mit der Instanz „99“ beginnt, können in den dezentralen Redaktionssystemen (Landesredaktionssystemen) redaktionsinterne (landesspezifische) IDs erzeugt werden.</p>	<b>Konstanter Leistungsschlüssel</b>										

## 2.2.2 Leistungsbezeichnung (synonymhaft *Leistungsbezeichnung I*)

	<p>Inhalt: Bezeichnung der Leistung aus Sicht der Verwaltung.</p> <p>Die Leistungsbezeichnung wird aus Leistungskennung, Verrichtungskennung und ggfs. vorhandenem Verrichtungsdetail gebildet.</p> <p>Format: [Leistungskennung][Leerzeichen][Verrichtungskennung][Leerzeichen][Verrichtungsdetail]</p> <p>[Verrichtungskennung] ist ein aus der Codeliste der Verrichtungskennungen auswählbarer Wert</p> <p>[Leistungskennung] und [Verrichtungsdetail] können selbst vergeben werden.</p> <p>Nennen Sie Rechts-/Handlungsgrundlagen/Paragraphen nicht in der Leistungsbezeichnung.</p> <table border="1" data-bbox="293 920 828 1088"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	Erforderlich für PVOG	Ja	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
Erforderlich für PVOG	Ja											
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>Leistungskennung: <b>Personalausweis</b>  Verrichtungskennung: <b>Ausstellung</b>  Verrichtungsdetail: <b>neu wegen Ablauf der Gültigkeit</b></p> <p>„<b>Personalausweis Ausstellung neu wegen Ablauf der Gültigkeit</b>“</p>											
	<p><b>[Leistungskennung]</b></p> <p>Die Leistungskennung ist das zentrale Merkmal der Leistung und stellt den Regelungsgegenstand der Leistung dar.</p> <p>Textlänge: unbegrenzt</p> <p><b>Beispiel:</b></p> <p><b>Personalausweis</b></p>											
	<p><b>[Verrichtungskennung]</b></p> <p>Die Verrichtungskennung beschreibt das Ergebnis des Verwaltungshandelns in Bezug auf die Leistungskennung.</p>											

<sup>3</sup> Zu Aufbau des Leistungsschlüssels und Bedeutung seiner Bestandteile siehe Fachkonzept FIM Baustein Leistungen (noch Handbuch Leika-plus; [FIM-Dokumente \(fimportal.de\)](http://fimportal.de))

	<p>Verrichtungskennungen werden standardisiert in Form von Substantivierungen vorgegeben - Elemente einer Codeliste.</p> <p>Codeliste  <a href="https://www.xrepository.de/details/urn:de:fim:leika:verrichtung">https://www.xrepository.de/details/urn:de:fim:leika:verrichtung</a></p> <p>Die Kennungen bestehen aus einem 3-stelligen numerischen Code sowie der Bezeichnung der Verrichtung selbst.</p> <p><b>Beispiel:</b></p> <p>012 – Ausstellung</p>	
	<p><b>[Verrichtungsdetail]</b></p> <p>Das Verrichtungsdetail spezifiziert die Verrichtungskennung insbesondere in Bezug auf verschiedene Verfahrensabläufe, Zielgruppen oder Ausnahmen innerhalb einer Leistung.</p> <p>Verrichtungsdetails werden zu jeder Verrichtung eines Leistungsobjektes fortlaufend vergeben.</p> <p>Textlänge: unbegrenzt</p> <p><b>Beispiel:</b></p> <p>neu wegen Ablauf der Gültigkeit</p>	

### 2.2.3 Leistungsbezeichnung II

Inhalt: Bezeichnung der Leistung aus Sicht der Nutzenden (Bürgerinnen/Bürger/ Unternehmen)

Textlänge: 150 Zeichen

Nennen Sie Rechts-/Handlungsgrundlagen/Paragraphen nicht in der Leistungsbezeichnung II.

Leistungssteckbrief	Ja
Stammtext	MUSS
Leistungsbeschreibung	MUSS
erforderlich für SDG	Nein
Erforderlich für PVOG	Ja

Formulieren Sie die Leistungsbezeichnung II prägnant und allgemeinverständlich. Bezeichnen Sie die Leistung nach Möglichkeit mit Begriffen aus der Alltagssprache. Sie muss aus Sicht der Zielgruppe formuliert werden – was muss diese tun?

[Verrichtung] [Leistungskennung] Verb und/oder [Leistungskennung] [Verrichtung] Verb

Beispiel: für die Leistungsbezeichnung „Hundesteuer Festsetzung“ „**Hund anmelden**“

Beispiel: für die Leistungsbezeichnung „Führerschein Ausstellung Internationaler Führerschein“ „**Internationalen Führerschein beantragen**“

Verwenden Sie nach Möglichkeit die Paarform (weibliche/ männliche Formulierung) geschlechterneutral. Wenn das nicht möglich oder sehr kompliziert ist, verwenden Sie nur die männliche Personenbezeichnung.

**Beispiel:**  
statt: „**Anerkennung als Rechtsanwalt**“

besser: „**Anerkennung als Rechtsanwältin oder Rechtsanwalt**“

Die Bezeichnung soll mit einem Substantiv beginnen

**Beispiel:**  
statt: „**den Hund anmelden**“

besser: „**Hund anmelden**“

**weitere Beispiele:**  
„**Alkoholsteuer bezahlen**“  
„**Bei der Bundesnetzagentur über Post- und Paketdienstleister beschweren**“  
„**Post- oder Kuriersendung bis EUR 150,00 beim Zoll anmelden**“



	regional geprägte Informationen können im Modul „Leistungsbezeichnung II“ erfasst werden.	<b>Mundart</b>										
<b>2.2.4 Leistungsadressat</b>												
	<p>Inhalt: Kennzeichnung des Empfängers / der Empfänger der Leistung. Um eine eindeutige Unterscheidung der Empfänger vornehmen zu können, kann im Leistungssteckbrief das vorhandene Modul „Leistungsadressat“ genutzt werden.</p> <p>„Bürger“, „Unternehmen“, „Verwaltung“, „Behördenintern“</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table> <p><sup>1</sup> wenn Leistungsadressat Bürger bzw. Unternehmen  <sup>2</sup> wenn Leistungsadressat Bürger bzw. Unternehmen</p> <p>Mit dem Element Leistungsadressat können folgende Beziehungen – auch über eine Mehrfachauswahl – erfasst und ausgedrückt werden:</p> <p>G2B „Bürger“</p> <p>G2C „Unternehmen“</p> <p>G2G „Verwaltung“ (verwaltungsintern - behördenübergreifend)</p> <p>Bei einer G2G-Leistungen handelt es sich um eine verwaltungsinterne Leistung</p> <p>G „Behördenintern“ (verwaltungsintern - behördenintern)</p> <p>Bei einer G-Leistung handelt es sich um eine verwaltungsinterne Leistung</p>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	SOLL	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	<b>Empfänger der Leistung</b>
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	SOLL											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Sie können durch die Benutzung des Elements Leistungsadressat die Leistungseinträge kennzeichnen, für die jeweils eine Leistungsbeschreibung erfasst wurde.</p> <p>Nachverarbeitende Systeme können so ermitteln, wo Leistungsbeschreibungen gefunden werden können.</p>											
	Für den Leistungsadressat ist eine Mehrfachauswahl möglich.											

2.2.5 Begriffe im Kontext (Synonyme)												
	<p>Inhalt: Synonyme und andere Begriffe, unter denen die Leistung typischerweise gesucht wird oder bei einer Stichwortsuche gefunden werden soll.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Tragen Sie mehrere, vor allem umgangssprachliche oder regionale Begriffe ein wie:</p> <p>„Fleppe“; „Perso“; „Behindertenausweis“; „Flaschner“; „Herdprämie“.</p>											
	Erfassen Sie Synonyme nicht doppelt zu den Begriffen, die sich bereits in der Leistungsbezeichnung / Leistungsbezeichnung II finden	<b>Redundanz</b>										
	Formulieren Sie die Begriffe im Kontext je nach Bedarf im Singular oder im Plural.	<b>Singular/Plural</b>										
	Verwenden Sie nur Buchstaben, Ziffern, und nach Möglichkeit keine Sonderzeichen	<b>Sonderzeichen</b>										
2.2.6 Teaser												
	<p>Inhalt: kurze Beschreibung der Leistung</p> <p>Teaser sind Anreißertexte, die die Lesenden zum Weiterlesen verleiten sollen.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table> <p>Teaser-Texte sollen aus max. 2 kurzen Sätzen bestehen.</p> <p>Textlänge: 280 Zeichen</p>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	<b>Anreißertext</b>
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	Teaser soll in knapper Form die wichtigsten Informationen enthalten damit die Leistungsadressaten entscheiden können, ob das die Leistung ist, die sie suchen.											

2.2.7 Volltext												
	<p>Inhalt: ausführliche Beschreibung der Leistung</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Ja	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Ja											
	Beantworten Sie folgende Fragen der Bürgerin oder des Bürgers: „Betrifft mich das?“ und „Was habe ich davon?“ Vermeiden Sie zusätzliche Information, die nichts mit dem Anliegen zu tun haben.											
	Erfassen Sie hier keine Informationen, für die es eigene Module gibt (zum Beispiel Gebühren, Links auf weiterführende Informationen oder vorzulegenden Unterlagen).											
	höchstens 5.000 Zeichen (einschließlich Leerzeichen und Satzzeichen)	<b>5.000 Zeichen</b>										
2.2.8 Kurzttext												
	Inhalt: Kurzbeschreibung der Leistung zur Beauskunftung durch die 115											
	<p>Erfassen Sie hier die Informationen für telefonische Auskünfte durch die Agenten der 115.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strukturierung stichpunktartig: <ul style="list-style-type: none"> <li>o 1. Spiegelstrich: ganzer Titel der Leistung, also Leistungsbezeichnung II</li> <li>o Spiegelstrich 2-x: wesentliche Informationen aus der Leistungsbeschreibung nach Relevanz sortiert letzter Spiegelstrich: zuständige Behörde</li> </ul> </li> </ul>											
	höchstens 1.800 Zeichen (einschließlich Leerzeichen, ohne Satzzeichen)	<b>1.800 Zeichen</b>										
	Der Inhalt des Moduls „Kurzttext“ wird nicht in Verwaltungsportalen veröffentlicht. Dieser soll nur den Agenten der 115 zur Verfügung stehen.											

2.2.9 Handlungsgrundlage(n)											
<p>Inhalt: Handlungsgrundlagen, die für die Leistung relevant sind; möglichst verlinkt. Hierzu gehören auch Gebührenverordnungen, etc.</p> <p>Erfassen Sie die Verlinkung als externen Link.</p> <p>Die Übersicht der Handlungsgrundlage(n) finden Sie in der Codelisteneinträge Handlungsgrundlagenart zum Standard XProzess: <a href="https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:mv:em:codeliste:xprozess:handlungsgrundlagenart">https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:mv:em:codeliste:xprozess:handlungsgrundlagenart</a></p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja<sup>4</sup></td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja <sup>4</sup>	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	SOLL	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Ja <sup>4</sup>										
Stammtext	SOLL										
Leistungsbeschreibung	SOLL										
erforderlich für SDG	Nein										
erforderlich für PVOG	Nein										
Nennen Sie die Anspruchs- oder Eingriffsnorm.											
Verweisen Sie auf die konkreten Paragraphen, Artikel, Absätze, Sätze oder Nummern der Gesetze/Vorschriften/etc. Wenn mehrere Gesetze, Verordnungen usw. einschlägig sind, verwenden Sie pro Normenkörper einen Listenpunkt. Sortieren Sie die Punkte nach Wichtigkeit für die Verwaltungsleistung.											
<p>Verlinken Sie bei Bundesrecht auf eine Seite von <a href="https://www.gesetze-im-internet.de/">https://www.gesetze-im-internet.de/</a> oder die Webseite des jeweils Rechtsetzenden. Bei Unionsrecht auf <a href="#">EUR-LEX</a> und bei Landesrecht bzw. kommunalem Satzungsrecht die jeweils offizielle Webseite.</p> <p>Verlinken Sie auf das Inhaltsverzeichnis oder einen Abschnitt, wenn mehrere Paragraphen, Artikel, Absätze, Sätze oder Nummern einschlägig sind.</p>											
Verwenden Sie als Linktext den Titel der verlinkten Norm einschl. konkretem Paragraphen, Artikel, Absätze, Sätze oder Nummern											
Vermeiden Sie, Links zu erfassen, die das Präfix „http“ tragen.											
<p>Formate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 3 Absatz 1 vollständiger Titel (Kurztitel - Abkürzung)</li> <li>- §§ 3, 6 vollständiger Titel (Kurztitel - Abkürzung)</li> <li>- §§ 3 bis 6 vollständiger Titel (Kurztitel - Abkürzung)</li> <li>- vollständiger Titel (Kurztitel - Abkürzung)</li> </ul> <p>Verwenden Sie beim Zitieren mehrerer Normen des gleichen Gesetzes nacheinander das doppelte Paragraphenzeichen. Das gilt nicht, wenn neben den Paragraphen auch Absätze Nummern, etc. zitiert werden.</p>											

<sup>4</sup> Bei Typ 1 - 3 Leistungen

	Geben Sie den vollständigen Titel an. Kurztitel und Abkürzung in Klammer angeben. Schließen Sie kleine Buchstaben direkt der Ziffer an.											
	<p>In einigen Fällen ist der vollständige Titel nicht geeignet. Der Bürger kann mit dem Kurztitel dann meist mehr anfangen. Hier sollte darauf geachtet werden, dass der Linktext dann nicht zu lang wird.</p> <p>Beispiel:</p> <p><b>statt:</b> Bundesgesetz über individuelle Förderung der Ausbildung (Bundesausbildungsförderungsgesetz - BAföG)</p> <p><b>besser:</b> Bundesausbildungsförderungsgesetz</p>											
<b>2.2.10 Erforderliche Unterlagen</b>												
	<p>Inhalt: Welche Unterlagen sind nötig, um das Verfahren durchzuführen.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	Wenn bei der Erstellung der Leistungsbeschreibung klar ist, dass wirklich keine Unterlagen erforderlich sind, schreiben Sie z. B. schlicht „keine“ (z. B.: beim Melden von Schlaglöchern).											
	<p>Wenn mehr als eine Unterlage erforderlich ist, dann muss eine stichpunktartige Aufzählung verwendet werden (siehe Punkt 1.7).</p> <p>Soweit für erforderliche Unterlagen amtliche Vordrucke existieren, sollten diese unter dem Abschnitt 3 Formulare (offline) bereitgestellt werden</p>											
	Machen Sie deutlich, wenn eine Unterlage nicht in jedem Fall erforderlich ist.											
	<p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalausweis</li> <li>- Bei Vertretung: schriftliche Vollmacht</li> </ul>											

### 2.2.11 Voraussetzungen

	<p>Inhalt: Welche rechtlichen Voraussetzungen erfordert das Verfahren?</p> <table border="1" data-bbox="293 400 831 573"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Wenn bei der Erstellung der Leistungsbeschreibung klar ist, dass wirklich keine Voraussetzungen zu erfüllen sind, schreiben Sie z. B. schlicht „keine“.</p>											
	<p>Nutzen Sie ggf. Aufzählungen, wenn mehr als eine Voraussetzung zu erfüllen ist (siehe Punkt 1.7).</p>											
	<p>Machen Sie deutlich, wenn eine Voraussetzung nicht in jedem Fall erfüllt sein muss.</p>											
	<p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schwerbehinderung mit einem Grad von 70 oder mehr</li> <li>- Merkzeichen „aG“ (außergewöhnliche Gehbehinderung)</li> <li>- Bei Minderjährigen: Zustimmung der Eltern</li> </ul>											

### 2.2.12 Kosten

	<p>Inhalt: Welche Kosten entstehen Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen für die Leistung? Welche Gebühren fallen an?</p> <p>Erfassen Sie die Daten für Kosten strukturiert.</p> <table border="1" data-bbox="293 1301 831 1473"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Geben Sie die Kosten so konkret wie möglich an. Wenn Sie die Kosten nicht genau beziffern können, geben Sie einen Kostenrahmen an.</p> <p>In solchen Fällen kann konkret angegeben werden, von welchen Faktoren die Kosten abhängen. Welche Faktoren das sind, ist jeweils von der Leistung abhängig.</p> <p><b>Beispiel:</b> „Die Kosten richten sich nach der Größe des Grundstücks, das genutzt werden soll.“</p>											
	<p>Wenn der Betrag <b>kleiner als EUR 1.000</b> ist, geben Sie <b>immer Nachkommastellen</b> an. <b>Glatte Beträge ab EUR 1.000</b> werden <b>ohne Nachkommastelle</b> angegeben. Wenn Sie einen Kostenrahmen</p>	<p><b>Nachkommastellen</b></p>										

	angeben möchten, müssen Sie beide Beträge mit oder beide ohne Nachkommastelle schreiben. Beispiele: 1,00 EUR, 700,00 EUR, 2.000 EUR, 2.000,99 EUR, 2.000,00 EUR – 7.999,90 EUR											
	Schreiben Sie Euro, Cent und Prozent im Fließtext aus, wenn sie nicht im Zusammenhang mit einer Betrags- oder Prozentangabe in Ziffern stehen.											
	Schreiben Sie innerhalb eines Kostenrahmens beide Beträge mit Nachkommastellen.											
	Verwenden Sie „EUR“ als Währungsbezeichnung. Setzen Sie zwischen „EUR“ und Betrag ein geschütztes Leerzeichen. EUR muss nach dem Betrag stehen.											
	Formate:  Fixe Kosten: [Kostenart]: [Betrag] EUR Kostenrahmen: [Kostenart]: [Betrag] – [Betrag] EUR											
	<b>Beispiele:</b>  - Abgabe: 1.275,50 EUR - Benutzungsgebühr: 1.200 – 1.750 EUR											
<b>2.2.13 Verfahrensablauf</b>												
	Inhalt: Was müssen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen tun, um das Verfahren anzustoßen? Wie endet das Verfahren?  <table border="1" data-bbox="292 1122 831 1294"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	Machen Sie deutlich, ob, wann und wie Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen handeln müssen.											
	Beschreiben Sie kurz wichtige Verfahrensschritte und Beteiligte.  <ul style="list-style-type: none"> <li>- wichtige Verfahrensschritte sollen verständlich gemacht werden</li> <li>- den Verfahrensablauf kurz mit einem Satz einleiten, dann Schritt für Schritt erklären, was zu tun ist</li> <li>- hier nur schriftliches (analoges) Verfahren näher beschreiben</li> <li>- Ablauf bei elektronischer Antragstellung bitte im Abschnitt „Online-Dienst“ im Feld „Hilfetext“ erläutern</li> </ul>											
	Nutzen Sie Aufzählungen (siehe Punkt 2.1.8), wenn es mehr als einen Verfahrensschritt gibt.											
	<i>Beispiel:</i>											

Kurzarbeitergeld können Sie schriftlich oder online beantragen. Das Verfahren ist zweistufig: Zuerst zeigen Sie den Arbeitsausfall an, dann stellen Sie den Antrag.

Wenn Sie das Kurzarbeitergeld schriftlich beantragen wollen:

- Sie kündigen Ihren Beschäftigten die Kurzarbeit an. Häufig wird hierzu eine Betriebsvereinbarung mit dem Betriebsrat geschlossen. Gibt es keinen Betriebsrat, müssen Sie von allen Beschäftigten, die von der Kurzarbeit betroffen sein werden, das Einverständnis einholen.
- Sie zeigen die Kurzarbeit schriftlich bei der zuständigen Dienststelle der Agentur für Arbeit (Anzeige über Arbeitsausfall) an.
- Die Agentur für Arbeit prüft die Anzeige und entscheidet, ob Kurzarbeitergeld bewilligt werden kann.
- Sie berechnen monatlich die Lohn- und Gehaltszahlungen sowie das Kurzarbeitergeld
- Sie zahlen das Arbeitsentgelt für geleistete Arbeitsstunden und das Kurzarbeitergeld für ausgefallene Stunden an Ihre Beschäftigten aus und entrichten die Sozialversicherungsbeiträge.
- Sie beantragen monatlich rückwirkend die Erstattung des Kurzarbeitergeldes bei der zuständigen Dienststelle der Agentur für Arbeit (Antrag auf Kurzarbeitergeld und Abrechnungsliste).
- Die Agentur für Arbeit prüft den Antrag und die Abrechnungsliste, bewilligtes Kurzarbeitergeld wird überwiesen.
- Nach Abschluss der Kurzarbeit prüft die Agentur für Arbeit die eingereichten Abrechnungen und korrigiert, falls erforderlich, das bewilligte Kurzarbeitergeld.

Wenn Sie das Kurzarbeitergeld online beantragen wollen:

- Sie reichen die Anzeige über Arbeitsausfall, den Antrag auf Kurzarbeitergeld und gegebenenfalls weitere Dokumente über das Online-Portal „eServices“ der Bundesagentur für Arbeit ein.
- Die restlichen Verfahrensschritte entsprechen dem schriftlichen Verfahren.



## 2.2.14 Bearbeitungsdauer

	<p>Inhalt: Wie lange dauert es, bis das Verfahren abgeschlossen ist? (auch durch Genehmigungsfiktionen)</p> <table border="1" data-bbox="293 400 831 568"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Geben Sie die Bearbeitungsdauer an, wenn diese gesetzlich geregelt ist. Wenn sie nicht geregelt sind, geben Sie mindestens „keine“, o.ä. an.</p> <p>Nutzen Sie Aufzählungen (siehe Punkt 2.1.8), wenn es mehrere Bearbeitungsdauern gibt.</p> <p>In der Praxis hat es sich als hilfreich erwiesen, wenn den Fachbereich um zumindest eine grobe Einschätzung zu bitten und diese zu erfassen. Bewegt sich die Bearbeitungsdauer bspw. in einem Zeitraum von Wochen oder Monaten?</p>											
	<p>Bei vielen Leistungen ist aus Bürgersicht eher die Bearbeitungsdauer des Antrags bis zum nächsten wichtigen Verfahrensschritt relevant, während das dahinter liegende Verfahren sehr viel länger dauern kann.</p> <p>Förderverfahren beispielsweise werden an sich erst nach vielen Jahren abgeschlossen; relevant ist aber oft, wie lange es z.B. von Antrag bis zum Bescheid bzw. der Ausreichung der Fördermittel braucht.</p>											
	<p>In der strukturierten Erfassung stehen Ihnen Intervalle oder die Angabe der Dauer mit Startdatum und Enddatum zur Verfügung.</p> <p><b>Beispiel:</b> Dauer: 5 Werktage</p>											

### 2.2.15 Fristen

Inhalt: Welche Fristen müssen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen beachten?

Hinweis für Redakteurinnen/Redakteure: Ihnen stehen sowohl die strukturierte als auch die Erfassung als Freitext zur Verfügung. Erfassen Sie bitte strukturiert.

Leistungssteckbrief	Nein
Stammtext	SOLL
Leistungsbeschreibung	MUSS
erforderlich für SDG	Ja
erforderlich für PVOG	Nein

**Beispiel:**

- Geltungsdauer: vom 01.01. – 15.01. monatlich

Geben Sie die Fristen an, wenn diese gesetzlich geregelt sind. Wenn keine Fristen geregelt sind, geben Sie mindestens „keine“, o.ä. an.

Sie können in der strukturierten Erfassung mehrere Fristen angeben, wenn dies erforderlich ist.

### 2.2.16 Hinweise zu Formularen und Online-Diensten (Modul Formulare)

Inhalt: allgemeine Angaben zu Formularen und Online-Diensten

Leistungssteckbrief	Nein
Stammtext	SOLL
Leistungsbeschreibung	MUSS
erforderlich für SDG	Ja
erforderlich für PVOG	Nein

Es ist nur Text zulässig. Geben Sie an, ob

- der Antrag analog und/oder elektronisch eingereicht werden kann
- der Antrag formlos gestellt werden kann
- die Schriftform erforderlich ist
- persönliches Erscheinen nötig ist

Informationen und Links zu Formularen und Online-Diensten geben Sie bitte in den jeweils dafür vorgesehenen Objekten / Abschnitten an.

	<p>Wenn bei einer Leistung in diesen Feldern keine klare ja/nein-Antwort möglich ist, können stichpunktartige Hinweise gegeben werden:</p> <p><b>Beispiel:</b></p> <p>„Persönliches Erscheinen nötig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei Antragstellung: nein</li> <li>- bei eidesstattlicher Erklärung: ja“</li> </ul>											
	<p>Beispiel:</p> <p>Formulare/Online-Dienste vorhanden: ja</p> <p>Schriftform erforderlich: ja</p> <p>Formlose Antragsstellung möglich: nein</p> <p>Persönliches Erscheinen nötig: nein</p>											
	<p>zur Definition des Onlinedienstes finden Sie hier <a href="#">2.2 Digitale Services im Sinne des OZG - OZG-Leitfaden - OZG-Leitfaden (ozg-umsetzung.de)</a>:</p> <p>Als Online Service wird eine elektronisch angebotene bzw. digital verfügbare Verwaltungsleistung verstanden. Berücksichtigt werden in dieser Übersicht zukünftig geplante, aktuell in der Entwicklung befindliche oder bereits fertige Dienste. Diese Services entsprechen mindestens Reifegrad 2 der Online-Verfügbarkeit von Verwaltungsleistungen: Das heißt, eine Online-Beantragung ist grundsätzlich möglich. Online Services, die aus dem OZG-Programm heraus entwickelt wurden und für eine Nachnutzung durch andere Länder und Kommunen nach dem Modell „Einer für alle“ bereitstehen, können zusätzlich auf dem Marktplatz der Nachnutzung aufgeführt werden. (Stand: 09.05.2022)</p>											
<p><b>2.2.17 Formulare (Objekt Formular)</b></p>												
	<p>Inhalt: Welche Formulare benötigen Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen, um die Leistung in Anspruch zu nehmen?</p> <table border="1" data-bbox="292 1570 831 1742"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Verlinken Sie auf Antragsformulare (auch Antragsassistenten), Merkblätter, Fragebögen, vorformulierte Erklärungen. Nutzen Sie ggf. Aufzählungen (siehe Punkt 2.1.8).</p>											

	Linktext: Verwenden Sie nach Möglichkeit den Titel, der auf dem Formular selbst steht. Damit der Titel aber nicht unnötig lang wird, vermeiden Sie im Titel zusätzliche Hinweise auf z. B. Rechtsgrundlagen.											
	Stehen für die Leistung keine Formulare zur Verfügung, erfassen Sie z. B. „Sie müssen keine Formulare ausfüllen.“											
	<p><i>Beispiel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="https://www.arbeitsagentur.de/datei/kg1-antrag-kindergeld_ba017202.pdf">Antrag auf Kindergeld</a> (<a href="https://www.arbeitsagentur.de/datei/kg1-antrag-kindergeld_ba017202.pdf">https://www.arbeitsagentur.de/datei/kg1-antrag-kindergeld_ba017202.pdf</a>)</li> <li>○ <a href="https://www.arbeitsagentur.de/datei/kg2-merkblattkindergeld_ba015394.pdf">Hinweise zum Antrag auf Kindergeld</a> (<a href="https://www.arbeitsagentur.de/datei/kg2-merkblattkindergeld_ba015394.pdf">https://www.arbeitsagentur.de/datei/kg2-merkblattkindergeld_ba015394.pdf</a>)</li> </ul>											
<b>Online-Dienste (Objekt Online-Dienst)</b>												
	<p>Inhalt: Welchen Online-Dienst benötigen Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen, um die Leistung online in Anspruch zu nehmen?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Leistungssteckbrief</td> <td style="width: 50%;">Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Ja	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Ja											
	<p><b>Bezeichnung</b></p> <p>Erfassen Sie hier die Bezeichnung des Onlinedienstes, die als Linktext veröffentlicht werden soll</p> <p>Erfassen Sie diesen als bürgerfreundlichen Titel. Nicht in der Formulierung eines Arbeits- oder internen Titels.</p>											
	<p><b>Link</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie lautet der Link zum Online-Dienst?</li> <li>- vollständige URL des Online-Dienstes oder der Landing-Page zu diesem Dienst</li> </ul>											
	<p><b>Beschreibung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- allgemeine Beschreibung des Online-Dienstes, Teaser (kurzer „Anreißer“-Text)</li> <li>- Pfad beschreiben, wenn kein Direktlink möglich</li> <li>- nur Text, keine Links zulässig</li> <li>- maximal 280 Zeichen</li> </ul>											
	<p><b>Hilfetext</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Was sollten Nutzende vorab wissen?</li> <li>- Welche wichtigen technischen Voraussetzungen müssen Nutzende erfüllen?</li> <li>- In welchem Format können Anlagen übermittelt werden?</li> </ul>											

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hinweise zur Nutzung des Online-Dienstes</li> </ul>	
	<p><b>Zahlungsmethode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie können die Antragstellenden online bezahlen?</li> <li>- muss verbindlich vorgegeben werden</li> <li>- für online bereitgestellte Dienste muss mindestens eine EU-weit gängige Online-Zahlungsmethode angegeben werden (zum Beispiel „giropay“, „Kreditkarte“, „SEPA-Lastschrift“)</li> <li>- wenn keine Kosten anfallen, dann erfassen Sie bei Bemerkung mind. „keine“</li> </ul>	
	<p><b>Vertrauensniveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welches Vertrauensniveau setzt der Online-Dienst voraus?</li> <li>- Das Praxistool Vertrauensniveau (<a href="https://vn-check.ozg-umsetzung.de/index.php/12295">https://vn-check.ozg-umsetzung.de/index.php/12295</a>) gibt einen Anhaltspunkt, welches für Online-Dienste notwendige Vertrauensniveau genutzt wird. Dieses gibt Aufschluss darüber, welche Identifizierungsmittel beispielsweise für die Antragstellung oder für die elektronische Kommunikation eingesetzt werden.</li> </ul>	
	<p><b>Identifizierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Mittel der Authentifizierung, Identifizierung und Unterzeichnung sind für den Online-Dienst zulässig?</li> <li>- Wahl des Identifizierungsmittels nach dem jeweils benötigten Vertrauensniveau der Verwaltungsdienstleistung</li> </ul>	
	<p><b>Sprachen außer Deutsch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In welchen anderen Sprachen (neben Deutsch) ist der Online-Dienst nutzbar?</li> <li>- wenn keine weitere Sprache, bitte einfügen: „keine“</li> </ul>	
	<p><b>Gültigkeitsgebiet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Für welches verwaltungspolitische Gebiet gilt der Online-Dienst?</li> <li>- Sie können eine Leistung mehreren Online-Diensten zuordnen</li> </ul>	

### 2.2.18 Weiterführende Informationen

	<p>Inhalt: Links auf Internetseiten mit Informationen rund um die Verwaltungsleistung.</p> <p>Die Erfassung / Verwendung von Freitext ist hier nicht zulässig.</p> <table border="1" data-bbox="292 465 868 636"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	SOLL	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	SOLL											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Verlinken Sie auf Fachportale, Internetseiten zur Anspruchsberatung oder Anspruchsberechnung, Informationsseiten der Fachverwaltung.</p>											
	<p>Erfassen Sie jeden Link als separaten Eintrag mit mindestens Linktext und URL.</p>											
	<p>Linktext: Verwenden Sie den Titel der Seite auf die Sie verweisen.</p> <p>Beschreibung des Links: Neben dem Titel kann auch angegeben werden, welche Informationen auf der Seite zu finden sind.</p>											
	<p>Link muss zwingend angegeben. Bei Änderung des Links ist der Redaktion der neue Link mitzuteilen.</p>											

### 2.2.19 Hinweise (Besonderheiten)

	<p>Inhalt: Hinweise, die im Zusammenhang mit der Leistung beachtet werden sollten.</p> <table border="1" data-bbox="292 1267 868 1438"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Nennen Sie zusätzliche Informationen für spezielle Zielgruppen; Hinweise auf ähnliche Leistungen, die zusätzlich in Anspruch genommen werden können oder Alternativen zu dieser Leistung sind.</p>											
	<p>Falls Querbeziehungen zu anderen Themen bestehen, nennen Sie diese Themen nicht nur stichwortartig, sondern erläutern Sie die Querbeziehung kurz.</p>											
	<p>Wenn es keine Hinweise (Besonderheiten) zu beachten gilt, erfassen Sie mind. „keine“.</p>											

2.2.20 Letzte Änderung											
	<p>Inhalt: Datum der letzten Aktualisierung des Datensatzes</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja<sup>5</sup></td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja <sup>5</sup>	erforderlich für PVOG	Nein
Leistungssteckbrief	Ja										
Stammtext	SOLL										
Leistungsbeschreibung	MUSS										
erforderlich für SDG	Ja <sup>5</sup>										
erforderlich für PVOG	Nein										
	<p>Wird automatisch von Redaktionssystem als Meta-Information gespeichert und als Datum dargestellt.</p>										
2.2.21 Urheber											
	<p>Inhalt: Angaben zum Verfasser des Textes (Person/Organisation)</p>										
	<p>Viele Redaktionssysteme kennzeichnen den Urheber eines Textes automatisch im Rahmen der Versionierung des Datensatzes.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	Erforderlich für PVOG	Nein
Leistungssteckbrief	Nein										
Stammtext	SOLL										
Leistungsbeschreibung	MUSS										
erforderlich für SDG	Nein										
Erforderlich für PVOG	Nein										
2.2.22 Zuständige Stelle											
	<p>Inhalt: Angabe der örtlich und sachlich zuständigen Stelle</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	Erforderlich für PVOG	Ja
Leistungssteckbrief	Nein										
Stammtext	MUSS										
Leistungsbeschreibung	MUSS										
erforderlich für SDG	Nein										
Erforderlich für PVOG	Ja										
	<p><b>Informationen zur zuständigen Stelle müssen strukturiert im Objekt Organisationseinheit (Zuständigkeit) erfasst werden.</b></p>										
	<p>Wenn eine Vielzahl von Behörden zuständig sind, die nicht strukturiert erfasst werden sollen/können, dann nur die Behördengruppe oder die Bezeichnung der Stelle angeben.</p> <p>Zusätzlich dazu muss ein Link angegeben werden, über den die zuständige Stelle ermittelt werden kann.</p> <p>In diesem Fall kann auf die Erfassung einer Anschrift verzichtet werden.</p>										

<sup>5</sup> Für Typ 11 gilt, dass sie das Datum der letzten Aktualisierung der Informationen, falls vorhanden, oder wenn die Informationen nicht aktualisiert wurden, das Veröffentlichungsdatum der Informationen enthalten müssen.

	Beispiel: Krankenkassen											
	Leistungen, die keiner Organisationseinheit zugeordnet sind, werden nicht vom Sammlerdienst des PVOG verarbeitet.											
<b>2.2.23 Ansprechpunkt</b>												
	<p>Inhalt: Angabe des/der Ansprechpunkte(s) für Bürgerin/Bürger/Unternehmen. Dies kann ein Servicecenter oder ein Bürgerbüro sein, wo ein Antrag z. B. abgegeben werden kann.</p> <p><b>Informationen zum Ansprechpunkt müssen strukturiert im Objekt Organisationseinheit (Zuständigkeit) erfasst werden.</b></p> <p>Bitte denken Sie - auch mit Blick auf die und in Abgrenzung zur zuständige/n Stelle - daran, hier die Informationen zu erfassen, mit denen die Aufgaben, die der Ansprechpunkt leistet, beschrieben werden.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	Erforderlich für PVOG	Ja	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
Erforderlich für PVOG	Ja											
	Die zuständige Stelle kann zugleich Ansprechpunkt sein. Mehrere Ansprechpunkte sind möglich. Diese können sich ggf. im Leistungsumfang (z. B. Antragsannahme, Beratung, Beschwerdestelle) unterscheiden.											
	<p>Geben Sie Name, Anschrift, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten bevorzugt strukturiert an.</p> <p>Wenn eine nachgeordnete Organisationseinheit Ansprechpunkt ist, z. B. Referat x, Hotline x, dann geben Sie zuerst die Bezeichnung der Behörde/Stelle und, getrennt mit Bindestrich, die Bezeichnung der Organisationseinheit an.</p>											
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>Deutsche Rentenversicherung Bund - Servicetelefon</p> <p>Kontaktmöglichkeiten: Tel.: +49 800 1000480070 (Hotline)</p> <p>Anrufzeiten: Montag 07:30 - 19:30 Uhr Dienstag 07:30 - 19:30 Uhr Mittwoch 07:30 - 19:30 Uhr Donnerstag 07:30 - 19:30 Uhr Freitag 07:30 - 15:30 Uhr</p> <p>E-Mail: <a href="mailto:meine-frage@drv-bund.de">meine-frage@drv-bund.de</a> Internet:</p>	DIN 5008 schreibt für Stunden-, Minuten- und ggf. Sekundenangaben die führende Null vor										



	<p>„Internetseite der Deutschen Rentenversicherung“  <a href="http://www.deutsche-rentenversicherung-bund.de">http://www.deutsche-rentenversicherung-bund.de</a></p>											
	<p>Wenn eine Vielzahl von Behörden/Stellen Ansprechpunkte sind, die nicht strukturiert erfasst werden sollen/können, dann nur die Behördengruppe oder die Bezeichnung der Stellen angeben.</p> <p>Zusätzlich dazu muss mindestens eine URL, über die eine externe Ressource zur OE-Ermittlung erreicht wird, angegeben werden.</p> <p>Beispiel</p> <p>Bezeichnung: Krankenkassen  Link: <a href="https://www.gkv-spitzenverband.de/service/krankenkassenliste/krankenkassen.jsp">https://www.gkv-spitzenverband.de/service/krankenkassenliste/krankenkassen.jsp</a></p>	„Dummy OE“										
2.2.24 Rechtsbehelf												
	<p>Inhalt: Die den Antragstellenden zustehenden Rechte.</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table> <p>Hier erfassen Sie, welche Möglichkeiten die/der Antragstellende hat, um gegen die Entscheidung der Behörde vorzugehen. Erfassen Sie hier die Angabe der möglichen Rechtsbehelfe und den Hinweis auf Klagemöglichkeit im Fall rechtlich vorgesehener Genehmigungsfiktion</p>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Einspruch</a></li> <li>- <a href="#">Widerspruch</a></li> <li>- <a href="#">Klage vor dem Verwaltungsgericht (dem Sozialgericht, etc.)</a></li> </ul>											

### 2.2.25 Fachlich freigegeben durch

	<p>Inhalt: Die Stelle, die für die fachliche Richtigkeit der erfassten Daten/Informationen verantwortlich ist.</p> <table border="1" data-bbox="293 400 756 573"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Format:</p> <p>„fachlich freigegeben durch: [vollständige amtliche Bezeichnung der Behörde/ Organisation]“</p> <p>Struktureinheiten einer Behörde (z. B. Referate, Abteilungen) dürfen hier nicht erfasst werden.</p> <p>Für den Bund ist eine Übersicht im <a href="#">Anschriftenverzeichnis des Bundes</a> zu finden.</p>											
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>Bundesministerium der Verteidigung</p>											

### 2.2.26 Fachlich freigegeben am

	<p>Inhalt: Datum der letzten fachlichen Freigabe</p> <table border="1" data-bbox="293 1214 756 1386"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Format: „fachlich freigegeben am: TT.MM.JJJJ“</p>											
	<p><b>Beispiel:</b></p> <p>01.06.2022</p>											

2.2.27 Typisierung												
	<p>Inhalt: Regelungs- und Vollzugskompetenz zur Leistung gemäß Codes für Typisierungen von Leistungen des Leistungskatalogs / FIM Baustein Leistung: Codeliste <a href="https://www.xrepository.de/details/urn:de:fim:leika:typisierung">https://www.xrepository.de/details/urn:de:fim:leika:typisierung</a></p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Ja	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Ja											
	Geben Sie die Typisierung an durch Ziffern und gegebenenfalls Buchstaben. Verwenden Sie keine Leerzeichen.											
	<p>Sie können die Typisierung mehrwertig anhand der in der Codeliste enthaltenen Kombinationen erfassen. Mit der mehrwertigen Typisierung wird der Vollzug der Verwaltungsleistung auf mehr als einer Ebene gekennzeichnet.</p> <p>Beispiel für Vollzug der Leistung sowohl auf Bundes- als auch auf Landesebene: „1, 3“</p>	<b>mehrwertige Typisierung</b>										
2.2.28 SDG Informationsbereich												
	<p>Inhalt: SDG Informationsbereich gemäß Single-Digital-Gateway-Verordnung (SDG-VO), Annex I</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Ja	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Ja											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Codes der Informationsbereiche, die für Bürger und Unternehmen relevant sind, die ihre Binnenmarktrechte ausüben.</p> <p>Siehe <i>VERORDNUNG (EU) 2018/1724 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 (SDG)</i></p> <p>Codeliste <a href="https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:fim:codeliste:sdginformationsbereich">https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:fim:codeliste:sdginformationsbereich</a></p>											
	Die Pflege des Moduls erfolgt durch Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) für Leistungsbeschreibungen der Typen 1 - 5.											
	Das beim BMI erhältliche Kurzgutachten „Kurzgutachten zum Anwendungsbereich der											

	Single-Digital-Gateway-Verordnung (SDG-VO)“ liefert Hinweise dafür, wie bei der Ermittlung und Zuordnung von SDG- Informationsbereichen zu einer Leistung vorgegangen werden soll.											
<b>2.2.29 Ursprungsportal</b>												
	<p>Inhalt: Rück-Link ins Originalportal.</p> <p>Der Link sollte automatisch generiert werden.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für PVOG</td> <td>Ja</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	Erforderlich für PVOG	Ja	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
Erforderlich für PVOG	Ja											
<b>2.2.30 Lagen Portalverbund</b>												
	<p>Inhalt: Modell für Bürger und Unternehmen zur verbesserten Auffindbarkeit von Verwaltungsleistungen.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table> <p>Die Zuordnung der Lagen Portalverbund zu einer Verwaltungsleistung erfolgt nicht automatisch, sondern muss durch den Redakteur / Redakteurin vorgenommen werden. Hierzu ist die, zum Zeitpunkt der Zuordnung, aktuelle Fassung der Lagen Portalverbund zu verwenden.</p> <p>Die Codeliste für die Lagen Portalverbund kann unter folgendem Link gefunden werden: <a href="https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:fm:codeliste:plagen">https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:fm:codeliste:plagen</a></p>	Leistungssteckbrief	Ja	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	Erforderlich für SDG	Nein	Erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Ja											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
Erforderlich für SDG	Nein											
Erforderlich für PVOG	Nein											
	Perspektivisch werden auch Verwaltungslagen (Ebene 3 – Verwaltung) erarbeitet und aufgenommen.											
	<p>Gegebenenfalls notwendige Änderungen und Anpassungen am Lagenmodell selbst werden einmal jährlich durch den Herausgeber vorgenommen. Die Veränderungen werden nach entsprechender Vorankündigung technisch im XRepository und im Redaktionssystem des Bausteins Leistungen umgesetzt.</p> <p>Hierbei soll die Grundstruktur und Logik des Modells unberührt bleiben, so dass weder eine Änderung am XZuFi-Standard, noch an bestehenden Zuordnungen des Lagenmodells zu Verwaltungsleistungen notwendig ist. Hiervon ausgenommen sind Leistungen, die veränderten bzw. neu hinzugefügten Lebens- oder Geschäftslagen zugeordnet wurden. Weiterhin hat eine bürgernahe Sprache bezüglich Titel und Beschreibung der Lage Priorität. Die Sicht des Nutzers (Bürger oder Unternehmen) steht im Fokus.</p>											

	<p>Leistungen werden ausschließlich zu Sublagen (Lagen der 3. Ebene) zugeordnet.</p> <p><b>Beispiel</b></p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1000000 Bürger</td> </tr> <tr> <td>1090000 Fahrzeug</td> </tr> <tr> <td>1090100 Führerschein</td> </tr> </table> <p>Leistungen sollten nicht direkt der 1. („Bürger“) oder 2. („Fahrzeug“) Ebene zugeordnet werden (auch wenn tlw. im Redaktionssystem technisch möglich). Die Zuordnung erfolgt hier zu „Führerschein“, „Kfz-Besitz“ oder ggf. beiden Sublagen.</p>	1000000 Bürger	1090000 Fahrzeug	1090100 Führerschein								
1000000 Bürger												
1090000 Fahrzeug												
1090100 Führerschein												
	<p>Bei der Zuordnung sollte nicht nur die Bezeichnung der Sublage als Zuordnungshilfe genutzt werden, sondern auch der dazu gehörige Beschreibungstext und gegebenenfalls die entsprechende Hauptlage. Die Berücksichtigung der Beschreibung und auch der Hauptlagenzuordnung ist insofern sinnvoll, da das Auffinden der Verwaltungsleistung im Service- bzw. Verwaltungsportal auch über die Hauptlagennavigation bzw. über die vorherige Anzeige der Beschreibungstexte erfolgen kann.</p>											
	<p>Eine Leistung kann mehreren Sublagen zugeordnet werden. In bestimmten Fällen ist dies sinnvoll, z.B. bei Leistungen, die Bürger und Unternehmen gleichermaßen betreffen könnten. Gleichzeitig sollten Mehrfachzuordnungen vermieden werden, um Eindeutigkeit und Übersichtlichkeit des Modells zu gewährleisten. Es wird empfohlen nicht mehr als 3 Sublagen zuzuordnen, auch wenn eine höhere Zuordnungsanzahl technisch möglich ist.</p>											
	<p>Eine doppelte Zuordnung zu Sublagen der Ebenen Bürger UND Unternehmen sollte nur vorgenommen werden, wenn definitiv beide Gruppen von der Leistung Gebrauch machen können. Ob dies der Fall ist, muss in jedem Einzelfall geprüft werden.</p>											
<p><b>2.2.31 Kennzeichen einheitliche Stelle</b></p>												
	<p>Markieren Sie das Kennzeichen einheitliche Stelle, wenn durch eine Rechtsvorschrift angeordnet, dass das Verwaltungsverfahren für diese Leistung über eine einheitliche Stelle (eS) nach § 71a-e Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) abgewickelt werden kann.</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>MUSS</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	MUSS	Leistungsbeschreibung	MUSS	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	MUSS											
Leistungsbeschreibung	MUSS											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Nein											
	<p>Die einheitliche Stelle (eS) nimmt Anzeigen, Anträge, Willenserklärungen und Unterlagen entgegen und leitet sie</p>											

	unverzöglich an die für die Erbringung der Leistung zuständigen Behörden weiter.											
<b>2.2.32 Mustertext</b>												
	<p>Markieren Sie den Text, wenn es sich um einen Mustertext handelt.</p> <p>Die Erläuterungen zum Mustertext finden Sie im Leitfaden Typisierung.</p> <table border="1"> <tr> <td>Leistungssteckbrief</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>Stammtext</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>Leistungsbeschreibung</td> <td>SOLL</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für SDG</td> <td>Nein</td> </tr> <tr> <td>erforderlich für PVOG</td> <td>Nein</td> </tr> </table>	Leistungssteckbrief	Nein	Stammtext	SOLL	Leistungsbeschreibung	SOLL	erforderlich für SDG	Nein	erforderlich für PVOG	Nein	
Leistungssteckbrief	Nein											
Stammtext	SOLL											
Leistungsbeschreibung	SOLL											
erforderlich für SDG	Nein											
erforderlich für PVOG	Nein											