

Gemeinsame Kriterien für die Qualitätssicherung

Stand: 02.11.2015

Inhalt

1	Allgemeines (für alle Module)	
1.1	Grundregeln	
1.1.1	Befüllen Sie ein Modul nur mit Informationen, die für alle nachgeordneten Ebenen zutreffen. Ansonsten lassen Sie das Modul leer. Das Modul kann dann durch eine nachgeordnete Ebene gefüllt werden (Stammtext- und Ergänzungsmodell).	Schreiben Sie nur, was Sie abschließend regeln
1.1.2	Beachten Sie, was als Inhalt eines Moduls im Folgenden definiert ist.	Module richtig nutzen
1.1.3	Vermeiden Sie Verweise auf Module untereinander sowie Fußnoten	Keine Fußnoten
1.1.4	Ordnen Sie alle Informationen eines Themas (Leistungsobjekt) möglichst konkret den einzelnen Verrichtungen und Verrichtungsdetails zu.	Keine Sammeltexte
1.2	Schreiben, was den Leser interessiert	
1.2.1	Bauen Sie die Texte aus der Perspektive der jeweiligen Zielgruppe (Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen) auf. Diese sind in der Regel Laien und nicht mit dem Thema und der Verwaltungsfachsprache vertraut. Beginnen Sie mit der Ausgangssituation der Zielgruppe. Schreiben Sie für jemanden, der sich die Fragen stellt „Betrifft mich das?“ und „Was habe ich davon?“. Beantworten Sie diese Fragen zuerst.	Für Laien schreiben
	Beispiel: statt: „Jeder Hund muss angemeldet werden.“ besser: „Wenn Sie einen Hund halten, sind Sie verpflichtet, ihn anzumelden“.	
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
	Beispiel: Schreiben Sie im Modul „Erforderliche Unterlagen“ statt: - Vollmacht (nur bei Vertretung) - Personalausweis besser: - Personalausweis - Bei Vertretung: Vollmacht	
1.2.3	Beschreiben Sie immer den Standardfall einer Leistung. Machen Sie jedoch deutlich, wenn Sie Sonderfälle auslassen; schreiben Sie zum Beispiel „im Normalfall“. Für die Sonderfälle können Sie auf Beratungsangebote oder andere Leistungen verweisen.	Den Regelfall beschreiben

1.2.4	Verdeutlichen Sie Kompliziertes durch Beispiele.	Beispiele nennen
1.2.5	Bleiben Sie prägnant.	
	Beispiel: Schreiben Sie im Modul „Gebühren“ statt: „Es fallen keinen Gebühren an“ besser: „keine“	
1.2	Bürgerfreundlich schreiben	
1.2.1	Reden Sie die Adressaten mit „Sie“ an.	Persönliche Anrede
	Beispiel: statt: „Antragsteller haben die Möglichkeit [...]“ besser: „Sie können [...]“	
1.2.2	Verwenden Sie geläufige Wörter aus der Alltagssprache, sofern der Kontext dies erlaubt.	Alltagssprache
	Beispiele: statt: „anzeigen“ und „belehren“ und „nach Vollendung des 18. Lebensjahres“ besser: „melden“ und „informieren“ und „ab 18 Jahren“.	
1.2.3	Verwenden Sie zeitgemäße Wörter.	zeitgemäß schreiben
	Beispiele: statt: „Lichtbild“ und „von Hundert“ besser: „Foto“ und „Prozent“	
1.2.4	Wenn Sie einen Fachbegriff verwenden müssen, erläutern Sie ihn.	Fachbegriffe erläutern
	Beispiel: „Der Regelsatz ist ein fester Betrag für ...“	
1.2.5	Vermeiden Sie negative Aussagen.	Positiv bleiben
	Beispiel: statt: „[...] ist ohne Erlaubnis verboten.“ besser: „Mit einer Erlaubnis dürfen Sie [...]“	
1.2.6	Vermeiden Sie doppelte Verneinungen.	
	Beispiel: statt: „nicht ohne“ besser: „mit“	

1.2.7	Schreiben Sie die Texte unpolitisch und frei von Werbung und Wertung.	Sachlich schreiben
	Beispiel: statt: „Das Regierungsprogramm der Regierungskoalition sieht vor, dass Eltern, die Ihre Kindern zuhause betreuen einen Zuschuss erhalten können.“ Besser: „Wenn Sie Ihr Kind zuhause betreuen, können Sie einen Zuschuss erhalten.“	
1.2	Satzbau	
1.2.1	Teilen Sie lange Sätze in mehrere kurze Sätze auf. Schreiben Sie möglichst nicht mehr als 20 Wörter pro Satz.	Kurze Sätze
1.2.2	Sagen Sie alles Wichtige in Hauptsätzen. Schreiben Sie je Kernaussage einen eigenen Satz.	Wichtiges in Hauptsätzen
	Beispiel: statt: „Die Gültigkeitsdauer des Internationalen Führerscheins, die 3 Jahre beträgt, kann nicht verlängert werden.“ besser: „Der Internationale Führerschein ist 3 Jahre gültig. Die Gültigkeit kann nicht verlängert werden.“	
1.2.3	Platzieren Sie das Verb so früh wie möglich im Satz.	
1.2.4	Schreiben Sie im Aktiv.	Aktiv statt Passiv
	Beispiel: statt: „Der Zuschuss wird ab dem Monat, in dem der Antrag bei der Behörde eingegangen ist, gezahlt.“ besser: „Sie erhalten den Zuschuss ab dem Monat, in dem Ihr Antrag eingegangen ist.“	
1.2.5	Verwenden Sie aussagekräftige Verben.	
	Beispiel: statt: „in Kenntnis setzen“ besser: „mitteilen“	
1.2.6	Kein Nominalstil. Vermeiden Sie substantivierte Verben und Adjektive (Diese enden auf: -ung; -keit; -heit).	lebendige Verben und Adjektive
	Beispiele: statt: „Änderung durchführen“ und „Zuständigkeit“ besser: „ändern“ und „zuständig“	
1.4	Wortwahl	
1.4.1	Wiederholen Sie dieselben Wörter, wenn Sie dasselbe meinen.	gleiches gleich bezeichnen

	<p>Beispiel:</p> <p>statt: „Das <u>Formular 2001-10</u> können Sie verwenden. Füllen Sie den <u>Vordruck</u> vollständig aus und unterschreiben Sie das <u>Formblatt</u>. Geben Sie den <u>Antrag</u> dann persönlich ab.“</p> <p>besser: „Füllen Sie das <u>Formular 2001-10</u> vollständig aus und unterschreiben Sie <u>es</u>. Geben Sie das <u>Formular 2001-10</u> bitte persönlich ab.“</p>	
1.4.2	Vermeiden Sie missverständliche Wörter (wie „grundsätzlich“ oder „relativ“).	klare Aussagen
	<p>Beispiel:</p> <p>statt: „Für alle Menschen besteht grundsätzlich ein Anspruch auf Sozialhilfe“</p> <p>besser: „Sie können Sozialhilfe erhalten, wenn Sie [...]“</p>	
1.4.3	Vermeiden Sie Fremdwörter, wenn es ein treffendes einfaches deutsches Wort gibt. Fremdwörter, die geläufiger sind als deutsche Begriffe, können Sie verwenden.	Fremdwörter meiden
	<p>Beispiele:</p> <p>statt: „essentiell“ und „transferieren“</p> <p>besser: „notwendig“ und „übertragen“</p> <p>statt: „Abschrift“ und „Rechner“</p> <p>besser: „Kopie“ und „Computer“</p>	
1.4.4	Lange Wörter sind schwer lesbar. Teilen Sie lange Wörter daher auf. Auch Bindestriche sind erlaubt.	Lange Wörter aufteilen
	<p>Beispiel:</p> <p>statt: „Hinterbliebenenleistungsempfänger“ und „Bewohnerparkausweis“</p> <p>besser: „Empfänger von Leistungen an Hinterbliebene“ und „Bewohner-Parkausweis“</p>	
1.4.5	Lassen Sie Wörter und Wortteile weg, die im Zusammenhang keine zusätzlichen Informationen tragen.	Füllwörter und Redundanzen weglassen
	<p>Beispiele:</p> <p>statt: „getroffene Vereinbarung“ und „überprüfen“</p> <p>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>	
1.5	Geschlechterneutrale Sprache	
1.5.1	<p>Personenbezeichnungen sollen beide Geschlechter berücksichtigen. Dazu haben Sie mehrere Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> – direkte Ansprache: statt „der Antragsteller“ besser „Sie“ – geschlechtsneutrale Bezeichnungen wie „minderjährige Person“, „vorsitzendes Mitglied“, „Elternteil“, „wer in Berlin wohnt“ – Mehrzahl: statt „die oder der Beschäftigte“ besser „die Beschäftigten“ – Doppelnennungen: „Bürgerinnen und Bürger“. 	

1.5.2	Verkürzen Sie Doppelnennungen nicht	
	Beispiele: statt: „Bürger(innen)“, „Bürger/innen“, „Bürger_innen“ oder „BürgerInnen“. besser „Bürgerinnen und Bürger“	
1.6	Fließtexte strukturieren	
	Strukturieren Sie lange Fließtexte durch Absätze, Zwischenüberschriften und Aufzählungen.	
1.6.1	Bilden Sie Absätze nach Sinneinheiten.	sinnvolle Absätze
1.6.2	Fügen Sie Zwischenüberschriften ein, im Idealfall aber nicht mehr als 2 Textebenen.	
1.7	Aufzählungen	
1.7.1	Formatieren Sie Aufzählungen als Liste mit Aufzählungszeichen (unsortierte Liste). Wenn eine Reihenfolge zwingend ist, können Sie die Liste auch nummerieren (sortierte Liste).	Listen nutzen
	Beispiele: <i>unsortierte Liste:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Punkt 1 • Punkt 2 <i>sortierte Liste:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Punkt 1 2. Punkt 2 	
1.7.2	Klammern Sie Aufzählungen nicht in Sätzen ein. Wenn die Aufzählung Teil eines Satzes ist, sollte der Satz nach der Aufzählung nicht weitergehen.	Keine Satzklammern
	Beispiele: statt: <ul style="list-style-type: none"> • mit Ihrem Personalausweis oder • mit Ihrem Reisepass ausweisen.“ besser: <ul style="list-style-type: none"> • Ihrem Personalausweis oder • Ihrem Reisepass.“ 	
1.8	Links (Verlinkungen)	
1.8.1	Verwenden Sie für externe Links nur Module, die ausdrücklich solche Links vorsehen. Die Aufmerksamkeit der Leserinnen und Leser soll bei der Leistungsbeschreibung bleiben und nicht dem Linkziel folgen. Links sind in folgenden Modulen erlaubt: <ul style="list-style-type: none"> – Weiterführende Informationen – Formulare 	Keine Links im Text

	<ul style="list-style-type: none"> – Rechtsgrundlage – Ansprechpunkt – Zuständige Stelle 	
1.8.2	Platzieren Sie Links ansonsten am Ende eines Absatzes.	
1.8.3	Verwenden Sie Linktexte, die einen Hinweis darauf geben, wohin der Link führt.	Linktexte nutzen
	<p>Beispiel:</p> <p>statt: „Ein Merkblatt der XYZ-Behörde finden Sie hier“ besser: „Merkblatt der XYZ- Behörde“</p>	
1.8.4	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>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fotomustertafel der Bundesdruckerei – Fotomustertafel der Bundesdruckerei (PDF; 2,1 MB; 8 Seiten) 	
1.9	Schreibweise: Rechtschreibung, Abkürzungen, Zahlen, Maßeinheiten	
1.9.1	Halten Sie sich an den Duden. Wenn mehrere Schreibweisen möglich sind, wählen Sie die vom Duden empfohlene.	Duden beachten
1.9.2	Kürzen Sie nicht ab. Verwenden Sie auch keine vermeintlich gängigen Abkürzungen wie „z. B.“, „Abs.“ oder „Nr.“. Verwenden Sie Abkürzungen nur, wenn diese viel geläufiger sind als die ausgeschriebene Variante (wie GmbH, ARD, NATO).	nicht abkürzen
1.9.3	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.	
	Beispiel: „ Europäische Union (EU) “	
1.9.4	Schreiben Sie Zahlen als Ziffern, aber den unbestimmten Artikel „ein/eine“ als Wort.	Zahlen als Ziffer
1.9.5	Kürzen Sie auch Maßeinheiten im Normalfall nicht ab („Jahr“, „Meter“). In technischen Zusammenhängen können Sie die Einheiten abkürzen („cm ³ “, „kW“).	
	<p>Beispiel:</p> <p>Statt: „Gebäude über 5m Firsthöhe [...]“ und „Fahrzeuge mit weniger als 1.500 Kubikzentimetern Hubraum.“ Besser: „Gebäude über 5 Meter Firsthöhe [...]“ und „Fahrzeuge mit weniger als 1.500 cm³ Hubraum.“</p>	
1.10	Einzelne Formate: Datum, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail, Öffnungszeiten	
1.10.1	Datumsformat: TT.MM.JJJJ	TT.MM.JJJJ
	Beispiel: 02.11.2015	
1.10.2	Anschriften in den Modulen „Zuständige Stelle“ und „Ansprechpunkt“ werden von Redaktionssystemen in der Regel automatisch erzeugt.	

	<p>Format für Anschriften in Deutschland:</p> <p>Organisationsname [falls erforderlich: Abteilung/Ressort] Straße Hausnummer [falls erforderlich: Adresszusatz] PLZ Ort</p>	
	<p>Beispiel:</p> <p>Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa Editharing 40 39106 Magdeburg</p>	
1.10.2.1	<p>Verwenden Sie für Anschriften im Ausland den Standard des jeweiligen Staates. Schreiben Sie darunter den Staat in Großbuchstaben und auf Deutsch.</p>	
1.10.2.2	<p>Sie können eine Anschrift bei Bedarf mit zusätzlichen Informationen versehen, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> – über einen barrierefreien Zugang, – über Haltestellen von öffentlichen Verkehrsmitteln in der Nähe oder – über Parkmöglichkeiten in der Nähe. 	
1.10.3	<p>Format für Telefon- und Faxnummern: [Länderkennung][Ortsnetzkenzahl][Leerzeichen][Teilnehmerrufnummer] [Bindestich][Durchwahl]</p> <p>Wenn Sie mehrere Telefonnummern mit unterschiedlichen Funktionen angeben, können Sie die Funktionen in Klammern hinter den Nummern schreiben.</p> <p>Lange Ziffernfolgen können Sie mit Leerzeichen in Vierer-Blöcke gliedern.</p>	<p>internationale Telefonnummern</p>
	<p>Beispiele:</p> <p>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</p>	
1.10.3.1	<p>Geben Sie unterhalb von Telefon- und Faxnummern zusätzlichen Informationen an, wenn Ihnen diese bekannt sind. Dies sind beispielsweise Erreichbarkeiten und Angaben zu Kosten.</p>	<p>Erreichbarkeit von Hotlines angeben</p>
	<p>Beispiel:</p> <p>Tel.: +49 391 895-0 (Hotline)</p> <p>Anrufzeiten: Mo. 09:00 – 18:00 Uhr Di. 09:00 – 18:00 Uhr Mi. 09:00 – 18:00 Uhr Do. 09:00 – 18:00 Uhr Fr. 09:00 – 18:00 Uhr</p> <p>Aus dem deutschen Festnetz: 0,14 Euro pro Minute, Mobilfunk: bis zu 0,42 Euro pro</p>	

	Minute	
1.10.4	Schreiben Sie E-Mail-Adressen als Linktext.	
	Beispiel: E-Mail: info@kontakt.de	
1.10.5	Öffnungszeiten	
1.10.5.1	Listen Sie die Tage Montag bis Freitag auf jeden Fall auf. Falls an diesen Tagen nicht geöffnet ist, schreiben Sie dahinter „geschlossen“. Listen Sie Samstag und Sonntag nur auf, falls an diesen Tagen geöffnet ist. Kürzen Sie die Wochentage mit einem Punkt ab (Mo., Di., Mi., Do., Fr., Sa., So.).	
1.10.5.2	Format für Zeitangaben: „hh:mm Uhr“	
1.10.5.3	Format für Zeiträume: „hh:mm – hh:mm Uhr“ (Leerzeichen vor und nach dem Gedankenstrich). Schreiben Sie „und“ zwischen mehreren Zeiträumen.	
1.10.5.4	Falls es Besonderheiten zu den einzelnen Tagen gibt, schreiben Sie diese zuletzt. Setzen Sie ein Komma zwischen Uhrzeiten und Besonderheiten.	
1.10.5.5	Verlinken Sie auf aktuelle Wartezeitenangaben, wenn dies möglich ist.	
	<i>Beispiele:</i> Mo. 07:30 – 12:30 Uhr Di. 00:00 – 24:00 Uhr Mi. geschlossen Do. 07:30 – 12:30 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr Fr. nur mit Termin Sa. 07:30 – 12:30 Uhr, nur jeden ersten Sa. im Monat	
2	Besonderheiten für Module zur Leistung	
2.1	LeiKa-Schlüssel Inhalt: Ziffernfolge zur eindeutigen Identifikation der Leistung Wird automatisch vom Redaktionssystem LeiKa erstellt.	
2.2	Leistungsbezeichnung Inhalt: technische Bezeichnung der Leistung Format: [Leistungskennung][Leerzeichen][Verrichtungskennung][Leerzeichen][Verrichtungsdetail]	
2.2.1	Formulieren Sie nach Möglichkeit geschlechterneutral. Wenn das nicht möglich oder sehr kompliziert ist, verwenden Sie nur die männliche Personenbezeichnung.	

	<p>Beispiel:</p> <p>Leistungsobjekt: Personalausweis Verrichtung: Ausstellung Verrichtungsdetail: neu wegen Ablauf der Gültigkeit</p> <p>„Personalausweis Ausstellung neu wegen Ablauf der Gültigkeit“</p>	
2.3	<p>Leistungsname</p> <p>Inhalt: bürgerfreundliche Bezeichnung der Leistung</p>	
2.3.1	<p>Formulieren Sie den Leistungsnamen prägnant und allgemeinverständlich. Bezeichnen Sie die Leistung nach Möglichkeit mit Begriffen aus der Alltagssprache. Beispiel: für die Leistungsbezeichnung „Hundesteuer – Festsetzung“ „Hund anmelden“</p>	
2.3.2	<p>Formulieren Sie nach Möglichkeit geschlechterneutral. Wenn das nicht möglich oder sehr kompliziert ist, verwenden Sie nur die männliche Personenbezeichnung. Beispiel: statt: „Anerkennung als Rechtsanwältin oder Rechtsanwalt“ besser: „Anerkennung als Rechtsanwalt“.</p>	
2.4	<p>Begriffe im Kontext (Synonyme)</p> <p>Inhalt: Synonyme und andere Begriffe, unter denen die Leistung typischerweise gesucht wird oder bei einer Stichwortsuche gefunden werden soll.</p>	
2.4.1	<p>Tragen Sie mehrere, vor allem umgangssprachliche oder regionale Begriffe ein wie: „Fleppe“; „Perso“; „Behindertenausweis“; „Flaschner“; „Herdprämie“.</p>	
2.5	<p>Volltext</p> <p>Inhalt: ausführliche Beschreibung der Leistung</p>	
2.5.1	<p>Beantworten Sie folgende Fragen der Bürgerin oder des Bürgers: „Betrifft mich das?“ und „Was habe ich davon?“ Zusätzlich können Sie Tipps geben, auf Alternativen hinweisen oder Beispiele geben.</p>	
2.5.2	<p>Seien Sie sparsam mit Details, die in anderen Modulen geklärt werden (zum Beispiel Gebühren, Links auf weiterführende Informationen oder vorzulegenden Unterlagen).</p>	
2.5.3	<p>Richtwert: höchstens 5.000 Zeichen (einschließlich Leerzeichen, ohne Satzzeichen)</p>	5.000 Zeichen
2.6	<p>Kurztext</p> <p>Inhalt: Kurzbeschreibung der Leistung</p>	
2.6.1	<p>Den Kurztext erstellen Sie durch Streichungen innerhalb des Volltextes. Somit entsteht die gekürzte Textvariante (Beispielsweise die ersten 1.800 Zeichen des Volltextes). Fügen Sie keine zusätzlichen Informationen gegenüber dem Volltext hinzu.</p>	= Volltext mit Auslassungen
2.6.2	<p>höchstens 1.800 Zeichen (einschließlich Leerzeichen, ohne Satzzeichen)</p>	1.800 Zeichen
2.6.3	<p>Zielgruppe: unter anderem Teasertexte, Kurzinformationen in Länderportalen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der telefonischen Auskunft (Einheitliche Behördennummer 115)</p>	
2.7	<p>Rechtsgrundlagen</p> <p>Inhalt: Rechtsgrundlagen, die für die Verwaltungsleistung wichtig sind; möglichst verlinkt.</p>	

2.7.1	Nennen Sie die Anspruchs- oder Eingriffsnorm. Je nach Bedeutung für die Leistung können Sie auch Normen zum Verfahrensablauf oder zu Formerfordernissen nennen.	
2.7.2	Verweisen Sie so genau wie möglich auf Gesetze, einzelne Paragraphen oder Absätze. Wenn mehrere Gesetze, Verordnungen usw. einschlägig sind, verwenden Sie pro Normenkörper einen Listeneintrag. Sortieren Sie die Punkte nach Wichtigkeit für die Verwaltungsleistung.	
2.7.3	Verlinken Sie bei Bundesrecht auf eine Seite von www.gesetze-im-internet.de .	
2.7.4	Verwenden Sie als Linktext den Titel der verlinkten Norm.	
2.7.5	Formate: <ul style="list-style-type: none"> - § 3 Absatz 1 Kurztitel (Abkürzung des Titels) - §§ 3, 6 Kurztitel (Abkürzung des Titels) - §§ 3 bis 6 Kurztitel (Abkürzung des Titels) - Kurztitel (Abkürzung des Titels) 	
2.8	Erforderliche Unterlagen Inhalt: Welche Unterlagen sind nötig, um das Verfahren durchzuführen.	
2.8.1	Wenn keine Unterlagen erforderlich sind, schreiben Sie schlicht „keine“ (z. B.: beim Melden von Schlaglöchern).	
2.8.2	Nutzen Sie Aufzählungen (siehe Punkt 1.7).	
2.8.3	Machen Sie deutlich, wenn eine Unterlage nicht in jedem Fall erforderlich ist.	
	Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> - Personalausweis - Bei Vertretung: schriftliche Vollmacht 	
2.9	Voraussetzungen Inhalt: Welche rechtlichen Voraussetzungen erfordert das Verfahren?	
2.9.1	Wenn keine Voraussetzungen erforderlich sind, schreiben Sie schlicht „keine“ (z. B.: beim Melden von Schlaglöchern).	
2.9.2	Nutzen Sie Aufzählungen (siehe Punkt 1.7).	
2.9.3	Machen Sie deutlich, wenn eine Voraussetzung nicht in jedem Fall erforderlich ist.	
	Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> - Schwerbehinderung mit einem Grad von 70 % oder mehr - Merkzeichen „aG“ - Bei Minderjährigen: Zustimmung der Eltern 	
2.10	Kosten Inhalt: Welche Kosten entstehen Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen für die Leistung?	
2.10.1	Geben Sie die Kosten so konkret wie möglich an. Wenn Sie die Kosten nicht genau beziffern können, geben Sie einen Kostenrahmen an. Wenn Sie keinen konkreten Kostenrahmen nennen können, schreiben Sie: „Es fallen Kosten an.“	
2.10.2	Geben Sie Beträge unter EUR 1.000 mit zwei Nachkommastellen an. Geben Sie glatte Beträge ab EUR 1.000 ohne Nachkommastellen an. Verwenden Sie als Tausendertrennzeichen den Punkt.	

2.10.3	Schreiben Sie innerhalb eines Kostenrahmens beide Beträge mit oder beide ohne Nachkommastellen.	
2.10.4	Verwenden Sie „EUR“ als Währungsbezeichnung. Setzen Sie zwischen „EUR“ und Betrag ein geschütztes Leerzeichen.	
2.10.5	Formate: Fixe Kosten: „[Kostenart]: EUR [Betrag]“ Kostenrahmen: „[Kostenart]: EUR [Betrag] – [Betrag]“	
	Beispiele: - Prüfungsgebühr: EUR 1.275,50 - Seminarkosten: EUR 1.200 – 1.750	
2.11	Verfahrensablauf Inhalt: Was müssen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen tun, um das Verfahren anzustoßen? Wie endet das Verfahren?	
	Machen Sie deutlich, ob, wann und wie Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen handeln müssen.	
	Beschreiben Sie kurz wichtige Verfahrensschritte und Beteiligte.	
	<i>Beispiel:</i> „Die Verlängerung Ihres Schwerbehindertenausweises können Sie beim der zuständigen Stelle formlos beantragen. Wurde Ihr Ausweis bereits zweimal verlängert, müssen Sie einen neuen beantragen. Die zuständige Stelle informiert Sie über das weitere Vorgehen und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer.“	
2.12	Bearbeitungsdauer Inhalt: Wie lange dauert es, bis das Verfahren abgeschlossen ist? (auch durch Genehmigungsfiktionen)	
2.12.1	Geben Sie die Bearbeitungsdauer an, wenn dies möglich oder gesetzlich geregelt ist. Nutzen Sie Aufzählungen (siehe Punkt 1.7), wenn es mehrere Bearbeitungsdauern gibt.	
	Beispiele: - in der Regel 2 – 4 Wochen oder 1. Prüfungszeitraum: 3 Monate 2. Erprobungsphase: 12 Monate	
2.13	Fristen Inhalt: Welche Fristen müssen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen beachten?	
	<i>Beispiel:</i> - Anzeige der Versammlung: wenigstens 48 Stunden vor dem Beginn der Versammlung - Widerspruchsfrist: 1 Monat	
2.14	Formulare	

	Inhalt: Welche Formulare benötigen Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen, um die Leistung in Anspruch zu nehmen?	
2.14.1	Verlinken Sie auf Antragsformulare (auch Antragsassistenten), Merkblätter, Fragebögen, vorformulierte Erklärungen. Nutzen Sie ggf. Aufzählungen (siehe Punkt 1.7).	
2.14.2	Bezeichnen Sie das Formular prägnant und allgemeinverständlich. Im Idealfall können Sie dazu den Titel verwenden, wie er auf dem Formular selbst steht.	
	<p><i>Beispiel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Antrag auf Kindergeld ○ Hinweise zum Antrag auf Kindergeld 	
2.15	Weiterführende Informationen	
	Inhalt: Links auf Internetseiten mit Informationen rund um die Verwaltungsleistung.	
2.15.1	Verlinken Sie auf Fachportale, Internetseiten zur Anspruchsberatung oder Anspruchsberechnung, Informationsseiten der Fachverwaltung. Nutzen Sie ggf. Aufzählungen (siehe Punkt 1.7).	
2.16	Hinweise (Besonderheiten)	
	Inhalt: Hinweise, die im Zusammenhang mit der Leistung beachtet werden sollten.	
2.16.1	Nennen Sie zusätzliche Informationen für spezielle Zielgruppen; Hinweise auf ähnliche Leistungen, die zusätzlich in Anspruch genommen werden können oder Alternativen zu dieser Leistung sind.	
2.16.2	Falls Querbeziehungen zu anderen Themen bestehen, nennen Sie diese Themen nicht nur stichwortartig, sondern erläutern Sie die Querbeziehung kurz.	
2.17	Letzte Aktualisierung	
	Inhalt: Datum der letzten Aktualisierung des Datensatzes	
2.17.1	Wird automatisch von Redaktionssystem als Meta-Information gespeichert und als Datum dargestellt.	
2.18	Urheber (nur für interne Zwecke)	
	Inhalt: Angaben zum Verfasser des Textes	
2.18.1	<p>Geben Sie die Bezeichnung der Organisation und deren funktionsbezogene E-Mail-Adresse an. Optional können Sie eine Ansprechperson nennen.</p> <p>Viele Redaktionssysteme kennzeichnen den Urheber eines Textes automatisch (zuletzt geändert durch) im Rahmen der Versionierung des Datensatzes.</p>	
2.19	Fachlich freigegeben durch	
	Inhalt: Die Stelle, die für die fachliche Richtigkeit des Datensatzes verantwortlich ist.	
2.19.1	Format:	
	„fachlich freigegeben durch: [Name der Organisation]“	
	Beispiel:	
	fachlich freigegeben durch: Bundesministerium der Verteidigung	

2.20	Fachlich freigegeben am Inhalt: Datum der letzten fachlichen Freigabe	
2.20.1	Format: „fachlich freigegeben am: TT.MM.JJJJ“	
	Beispiel: fachlich freigegeben am: 01.06.2015	
2.21	Typisierung Inhalt: Regelungs- und Vollzugskompetenz zur Leistung gemäß Handbuch LeiKa-plus	
2.21.1	Geben Sie die Typisierung an durch Ziffern und gegebenenfalls Buchstaben. Verwenden Sie keine Leerzeichen.	
2.22.2	Format: „1“ – Regelungs- und Vollzugskompetenz auf Bundesebene „2“ – Regelungskompetenz auf Bundesebene, „2a“ - Vollzug durch Landesebene „2b“ - Ausführungsvorschriften durch Landesebene, Vollzug durch kommunale Ebene „3“ – Regelungskompetenz auf Bundesebene (Abweichungsrecht bzw. ehemals Rahmengesetzgebung) „3a“ - Vollzug durch Landesebene „3b“ - Ausführungsvorschriften durch Landesebene, Vollzug durch kommunale Ebene „4“ - Regelungskompetenz auf Landesebene „4a“ – Vollzug auf Landesebene „4b“ - Vollzug durch kommunaler Ebene „5“ – Regelungskompetenz auf kommunaler Ebene „6“ – allgemeine Hinweise mit informativem Charakter, die nicht eine bestimmte Leistungserbringung betreffen „7“ - Service- und Sonderrufnummern mit Informationsbedarf in der Bevölkerung „10“ – Verwaltungsinterne Leistung	
	Beispiele: „1“ „2b“ „4a“	
3	Besonderheiten für Module zur Zuständigkeit	
3.1	Zuständige Stelle Inhalt: Angaben zu den Stellen, die für die Dienstleistung sachlich und örtlich zuständig sind.	
3.1.1	Die zuständigen Stellen sind Organisationseinheiten. Als solche werden sie getrennt von den Leistungen gepflegt und diesen dann zugeordnet.	
3.1.2	Geben Sie Name, Anschrift, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten an.	
	Beispiel:	

	<p>Deutsches Patent- und Markenamt Zweibrückenstraße 12 80331 München</p> <p>Tel.: +49 89 2195-0 Fax: +49 89 2195-2221 E-Mail: info@dpma.de</p> <p>Öffnungszeiten: Mo. 07:30 – 17:00 Uhr Di. 07:30 – 17:00 Uhr Mi. 07:30 – 17:00 Uhr Do. 07:30 – 17:00 Uhr Fr. 07:30 – 15:30 Uhr</p>	
3.2	<p>Ansprechpunkt</p> <p>Inhalt: Angaben zu den Stellen, die in einer bestimmten Rolle (Stellen, die Anträge annehmen; Beratungsstellen; Hotline) Ansprechpunkte für Bürgerin, Bürger oder Unternehmen sind.</p>	
3.2.1	Ansprechpunkte sind Organisationseinheiten. Als solche werden sie getrennt von den Leistungen gepflegt und diesen dann zugeordnet.	
3.1.2	Geben Sie Name, Anschrift, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten an.	
	<p>Beispiel:</p> <p>Servicetelefon Deutsche Rentenversicherung Bund</p> <p>Kontaktmöglichkeiten: Tel.: +49 800 1000480070 (Hotline)</p> <p>Anrufzeiten: Mo. 07:30 - 19:30 Uhr Di. 07:30 - 19:30 Uhr Mi. 07:30 - 19:30 Uhr Do. 07:30 - 19:30 Uhr Fr. 07:30 - 15:30 Uhr</p> <p>E-Mail : meine-frage@drv-bund.de Internet: http://www.deutsche-rentenversicherung-bund.de</p>	