

Geschäfts- und Koordinierungsstellen 115 und LeiKa

Abschlussbericht

zur Probephase der gemeinsamen Qualitätssicherungseinheit LeiKa/115

01.11.2012 – 31.05.2013

(Schlussfassung)

Stand: 24.06.2013



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Theoretische Grundlagen	2
	2.1 Stammtext- und Ergänzungsmodell	2
	2.2 Umsetzung – Föderales Redaktionskonzept	3
	2.3 Vorteile und Nutzen	5
3	Die QS-Einheit	6
	3.1 Ausgangslage	6
	3.2 Formale Grundlagen zur Einrichtung der QS-Einheit	8
	3.3 Erwartungshaltung	8
	3.4 Probephase der QS-Einheit	10
4	Analyse der Probephase	13
	4.1 Feedback der Beteiligten	13
	4.2 Schlussfolgerungen aus der Probephase	16
5	Handlungsempfehlung	18
	5.1 Ist-Zustand	18
	5.2 Soll-Zustand	19
	5.3 Übergangslösung	20
6	Fazit	21
	Glossar	22
	Anlagen	23

Abbildungsverzeichnis:

Abb.: 1 - Stammtext- und Ergänzungsmodell - Beispiel Elterngeld.....	3
Abb.: 2 - Föderales Redaktionskonzept.....	4
Abb.: 3 - Bereitstellungs- und Meldeprozess	11
Abb.: 4 - Organisatorische Umsetzung des Soll-Zustandes.....	20

Anlagen:

Anlage 1: Berichtsvorlage

Anlage 2: QS-Kriterien

Anlage 3: QS-Prozessbeschreibung

Anlage 4: Zeitplan

1 Einleitung

Dieser Bericht beschreibt den Verlauf der virtuellen Qualitätssicherungseinheit (QS-Einheit), evaluiert ihre Erprobungsphase vom 01.11.2012 bis zum 31.05.2013 und gibt Handlungsempfehlungen für die Zukunft.

Die Zentrale Arbeitsgemeinschaft des 115-Verbundes (ZAG) hat am 22.11.2011 auf Basis des Vorschlages der Arbeitsgemeinschaft Qualitätsmanagement (AG QM) die Einsetzung einer Qualitätssicherungseinheit beschlossen.

Im Rahmen der Probephase entwickelte sich das Selbstverständnis der QS-Einheit aus einer 115-Arbeitsgruppe zu einer gemeinsamen Arbeitsgruppe der IT-Planungsrat-Anwendungen 115 und LeiKa-plus. Sie stellt sicher, dass durch die Bundesebene erstellte und freigegebene Informationen zu Verwaltungsleistungen (Stammtexte und Leistungsberichte der Bundesebene) von den unterschiedlichen föderalen Akteuren für die Auskünfte im Internet, im Bürgerbüro oder über das Telefon verwendet werden können.

2 Theoretische Grundlagen

Die QS-Einheit ist ein grundlegender Baustein im Aufbau des föderalen Wissensmanagements der öffentlichen Verwaltung. Daher soll in diesem Kapitel zunächst die theoretische Basis, auf der die Einrichtung und Arbeit der QS-Einheit aufbaut, dargestellt werden. Als zentrales Element wird zunächst das Stammtext- und Ergänzungsmodell (Kap. 2.1) erklärt, um dann dessen Umsetzung in Form des föderalen Redaktionskonzepts (Kap. 2.2) aufzuzeigen. Eine Darstellung der Vorteile und des Nutzens des Modells sind Gegenstand von Kap. 2.3.

2.1 Stammtext- und Ergänzungsmodell

Das föderale Stammtext- und Ergänzungsmodell wurde gemeinschaftlich durch die Anwendungen des IT-Planungsrates LeiKa-plus und 115 entwickelt. Ziel des Modells ist es, anhand der Regelungs- und Vollzugskompetenz des Grundgesetzes (Art. 70 ff.) zu beschreiben, wann welche föderale Ebene Beschreibungen zu Verwaltungsleistungen erstellen oder ergänzen muss.

Die Beschreibungen öffentlicher Leistungen werden je Leistung schrittweise nach der Regelungs- und Vollzugskompetenz durch Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden erstellt. Bei der Erstellung der Leistungsbeschreibungen wird zwischen Stammtexten und Leistungsberichten unterschieden.

- **Stammtexte** bilden die Basis für die Leistungsberichte. Sie decken in ihren Beschreibungen alleine den jeweiligen regulatorischen Geltungsbereich der entsprechenden föderalen Ebene ab, für den diese zuständig ist.
- **Leistungsberichte** sind modular aufgebaut und enthalten abschließend alle Informationen, die für die Auskunft gegenüber den Bürgerinnen und Bürger erforderlich sind. Ihre Erstellung erfolgt ausschließlich durch die Vollzugsebene, welche die Leistung bei den Bürgerinnen und Bürgern direkt erbringt.

Konkret bedeutet dies, dass für Leistungen, denen bundesweit einheitliche Regelungen zugrunde liegen, die jedoch nicht von Bundesbehörden ausgeführt werden, die zuständige Bundesbehörde Stammtexte erstellt. Module¹ der Stammtexte, die nicht abschließend durch bundeseinheitliche Vorgaben geregelt sind, werden dann durch Landes- und/oder Kommunalverwaltungen um die regionalen Regelungen und Besonderheiten ergänzt oder ersetzt.

Die Abb. 1 verdeutlicht das föderale Stammtext- und Ergänzungsmodell anhand der Leistung Elterngeld:

¹ Vgl. Glossar.

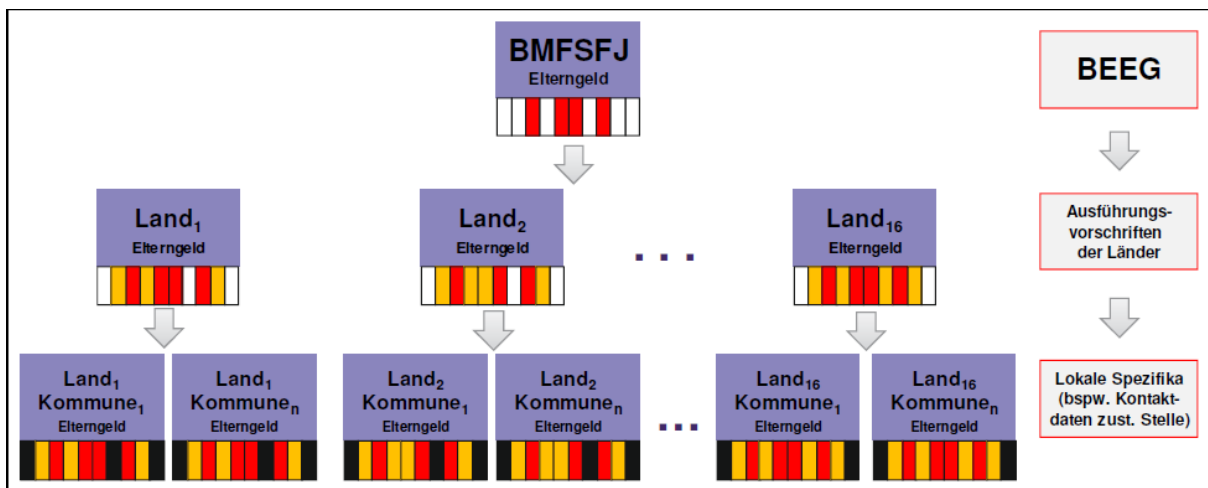


Abb.: 1 - Stammtext- und Ergänzungsmodell - Beispiel Elterngeld

- Das zuständige Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) erstellt einen Stammtext, da das Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz (BEEG) die bundeseinheitlichen Regelungen zum Elterngeld beinhaltet.
- Dieser Bundesstammtext wird durch die Länder um Ausführungsvorschriften ergänzt und den Kommunen als Landesstammtext bereitgestellt.
- Die Kommunen müssen so ihre Leistungsbeschreibungen nicht vollständig selbst erstellen, sondern ergänzen lediglich lokale Besonderheiten und Ansprechpartner vor Ort. Der vollständige kommunale Text, welcher schließlich alle nötigen Informationen beinhaltet, wird als Leistungsbericht bezeichnet.

2.2 Umsetzung – Föderales Redaktionskonzept

Die Umsetzung des föderalen Stammtext- und Ergänzungsmodells erfordert eine einheitliche Struktur und einen einheitlichen Redaktionsprozess für die Leistungsbeschreibungen der öffentlichen Verwaltung.

Die einheitliche Struktur für die Leistungsbeschreibungen wird durch die Vorgabe bestimmter, allgemein gültiger Module² gewährleistet. Diese Module decken alle Fragestellungen ab, die für die Information des Bürgers wichtig sind. Sie spiegeln zudem die technischen Formate (XD115 und XZuFi) wider, um die Inhalte der Module in die verschiedenen Wissensmanagementsysteme einstellen zu können.

Die Informationen werden somit nur einmal und in einem festgelegten Format, beschrieben. Jeder an diesen Informationen Interessierte kann diese redaktionell und technisch weiterverarbeiten. Von diesen standardisiert beschriebenen Leistungen profitieren in der Folge alle Systeme, Services und Anwendungen der öffentlichen Verwaltung. Dies können nach außen gerichtete Angebote der öffentlichen Verwaltung sein, wie der 115-Service, der Behördenfinder Deutschland, Internetauftritte oder Apps.

² Vgl. Anlage 1: Berichtsvorlage.

Neben technischen müssen auch redaktionelle Standards insbesondere in Bezug auf die fachliche und sprachliche Qualität der Texte eingehalten werden, um einen reibungslosen Informationsaustausch zu gewährleisten. Hierfür wurden einheitliche Qualitätskriterien (QS-Kriterien)³ entwickelt, die einer weiteren Evaluation und Entwicklung bedürfen (siehe Kap. 4.1).

Bei den Leistungsbeschreibungen des Bundes ist die QS-Einheit für die korrekte Anwendung und Einhaltung der QS-Kriterien zuständig. Eine materiell-rechtliche Prüfung erfolgt hierbei nicht. Die Freigabe der Leistungsbeschreibung kann ausschließlich durch die jeweils zuständige Bundesbehörde erteilt werden. Erst wenn die Qualitätssicherung erfolgt und die Freigabe erteilt ist, werden die Bundes-Leistungsberichte über das 115-Wissensmanagement und den LeiKa bereitgestellt. Die Bundes-Stammtexte werden über den LeiKa an die Landesredaktionen weitergeleitet. Die Qualitätskontrolle für die Stammtextergänzungen der Länder übernehmen die jeweiligen Landesredaktionen.

Bis auf Nordrhein-Westfalen und Brandenburg verfügt jedes Bundesland rein formal über eine Landesredaktion. Deren Entwicklungsstadien bewegen sich jedoch zwischen „im Aufbau befindlich“ und „voll im Einsatz“. Idealtypisch sind an alle Länderredaktionen die jeweiligen kommunalen Redaktionen angeschlossen. Diese fügen die kommunalen Ergänzungen ein und führen am finalen Leistungsbericht die Qualitätskontrolle durch. Diese Vorgehensweise wird noch nicht in allen Bundesländern umgesetzt.

Die Abb. 2 verdeutlicht das föderale Redaktionskonzept unter Einbeziehung der QS-Einheit.

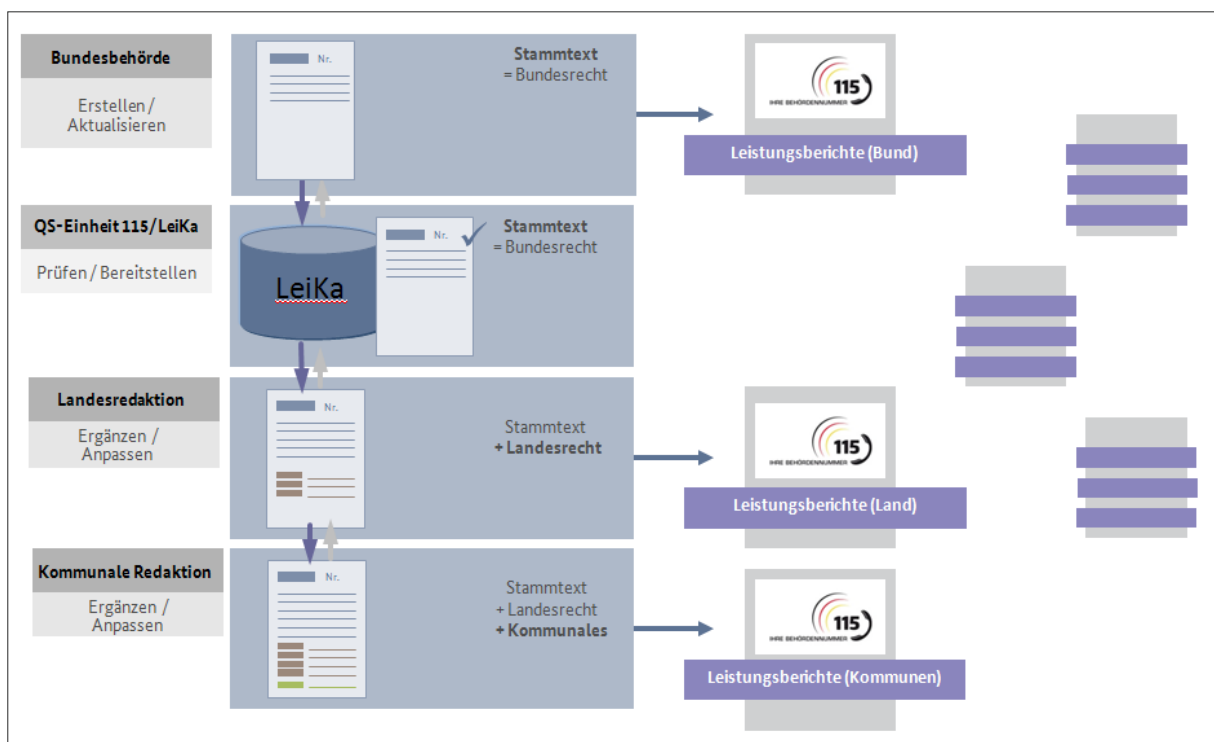


Abb.: 2 - Föderales Redaktionskonzept

³ Vgl. Anlage 2: QS-Kriterien.

2.3 Vorteile und Nutzen

Der Mehrwert des föderalen Stammtexte-Ergänzungsmodells in seiner Umsetzung durch das föderale Redaktionskonzept besteht in einer deutlichen Reduzierung der Erstellungs- und Pflegeaufwände auf der Vollzugsebene. Hierdurch werden Effektivitäts- und Effizienzpotentiale gehoben und Synergieeffekte in der öffentlichen Verwaltung genutzt.

Die jeweilige föderale Ebene hat folgende Vorteile und Nutzen:

Bundesressorts

- Einheitlichkeit der Informationen bezogen auf die Auslegung von gesetzlichen Bestimmungen
- keine widersprüchlichen Darstellungen bei den Informationsangeboten der Länder und Kommunen
- fachlich korrekte, zielgerichtete und rechtzeitige Information aller ausführenden Stellen bei Änderungsbedarfen
- Entlastung von Rückfragen durch ausführende Stellen

Landesredaktionen

- Einheitlichkeit der Informationen bezogen auf die Auslegung von gesetzlichen Bestimmungen; Verwendung fachlich freigegebener Informationen
- keine widersprüchlichen Darstellungen in kommunalen Informationsangeboten
- Senkung des redaktionellen Aufwandes bei der Informationsbereitstellung (Erstellung und Änderung)

Kommunen

- Senkung des redaktionellen Aufwandes bei der Informationsbereitstellung (Erstellung und Änderung)
- damit verbunden: geringere Hürde für den Einstieg in den 115-Verbund
- modulare Struktur erlaubt Verwendung der Leistungsberichte für Telefonie, Internetauftritte und Anwendungen für den mobilen Gebrauch
- Auskunft von identischen, fachlich freigegebenen und korrekten Informationen

Bürgerinnen und Bürger

- erhöhte Bürgerzufriedenheit durch zeitnahe, korrekte, einheitliche, aktuelle, zielgruppengerechte, fachlich freigegebene und leicht verständliche Informationen zu den Leistungen der öffentlichen Verwaltung auf allen Zugangskanälen (z.B.: Landesservice- und Kommunalportale, mobile Anwendungen, telefonische Auskunft).

3 Die QS-Einheit

Am 25. und 26.09.2012 fand die konstituierende Sitzung der QS-Einheit statt. Das Ziel der Einheit war es, die Qualitätssicherung von Leistungsinformationen des Bundes bis zum 31.05.2013 zu erproben und die gesammelten Erfahrungen im Rahmen dieses Berichtes festzuhalten. Um die Entstehung der QS-Einheit darzustellen, werden in diesem Kapitel zunächst die Ausgangslage (Kap. 3.1) und die Erwartungshaltungen, die mit der Einführung der QS-Einheit verbunden sind, dargestellt (Kap. 3.2). Anschließend stellt Kap. 3.3 kurz die formalen Grundlagen der QS-Einheit vor, bevor die eigentliche Umsetzung der Probephase in Kap. 3.4 ausführlich beschrieben wird.

3.1 Ausgangslage

Die Notwendigkeit zur Qualitätssicherung von Stammtexten und Leistungsberichten des Bundes ergibt sich aus den unterschiedlichen Anforderungen und Sichtweisen der Informationsnutzer und Informationsbereitsteller.

Herausforderungen

Die Servicecenter des 115-Verbundes stellten im Rahmen ihres Betriebes immer wieder fest, dass die vorhandenen Informationen (Presseartikel, Broschüren, Texte aus Internetauftritten) für die telefonische Auskunft ungeeignet bzw. unzureichend waren.

Die Hauptkritikpunkte waren u. a.

- verschiedenen Formate,
- ungeeignete Aufbereitung der Texte für die Telefonauskunft (z. B. zu lange und unstrukturierte Texte) und
- die unzureichende Datenbereitstellung (z. B. fehlende Ansprechpunkte und Gebührenangaben).

Um diesen Defiziten zu begegnen, erstellten viele Servicecenter bis heute eigenständig Leistungsberichte für die telefonische Beauskunftung. Aus diesem Vorgehen resultieren folgende Probleme:

- regional verschiedene, unterschiedlich aufgebaute Texte, die in das 115-Wissensmanagement übertragen bzw. im lokalen System verwendet werden
- von jedem 115-Teilnehmer zu tragender, hoher Aufwand bei der Texterstellung und Pflege
- Einstiegshürden für neue 115-Teilnehmer, da sie die komplette redaktionelle Informationserstellung wahrnehmen müssen
- Konvertierungsaufwand bei der Weiternutzung der Texte

Für den 115-Verbund stellte die Einführung des einheitlichen XD115-Formates den zentralen Lösungsansatz für die Herausforderungen dar. Dieser technische Standard stellt zwar sicher, dass die Leistungsberichte aller 115-Teilnehmer identisch aufgebaut sind, löste jedoch nicht das Problem fehlender zentraler Basisinformationen. Die Heterogenität der Informationen war und ist nicht nur ein Problem im 115-Verbund, sondern auch für die kommunalen Redaktionen und die Landesredaktionen.

Im Rahmen der länderübergreifenden Zusammenarbeit in der Redaktionsgruppe LeiKa bestand daher zunächst die Überlegung, Texte arbeitsteilig zu beschreiben und gemeinsam eine Textfreigabe durch Bundesbehörden zu erreichen. Jedoch hatte der LeiKa keine direkte Möglichkeit, eine Textfreigabe bei den Bundesbehörden einzuholen, da diese nicht in dem Redaktionsprozess der Länder eingebunden sind. Auch einheitliche Qualitätskriterien (QS-Kriterien) spielten im LeiKa zu dieser Zeit noch eine untergeordnete Rolle.

Mit dem „Beschluss des Bundeskabinetts über die Eckpunkte zur Beteiligung der Bundesverwaltung an der einheitlichen Behördenrufnummer 115“ wurden am 02.06.2010 die Bundesbehörden verpflichtet, am 115-Verbund u. a. durch Informationsbereitstellung teilzunehmen. Der 115-Verbund begann, zentral Leistungsberichte bei den Bundesbehörden anzufragen und QS-Kriterien für zur Telefonie geeignete Leistungsberichte zu erstellen.

Zusammenarbeit 115 und LeiKa

Die Vorhaben 115 und LeiKa repräsentieren unterschiedliche Kommunikationskanäle, benötigen jedoch weitgehend identische Basisdaten. Um diesem Defizit gemeinsam zu begegnen, vereinbarten die Geschäftsstellen eine enge Zusammenarbeit.

Dabei profitiert die 115 von dem redaktionellen Know-How des LeiKa. Dieses beruht auf dem Wissen aller im LeiKa organisierten Landesredaktionen und der LeiKa-Strukturierung von Verwaltungsleistungen. Durch die 115 können die Landesredaktionen über den LeiKa nun einheitliche Texte und direkte Rückmeldungen zu korrekturbedürftigen Inhalten von den Bundesbehörden erhalten.

Die Zusammenarbeit mündete in der Vereinbarung gemeinsamer QS-Kriterien und eines einheitlichen Aufbaus für Verwaltungsinformationen. Das Ziel war es, die Informationen vom Bund über den LeiKa den Landesportalen und den Kommunen ohne Konvertierungsaufwand zur Verfügung zu stellen. So sollen Länder und Kommunen zentral freigegebene Informationen des Bundes nutzen, ggfs. ergänzen und ohne erhebliche eigene Anstrengungen im 115-Wissensmanagement bereitstellen können. Auch die Auskunft für andere 115-Teilnehmer – im Rahmen des multizentrischen Ansatzes⁴ – ist dadurch aufgrund weitgehend homogener Inhalte mit weniger Aufwand möglich.

Die Tragfähigkeit dieses Vorgehens, welches von einer zentral bereitgestellten Datenbasis ausgeht, steht und fällt mit der Qualität der Basisdaten (Stammtexte). Aus diesem Grund zeigte sich bereits früh, dass eine Qualitätssicherung der zentralen Daten unabdingbar ist. Eine gemeinsame Qualitätssicherung durch die Mitglieder der 115 und des LeiKa war somit eine logische Konsequenz.

⁴ Vgl. Glossar.

3.2 Formale Grundlagen zur Einrichtung der QS-Einheit

Die Zentrale Arbeitsgemeinschaft des 115-Verbundes (ZAG) hat am 22.11.2011 auf Basis des Vorschlages der AG QM folgenden Beschluss gefasst:

„Die AG Qualitätsmanagement schlägt die Einrichtung eines virtuellen Redaktionsteams zur Qualitätssicherung von Informationsbereitstellung (Stammtexten und Leistungsberichten) aus Vertretern von Bund, Ländern und Kommunen - als separate Themenarbeitsgruppe angegliedert an die AG-Qualitätsmanagement - vor. Die GK LeiKa wird gebeten, sich an der Erarbeitung dieses Konzeptes zu beteiligen. Zunächst soll bis zur nächsten ZAG-Sitzung ein Vorgehenskonzept einschließlich personeller Besetzung erarbeitet werden. [...] Die GK soll diesen Arbeitsauftrag unterstützen.“

Am 12.12.2011 fand in Dortmund der Workshop „Einrichtung einer QS-Einheit“ statt. Im Nachgang dieses Auftaktworkshops wurde das Konzept zur Einrichtung einer virtuellen Qualitätssicherungseinheit arbeitsteilig erstellt. Die Fachgruppe LeiKa-plus nahm im Rahmen der 4. Sitzung am 14.02.2012 das Konzept zur Kenntnis und wird seither fortlaufend informiert.

Im Rahmen weiterer Veranstaltungen am 15.02.2012 in Dortmund und am 12. und 13.03.2012 in Köln wurde das Konzept finalisiert. Die ZAG beschloss am 25. und 26.04.2012 einstimmig das „Konzept zur Einrichtung einer virtuellen Qualitätssicherungseinheit im 115-Verbund in Kooperation mit GK LeiKa“. Die konstituierende Sitzung der QS-Einheit fand am 25. und 26.09.2012 in Dortmund statt.

3.3 Erwartungshaltung

Mit der Etablierung einer gemeinsamen QS-Einheit verbinden die Beteiligten der jeweiligen föderalen Ebenen unterschiedliche Erwartungen.

Bundesressorts

Die Erhebung des LeiKa hat ergeben, dass bei 3.850 seiner bisher ca. 4.750 katalogisierten Leistungen die Regelungskompetenz auf Bundesebene zu verorten ist.⁵ Bereits vor Beginn der Probephase regten Vertreter des Ressortkreises 115⁶ eine stärker nachfrageorientierte Informationsbereitstellung an. Sie forderten in den vorbereitenden Sitzungen zur Bildung der QS-Einheit ein aktives Feedback der Kommunen zum Bedarf und zur Verwendbarkeit von Stammtexten und Leistungsberichten ein und erbaten Unterstützung bei der redaktionellen Erstellung von Leistungsinformationen.

⁵ Vgl. LeiKa-Erhebung April 2013.

⁶ Der Ressortkreis-115 besteht aus den 115-Verantwortlichen der jeweiligen Bundesministerien.

Landesredaktionen

Die Landesredaktionen erstellen und pflegen Informationen zu Verwaltungsleistungen. Hierbei handelt es sich neben den jeweiligen Landesleistungen u. a. auch um Leistungen des Bundes und der Kommunen. Diese bürger- und unternehmensrelevanten Verwaltungsleistungen werden in den Landesserviceportalen für die Auskunftserteilung zur Verfügung gestellt. Die Redaktionen bieten zu 500 bis 2.000 Verwaltungsleistungen Informationen an und pflegen diese tagesaktuell.

Die Landesredaktionen fordern im Rahmen der Fachgruppe LeiKa-plus zu ihrer Entlastung bereits seit Jahren eine aktive, zeitnahe Bereitstellung von qualitätsgerecht freigegebenen Leistungsberichten und Stammtexten durch die Bundesressorts.

Kommunen

Die Anforderungen aller Kommunen konnten nicht erhoben werden. Daher beruht dieser Abschnitt auf den Erfahrungen der an der QS-Einheit teilnehmenden 115-Kommunen, der in ihr vertretenen Landesredakteure sowie der GK LeiKa und der GK 115.

Die Kommunen tragen die Hauptlast aller Verwaltungsverfahren. Sie führen einen Großteil der landes- und bundesrechtlich geregelten Verwaltungsleistungen aus. Kommunen sind allzuständig und daher die ersten Ansprechpartner für Bürger und Unternehmen, wenn es um Verwaltungsangelegenheiten aller Art geht. Dies trifft auf alle Kommunikationskanäle – ob persönlicher Kontakt, Anruf oder Internetseite – zu.

In einigen Ländern erhalten die Kommunen bereits über Schnittstellen zu ihrem Landesserviceportal Stammtexte zu Verwaltungsleistungen, die lediglich um Zuständigkeitsinformationen und kommunale Regelungen angereichert werden müssen. Aufgrund der Vielzahl dieser Leistungen sowie des Umstandes, dass die Mehrzahl dieser bundesrechtlich normiert sind, sind Landesredaktionen stets auf die fachlichen Freigaben des Bundes und auf die Rückmeldungen aus den Kommunen zur Aktualität und Anwendbarkeit angewiesen.

Diese Zusammenarbeit ist in den einzelnen Ländern unterschiedlich etabliert. Die Spannweite reicht von Meldelisten und Ticketsystemen über schlichte E-Mail-Korrespondenz bis hin zu regelmäßigen oder anlassbezogenen Terminen zwischen Land und Kommunen. Leistungsbeschreibungen, die nicht in der Regelungskompetenz der Länder liegen, unterliegen daher nicht selten einem Aktualitätsdefizit; Falschaukünfte sind die Folge.

Kommunen, die nicht an ein Landesserviceportal angeschlossen sind, müssen die Qualität aller Leistungsberichte vollständig selbst sicherstellen. Die Gefahr veralteter Leistungsberichte ist in diesen Fällen deutlich größer.

In allen Gesprächen mit kommunalen Vertretern wurde und wird gefordert, dass zentral freigegebene Informationen durch die hierfür zuständigen Bundes- oder Landesbehörden bereitgestellt werden sollen. Insbesondere die Bereitschaft der Kommunen zur Teilnahme an der 115 hängt maßgeblich von deren Möglichkeit ab, die geforderte minimale Auskunftstiefe (115-Topleistungen) stets aktuell bereitstellen zu können.

3.4 Probephase der QS-Einheit

An der QS-Einheit sind Vertreter aller föderalen Ebenen beteiligt. Sie setzte sich in der Probephase wie folgt zusammen:

- 5 kommunale Vertreter (Köln, Magdeburg, Main-Taunus-Kreis, Chemnitz, Oldenburg)
- 1 Vertreter eines Stadtstaates (Freie und Hansestadt Hamburg)
- 4 Vertreter von Ländern (Baden-Württemberg, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen)
- 3 Vertreter des Bundes (BMAS, BMG, BMI)
- 1 Vertreter der Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa
- 1 Vertreter der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Die Grundlagen der Probephase waren das im „Handbuch LeiKa-plus“ festgelegte Stammtext- und Ergänzungsmodell sowie die gemeinsamen QS-Kriterien von 115 und LeiKa. Die Teilnehmer legten außerdem

- Qualitätssicherungs- und Meldeprozesse,
- ein ebenenübergreifendes 6-Augen-Prinzip der Qualitätssicherung,
- Fristen sowie
- technische Hilfsmittel

fest und beschlossen, dieses Vorgehen vom 01.11.2012 bis zum 31.05.2013 zu erproben.

Einbindung Bundesressorts

Der Ressortkreis 115 wurde mit Beginn der Probephase informiert, dass standardisierte Meldewege für Bedarfe an Stammtexten von den Kommunen über die Länder bis zu den Bundesressorts durch die QS-Einheit erprobt werden. In Ermangelung einer zentralen Redaktion des Bundes werden zur redaktionellen Unterstützung vorhandene Informationen durch die GK LeiKa nach den geltenden QS-Kriterien aufbereitet und zur Prüfung und Freigabe vorgelegt. Eine Prozessbeschreibung⁷ sowie eine Mustervorlage⁸ wurden übermittelt.

Der Ressortkreis 115 fungierte als Informationsverteiler und Unterstützungsgremium der QS-Einheit auf Bundesebene. Er wurde aufgefordert, die zuständigen Ansprechpartner in den jeweiligen Geschäftsbereichen über die QS-Einheit zu informieren. Mit dem BMAS, dem BMG und dem BMI waren zudem die Bundesressorts in der QS-Einheit vertreten, in deren Geschäftsbereich die Regelungskompetenz für eine Vielzahl der bürgerrelevanten Verwaltungsleistungen liegt.

Einbindung Landesredaktionen

Die Landesredaktionen wurden ebenfalls mit Beginn der Probephase informiert. Sie sollten Anfragen der Kommunen prüfen und – sofern Bundesrecht betroffen ist – an die GK LeiKa weiterleiten.

⁷ Vgl. Anlage 3: QS-Prozessbeschreibung.

⁸ Vgl. Anlage 1: Berichtsvorlage.

Das Ziel war es, Bedarfsmeldungen zentral zu bündeln und von der Bundesebene bereitgestellte Stammtexte allen Landesredaktionen zur Verfügung zu stellen. Die GK Leika berichtete in den jeweiligen Fachgruppensitzungen zum Stand der QS-Einheit.

Mit den Ländern Hessen, Baden-Württemberg und Sachsen waren erfahrene Landesredaktionen beteiligt, die bereits seit Jahren aktives Content-Sharing⁹ mit ihren Kommunen betreiben.

Einbindung Kommunen

Mit Beginn der Probephase wurden die an 115 teilnehmenden Kommunen zur Mitarbeit an der QS-Einheit angeregt. Ihnen wurde der einheitliche Meldeprozess von der Kommune bis zur Bundesebene und der Qualitätssicherungsprozess durch die QS-Einheit vorgestellt.

Die 115-Kommunen wurden gebeten, Bedarfsmeldungen hinsichtlich fehlender oder nicht geeigneter Inhalte in die 115-Meldeliste einzupflegen. Ziel war es, Bedarfe rechtzeitig und gebündelt an die zuständigen Behörden auf Landes- und Bundesebene zu leiten, damit diese zeitnah entsprechende qualitätsgesicherte Stammtexte für die Kommunen zur Verfügung stellen.

Die nicht an 115 teilnehmenden Kommunen nutzen ihre etablierten eigenen Strukturen, um Bedarfe direkt an die Landesredaktionen zu melden. Diese Bedarfsmeldungen flossen daher erst später, über die Meldungen der Landesredaktionen an die GK Leika, in den Meldeprozess ein.

QS-Prozess

Den vollständigen Bereitstellungs- und Meldeprozess beschreibt die Abbildung 3. Die Meldung von Bedarfen (aufsteigende Pfeile – grün) erfolgt immer an die übergeordnete Ebene. Es ist dabei unerheblich, ob ein Pflegebedarf gemeldet oder ein neuer Leistungsbericht benötigt wird. Die Regelungskompetenz ist ebenfalls nicht von Belang. Eine Gemeinde meldet einen Bedarf an die Landesredaktion. Diese prüft, ob sie selbst tätig werden kann (Landesrecht) oder ob Bundesrecht betroffen ist. Ist Bundesrecht betroffen, meldet die Landesredaktion den Bedarf an die GK Leika weiter, welche einen Textentwurf erstellt. GK Leika und GK 115 treten mit dem Entwurf an das zuständige Bundesressort heran und bitten um Prüfung und Freigabe des Textes.

Der Rückmeldeprozess (absteigende Pfeile – rot) erfolgt entgegengesetzt. Die Bundesbehörde übermittelt den geprüften und freigegebenen Stammtext an die QS-Einheit. Nach erfolgreicher QS werden die freigegebenen Stammtexte in den Leika aufgenommen und können durch

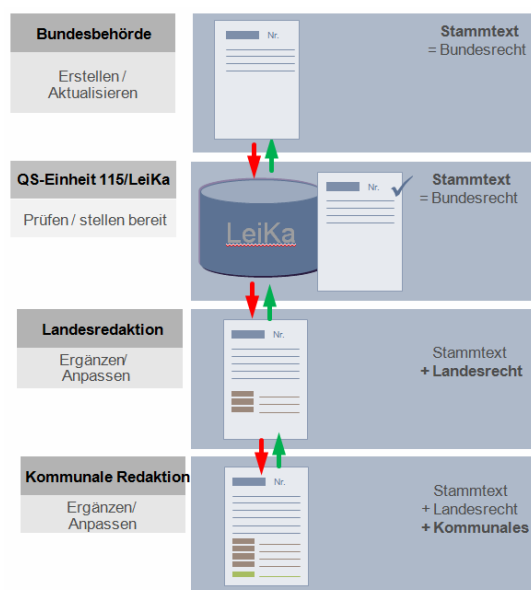


Abb.: 3 - Bereitstellungs- und Meldeprozess

⁹ Vgl. Glossar.

die Landesredaktionen genutzt werden. Die Landesredaktionen ergänzen landesrechtliche Bestimmungen und stellen die so erzeugten Landesstammtexte den Kommunen in ihrem Zuständigkeitsbereich zur weiteren Nutzung zur Verfügung. Die Kommunen finalisieren die Stammtexte zu Leistungsberichten und nutzen diese für Auskünfte im Internet oder telefonisch über die 115.

Umsetzung

Die GK 115 stellt der QS-Einheit im 115-Teamraum einen Arbeitsbereich zur Verfügung. Dieser enthält eine Meldeliste für kommunale 115-Servicecenter, in der Bedarfe gemeldet und die Bearbeitung der Meldungen dokumentiert werden.

Entsprechend des föderalen Redaktionskonzeptes (Kap. 2.3) wird die QS-Einheit erst aktiv, nachdem ein Bundesstammtext oder Leistungsbericht durch die zuständige Bundesbehörde freigegeben wurde.

Eine Leistungsinformation wird dabei von jeweils drei Mitgliedern (je ein Vertreter jeder föderalen Ebene) auf Einhaltung der QS-Kriterien geprüft.

Die unterschiedlichen Sichtweisen von Informationsbereitstellern des Bundes, von Landesredakteuren und Vertretern kommunaler Servicecenter sollten hierbei die Verwendbarkeit der Informationen für die Kanäle Internet und Telefon sicherstellen und zu besser formulierten Texten mit der Folge einer hohen Akzeptanz beitragen.

Die Prüfer werden durch die GK Leika im Rotationsverfahren beauftragt. Sie prüfen den Ihnen zugeteilten Text nacheinander und einigen sich im Rahmen einer Schlussabstimmung auf ein finales Dokument. In der Regel enthält dieses Dokument Vorschläge zu redaktionelle Änderungen und Rückfragen an die Bundesbehörden.

Die Qualitätssicherung von Stammtexten erfolgt in Word-Vorlagen unter Nutzung des Überarbeitungsmodus sowie der Kommentarfunktion. Über vorhandene Funktionen des 115-Teamraums werden diese Vorlagen den Prüfern zugeteilt und die Prüffristen überwacht. Die Prüfer dokumentieren in einem gemeinsamen Arbeitsraum jeweils ihren Arbeitsstatus.

Nach Abschluss der redaktionellen Prüfung und der Schlussfreigabe durch das zuständige Bundesressort wird das QS-Verfahren mit der Bereitstellung des Stammtextes über den Leika abgeschlossen. Leistungsberichte werden zusätzlich durch den freigebenden Bundesteilnehmer in das 115-Wissensmanagement eingestellt.

4 Analyse der Probephase

Während der Probephase wurden 22 Stammtexte und Leistungsberichte qualitätsgesichert. Hier-von stammten 8 Leistungsberichte von Nicht-115-Teilnehmern. Aus diesem Grund konnten sie dem LeiKa, jedoch nicht dem 115-Wissensmanagement zur Verfügung gestellt werden.¹⁰

Dieser Abschnitt geht auf das Feedback der Beteiligten ein (Kap. 4.1) und zieht Schlussfolgerun-gen für die zukünftige Qualitätssicherung von Bundestexten (Kap. 4.2).

4.1 Feedback der Beteiligten

Im Rahmen der zweiten Sitzung der QS-Einheit am 06. und 07.05.2013 in Berlin äußerten die Teilnehmer ihr Feedback. Das Feedback wird im Folgenden thematisch zusammengefasst.

Es geht nicht ohne Qualitätssicherung

Das Verfahren der Qualitätssicherung wird von allen Beteiligten als wichtig angesehen. Die Quali-tätssicherung zentral bereitgestellter Informationen ist unabdingbar, da nicht qualitätsgesicherte Informationen nicht weiterverwendet werden. Ausschließlich qualitätsgesicherte Texte wurden von den Landesredaktionen genutzt und weiterverarbeitet.

Die Zusammenarbeit von drei Prüfern, die Sichtweisen aus unterschiedlichen Bereichen einbrin-gen, stellt sich als belebendes und funktionierendes Element der Qualitätssicherung heraus. Alle Teams waren bisher in der Lage, sich redaktionell auf einen universell verwendbaren Stammtext zu einigen.

Zeit ist Geld

Stammtexte und Leistungsberichte decken aktuelle Informationsbedarfe der Bevölkerung ab. Sie müssen in qualitätsgesicherter Form vorliegen, bevor Bürgerinnen und Bürger ihre Anfragen an 115-Servicecenter oder Internetportale richten. Insbesondere Servicecentermitarbeiter stehen im direkten, persönlichen Kontakt zum Kunden und müssen Fragen zu aktuellen Themen kompetent und auf Grundlage qualitätsgesicherter Informationen beantworten.

Zentral bereitgestellte Stammtexte erzielen nur dann einen Entlastungseffekt für die untergeord-neten Ebenen, wenn sie rechtzeitig bereitgestellt werden. Andernfalls sind diese nicht auskunfts-fähig oder gezwungen, verfügbare Informationen selbst zu recherchieren und eigene Leistungs-berichte zu erstellen und zu aktualisieren. Dies widerspricht dem Gedanken einer einheitlichen Beauskunftung und ist, ganzheitlich betrachtet, ineffizient.

¹⁰ Aus Rückmeldungen aus den Kommunen ist zu erkennen, dass ein weiteres Problem auftritt, nämlich, dass der LeiKa Infor-mationen für die kommunale Ebene zur Verfügung stellt, die aber nicht in der 115-Wissensdatenbank dargestellt werden kön-nen. So stellt der LeiKa z. B. Texte über die Rundfunkgebühreumstellung zur Verfügung, da aber die GEZ nicht Teilnehmer bei 115 ist, können diese Informationen nicht in die 115-Wissensdatenbank eingestellt werden. Gleiches gilt z. B. für Informationen aus den IHK etc., die auf kommunaler Ebene wichtig sind.

Die QS-Einheit hat sich mit dem Thema nicht weiter beschäftigt, gibt diese Information aber an die ZAG zur Klärung weiter.

Professionalisierung ist unabdingbar

Die zeitnahe Qualitätssicherung kann nur dann erfolgreich sein, wenn für die Auseinandersetzung mit den Texten kurzfristig ausreichend Zeit zur Verfügung steht. Als besonders kritisch wird daher die Freiwilligkeit der Mitarbeit in der QS-Einheit angesehen. Die Qualitätssicherung von Stammtexten erweist sich als zeitintensive Aufgabe, die nur schwer neben der dienstlichen Haupttätigkeit ausgeübt werden kann.

Um die Qualitätssicherung beibehalten zu können, ist eine Professionalisierung dieser Arbeit unabdingbar.

Kommunikation

Verbesserungswürdig erscheint den Teilnehmern auch die interne und externe Kommunikation. Regelmäßige Treffen gestalteten sich aufgrund der Freiwilligkeit der Aufgabe und der Verteilung der Teilnehmer im gesamten Bundesgebiet schwierig. Trotz regelmäßig durchgeführter Telefonkonferenzen ist es aufwendig, einen gleichen Informationsstand aller Teilnehmer zu gewährleisten.

Die Erwartungshaltung vor Beginn der Probephase war, dass 115-Kommunen die zentral zur Verfügung gestellte Meldeliste schnell mit Anforderungen und Korrekturbedarfen füllen würden. Dies ist jedoch nicht der Fall gewesen, die Meldeliste wurde nur selten genutzt. Die meisten Stammtextanforderungen werden von den Landesredaktionen direkt an die GK LeiKa artikuliert. Auch die teilnehmenden Vertreter der Bundesressorts beklagen fehlende Rückmeldungen zu bereitgestellten Stammtexten und Leistungsberichten.

Geändertes Rollenverständnis

Im Rahmen der Probephase wurde den Teilnehmern bewusst, dass sowohl bei Informationsbereitstellern als auch -nutzern eine Änderung in der Herangehensweise stattfinden muss. Neben einem veränderten Rollenverständnis ist auch ein Kulturwandel bei den Beteiligten aller föderalen Ebenen notwendig. Die Informationsbereitstellung ist von der Informationsnutzung zu trennen. Die Bundesbehörden agieren – im Kontext offener Daten – als Bereitsteller zentraler Basisinformationen, welche sie unabhängig von deren Nutzung zur Verfügung stellen. Sie erbringen damit einen Service, mit dem sie bei den nachnutzenden Behörden nicht nur eine übereinstimmende Auskunftserteilung sicherstellen, sondern vor allem auch deren Ressourcen schonen. Da diese die Bundesinformationen wiederum an Dritte weitergeben, haben die nachnutzenden Behörden einen gleich hohen Qualitätsanspruch. Dieser wird durch die QS-Einheit sichergestellt.

Eine weitere Erkenntnis aller Beteiligten ist, dass das 115-Wissensmanagement nur ein Nutzer der qualitätsgesicherten Texte unter vielen ist. Die Qualitätssicherung muss daher versuchen, dem Anspruch möglichst vieler Kanäle gerecht zu werden. Gelingt dies umfassend, ist die Akzeptanz der durch die QS-Einheit gesicherten Texte auch entsprechend hoch.

Bundesressorts müssen Verantwortung tragen

Als in besonderem Maße problematisch gestaltet sich die Freigabe von Stammtexten und Leistungsberichten durch die Bundesressorts. Hier fehlen feste, geschulte Ansprechpartner. Ein zentral verantwortlicher Ansprechpartner für Stammtexte und Leistungsberichte der Bundesebene ist ebenfalls nicht vorhanden. Für eine Informationsbereitstellung durch die Bundesebene besteht

keine gesetzliche Verpflichtung¹¹. Die Geschäftsstellen 115 und LeiKa müssen für jede einzelne Leistung die zuständigen Ansprechpartner separat ermitteln. Dabei wirken die Ressortansprechpartner der 115 zwar unterstützend und oft auch als Türöffner. Es war allerdings festzustellen, dass die fachlichen Ansprechpartner in den Bundesministerien und -Behörden mit 115, LeiKa oder Bürgerservice im Allgemeinen oft keine Berührungspunkte hatten und daher von den Geschäftsstellen zuerst über das geplante Vorgehen informiert und anschließend zur Mitarbeit geworben werden mussten.

Die fachlichen Ansprechpartner stehen der Prüfung und fachlichen Freigabe von Stammtexten zumeist kritisch gegenüber und sehen diese Tätigkeit nicht als prioritäre Aufgabe an.

Gesetzte Prüffristen werden in fast allen Fällen nicht eingehalten, auch Fristverlängerungen verstreichen mit großer Regelmäßigkeit. Aufgrund mangelnder Druckmittel bleiben die Geschäftsstellen stets in der Rolle des Bittstellers.

Da die fachlichen Ansprechpartner in der Regel nicht für redaktionelle Tätigkeiten geschult sind, werden oftmals daher Presstexte übermittelt oder in die Vorlage kopiert, die für einen Bürgerservice oder ein Landesportal nicht geeignet sind. Um die Bundesbehörden bei der bürgergerechten Informationsbereitstellung zu unterstützen, führte die GK115 daher bereits erste Informations- und Schulungsmaßnahmen auf der Bundesebene durch. Diese Vorgehensweise wird von den Mitgliedern der QS-Einheit befürwortet und unterstützt.

Eigeninitiative zur Bereitstellung von Stammtexten (etwa bei Gesetzesänderungen oder auslaufenden Regelungen) kann aufgrund der vorliegenden Erfahrungen nicht erwartet werden. Die Aktualität von Stammtexten kann deshalb nur schwer überwacht werden. Verantwortlichkeiten oder dauerhafte Verpflichtungen – wie etwa regelmäßig erforderliche Aktualisierungen von Texten – sind den Bundesressorts nicht zu vermitteln.

Medienbruchfreie Qualitätssicherung

Der Qualitätsprozess verläuft in unterschiedlichen Medien. Die QS-Einheit sichert die Qualität von Stammtexten und Leistungsberichten mit Microsoft Word. Hierzu werden die Funktionen „Änderungen nachverfolgen“ und „Kommentar“ genutzt. Drei Prüfer überarbeiten den Text nacheinander. Zwischenstände müssen jeweils im 115-Teamraum abgelegt oder heruntergeladen werden. Eine direkte Onlineüberarbeitung des jeweiligen Dokumentes findet nicht statt.

Die qualitätsgesicherten Leistungsberichte werden anschließend per Hand aus der Wordvorlage in das 115-Wissensmanagement und den LeiKa übernommen. In das 115-Wissensmanagement pflegen die Informationsbereiter die qualitätsgesicherten Leistungsberichte selbst ein, der LeiKa wird durch die GK LeiKa redaktionell gepflegt. Gegenseitige Import-/Exportmechanismen zwischen den 115- und LeiKa-Systemen bestehen derzeit nicht. Der Austausch der qualitätsgesicherten Texte zwischen GK 115 und GK LeiKa findet per E-Mail statt.

Es ist sinnvoller, Leistungsbeschreibungen in einer einheitlichen technischen Umgebung in festgelegten Rollen zu erfassen, zu prüfen, freizugeben und über einheitliche Schnittstellen zur weiteren Nutzung bereitzustellen.

Als ersten Schritt zur Vereinfachung des Datenaustausches und zur Vereinheitlichung des Datenbestandes wurden gegenseitige Importmechanismen der Redaktionssysteme 115 und LeiKa beauftragt.

¹¹ Zum Zeitpunkt der Erstellung. Regelungen des E-Government-Gesetz nicht berücksichtigt.

Lebendige Qualitätskriterien

Einen bedeutenden Feedbackpunkt stellt die laufende Überarbeitung der QS-Kriterien dar. Zwischen den Qualitätsprüfern bestanden zum Teil unterschiedliche Auffassungen bei der Auslegung der Kriterien.

Die QS-Einheit hat daher in ihrer Sitzung am 06. und 07.05.2013 die Arbeitshinweise für Informationsbereitsteller überarbeitet und einen Vorschlag zur Anpassung der gemeinsamen QS-Kriterien LeiKa/115¹² formuliert. Die zugrunde gelegten, redaktionellen, strukturellen und stilistischen QS-Kriterien orientieren sich an wissenschaftlichen Erkenntnissen zur Verwendung einer leicht verständlichen Sprache und Stilistik sowie an fachlichen Anforderungen (Stichwort Rechtssicherheit), an der teils sehr komplexen Materie von Verwaltungsverfahren und an gesetzlichen Forderungen (z.B. Verwendung einer geschlechtergerechten Sprache). Der Katalog der QS-Kriterien kann unter Berücksichtigung der geltenden Konventionen und der Auswirkungen auf die beteiligten Gruppen verbessert bzw. neu geregelt werden. QS-Einheit ist der Auffassung, dass sich die QS-Kriterien vor allem aus den Erfahrungen der regelmäßigen redaktionellen Arbeit ableiten und daher noch weiterentwickelt werden müssen.

Feinjustierung nötig

Es zeigte sich, dass die Grundmodelle der Bedarfsmeldung und Informationsbereitstellung sinnvoll sind. Die Kommunikationsprozesse, Qualitätskriterien und Arbeitsmittel unterlagen im Rahmen der Probephase jedoch immer wieder kleineren Änderungen. Eine **zentrale** Qualitätssicherung erscheint grundsätzlich als der richtige Weg, um schrittweise die Redaktionsaufwände bei gleichzeitig verbesserter Qualität zu senken. Die Probephase zeigte jedoch, dass erst Erkenntnisse gewonnen werden müssen, um einen optimalen Prozess etablieren zu können.

Im Rahmen der Probephase regten die Teilnehmer immer wieder Verbesserungen an. Diese betreffen vor allem interne Kommunikationsregeln, die Organisation innerhalb des 115-Teamraums, eine festgelegte Prüfreihefolge und Vertretungsregelungen. Diese sind bereits weitgehend umgesetzt.

Obwohl alle Teams sich redaktionell auf einen universell verwendbaren Stammtext einigen konnten, war es schwierig und aufwändig, ein gemeinsames Textverständnis zu erreichen. Die Gründe liegen hierfür u.a. in den unterschiedlichen redaktionellen Vorerfahrungen und Vorstellungen sowie in der starken zeitlichen Beanspruchung der Teilnehmer für ihre regulären Dienstgeschäfte.

4.2 Schlussfolgerungen aus der Probephase

Zentral bereitgestellte, qualitätsgesicherte Texte werden durch Landes- und Kommunalredaktionen nachgenutzt und mindern den Aufwand für Recherche und Texterstellung erheblich. Aufgrund verschiedener Anforderungen der Nutzer haben sich modulare Stammtexte als optimal erwiesen.

Vor allem im Hinblick auf die Verabschiedung des E-Government-Gesetzes (EGovG) ist die Qualität der Stamminformationen essenziell. Das Gesetz verpflichtet im § 3 Absatz1 alle öffentlichen Behörden zur Bereitstellung von Bürgerservicedaten. Absatz 2 definiert hierzu die Anforderun-

¹² Vgl. Anlage 2: QS-Kriterien.

gen. Das durch die 115 und den LeiKa umgesetzte föderale Redaktionskonzept bietet die optimale Umsetzungslösung für diese Regelung an.

So existieren auf der Landesebene in mehreren Bundesländern durch die dortigen Landesredaktionen bereits gute Lösungen. Den nachgeordneten Ebenen werden in der Regel zeitnah Leistungsinformationen fachlich geprüft und in bürgerfreundlicher, leicht verständlicher Sprache zur Verfügung gestellt. Um eine einheitliche und allen nützliche Informationsbereitstellung vom Bund über die Länder bis in die Kommunen erreichen zu können, ist eine vergleichbare Lösung auf der Bundesebene zu etablieren.

Eine freiwillig agierende QS-Einheit ist hierfür keine praktikable Lösung. Sie ist im föderalen Kontext nicht fest etabliert, verfügt über keinen wirkungsvollen Durchgriff auf die Bundesbehörden und kann keinerlei Weisungen aussprechen. Bei starker externer Arbeitsbelastung der Teilnehmer ist sie nicht handlungsfähig und kann die nötige Qualitätssicherung nicht zeitgerecht durchführen.

Zentrale Schlussfolgerung:

Um die rechtzeitige und qualitätsgerechte Bereitstellung von Verwaltungsinformationen durch die Bundesebene gewährleisten zu können, ist auf der Bundesebene dauerhaft eine zentrale redaktionelle Einheit mit Weisungskompetenz gegenüber den Bundesressorts nach dem Vorbild der Landesredaktionen einzurichten.

Allgemeine Schlussfolgerungen:

- Die Bundesebene muss ihre Verantwortung wahrnehmen:
 - verpflichtende, auf Eigeninitiative beruhende Erstellung und laufende Pflege von Stammtexten und Leistungsberichten des Bundes
 - fachliche Freigabe bestehender Texte durch die Bundesebene
 - zentrale Koordinierung aller Bundesressorts
- Alle 16 Länder benötigen Landesredaktionen:
 - kommunale Redaktionen sind an die Landesredaktionen anzubinden.
- Redaktionsprozesse müssen durch eine neu einzurichtende Koordinierungsstelle etabliert und beschleunigt werden.
- Es sind dauerhaft Ressourcen für die Bereitstellung und Pflege von Stammtexten und Leistungsberichten auf allen Ebenen zur Verfügung zu stellen.
- Eine QS-Einheit als Wächter über die Einhaltung der redaktionellen Standards (u.a. QS-Kriterien und definierte Redaktionsprozesse) wird auch künftig benötigt.
- Notwendigkeit einer verbindlichen Grundlage für die Bereitstellung von Informationen der Bundesebene über ihre Verfahren gemäß § 3 Abs. 2 E-GovG Bund (Entwurf)

5 Handlungsempfehlung

Um für die Leistungsbeschreibungen der öffentlichen Verwaltung eine optimale Qualitätssicherung durchführen zu können und damit die Umsetzung des föderalen Redaktionskonzeptes zu gewährleisten, werden in diesem Kapitel Handlungsempfehlungen aufgezeigt. Die Grundlage für diese Empfehlungen bilden die Schlussfolgerungen aus der Probephase. So wird zunächst noch einmal der aktuelle Ist-Zustand dargestellt (Kap. 5.1), um ihm im Anschluss den optimalen Soll-Zustand (Kap. 5.2) gegenüberzustellen. Da eine umgehende Erreichung des Soll-Zustandes als unrealistisch angesehen wird, beschreibt Kap. 5.3 eine mögliche Übergangslösung.

5.1 Ist-Zustand

Derzeit beruht die Mitwirkung aller QS-Mitglieder allein auf ihrem freiwilligen Engagement und ist bei keinem der Beteiligten Gegenstand der Stellen-/Dienstpostenbeschreibung. Die Qualitätssicherung kann daher nur mit sehr begrenztem zeitlichem Aufwand neben der eigentlichen Arbeit gewährleistet werden. Die bisherige Qualitätssicherung konnte nur wegen der geringen Anzahl an eingereichten Leistungsberichten/Stammtexten geleistet werden. Aufgrund der neuen strategischen Ausrichtung, bereits vorhandene Texte der Landesredaktionen durch die Bundesebene bearbeiten und fachlich freigeben zu lassen und die gezielte Werbung für die pro-aktive Bereitstellung von Texten durch die Bundesebene, wird in der nahen Zukunft mit einem enormen Anstieg von qualitätszusichernden Texten zu rechnen sein.

Zurzeit liegen allein dem BMI 54 Texte zur fachlichen Freigabe vor, die im Anschluss qualitätsgesichert werden müssen. Ferner hat der LeiKa erhoben, dass die Regelungskompetenz von 3.850 seiner bisher ca. 4.750 katalogisierten Leistungen auf der Bundesebene zu verorten ist.¹³

Die Qualitätssicherung in der jetzigen Form kann nur für eine begrenzte Anzahl von Texten geleistet werden. Die derzeit praktizierte Form der Qualitätssicherung kann nur **bis Ende 2013** aufrechterhalten werden. Dieser Zeitraum stellt bereits ein Zugeständnis aller QS-Mitglieder dar, da sie sich ursprünglich ausschließlich für die Erprobungsphase vom 01.11.2012 bis zum 31.05.2013 auf freiwilliger Basis verpflichtet haben.

Ab 01.01.2014 findet keine Qualitätssicherung der Bundestexte in der jetzigen Form mehr statt. Dies hat direkten Einfluss auf die strategischen 115-Ziele „Flächendeckung“ und „Multikanal“, welches derzeit gemeinsam mit dem Behördenfinder Deutschland bearbeitet wird. Beide Vorhaben sind ohne standardisierte und qualitätsgesicherte Bundestexte nicht zu erreichen.

¹³ Vgl. LeiKa-Erhebung April 2013.

5.2 Soll-Zustand

Die QS-Einheit muss als ein Gremium eingerichtet werden, das allein die Aufgabe hat, auf die Einhaltung der vereinbarten Qualitätskriterien und -standards zu achten

Wie schon jetzt sollen in ihr alle föderalen Ebenen und Zugangskanäle der öffentlichen Verwaltung – 115, Bürgerbüros, Internet- und Mobilanwendungen – repräsentiert sein. Zudem steht sie durch die ständige Mitgliedschaft des LeiKa im direkten Austausch mit allen Landesredaktionen.

Die QS-Einheit fungiert als „Anbieter-Nutzer-Beirat“. In regelmäßigen Abständen kommt sie als gemeinsames Gremium von Vertretern der Bundesredaktion, Landesredaktionen, der Kommunen und der informationsverarbeitenden Anwendungen LeiKa und 115 zusammen. Sie dient dem Informationsaustausch und der strategischen Koordination zwischen den QS-Mitgliedern, achtet auf die Einhaltung der QS-Kriterien und passt diese bei Bedarf an. Die geltenden Konventionen und die Auswirkungen auf die beteiligten Gruppen müssen dabei Berücksichtigung finden. Zudem beschäftigt sie sich mit der technische Bereitstellung und der Weiterbearbeitung der Inhalte in den verschiedenen technischen Standards, Wissensmanagementsystemen und Kanälen zum Bürger. Die QS-Einheit muss organisatorisch verortet werden. Es wird vorgeschlagen, sie als Unterarbeitsgruppe der Anwendung LeiKa-plus unter Mitwirkung der Anwendung 115 anzuschließen.

Eine noch einzurichtende „Bundesredaktion“ übernimmt die operative Arbeit und Steuerung der Qualitätssicherung auf Bundesebene nach dem Vorbild der großteils bereits bestehenden Landesredaktionen. Ihre Hauptaufgabe ist die Qualitätskontrolle der Bundestexte sowie die Unterstützung der Bundesressorts bei der redaktionellen Erstellung und Pflege sowie technischen Bereitstellung ihrer Texte. Sie ist zudem für die „Erfüllung des § 3 Abs. 2 EGovG Bund“ verantwortlich.

Hierzu steht die Bundesredaktion im direkten Kontakt mit den jeweils einzurichtenden bzw. teils schon vorhandenen „Ressort-Redakteuren“. Aufgabe der „Ressort-Redakteure“ ist es, zeitnah aktuelle, durch die Fachreferate fachlich freigegebene Leistungsberichte/Stammtexte in dem vorgegebenen Format an die Bundesredaktion zu liefern und die bereits bestehenden Informationsbeschreibungen durchgehend zu pflegen.

Ferner stehen die „Ressort-Redakteure“ im ständigen Kontakt zu den ebenfalls einzurichtenden bzw. teils schon vorhandenen „Behörden-Redakteuren“ in ihrem nachgeordnetem Bereich. Die „Behörden-Redakteure“ bilden das Pendant zu ihren „Ressort-Redakteuren“ und nehmen die gleichen Aufgaben wahr.

Entsprechend dem beschriebenen organisatorischen Aufbau auf der Bundesebene sind – soweit noch nicht vorhanden – auf der Länder- und der kommunalen Ebene organisatorische Spiegelstrukturen zu etablieren. Diese müssen neben den redaktionell verantwortlichen Ansprechpartnern auch technische Systeme zur Datenhaltung und Pflege bereitstellen.

Um zwischen den föderalen Ebenen eine zeitnahe Weitergabe von Informationen ohne Konvertierungserfordernisse sicherzustellen, sind zwischen den datenhaltenden Systemen von Bundesredaktion und Landesredaktionen sowie zwischen Landesredaktion und Kommunalredaktionen medienbruchfreie, XÖV-zertifizierte Schnittstellen einzurichten.

Die Abb. 6 verdeutlicht noch einmal den organisatorischen Aufbau des Soll-Zustandes.

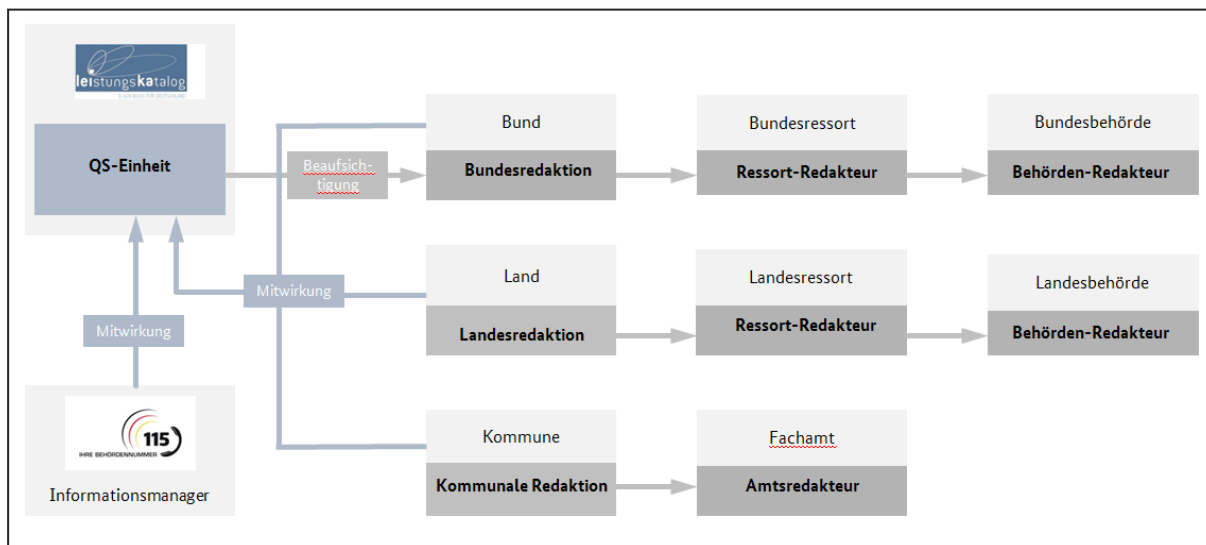


Abb.: 4 - Organisatorische Umsetzung des Soll-Zustandes

Die Umsetzung des Soll-Zustandes erfordert zunächst die Bereitstellung von Sach- und/oder Personalmitteln. Da sich durch die zentrale „Bundesredaktion“ Synergieeffekte sowie Effektivitäts- und Effizienzgewinnen bei der Erstellung, Pflege und Qualitätssicherung der Texte einstellen, ist langfristig von einer Amortisation der Kosten auszugehen. Zudem kann u. U. auf bereits vorhandene Strukturen zurückgegriffen werden, so dass dafür erforderliche Investitionskosten gar nicht erst entstehen.

5.3 Übergangslösung

Da die Umsetzung der Handlungsempfehlung einen zeitlichen Vorlauf erfordert und die bisherige Praxis nur noch begrenzt zu gewährleisten ist, bedarf es einer Übergangslösung.

Folgende Lösung wird vorgeschlagen.

Da die GK LeiKa bereits jetzt operativ-unterstützend für die QS-Einheit tätig ist, ist sie bereit, für die Übergangszeit die redaktionelle Qualitätssicherung der Bundestexte wahrzunehmen. Die QS-Einheit beaufsichtigt analog zur Handlungsempfehlung „Soll-Zustand“ die Arbeit der GK LeiKa und achtet auf die Einhaltung der vereinbarten QS-Kriterien.

Auch hierfür müssen für den Übergangszeitraum vom 01.01.2014 bis zur Aufnahme der Tätigkeit der zentralen Bundesredaktion die entsprechenden Ressourcen der Anwendung LeiKa bereitgestellt werden.

6 Fazit

Zentrales Ergebnis des Evaluationsberichts ist die Notwendigkeit der Etablierung einer Bundesredaktion. Die Probephase der virtuellen QS-Einheit ist hierzu ein wichtiger Zwischenschritt. Erst mit einer zentralen Bundesredaktion ist die Umsetzung einer ganzheitlichen föderalen Informationsbereitstellung möglich.

Durch das Stammtext-Ergänzungsmodell und seine Umsetzung in Form des föderalen Redaktionskonzeptes sind die redaktionellen Standards und Prozesse zur Erstellung der öffentlichen Leistungsinformationen bereits definiert. Die organisatorische und technische Infrastruktur befindet sich zurzeit im Aufbau. Ziel ist es, die Redaktionen des Bundes, der Länder und Kommunen durch ihre Mitwirkung an der zukünftigen QS-Einheit zentral aufeinander abzustimmen und strategisch zu steuern. Eine zukünftige QS-Einheit ist somit bei der Standardisierung der öffentlichen Leistungsinformationen von enormer Bedeutung.

Durch die konsequente Umsetzung der Handlungsempfehlung, mit einer funktionierenden Bundesredaktion zu arbeiten, wird eine zeitnahe, aktuelle, valide, qualitativ-hochwertige und bürgerfreundliche Bereitstellung von Leistungsinformationen gewährleistet. Ferner wird dadurch die praktische Umsetzung des § 3 Abs. 2 EGovG sichergestellt. Dies führt nicht nur zu mehr Bürgerzufriedenheit und Ressourceneinsparungen für die öffentliche Verwaltung, sondern auch zur bundesweiten Befolgung des § 3 Abs. 2 EGovG.

Eine quantitativ und qualitativ befriedigende Informationsbereitstellung der Bundesebene herzustellen, bedarf größerer Anstrengungen. Es werden Maßnahmen notwendig sein, um die Nutzung der einheitlichen Formate sowie die durchgehende Anwendung der QS-Kriterien zu erreichen. In den Landesredaktionen muss die gezielte Kommunikation der Bedarfe an den LeiKa verstärkt werden. Zudem müssen in den Ländern die Vorteile einer Anbindung der Kommunen an die Landesredaktionen verdeutlicht werden. Nur über eine Kommunikationsschnittstelle zur eigenen Landesredaktion können Kommunen von der föderalen Redaktion von Leistungsinformationen profitieren und eigene Redaktionsaufwände bei gleichzeitig verbesserter Validität senken.

Dank der gemeinsamen Interessenlage aller Beteiligten ist es gelungen, die Sinnhaftigkeit und das Erfordernis eines föderalen Redaktionsprozesses einhergehend mit redaktionellen und technischen Standards zu belegen. Es fehlt jedoch an fest verankerten Strukturen – besonders auf Bundesebene – sowie an etablierten Prozessen der Zusammenarbeit.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstellen 115 und LeiKa bedanken sich bei allen Beteiligten an der QS-Einheit für das Engagement und das eingebrachte Know-How. Die Probephase hat trotz der evaluierten Defizite eindrucksvoll gezeigt, dass alle Bereitsteller und Nutzer von Leistungsinformationen der öffentlichen Verwaltung zusammenarbeiten können – und müssen.

Vielen Dank!

Glossar

Begrifflichkeit	Erläuterung
115	Einheitliche Behördenrufnummer in Deutschland.
115-Teamraum	Internetplattform zum Datenaustausch im 115-Verbund auf Basis von Microsoft Sharepoint.
115-Topleistungen	Liste des Minimalen Portfolios, welches ein Servicecenter beauskunften muss.
Behördenfinder Deutschland	Vermittlungsdienst zwischen lokalen Behördenfindern, zentral über www.behördenfinder.de aufrufbar.
Föderales Wissensmanagement	Kooperationsmodell von Bund, Länder und Kommunen zur arbeitsteiligen Beschreibung von Verwaltungsleistungen. Im Top-Down-Verfahren beschreibt jede Ebene je Leistung ausschließlich die Gesichtspunkte, die sie selbst regelt.
Landesredaktionen/ Landesserviceportale	<p>Bürgerserviceangebote der Bundesländer im Internet, die aus Angaben zum Ort und zum Anliegen die zuständige Stelle für eine gesuchte Verwaltungsleistung ermitteln und hierzu eine Beschreibung des Verfahrens liefern. Bis auf NW und BB haben alle Bundesländer Landesredaktionen mit entsprechenden Landesserviceportale unter verschiedenen Bezeichnungen (Behördenfinder, Zuständigkeitsfinder, Verwaltungsführer, Bürger- und Unternehmensservice, Dienstleistungsportal, Verwaltungswegweiser oder Bürgerdienste) eingerichtet.</p> <p>Auf kommunaler Ebene sind ähnliche Angebote angesiedelt. Diese nutzen häufig Inhalte des Landesserviceportals nach.</p>
LeiKa	Der Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung in Deutschland (LeiKa) erfasst einheitlich und umfassend Verwaltungsleistungen des Bundes, der Länder und Kommunen.
LeiKa-plus	Mit LeiKa-plus ist eine Erweiterung des LeiKa. Im LeiKa enthaltenen Leistungen werden sukzessive um bundesweit einheitliche Informationen erweitert. Die Stammtexte werden in einer einheitlichen Struktur sowie einheitlichen Qualitätskriterien bereitgestellt und können von Ländern und Kommunen innerhalb dieser Struktur ergänzt werden.
Modul	Ein Modul ist ein fest definierter Teil eines Leistungsberichtes und beschreibt abschließend eine Frage zu einer Verwaltungsleistung (beispielsweise Fristen; Kosten; Erforderliche Unterlagen).
XD115	XÖV-Standard zum Austausch von Leistungsberichten im 115-Verbund.
XZuFi	Umfassender XÖV-zertifizierter Standard zum Austausch von Behördenfinderdaten. Beinhaltet mit XLeistung die Standardmodulkonfiguration des LeiKa. Aus einem XLeistung-Datensatz kann ein XD-115- Datensatz erzeugt werden.

Anlagen

Anlage 1: Berichtsvorlage

Anlage 2: QS-Kriterien

Anlage 3: QS-Prozessbeschreibung

Anlage 4: Zeitplan

Anlage 1: Berichtsvorlage

Vorlage: Sachverhalt

Datum: DD.MM.JJJJ

Hinweis: - die hier angegebene Reihenfolge der Module entspricht der des Redaktionssystems auf der 115-Softwareplattform

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
fachlich freigegeben durch (Teilnehmer)	- freigebende Stelle, z.B. Ressort / Fachreferat	
fachlich freigegeben am	- Datum der fachlichen Freigabe - Format: TT.MM.JJJJ	
LeiKa-Schlüssel (LeiKa-Nummer)	- sollte, wenn möglich, mit LeiKa verknüpft werden, siehe dazu: http://www.leika2.metaredaktion.de/leikaportal/ - Alternative, wenn keine entsprechende Leistung im LeiKa gefunden werden kann: Feld freilassen	
Leistungsbezeichnung	- wird automatisch durch LeiKa vergeben	
Leistungsbezeichnung II (Leistungsname)	- bürgerorientierte Leistungsbezeichnung	
Kurztext (Leistungsbeschreibung)	Textlänge maximal 1.800 Zeichen - Kurzbeschreibung der Leistung:	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
	<p>„So viel wie nötig, so wenig wie möglich!“</p> <ul style="list-style-type: none"> - keine persönliche Anrede - (Zielgruppe: Servicecenter-Mitarbeiter) - ggfs. Links (als Hyperlinks darstellen) 	
Volltext	<p>Textlänge (möglichst) nicht mehr als 5.000 Zeichen</p> <ul style="list-style-type: none"> - ausführliche Beschreibung der Leistung in Bürgersprache (Zielgruppe: Bürger) - Ausnahmen zum Regelfall dieser Leistung - verständliche Sprache - nicht diskriminierende, geschlechtergerechte Sprache - persönliche Anrede - kurze, klare Sätze - Füllwörter vermeiden - aktive Verben verwenden - Substantivierungen vermeiden - faktenorientierter, sachlicher Schreibstil ohne Werbung - „Bitte“ in Zusammenhang mit der Ansprache des Bürgers vermeiden - ggfs. Links (als Hyperlinks darstellen) 	
(Leistungs-URL)		
Verbundinformationen (in 115-Suche: Auskunftshinweise)	<ul style="list-style-type: none"> - hier können servicecenterrelevante Informationen hinterlegt werden - diese sind nur für 115-Servicecenter-Mitarbeiter ersichtlich und werden nicht öffentlich ausgegeben 	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
Begriffe im Kontext (Leistungssynonyme)	<ul style="list-style-type: none"> - es handelt sich hier um Schlagwörter, die das Auffinden der Leistung in der Wissenssuche vergrößern / erleichtern - es ist erforderlich, die Synonyme so zu wählen, dass diese die wichtigsten Aussagen der u. a. Leistungsbeschreibung widerspiegeln - damit soll die Leistung mit umgangssprachlichen Begriffen verschlagwortet werden - Beispiel Führerschein: „Fleppen“ ; „Papiere“ ; „Fahrerlaubnis“ 	
Kosten (Gebühren, Auslagen etc.) (Gebührenrahmen)	<ul style="list-style-type: none"> - „Welche Kosten entstehen für den Bürger?“ - konkreter Betrag oder Gebührenspanne von/bis - Fallen keine Gebühren an: „Keine“ <p>→ Format: Zuerst Art der Kosten, dann Doppelpunkt und dann den Betrag angeben Beispiel: Bearbeitungsgebühr: <i>1.123,00 Euro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn es ein Zahlungsziel gibt, ist es hier mit anzugeben - wenn zutreffend, hier auch die Auslageerstattung angeben 	
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> - Voraussetzungen sind Tatbestandsmerkmale der gesetzlichen Regelung - es handelt sich somit um Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, damit der Tatbestand zutrifft und die Rechtsfolge eintritt 	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
	<ul style="list-style-type: none"> - Beispiel: Altersgrenzen; Hausbesitzer; Nachbareigenschaft; Adressat einer Regelung; ALG II-Empfänger; etc. 	
(Zahlungsarten)	<ul style="list-style-type: none"> - wird von der Zuständigen Stelle befüllt - Ausnahme: Zahlungsart ist gesetzlich vorgeschrieben 	
erforderliche Unterlagen (benötigte Unterlagen)	<ul style="list-style-type: none"> - Aufzählung mit präzisen, offiziellen Begriffen; ggfs. erläutern - Besonderheiten und Ausnahmen gehören an das Ende der Aufzählung - wenn keine gezielte Angabe möglich ist, Modul freilassen - sind keine Unterlagen erforderlich (Meldungen; Informationen) dann „Keine“ eintragen 	
Formulare	<ul style="list-style-type: none"> - Zusammenstellung benötigter Formulare, als Verweis (Link); Onlinedienste und Antragsassistenten können hier verlinkt werden - wenn möglich, zusätzliche Angaben in Klammern: Dateityp, Dateigröße in Megabyte auf eine Kommastelle aufgerundet, Seitenanzahl (Bsp.: PDF; 1,1 MB; 4 Seiten) 	
Hinweise (Besonderheiten)	<ul style="list-style-type: none"> - Hinweise, die im Zusammenhang mit der Leistung beachtet werden sollten; gängige Ausnahmen - können angegeben werden, aber nicht zur Beschreibung der Verrichtung: 	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
	möglich sind z. B. <i>Hinweise auf externe Zuständigkeiten</i>	
Bearbeitungsdauer (Bearbeitungszeit)	<ul style="list-style-type: none"> - aus Sicht des Bürgers - kann bei Bedarf ausgefüllt werden - Angabe in Ziffern: z. B. <i>2 Tage, 3 Wochen</i> 	
Fristen	<ul style="list-style-type: none"> - Angaben zu Fristen, die der Bürger einhalten muss, um die Leistung in Anspruch nehmen zu können 	
Verfahrensablauf	<ul style="list-style-type: none"> - „Was muss der Bürger tun?“ - Skizze zum Ablauf des Verwaltungsverfahrens (Prozess) für den Bürger soweit möglich: <ul style="list-style-type: none"> • Anzeige / Antragsweg (formlos, Formular, schriftlich, E-Mail, persönliches Erscheinen / Vollmacht möglich, Telefon, etc.) - Optional: „Was bekommt der Bürger zurück?“ <ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldung der Behörde (z.B. Bescheid) 	
Rechtsgrundlage(n) (rechtliche Grundlage)	<ul style="list-style-type: none"> - Verweise (Links) auf Rechtsquellen - möglichst mit offiziellem Begriff und ohne Ausgabe / Version nennen; z. B. <i>§ 23 Abs. 1 Nr. 2 SowiSoG</i> - zentrales Pflichtfeld, wenn bundesweit einheitliche Rechtsgrundlage, andernfalls dezentrales Pflichtfeld 	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
Typisierung	<p>Regelungs- und Vollzugszuständigkeit der Leistung:</p> <p>1 – Regelungs- und Vollzugskompetenz auf Bundesebene</p> <p>2 – Regelungskompetenz auf Bundesebene, a - Vollzug durch Landesebene b - Ausführungsvorschriften durch Landesebene, Vollzug durch kommunale Ebene</p> <p>3 – Regelungskompetenz auf Bundesebene (Abweichungsrecht bzw. ehemals Rahmengesetzgebung) a - Vollzug durch Landesebene b - Ausführungsvorschriften durch Landesebene, Vollzug durch kommunale Ebene</p> <p>4 - Regelungskompetenz auf Landesebene a – Vollzug auf Landesebene b - Vollzug durch kommunaler Ebene</p> <p>5 – Regelungskompetenz auf kommunaler Ebene</p> <p>6 – allgemeine Hinweise mit informativem Charakter, die nicht eine bestimmte Leistungserbringung betreffen</p> <p>7 - Service- und Sonderrufnummern mit Informationsbedarf in der Bevölkerung</p>	
weiterführende Informationen (Links zu weitergehenden Informationen)	<ul style="list-style-type: none"> - Links können hier mit Beschreibung angegeben werden - wenn möglich, zusätzliche Angaben in Klammern: Dateityp, Dateigröße in Megabyte auf eine Kommastelle aufgerundet, Seitenanzahl (Bsp.: PDF; 1,1 MB; 4 Sei- 	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
	<p>ten)</p> <ul style="list-style-type: none"> - es empfiehlt sich auch die Angabe des Fundortes der Datei (Beschreibung vor Link, ohne Verweis wie z. B. „zum Herunterladen unter.“, vollständige Webadresse mit http://www...) - wird auf mehrere Informationsquellen verwiesen, erfolgt die Darstellung als Aufzählung 	
zuständige Stelle	<ul style="list-style-type: none"> - Angabe der örtlich und sachlich zuständigen Stelle 	
Ansprechpunkt	<ul style="list-style-type: none"> - Angabe des/der Ansprechpunkte(s) für den Bürger - die zuständige Stelle ist zugleich Ansprechpunkt, solange kein gesonderter Ansprechpunkt definiert ist - mehrere Ansprechpunkte sind möglich - diese können sich ggf. im Leistungsumfang (z. B. Antragsannahme, Beratung, Beschwerdestelle) unterscheiden - dies ist der Ansprechpunkt für den Bürger, nicht die zuständige Verwaltungsstelle - Angabe ist erforderlich - bei Bedarf können folgende Details, Anschrift und Öffnungszeiten gemäß der vorgegebenen Struktur hinzugefügt werden: <p>Organisationsname: Bezirksamt, Bezirksverordnung, Ordnungsamt Abteilung Amt, Fachamt</p>	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
	<p>Fachbereich Themenspezifische Behörde, Stelle, Dienst</p> <p>Ansprechpartner: Kontaktperson Zimmernummer</p> <p>Anschrift: In der Straße 123 12345 Ort</p> <p>Öffnungszeiten: Mo – Fr 07:00 – 20:00 Uhr</p> <p>Barrierefreier Zugang: Gebäude ist barrierefrei zugänglich</p> <p>Kontaktmöglichkeiten: Telefonnr.: +49 123 11-0 (BürgerServiceCenter) Faxnr.: +49 123 11-5 E-Mail: info@kontakt.de</p> <p>Zusatzinformationen: Kostenpflichtig: 0,14 Euro / Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 Euro / Minute</p> <p>Weiterführende Informationen zur Anreise: http://www....(Bild oder Link zur Veranschaulichung anfügen)</p> <p>- bei der Angabe des Organisationsnamens wird empfoh-</p>	

Modul (zutreffendes Eingabefeld in der 115-Softwareplattform/Redaktionssystem)	Arbeitshinweise	Sachverhalt
	len, die oberste und unterste Ebene (die die Leistung tatsächlich erbringt) zu verwenden	
(FAQ-Liste)	<ul style="list-style-type: none"> - bei Bedarf können hier zusätzliche Fragen / Antworten aufgelistet werden (sofern noch nicht unter Leistungsbeschreibung oder Besonderheiten genannt) - es empfiehlt sich eine numerische Auflistung der Fragen - für die Formulierung der Antworten gelten dieselben Qualitätskriterien wie für die Leistungsbeschreibung - möglichst keine Verlinkung - maximal 10 Fragen und Antworten 	

Anlage 2: QS-Kriterien

1. **Übergreifende Kriterien**

1.1 Struktur des LeiKa

- 1.1.1 Module dürfen nur befüllt werden, sofern die Information für alle nachgeordneten Ebenen einheitlich zutreffen; andernfalls bleiben diese leer und sind bei Bedarf durch die nachgeordnete Ebene zu beschreiben (Stammtext- und Ergänzungsmodell).
- 1.1.2 Nutzung aller Module gemäß ihrer Definition
- 1.1.3 möglichst weitgehende Aufspaltung und Zuordnung von Informationen zu einem Leistungsobjekt auf Verrichtungen und Verrichtungsdetails

1.2 Sprachstil

- 1.2.1 verständliche Sprache
- 1.2.2 nicht diskriminierende, geschlechtergerechte Sprache
- 1.2.3 persönliche Anrede
- 1.2.4 kurze, klare Sätze
- 1.2.5 Füllwörter vermeiden
- 1.2.6 aktive Verben verwenden
- 1.2.7 Substantivierungen vermeiden
- 1.2.8 faktenorientierter, sachlicher Schreibstil ohne Werbung¹⁴
- 1.2.9 Begriffe wie „müssen“ möglichst vermeiden
- 1.2.10 „Bitte“ in Zusammenhang mit der Ansprache des Bürgers vermeiden

1.3 Fachbegriffe, Fremdwörter und Abkürzungen

- 1.3.1 Fachbegriffe und Fremdwörter bei erstmaliger Verwendung erläutern
- 1.3.2 Formulierungen und Begriffe der Verwaltungs- und Gesetzessprache verständlich wiedergeben. Die fachsprachliche Form wird verwendet, wenn die abweichende Schreibung rechtlich relevant oder der Eindeutigkeit halber unabdingbar ist (z. B. Bezeichnung von Antragsverfahren, Gesetzen und Formularen)
- 1.3.3 Fremdwörter möglichst vermeiden
- 1.3.4 allgemein eingeführte Fremdwörter, Abkürzungen und Akronyme können ohne Erläuterung verwendet werden (Referenzwörterbuch: Duden)
- 1.3.5 andere Abkürzungen und Akronyme bei der Erstnennung ausschreiben, die Abkürzung als Klammerzusatz anfügen und im weiteren Textabschnitt ohne nochmalige Erläuterung verwenden.
- 1.3.6 Abkürzungen mit Punkt (d. h., z. B. und ähnliche) im Fließtext weitgehend vermeiden (in Übersichten und Aufzählungen möglich)

¹⁴ Sätze wie: „Unsere freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen Ihnen im Rahmen unserer Öffnungszeiten gern mit Rat und Tat zur Seite.“ vermeiden.

1.3.7 Festabstand zwischen mehrteiligen Abkürzungen (z. B., d. h.) durch geschütztes Leerzeichen

1.4 Schreibweisen

1.4.1 Bei mehreren erlaubten Schreibweisen ist die Vorzugsvariante des Dudens zu verwenden.

1.4.2 Zahlen von eins bis zwölf im Fließtext ausschreiben, in Aufzählungen und Übersichten als Ziffer

1.5 Verlinkungen

1.5.1 keine Verlinkungen innerhalb der Module Kurztext und Volltext verwenden.

1.5.2 selbsterklärende Linktexte

1.5.3 Links auf Dokumente und Formulare können mit Klammerzusatz versehen werden, in dem Dateityp, Größe in Megabyte auf eine Kommastelle aufgerundet und Seitenanzahl angegeben werden. Format: (PDF; 1,1 MB; 4 Seiten)¹⁵

Beispiel 1: [Fotomustertafel der Bundesdruckerei](#)

Beispiel 2 (optional): [Fotomustertafel der Bundesdruckerei \(PDF, 2,1 MB, 8 Seiten\)](#)

1.6 Aufzählungen

1.6.1 Formatierung als sortierte Liste (Nummerierung) sofern eine logische Reihenfolge besteht, sonst Formatierung als unsortierte Liste (Aufzählungszeichen)

1.6.2 keine Satzklammern um Listeneinträge bilden

Beispiel: Sortierte Liste:

1. Punkt 1
2. Punkt 2

Beispiel: Unsortierte Liste:

- Information
- Information

¹⁵ Zusätzlich wird empfohlen, **Dateinamen** von Dokumenten zukünftig mit dem Zusatz “-barrierefrei“ oder „-nicht barrierefrei“ zu versehen, z. B: „Blindengeldbezug-barrierefrei.pdf“.

1.7 Fließtexte

- 1.7.1 überschaubare Sätze und Textabschnitte, nach Bedarf strukturieren (Absätze, Zwischenüberschriften)
- 1.7.2 keine Verschachtelungen (Aufzählungen statt Häufung von Haupt- und Nebensätzen)
- 1.7.3 auf Links im Fließtext verzichten

1.8 Datum

- 1.8.1 Format: TT.MM.JJJJ

Beispiel: 22.10.2011

1.9 Anschrift:

Organisationsname

ggf. Abteilung / Ressort

Straße Hausnummer Adresszusatz

PLZ Ort

1.10 Auslandsanschriften

Anwendung des jeweiligen nationalen Standards

1.11 Öffnungszeiten:

- 1.11.1 Wochentage zweistellig abkürzen (Mo Di Mi Do Fr Sa So)
- 1.11.2 Mo bis Fr immer aufführen, Tage ohne Öffnungszeiten mit „geschlossen“ kennzeichnen
- 1.11.3 Sa und So nur aufführen, wenn Öffnungszeiten an diesen Tagen bestehen
- 1.11.4 Zeitangaben im Format „hh:mm Uhr“ angeben
- 1.11.5 bei Zeiträumen „ - “ (Bindestrich in Leerzeichen eingeschlossen) zwischen zwei Zeitangaben setzen
- 1.11.6 „Uhr“ jeweils nur nach der letzten Zeitangabe einer Öffnungszeiten verwenden
- 1.11.7 soweit möglich Verlinkung auf aktuelle Wartezeiten setzen

Beispiel:

Mo 07:30 - 12:30 Uhr

Di 00:00 - 24:00 Uhr

Mi geschlossen

Do 08:00 - 12:00 und 14:00 - 16:00 Uhr

Fr nach Vereinbarung

Sa 08:00 - 12:00 Uhr (nur jeden ersten Samstag im Monat)

1.12 Kontaktmöglichkeiten:

1.12.1 funktionsbezogene Trennung durch Leerzeichen, Durchwahl mit Bindestrich abgetrennt
Format: [Länderkennzahl mit +][Leerzeichen][Ortsnetzkennzahl ohne 0][Leerzeichen][Teilnehmerrufnummer][Bindestich][Durchwahl]

1.12.2 Bei mehreren Telefonnummern kann optional die Funktion der Telefonnummer in Klammern hinter der Nummer angegeben werden

1.12.3 E-Mail als Linktext

Beispiel:

Tel.: +49 391 895-9995 (Urkundenstelle)

Tel.: +49 391 895-9999 (Auskunft)

Mobil.: +49 163 1815234

Fax.: +49 40 1527-9090

E-Mail: info@kontakt.de

1.12.4 Zusatzinformationen:

Beispiel: Servicenummern

Kostenpflichtig: 0,14 Euro / Minute aus dem deutschen Festnetz

Mobilfunk max.: 0,42 Euro / Minute

Barrierefreier Zugang: ja / nein

Detailinformationen: soweit vorhanden (Parkplätze, Haltestellen von öffentlichen Verkehrsmitteln, Verlinkung auf Übersicht der freien Restplätze von benachbarten Parkhäusern etc.)

2. Modulspezifische Kriterien

2.1 LeiKa-Schlüssel

2.1.1 Der Stammtext LeiKa-Schlüssel wird nach der Bildungsregel des Schlüssels automatisch vom Redaktionssystem erstellt.

2.2 Leistungsbezeichnung

2.2.1 Die Leistungsbezeichnung wird durch Aneinanderreihung von Leistungskennung, Verrichtungskennung und Verrichtungsdetail automatisch vom Redaktionssystem gebildet. Beispiel: „Personalausweis Ausstellung neu wegen Ablauf der Gültigkeit“

2.3 Leistungsname

2.3.1 Bei Bedarf kann ein nutzerorientierter, nicht verwaltungsbezogener Leistungsname vergeben werden.

2.3.2 Der Leistungsname ist prägnant, kurz und allgemeinverständlich zu wählen. Beispiel: Leistungsname: „Personalausweis verlängern“ für die Leistungsbezeichnung: „Personalausweis Ausstellung neu wegen Ablauf der Gültigkeit“.

2.4 Begriffe im Kontext (Synonyme)

2.4.1 Mit der Leistung im Zusammenhang stehende Begriffe werden als Synonyme eingetragen.

2.5 Kurztext

2.5.1 Textlänge maximal 1.800 Zeichen

2.6 Volltext

2.6.1 Textlänge maximal 50.000 Zeichen, Orientierung: nicht mehr als 5.000 Zeichen

2.7 Rechtsgrundlagen

2.7.1 Wird auf Bundesrecht verwiesen, erfolgt die Verlinkung möglichst präzise auf die unter <http://www.gesetze-im-internet.de> bereitgestellten Gesetzestexte.

2.7.2 Rechtsgrundlagen als Linktext verwenden

2.7.3 Format: § 3 Absatz 1 Nummer 1 Satz 2 Kurzform (Abkürzung)

Sind mehrere Paragraphen eines Gesetzes einschlägig, wird die Fundstelle breiter gefasst. Formate:

- §§ 345 ff. Kurzform (Abkürzung)

- Kurzform (Abkürzung)

2.7.4 Bei mehr als einer Rechtsgrundlage Aufzählung in sinnvoller Reihenfolge verwenden.

2.8 Erforderliche Unterlagen

2.8.1 Darstellung als Aufzählung bei mehr als einer benötigten Unterlage

2.8.2 Die Information "keine" wird angegeben, wenn tatsächlich keine Unterlagen nötig sind (Meldung von Ungeziefer, Schlaglöchern)

2.9 Voraussetzungen

2.9.1 Darstellung als Aufzählung bei mehr als einer Voraussetzung

2.10 Kosten (Gebühren)

2.10.1 Geldbeträge im Tausender-Block mit Punkten getrennt schreiben

2.10.2 Cents immer angeben

2.10.3 Währungsangabe „Euro“ ausschreiben

2.10.4 Betrag und Euro werden mit Festabstand geschrieben (50,00 Euro) (geschütztes Leerzeichen)

2.10.5 Zuerst Art der Kosten, dann Doppelpunkt und dann den Betrag angeben

2.10.6 Informationen über Zahlungsarten werden nicht angegeben.

Beispiel:

Widerrechtliches Parken auf Behindertenparkplatz: 50,00 Euro

Prüfungsgebühr: 1.275,50 Euro

2.11 Verfahrensablauf

2.11.1 Der Verfahrensablauf wird als sortierte Liste in Stichworten angegeben.

2.12 Bearbeitungsdauer

2.12.1 kurze prägnante Angabe der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer (Beispiel: 2 – 4 Wochen)

2.12.2 Es werden zuerst die Bearbeitungsart, dann ein Doppelpunkt und dann die Dauer angegeben.

2.12.3 Bei mehr als einer Bearbeitungsart erfolgt die Darstellung als Aufzählung.

Beispiel:

1. Prüfungszeitraum: 3 Monate
2. Erprobungsphase: 12 Monate

2.13 Fristen

2.13.1 kurze prägnante Angabe der Fristen (Beispiel: 4 Wochen)

2.13.2 Es werden zuerst die Art der Frist, dann ein Doppelpunkt und dann die Dauer angegeben.

2.13.3 Bei mehr als einer Frist erfolgt die Darstellung als Aufzählung.

Beispiel:

- Anzeige der Versammlung: mindestens 48 Stunden vor Versammlungsbeginn
- Widerspruchsfrist: 1 Monat

2.14 Formulare

2.14.1 Der Formulartitel ist prägnant, kurz und allgemeinverständlich zu wählen und als Linktext zu verwenden,

2.14.2 Bei mehr als einem Formular erfolgt die Darstellung als Aufzählung.

Beispiel:

- Antrag auf Kindergeld (PDF; 0,2 MB; 4 Seiten)
- Hinweise zum Antrag auf Kindergeld (PDF; 0,2 MB; 2 Seiten)

2.15 Weiterführende Informationen

2.15.1 weiterführende Beschreibungen als Fließtext schreiben

2.15.2 Informationsquellen als Verlinkung angeben.

2.15.3 Wird auf mehrere Informationsquellen verwiesen, erfolgt die Darstellung als Aufzählung.

2.16 Hinweise (Besonderheiten)

2.16.1 Es werden Querbeziehungen zu anderen Themen als Fließtext dargestellt.

2.16.2 FAQ-Listen werden als Aufzählung dargestellt.

2.17 Letzte Aktualisierung

2.17.1 Angabe als Datum

2.18 Urheber (interne Verwendung)

2.18.1 Angabe der Organisationsbezeichnung und der Funktions-E-Mail-Adresse

2.18.2 Ansprechpartner können optional benannt werden.

Beispiel:

Bundesministerium der Verteidigung

Referat 4567

E-Mail: Referat4567@Bmv.bund.de

2.19 Freigabe

2.19.1 Freigegeben durch: [Name der Organisation] ausgeschrieben

Beispiel: Freigegeben durch: Bundesministerium der Verteidigung

2.19.2 Freigegeben am [Datum]

Beispiel: Freigegeben am 24.12.2011

2.20 Zuständige Stelle

2.20.1 Angabe von Anschrift, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten

Beispiel:

Deutsches Patent- und Markenamt

Zweibrückenstraße 12

80331 München

Tel.: +49 89 2195-0

Fax.: +49 89 2195-2221

E-Mail: info@dpma.de

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

2.21 Ansprechpunkt

2.21.1 Angabe von Anschrift, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten (siehe Zuständige Stelle)

2.22 Typisierung

2.22.1 Angabe durch Ziffer und ggf. Buchstabe ohne Leerzeichen

Beispiel: „1“ „2b“ „4a“

Anlage 4: Zeitplan

Termin	Arbeitspakete, Beteiligungen
06.05.2013 – 07.05.2013	1. Sitzung QS-Einheit Eckpunkte Evaluationsbericht Festlegung der groben Gliederung; grundlegender Inhalt und Ausrichtung
08.05.2013 – 27.05.2013	Erstellung eines Entwurfs durch GK 115 und GK LeiKa
03.06.2013	Versand Entwurf an QS-Einheit
04.06.2013	2. Sitzung QS-Einheit Beschluss Evaluationsbericht
06.06.2013 – 14.06.2013	Einarbeitung von Änderungen / Finalisierung und Versand Schlussfassung
17.06.2013	Umlaufbeschluss zur Schlussfassung
27.06.2013	Kenntnisnahme Evaluationsbericht durch AG-QM; Umsetzungsbeschlüsse zu Empfehlungen
12.07.2013	Kenntnisnahme Evaluationsbericht durch Fachgruppe LeiKa-plus; Umsetzungsbeschlüsse zu Empfehlungen
24.09.2013	Kenntnisnahme Evaluationsbericht durch ZAG; Umsetzungsbeschlüsse zu Empfehlungen
ab 24.09.	Lenkungsausschuss 115 (Umlaufverfahren)
02.10.2013	Kenntnisnahme durch IT-Planungsrat; ggf. Umsetzungsbeschlüsse zu Empfehlungen