**Formular für Stammtexte und Leistungsbeschreibungen**
**mit Informationen über Organisationseinheiten, Formulare und Online-Dienste**
**Version 1.1 vom 07.03.2023**

FIM-Stammtexte und Leistungsbeschreibungen sind Informationstexte, die eine Leistung überblicksartig und in **bürgernaher, verständlicher** Sprache beschreiben. Aus diesen Informationstexten ergibt sich für Bürgerinnen und Bürger kein Rechtsanspruch. Sie werden gegebenenfalls von den zuständigen Stellen ergänzt und unter anderem für

* verschiedene Verwaltungsportale und Behördenseiten von Kommunen, Ländern, Bund und Europa (zum Beispiel über den Portalverbund),
* Chatbots und
* die Behördennummer 115

verwendet.

Die Texte sollen unter anderem folgende Fragen beantworten:

* Was ist das für eine Verwaltungsleistung?
* Warum und wann brauche ich die Leistung – als Bürgerin, Bürger, Unternehmen oder Verwaltung?
* Wie und wo kann ich die Leistung beantragen (offline und/oder online)?
* Unter welchen Voraussetzungen wird sie erbracht?
* Was brauche ich dafür und welche Fristen muss ich beachten?

Bitte beachten Sie folgende **Ausfüllhinweise**:

* Redaktionelle Hinweise zum Erstellen und Erfassen eines Stammtextes bzw. einer Leistungsbeschreibung finden Sie in den QS-Richtlinien im FIM-Portal (https://fimportal.de/fim-haus, im blauen Feld „Leistungen“).

Inhaltsverzeichnis:

[**1.** **Stammtext / Leistungsbeschreibung** 2](#_Toc130550515)

[**2.** **Organisationseinheit** 12](#_Toc130550516)

[**3.** **Formulare (offline)** 16](#_Toc130550517)

[**4.** **Online-Dienst** 18](#_Toc130550518)

# **Stammtext / Leistungsbeschreibung**

|  |  |
| --- | --- |
| **Leistungsschlüssel**(ehemals LeiKa-Schlüssel) | * 14-stellige Zahlenfolge, die mit „99“ beginnt
 |
|  |
| **SDG-Informationsbereich** | * wird von der Bundesredaktion befüllt, kein Ausfüllen durch die Fachseite nötig
* siebenstelliger Code der Informationsbereiche, die für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen relevant sind, die ihre Binnenmarktrechte ausüben (EU-Verordnung 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rats über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 (SDG)).
* kein Ausfüllen durch die Fachseite nötig
* wird von der Bundesredaktion befüllt beziehungsweise im Rahmen des SDG-Mappings automatisch im Leistungskatalog nachgetragen, sofern die Leistung SDG-relevant ist
 |
|  |
| **Bezeichnung I**(Kennung) | * wird während des Leistungszuschnittes erstellt und vergeben
* auf Verwaltungsportalen in der Regel NICHT sichtbar
* Verrichtung immer am Ende angeben, wenn es sich um eine Leistung mit Verrichtung (LOV) handelt (Genehmigung, Erteilung etc.)

Im Falle einer Leistung mit Verrichtung und Detail (LOVD) folgt der Verrichtung noch das Verrichtungsdetail *Beispiel LOV – Verrichtung „Befreiung“:* *Ausweispflicht Befreiung**Beispiel LOVD – Verrichtung „Befreiung“, Detail „für betreute Personen“:* *Ausweispflicht Befreiung für betreute Personen* |
|  |
| **Bezeichnung II**(bürgernahe / einfache Sprache) | * wird in der Regel während des Leistungszuschnittes erstellt und vergeben
* Titel der Leistung, der in den Verwaltungsportalen veröffentlicht wird
* bürgernahe, einfache Sprache verwenden, keine Substantivierungen, Leistung aus Bürgersicht beschreiben (zum Beispiel „Personalausweis beantragen“ statt „Personalausweis Ausstellung“)

*Beispiel: Bildungsgutschein beantragen* |
|  |
| **Typisierung** | * informiert zur Regelungs- und Vollzugskompetenz
* bei verteilter Regelungs- und Vollzugszuständigkeit; Mehrfachtypisierung möglich
* wird gegebenenfalls von der Bundesredaktion vorbefüllt oder nachgetragen

Typ 1 = Regelung Bund, Vollzug BundTyp 2 = Regelung Bund (Bundesauftragsverwaltung),  Vollzug Land (a) oder Kommune (b)Typ 3 = Regelung Bund (Bundesaufsichtsverwaltung),  Vollzug Land (a) oder Kommune (b)Typ 4 = Regelung Land, Vollzug Land (a) oder Kommune (b)Typ 5 = Regelung Kommune, Vollzug KommuneTyp 6 = InformationstextTyp 7 = Service- und Sonderrufnummern mit Informations- bedarf in der BevölkerungTyp 8 = QuerschnittsleistungenTyp 10 = interne Leistungen |
| Typisierung: Wählen Sie ein Element aus.bei Mehrfachtypisierung: Wählen Sie ein Element aus.bei Mehrfachtypisierung: Wählen Sie ein Element aus. |
| **Lagen Portalverbund** | * Die Zuordnung zu Lebens- und Geschäftslagen bündelt Leistungen nutzungsorientiert. Dadurch verbessert sich die Auffindbarkeit zusammengehöriger Leistungen im Portalverbund.
* Die Lage bestimmt zudem eindeutig, welchen Leistungsadressatinnen und -adressaten eine Leistung zugeordnet werden kann.
* Sie können **insgesamt** **maximal drei** **Lagen** auswählen.
 |
| **Bereich Bürgerinnen und Bürger**Wählen Sie ein Element aus.wählen Sie bei Bedarf eine weitere Lage der dritten Ebene aus:Wählen Sie ein Element aus.wählen Sie bei Bedarf eine weitere Lage der dritten Ebene aus:Wählen Sie ein Element aus.**Bereich Unternehmen**Wählen Sie ein Element aus.wählen Sie bei Bedarf eine weitere Lage der dritten Ebene aus:Wählen Sie ein Element aus.wählen Sie bei Bedarf eine weitere Lage der dritten Ebene aus:Wählen Sie ein Element aus. |
| **Kennzeichen einheitliche Stelle** | * Ist durch eine Rechtsvorschrift angeordnet, dass das Verwaltungsverfahren für diese Leistung über eine einheitliche Stelle (eS) nach § 71a-e Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) abgewickelt werden kann, zum Beispiel durch die Einheitlichen Ansprechpartner (EA)?
* Die einheitliche Stelle (eS) nimmt Anzeigen, Anträge, Willenserklärungen und Unterlagen entgegen und leitet sie unverzüglich an die für die Erbringung der Leistung zuständigen Behörden weiter.
 |
| Wählen Sie ein Element aus. |
| **Mustertext**  | * Handelt es sich bei dieser Leistungsbeschreibung um einen Mustertext? Mustertexte dienen als Beispiele für die Formulierung und den Aufbau von Leistungsbeschreibungen. Sie werden in öffentlichen Online-Portalen nicht angezeigt.
 |
| Wählen Sie ein Element aus. |
| **Begriffe im Kontext**(Synonyme) | * Synonyme und Suchbegriffe angeben
* bei Wortfolgen: maximal drei Worte
* Aufzählung ohne Spiegelstriche
* Begriffe durch Zeilenumbruch trennen
* dienen der Verschlagwortung und der Auffindbarkeit über Suchmaschinen/Verwaltungsportale, Begriffe werden nicht zusammen angezeigt

*Beispiel:**Bildungsgutschein**Weiterbildung**Arbeitslosigkeit* |
|  |
| **Kurztext**(Information für die Behördennummer 115)  | * Informationen für telefonische Auskünfte (werden nicht in Verwaltungsportalen veröffentlicht; nur für Hotline-Mitarbeitende)
* Strukturierung stichpunktartig:
	+ 1. Spiegelstrich: ganzer Leistungstitel (Bezeichnung I)
	+ Spiegelstrich 2 bis x: wesentliche Informationen aus der Leistungsbeschreibung nach Relevanz sortiert (ohne persönliche Ansprache)
	+ letzter Spiegelstrich: zuständige Behörde

*Beispiel:** *Leistungen der Rentenversicherung zur Prävention Bewilligung*
* *Präventionsprogramm „RV Fit“: kostenfreies Trainingsprogramm der Deutschen Rentenversicherung zu*
	+ *Bewegung*
	+ *Ernährung,*
	+ *Stressbewältigung*
* *bei ersten gesundheitlichen Beeinträchtigungen*
* *berufsbegleitend vor oder nach der Arbeit*
* *Teilnahmevoraussetzungen:*
	+ *aktiv berufstätig,*
	+ *seit mindestens 6 Monaten beschäftigt,*
	+ *erste gesundheitliche Beeinträchtigungen, die die ausgeübte Beschäftigung gefährden.*
* *Anmeldung online oder schriftlich*
* *zuständig: Rentenversicherungsträger der Deutschen Rentenversicherung*
 |
|  |
| **Teaser** | * kurze Beschreibung der Leistung
* Teaser (kurzer „Anreißertext“) soll Informationen enthalten damit Nutzende entscheiden können, ob das die Leistung ist, die sie suchen
* bürgernahe Sprache und direkte Ansprache verwenden
* nicht mehr als 1-2 kurze Sätze
* maximal 280 Zeichen inklusive Leerzeichen
* soll nicht mit Volltext identisch sein, da er sonst als Dopplung zu diesem im Verwaltungsportal angezeigt wird
* der Inhalt des Teasers soll unabhängig zu dem des Volltextes wirken können (Volltext / Teaser müssen alleinstehend den jeweils verfolgten Informationszweck erfüllen)

*Beispiel: Wenn Sie arbeitslos sind und sich weiterbilden möchten, können Sie unter bestimmten Voraussetzungen einen Bildungsgutschein bekommen.* |
|  |
| **Volltext** | * Leistung für Zielgruppen beschreiben: Was können Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen oder Verwaltung konkret in Anspruch nehmen?
* Informationen nach Relevanz ordnen: das Wichtigste zuerst
* persönliche Ansprache mit „Sie“
* kurze Sätze und bürgernahe Sprache verwenden
* Voraussetzungen, Fristen und weitere Details nicht hier, sondern erst in den jeweils dafür vorgesehenen Modulen (siehe unten) nennen
* keine politischen Zielsetzungen, keine Wertungen
* Der Anfang Sollte nicht mit dem Teaser identisch sein (wird sonst als Dopplung im Portal angezeigt)
* maximal 5.000 Zeichen
* *Beispiel siehe Musterbeschreibung*
 |
|  |
| **Handlungsgrundlage(n)** | * In welchen gesetzlichen Regelungen ist die Leistung (einschlägig) geregelt?
* Geben Sie die der Leistung zugrundeliegenden Handlungs- und/oder Rechtsgrundlagen an
* Kurzbezeichnung des Gesetzes/Richtlinie oder Ähnliches und Abkürzung in Klammern nennen
* Wenn möglich, die konkreten Fundstellen benennen (Paragrafen/Artikel)
* Fundstellen verlinken, wenn verfügbar (www.gesetze-im-internet.de, www.verwaltungsvorschriften-im-internet.de, www.eur-lex.europa.eu oder andere amtliche Webseiten)
* Felder bei Bedarf kopieren, wenn weitere Fundstellen angegeben werden sollen

*Beispiel: § 81 Absatz 4 Sozialgesetzbuch Drittes Buch (SGB III)**https://www.gesetze-im-internet.de/sgb\_3/\_\_81.html* |
| Bezeichnung:URL:Bezeichnung:URL:Bezeichnung:URL: |
| **Erforderliche Unterlagen** | * Art und Format der zu erbringenden Nachweise nennen
* stichpunktartige Auflistung der regelmäßig erforderlichen Unterlagen beziehungsweise Dokumente (keine ganzen Sätze erforderlich)
* nach Relevanz ordnen (Hauptantrag, Zusatzantrag, Nachweise)

*Beispiel:* * *Personalausweis oder Reisepass (Kopie)*
 |
|  |
| **Voraussetzungen** | * Welche Voraussetzungen müssen Antragstellende erfüllen, um die Leistung zu erhalten oder beantragen zu können (Antragsvoraussetzungen)?
* alle rechtlichen Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen nennen
* kurze prägnante Aufzählung
* bürgernahe Sprache und direkte Ansprache wählen

*Beispiel:** *Sie müssen in der Regel 3 Jahre berufstätig gewesen sein.*
* *Sie haben sich bei der Agentur für Arbeit beraten lassen.*
 |
|  |
| **Kosten** | * Welche Gebühren oder andere Kosten müssen Antragstellende tragen?
* Kostentyp (fix/variabel/kostenlos)
* genauer Betrag in Euro oder Kostenrahmen
* wenn kein Kostenrahmen angegeben werden kann: Wovon hängt die Gebührenhöhe ab?
* wenn für Bezahlung nötig, dann Kassenzeichen angeben
* wenn Vorkasse, dann angeben
* wenn kostenlos, bitte in Bemerkung einfügen: „Es fallen keine Kosten an.“
* keine pauschalen Angaben, wie „Es fallen gegebenenfalls Kosten an.“ oder „Gebühren nach Landesrecht.“
* Felder bei Bedarf kopieren, wenn mehrere Kostenarten angegeben werden sollen
* genauer Betrag in Euro (fix) oder genaue Angabe des Kostenrahmens inklusive Mindestbetrag und Höchstbetrag (variabel)

*Beispiel siehe Musterbeschreibung* |
| Kostenart: Wählen Sie ein Element aus.Kostenhöhe (fix): \_\_\_\_\_\_ Wählen Sie ein Element aus.Kostenhöhe (variabel): von \_\_\_ bis zu \_\_\_ Wählen Sie ein Element aus.Vorkasse: Wählen Sie ein Element aus.Bezeichnung der Kosten: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.URL zur Gebührenbildung:Kassenzeichen:Bemerkung:  |
| **Verfahrensablauf** | * den Verfahrensablauf kurz mit einem Satz einleiten, dann Schritt für Schritt erklären, was zu tun ist
* für Antragstellende relevante Verfahrensschritte erläutern (zum Beispiel Prüfung des Antrags, Bescheid), keine verwaltungsinternen Vorgänge
* bei Bedarf schriftliches Verfahren und Online-Verfahren trennen
* nähere Informationen zu Online-Diensten bitte in Abschnitt 4 im Feld „Hilfetext“ erläutern

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

*Wenn Sie das Kurzarbeitergeld online beantragen wollen:** *Sie reichen die Anzeige über Arbeitsausfall, den Antrag auf Kurzarbeitergeld und gegebenenfalls weitere Dokumente über das Online-Portal „eServices“ der Bundesagentur für Arbeit ein.*
* *Die restlichen Verfahrensschritte entsprechen dem schriftlichen Verfahren.*
 |
|  |
| **Bearbeitungsdauer** | * Wie lange dauert die Bearbeitung des Antrags in der Regel in der Behörde?
* Gibt es eine gesetzliche Bearbeitungsfrist?
* kurze und prägnante Angaben
* Felder bei Bedarf kopieren, wenn mehrere Angaben zur Bearbeitungsdauer nötig

*Beispiel:* * *Die Bearbeitung dauert in der Regel 2 bis 4 Wochen.*
 |
| Dauer (bei fester Zeit): \_\_\_ Wählen Sie ein Element aus.Dauer (bei Spanne): \_\_\_ Wählen Sie ein Element aus. bis \_\_\_ Wählen Sie ein Element aus.Bemerkung für weitere Informationen zur Bearbeitungsdauer: |
| **Fristen** | * Angaben zu Fristen, die Antragstellende einhalten oder beachten müssen, um die Leistung in Anspruch nehmen zu können
* Beispiele: Gültigkeitsdauern, Antragsfristen, gegebenenfalls Angaben zu gesetzlich vorgesehenen Genehmigungsfiktionen (das heißt Verschweigen der Verwaltung und Rechtsfolgen)
* wenn keine Frist, bitte in Bemerkung einfügen: „Es gibt keine Frist.“
* Felder bei Bedarf kopieren, wenn mehrere Fristen angegeben werden sollen

*Beispiel:**Fristtyp: Antragsfrist**Dauer: 4 Wochen**Bemerkung: vor Aufnahme Ihrer Tätigkeit* |
| Fristtyp: Wählen Sie ein Element aus.Dauer (bei fester Zeit): \_\_\_ Wählen Sie ein Element aus.Dauer (bei Spanne): \_\_\_ Wählen Sie ein Element aus. bis \_\_\_ Wählen Sie ein Element aus.Bemerkung (für weitere Informationen zur Frist): |
| **Weiterführende Informationen** | * Welche weiterführenden Informationen zur Leistung sind im Internet bereits veröffentlicht?
* Verweise auf Seiten mit weiterführenden Informationen (zum Beispiel Fachportale, Themenportale, Broschüren)
* Bezeichnung des Links: aussagekräftige Bezeichnung des Inhalts oder der Funktion der Seite
* URL der Seite angeben
* Felder bei Bedarf kopieren, wenn weitere Links angegeben werden sollen

Beispiel:*Informationen zur beruflichen Weiterbildung auf der Seite der Agentur für Arbeit* *https://www.arbeitsagentur.de/karriere-und-weiterbildung* |
| Bezeichnung:URL:optional zusätzliche Informationen zur verlinkten Webseite:Bezeichnung:URL:optional zusätzliche Informationen zur verlinkten Webseite: |
| **Hinweise / Besonderheiten** | * Worauf möchten Sie im Zusammenhang mit der Leistung hinweisen?
* zusätzliche Informationen, die in anderen Modulen nicht erwähnt wurden (zum Beispiel Folgen, wenn im Antrag falsche Angaben gemacht werden)
* ganze Sätze verwenden, **keine** Links möglich
 |
| Wählen Sie ein Element aus.  |
| **Herausgebende Stelle** | * Die Stelle, welche die Leistungsbeschreibung erstellt und/oder inhaltlich verantwortet (zum Beispiel eine Fachbehörde oder Referat einer Bundesbehörde)

*Beispiel:* *Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)* |
|  |
| **fachlich freigegeben durch** | * Welche Behörde hat die Beschreibung der Leistung freigegeben?
* hier nur das für die Gesetzgebung zuständige Landes- oder Bundesministerium nennen (die Bezeichnung der Behörde vollständig ausschreiben), Fachbereiche werden hier nicht genannt
* Angabe zwingend erforderlich

*Beispiel:* *Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)* |
|  |
| **fachlich freigegeben am** | * Wann wurde die Beschreibung der Leistung durch das zuständige Landes- oder Bundesministerium freigegeben?
* Datum der Freigabe des Textes (TT.MM.JJJJ)
* Angabe für Veröffentlichung der Leistungsbeschreibung zwingend erforderlich

*Beispiel:* *10.08.2021* |
|  |
| **Rechtsbehelf** | * Welche Möglichkeiten haben Antragstellende, um gegen die Entscheidung der Behörde vorzugehen?
* Angabe der möglichen Rechtsbehelfe inklusive Hinweis auf Klagemöglichkeit im Fall rechtlich vorgesehener Genehmigungsfiktion

*Beispiele:* * *Einspruch*
* *Widerspruch*
* *Weitere Informationen, wie Sie Widerspruch einlegen, finden Sie im Bescheid über Ihren Antrag auf Erwerbsminderungsrente.*
* *Klage vor dem Verwaltungsgericht*
 |
|  |
| **Leistungsadressatinnen und -adressaten** | * Für wen ist die Leistung bestimmt? Wer nimmt die Leistung in Anspruch (zum Beispiel „Bürgerinnen und Bürger“ oder „Unternehmen“ oder „Verwaltung“)?
* Mehrfachauswahl möglich
 |
| Adressatin oder Adressat 1: Bitte wählengegebenenfalls Adressatin oder Adressat 2: Bitte wählengegebenenfalls Adressatin oder Adressat 3: Bitte wählen |
| **Status** | * wird nur von der zuständigen Redaktion befüllt bzw. aktualisiert
* Status der Leistungsbeschreibung
 |
| Wählen Sie ein Element aus. |

Bitte beachten Sie folgenden **Hinweis zur Übersetzung von FIM-Leistungsbeschreibungen**:

Seit April 2021 werden alle im LeiKa veröffentlichten Leistungsbeschreibungen mit dem Dienst DeepL automatisch ins Englische übersetzt. Die Entscheidung für DeepL erfolgte nach einem umfangreichen Auswahlverfahren, bei dem die Bewertung der sprachlichen Qualität sowie der Zuverlässigkeit eine zentrale Rolle gespielt haben.

Sollten Sie dennoch eine manuelle englische Übersetzung Ihrer Leistungsbeschreibung wünschen, wenden Sie sich bitte per E-Mail an die Bundesredaktion mit Verweis auf die jeweiligen LeiKa-Schlüssel (bundesredaktion@bmi.bund.de). Die automatische Übersetzung wird dann deaktiviert. Das fachlich zuständige Ressort bzw. die zuständige Behörde muss dann

* die manuelle Übersetzung eigenständig erstellen oder
* bei einem selbstgewählten Dienstleister auf eigene Kosten in Auftrag geben und
* die manuelle Übersetzung bei jeder Aktualisierung der Leistungsbeschreibung ebenfalls zeitnah aktualisieren.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, über die nationale Übersetzungs-Koordinatorin (National Translation Coordinator) um eine manuelle Übersetzung bei der EU-Kommission zu bitten. Bitte wenden Sie sich hierfür an Jasna Knežević (Jasna.Knezevic@bva.bund.de).

Die Bundesredaktion trägt vorgelegte Übersetzungen in den LeiKa ein, nimmt jedoch keine Qualitätssicherung übersetzter Texte vor.

# **Organisationseinheit**

Die folgenden Felder sind je Stelle/Organisationseinheit pro Ansprechpunkt und Zuständigkeit auszufüllen. Felder bei Bedarf kopieren, wenn mehrere Stellen/Organisationseinheiten zuständig und/oder Ansprechpunkt sind.

Wenn gleiche Stelle/Organisationseinheit für mehrere Leistungen zuständig/Ansprechpunkt sind oder Informationen der Redaktion bereits vorliegen, dann auf Leistung verweisen (Leistungsschlüssel im Modul am Ende dieses Abschnittes angeben). Die Informationen zur Organisationseinheit werden dann von der Redaktion hier übertragen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | * Zuständige Stelle und/oder der Ansprechpunkt, an die/den sich Bürgerinnen, Bürger oder Unternehmen wenden können
* Name beziehungsweise offizielle Bezeichnung der Stelle/ Organisationseinheit (gegebenenfalls zusätzlich Abkürzung)
* Wenn ein bestimmtes Referat, eine bestimmte Abteilung oder Stelle in der Behörde zuständig sein sollte, erfassen Sie den Namen der Behörde und die des Referats/Abteilung/Stelle (mit Bindestrich getrennt)
* handelt es sich um die zuständige Stelle und/oder um den Ansprechpunkt?

*Beispiel: Umweltbundesamt (UBA) - Deutsche Emissionshandelsstelle* |
| Bezeichnung:Art: Wählen Sie ein Element aus. |
| **Kontakt und Verkehr**  | * Kommunikationsinformationen erfassen, zum Beispiel Besucheradresse, Anschrift für die Zusendung einer Postsendung, Telefonnummer (zum Beispiel Hotline, Zentrale), Faxnummer, E-Mail-Adresse, De-Mail, Webseite

*Beispiel:**Bundesagentur für Arbeit (BA)* *Regensburger Straße 104* *90478 Nürnberg**Telefon: +49 911 179-0 oder +49 800 4-555500 (gebührenfrei)* *Fax: +49 911 1792123**E-Mail:* *ba@bund.de**WWW: https://www.arbeitsagentur.de**Linkbezeichnung: Bundesagentur für Arbeit: Startseite* |
| AdresseTyp: Wählen Sie ein Element aus.Straße:Hausnummer:ggfs. Postfach:PLZ:Ort:Eigener Link (URL) zur Anfahrtsbeschreibung:Bemerkung:Telefon:Fax:Mobiltelefon:E-Mail:WWW:Linkbezeichnung (Linktitel):Interne Rufnummer:De-Mail:KontaktsystemeTyp: Wählen Sie ein Element aus.Kennung: |
| * optional: zusätzliche Informationen zur physischen Erreichbarkeit
 |
| **Verkehrsanbindung**Haltestelle:Typ: Wählen Sie ein Element aus.Linie:**Parkplätze**Typ: Wählen Sie ein Element aus.Anzahl: Gebührenpflichtig: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlichTyp: Wählen Sie ein Element aus.Anzahl: Gebührenpflichtig: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlichTyp: Wählen Sie ein Element aus.Anzahl: Gebührenpflichtig: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlichTyp: Wählen Sie ein Element aus.Anzahl: Gebührenpflichtig: Wählen Sie ein Element aus.**Gebäudezugang**Rollstuhlgerecht: Wählen Sie ein Element aus.Aufzug vorhanden: Wählen Sie ein Element aus.Zugangsbemerkung: |
| **Ausnahmen:*** wenn keine konkreten Kontaktdaten erfasst werden können (zum Beispiel bei vielen unterschiedlichen zuständigen Stellen), dann Verweis auf Internetseite, über die Kontaktdaten ermittelt werden können

*Beispiel*: *Dienststellenfinder auf der Internetseite der Bundesagentur für Arbeit* *https://www.arbeitsagentur.de/ueber-uns/ansprechpartner** wenn keine konkreten Kontaktdaten erfasst werden können, dann Angabe von allgemeinen Informationen zum Ansprechpunkt

*Beispiel: Die Personalausweisbehörden, in der Regel Ihr Bürgeramt* |
|  |
| **Öffnungszeiten** | * Öffnungszeiten im Format hh:mm Uhr erfassen
* gegebenenfalls mehrere Zeiten für verschiedene Ausprägungen (zum Beispiel Besuchszeit, Terminvergabe, Hotline) angeben
 |
|  |
| **Zahlungsinformationen**  | * Angaben der von der Organisationseinheit unterstützten Zahlungsweisen vor Ort (zum Beispiel Barzahlung, Überweisung, PayPal, Kreditkarte)
* bei Vorauskasse: Bankverbindung angeben

*Beispiel: Barzahlung* |
| Zahlungsweise: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.BankverbindungEmpfänger:IBAN:BIC:Bankinstitut:Hinweise zum Verwendungszweck: |
| **Zuständigkeit****(Leistung und Gebiet)** | * Leistungen werden von einer Organisationseinheit in einem Gebiet vollzogen - geben Sie hier jeweils dies(e) Gebiet(e) und die Leistung(en) an

*Beispiel OE „Bürgerämter“ (Rolle: Ansprechpunkt)****Leistung****: 990080050120 / eID-Karte für Unionsbürgerinnen und Unionsbürger und Angehörige des europäischen Wirtschaftsraums Ausstellung****Gebiet****: Bundesrepublik Deutschland* |
|  |
| **optional**: wenn Daten zur Organisationseinheit bereits für andere Leistungen erfasst wurden:* Geben Sie hier die im verwaltungspolitischen Gebiet erbrachten Leistung(en) an
* Angabe der Leistung(en) mit Leistungsschlüssel und Leistungsbezeichnung
 |
|  |

# **Formulare (offline)**

Felder bei Bedarf kopieren, wenn mehrere Formulare vorhanden sind.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kurzbezeichnung** | * Kurze aussagekräftige Bezeichnung des Formulars
 |
|  |
| **Bezeichnung** | * Vollständiger Titel des Formulars
 |
|  |
| **Formularnummer** | * Angabe der Formularnummer
* wenn Formular nicht nummeriert: „entfällt“
 |
|  |
| **Versandformate** | * Über welchen Weg kann dieses Formular eingereicht werden?
* Mehrfachnennungen möglich
 |
| [ ]  Briefpost[ ]  E-Mail[ ]  Fax[ ]  Postlagernd (Postfach)[ ]  Upload[ ]  VPS (Virtuelle Poststelle) |
| **Beschreibung**  | * optional kurze aussagekräftige Beschreibung des Formulars
 |
|  |
| **Hinweis** | * Ausfüllhinweise zum Formular (zum Beispiel Verweis auf Merkblatt)
* wenn keine vorhanden, bitte „keine“ angeben
 |
| Bezeichnung:URL:(Weitere) Hinweise: |

|  |  |
| --- | --- |
| **Formulardokument** | * Verweis (URL) auf Formulardatei
* Angaben zum Dateityp des Formulardokuments: Dies kann die Angabe einer URL, ein PDF direkt im System oder die Nutzung eines externen Formularservers sein.
 |
| URL:Gegebenenfalls Formular-ID des externen Formularservers:Erforderliche Signatur: Wählen Sie ein Element aus. |

# **Online-Dienst**

Bei mehreren Online-Diensten für die Leistung die Felder kopieren (zum Beispiel Web-Anwendung, Schnittstelle für Software). Eine E-Mail ist kein Online-Dienst.

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | * Bezeichnung des Onlinedienstes, die als Linktext veröffentlicht werden soll
* bürgerfreundlicher Titel, nicht Arbeitstitel oder interner Titel

*Beispiel: Bürger- und Geschäftskundenportal der Zollverwaltung* |
|  |
| **Link** | * Wie lautet der Link zum Online-Dienst?
* vollständige URL des Online-Dienstes oder der Landing-Page zu diesem Dienst

*Beispiel: https://zoll-portal.de* |
|  |
| **Beschreibung** | * allgemeine Beschreibung des Online-Dienstes, Teaser (kurzer „Anreißer“-Text)
* Pfad beschreiben, wenn kein Direktlink möglich
* nur Text, keine Links zulässig
* maximal 280 Zeichen

*Beispiel:* * *Das Bürger- und Geschäftskundenportal bietet Ihnen die Möglichkeit, Dienstleistungen des Zolls online in Anspruch zu nehmen.*
 |
|  |
| **Hilfetext** | * Was sollten Nutzende vorab wissen?
* Welche wichtigen technischen Voraussetzungen müssen Nutzende erfüllen?
* In welchem Format können Anlagen übermittelt werden?
* Hinweise zur Nutzung des Online-Dienstes

*Beispiel:** *Sie benötigen ein Kartenlesegerät.*
* *Zusätzliche Nachweise können Sie als PDF- oder JPEG-Datei hochladen.*
 |
|  |
| **Zahlungsmethode** | * Wie können die Antragstellenden online bezahlen?
* muss verbindlich vorgegeben werden
* für online bereitgestellte Dienste muss mindestens eine EU-weit gängige Online-Zahlungsmethode angegeben werden (zum Beispiel „giropay“, „Kreditkarte“, „SEPA-Lastschrift“)

*Beispiel: PayPal* |
| Zahlungsweise: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Bemerkung:  |
| **Vertrauensniveau** | * Welches Vertrauensniveau setzt der Online-Dienst voraus?
* Das Praxistool Vertrauensniveau (https://vn-check.ozg-umsetzung.de/index.php/12295) gibt einen Anhaltspunkt, welches für Online-Dienste notwendige Vertrauensniveau genutzt wird. Dieses gibt Aufschluss darüber, welche Identifizierungsmittel beispielsweise für die Antragstellung oder für die elektronische Kommunikation eingesetzt werden.
* Ausfüllhinweis:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Das Ergebnis im** **„Praxistool Vertrauensniveau“ entspricht…** |  | **… diesem Vertrauensniveau für die LeiKa-Leistung.** |
| untergeordnet |  | untergeordnet |
| niedrig |  | normal |
| substantiell |  | substantiell |
| hoch |  | hoch |

 |
| Wählen Sie ein Element aus. |
| **Identifizierung** | * Welche Mittel der Authentifizierung, Identifizierung und Unterzeichnung sind für den Online-Dienst zulässig?
* Wahl des Identifizierungsmittels nach dem jeweils benötigten Vertrauensniveau der Verwaltungsdienstleistung

*Beispiel:* * *Elektronische Gesundheitskarte*
 |
| Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus.Gegebenenfalls zusätzlich: Wählen Sie ein Element aus. |
| **Sprachen außer Deutsch** | * In welchen anderen Sprachen (neben Deutsch) wird der Online-Dienst angeboten?
* wenn keine weitere Sprache, bitte einfügen: „keine“

*Beispiel:** *Englisch*
 |
|  |
| **Gültigkeitsgebiet** | * Online-Dienste stehen zur Inanspruchnahme von Leistungen in einem bestimmten Gebiet zur Verfügung.
* Erfassen Sie hier, für welches verwaltungspolitische Gebiet der Online-Dienst zur Verfügung steht.

*Beispiel: Bundesrepublik Deutschland* |
|  |
| **optional**: wenn Daten zum Online-Dienst bereits für weitere Leistungen vorliegen:* Geben Sie hier die im verwaltungspolitischen Gebiet erbrachte(n) Leistung(en) an
* Angabe der Leistung(en) mit Leistungsschlüssel und Leistungsbezeichnung

*Beispiel: 99088028058000 Einschulungsuntersuchung Durchführung* |
|  |