

Servicestandard wird überarbeitet

[24.07.2024] In Kooperation mit dem DigitalService wird das Bundesinnenministerium bis Ende des Jahres daran arbeiten, den bisherigen Servicestandard weiterzuentwickeln. Ziel ist es, ein verbindliches Mindestniveau für die Qualität von OZG-Onlinediensten und anderer staatlicher Onlineangebote festzulegen. Der DigitalService sucht für Interviews derzeit auch noch nach Personen, die den Servicestandard bereits genutzt haben und ihre Erfahrungen teilen möchten.

Der [2020 als Leitfaden entwickelte „Servicestandard für die digitale Verwaltung“](#) definiert ganzheitliche Qualitätsprinzipien für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen des Bundes. Der Servicestandard soll dazu beitragen, Qualität und Transparenz der digitalen Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen, aber auch für die Behörden selbst zu verbessern. Nun hat das [Bundesministerium des Innern und für Heimat](#) (BMI) in Zusammenarbeit mit der zentralen Digitalisierungseinheit des Bundes, dem [DigitalService](#), das Projekt Servicestandard 2.0 gestartet.

Ziel ist es laut BMI, den Servicestandard aus dem Jahr 2020 bis Ende 2024 nutzerzentriert weiterzuentwickeln und inhaltlich zu überarbeiten. Zudem soll der deutsche Servicestandard näher an das EU-Standards heranrücken. „Die Einbindung europäischer Standards ist wichtig, um mit unseren internationalen Partnern effektiv zusammenzuarbeiten und noch besser voneinander lernen zu können“, sagt Ernst Bürger, Abteilungsleiter Digitale Verwaltung im BMI. Weiteres Ziel der Überarbeitung ist es, die flächendeckende Anwendung des Servicestandards zu stärken.

Praxistaugliche Qualitätsstandards bleiben gefragt

Der Bedarf an praxistauglichen Qualitätsstandards zur Entwicklung hochwertiger digitaler Verwaltungsdienstleistungen bleibt auch mit dem Fortschreiten der Verwaltungsdigitalisierung ungebrochen, betont das BMI. Dabei spielt die Verknüpfung mit europäischen Partnern eine zunehmend größere Rolle. So sind wichtige Schwerpunkte für den Servicestandard 2.0 die Einbindung vielfältiger Perspektiven unter Berücksichtigung internationaler Good Practices sowie die Anschlussfähigkeit an das [European Interoperability Framework](#) (EIF). Das EIF beinhaltet sowohl technische als auch nicht-technische Standards, die die EU will damit die Zusammenarbeit und den Datenaustausch zwischen öffentlichen Verwaltungen innerhalb der EU verbessern. Die überarbeiteten Qualitätsprinzipien des Servicestandards 2.0 sollen darüber hinaus auch die Grundlage für einen potenziellen Normungsprozess bilden.

Vorgehen im Rahmen des Projekts

Im Rahmen des Projekts sollen Interviews mit Expertinnen und Experten zu den verschiedenen Prinzipien des Servicestandards und des EIF geführt werden. Zudem ist vorgesehen, bisherige Anwender des aktuellen Servicestandards sowie Akteure auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene, aus der Wirtschaft und der Zivilgesellschaft entlang des gesamten Arbeitsprozesses einzubinden. So wollen BMI und DigitalService ein ganzheitliches Bild davon gewinnen, was Gesellschaft, Wirtschaft, Politik und

Umsetzungsakteure vom Servicestandard 2.0 erwarten. „Durch Testen in realen Projekten und Einbindung der Umsetzungsakteure stellen wir sicher, dass der Servicestandard 2.0 in der Praxis funktionieren wird und künftig mehr Durchsetzung erfährt“, erläutert die DigitalService-Geschäftsführerin Christina Lang. Anhand der Erkenntnisse soll der Standard schließlich unter Einbeziehen des föderalen IT-Standardisierungsboards zielgerichtet weiterentwickelt und dem IT-Planungsrat vorgelegt werden.

UPDATE: Um den Servicestandard nutzerzentriert und praxisnah weiterzuentwickeln, sucht der DigitalService aktuell auch noch nach Personen, die sich bereits mit dem Servicestandard auseinandergesetzt beziehungsweise ihn bei der Entwicklung eines digitalen staatlichen Services angewendet haben. Mit ihnen würde sich der DigitalService gerne über gemachte Erfahrungen austauschen, in einem 45-60-minütigen virtuellen Gespräch, das innerhalb der kommenden ein bis drei Monate stattfinden kann. Interessierte können sich direkt unter servicestandard@digitalservice.bund.de melden.

(sib)

- Aktuelles zum Servicestandard
- Ressourcen zum Servicestandard

Stichwörter: Panorama, BMI, DigitalService, OZG, Servicestandard