

Servicestandard

Viel erreicht im Juni

[03.07.2025] Der Servicestandard unterstützt Verwaltungsmitarbeitende und IT-Dienstleister, auf effiziente Weise nutzerfreundliche digitale Services zu entwickeln. Eine neue Website hilft bei der praktischen Umsetzung. Die Mitwirkung von Fachleuten ist beim Ausbau des Servicestandards unentbehrlich.

Seit Juni 2021 stellt das Bundesinnenministerium ([BMI](#)) mit dem Servicestandard zur OZG-Umsetzung einen verbindlichen Orientierungsrahmen für die nutzerorientierte Digitalisierung von Verwaltungsleistungen bereit. Der Servicestandard richtet sich an alle Ebenen: Bund, Länder und Kommunen, Verwaltungsmitarbeiter und IT-Dienstleister. Der Servicestandard befindet sich immer noch in der Entwicklung und wird fortlaufend ausgebaut.

Neu ist die [Servicestandard-Website](#), die seit Anfang Juni 2025 praxisorientierte Hilfen bereitstellt. Die Website bündelt die Inhalte der [im März 2025 verabschiedeten](#) DIN SPEC 66336 „Qualitätsanforderungen für Onlineservices und -portale der öffentlichen Verwaltung (Servicestandard)“ und bereitet sie verständlich und anwendbar auf. Das Standarddokument DIN SPEC 66336 legt klare Qualitätskriterien für digitale Verwaltungsdienste fest. Die neue Website übersetzt diese nun in konkrete Maßnahmen, die Schritt für Schritt die Entwicklung und Betreuung von Onlineservices begleiten.

Wissen von Fachleuten wird eingebunden

Wie schon bei der Entwicklung der DIN SPEC selbst wurde auch bei der Konzeption des Webangebots das Wissen zahlreicher Expertinnen und Experten einbezogen: Über 20 Fachleute aus allen Verwaltungsebenen und der Privatwirtschaft beteiligten sich an einem zweitägigen Workshop, damit die Website den tatsächlichen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer entspricht. Das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung ([BMDS](#)) will den neuen Webauftritt als Beta-Version verstanden wissen: Inhalte werden kontinuierlich ergänzt, weitere Unterstützungsangebote sind bereits in Arbeit. So soll etwa das digitale Servicehandbuch in die Website integriert werden. BMDS und [DigitalService](#) begrüßen Feedback für die Weiterentwicklung des Servicestandards oder zu den Inhalten der Website ausdrücklich, dazu wurde auf der Website ein Feedback-Formular eingerichtet. Auch für die Entwicklung des Servicehandbuchs seien (weitere) Expertinnen und Experten willkommen.

(sib)

Stichwörter: Panorama, DIN SPEC 66336, OZG, Servicestandard