

Hotline für den Servicestandard

[16.04.2026] Nutzerfreundliche digitale Verwaltungsleistungen steigern die Zufriedenheit von Bürgern und Unternehmen, parallel entlasten sie die Verwaltung. Der Servicestandard hilft bei der Umsetzung. Eine Hotline liefert nun individuelle Unterstützung bei Fragen rund um diesen Kriterienkatalog.

Die Verwaltung ist verpflichtet, bei digitalen Angeboten für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen konkrete Qualitätsanforderungen einzuhalten. Seit 2020 gibt es mit dem [Servicestandard](#) einen verbindlichen Kriterienkatalog und umfassende Informationsangebote zu dessen erfolgreicher Umsetzung. Beides wird seit dem Launch kontinuierlich erweitert, um die Qualität digitaler Verwaltungsangebote zu verbessern. Der Servicestandard begleitet Verwaltungsmitarbeitende und ihre IT-Dienstleister in Bund, Ländern und Kommunen Schritt für Schritt dabei, schnell und effizient gute Services zu entwickeln und zu betreiben. Seit Inkrafttreten der Standardverordnung Onlinezugang (OZSV) ([wir berichteten](#)) hat der Servicestandard noch weiter an Relevanz gewonnen.

Ab dem 20. April 2026 wird der Servicestandard neben seinen anderen Informationsangeboten auch eine Hotline anbieten. Diese richtet sich an Verwaltungsmitarbeitende und Fachleute, die mit der Verwaltung zusammenarbeiten und bietet individuelle Unterstützung bei allen Fragen, Anliegen und Anregungen zum Servicestandard (Telefon 0170–3 67 27 58, wochentags 10 bis 16 Uhr). Zu den weiteren, schon bestehenden Unterstützungsangeboten gehören unter anderem Anleitungen und Beiträge aus der Praxis. Die Anleitungen stammen von Expertinnen und Experten aus verschiedenen Organisationen und unterstützen bei konkreten Schritten für die Arbeit am digitalen Angebot. In den Beiträgen „Aus der Praxis“ stellen Teams aus der Verwaltung ihre Arbeit an Services vor.

Seit 2024 entwickeln das [Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung](#) (BMDS) und der [DigitalService des Bundes](#) den ursprünglich vom [Bundesinnenministerium](#) (BMI) initiierten Servicestandard weiter. Die Anleitungen, Praxisbeispiele und weiteren Inhalte der Servicestandardwebseite werden kontinuierlich ergänzt und kollaborativ mit Expertinnen und Experten aus allen Verwaltungsebenen, der Privatwirtschaft und der Zivilgesellschaft erarbeitet.

(sib)

Stichwörter: Panorama, DigitalService des Bundes, Servicestandard