BMDS/DigitalService

Verwaltungspreis für den Servicestandard

[25.11.2026] Der Servicestandard übersetzt Qualitätsanforderungen an digitale Verwaltungsangebote in praktische Hilfen für Behörden und IT-Dienstleister. Das Angebot mit Anleitungen, Schulungen und weiteren Unterstützungsformaten erhält nun den Preis für gute Verwaltung.

Der Servicestandard soll Beschäftigte der öffentlichen Verwaltung und IT-Dienstleister dabei unterstützen, hochwertige digitale Angebote für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen zu entwickeln und zu betreiben. Dafür stehen konkrete Anleitungen und praktische Hilfestellungen zur Verfügung, die eine einheitliche, überprüfbare Qualität sicherstellen sollen. Nun wurde das Angebot mit dem diesjährigen Preis für gute Verwaltung ausgezeichnet. Das teilte das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung (BMDS) mit, das den Standard gemeinsam mit dem bundeseigenen Digitalisierungspartner DigitalService weiterentwickelt.

Der Preis wird seit 2019 jährlich von der Initiative Public Service Lab und der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin verliehen. Er würdigt Projekte, die zu einer nutzerfreundlicheren Verwaltung beitragen. „Digitale Angebote für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen müssen sicher, verlässlich und nutzerfreundlich sein. Denn wie Menschen die Verwaltung und ihre Services erleben, wirkt sich direkt auf ihr Vertrauen in unseren Staat und damit in die Demokratie aus“, sagte Markus Richter, Staatssekretär im BMDS.

Qualitätsvorgaben praktisch umsetzen

Der erstmals 2020 veröffentlichte Servicestandard wird seit Mitte 2024 unter Beteiligung von Fachleuten weiterentwickelt. Ein Meilenstein war die im März 2025 veröffentlichte DIN SPEC 66336, die überprüfbare Qualitätsanforderungen für digitale Verwaltungsleistungen formuliert. Erarbeitet wurde sie von einem Konsortium aus mehr als 40 Organisationen. Auf die Spezifikation verweist auch die seit Oktober 2025 geltende Verordnung über Standards für den Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen (OZSV). Diese legt Architektur- und Qualitätsvorgaben für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern fest.

Die Mitte 2025 gestartete Website servicestandard.gov.de überträgt die Anforderungen der DIN SPEC in konkrete Maßnahmen für die Verwaltungspraxis. Inhalte und Unterstützungsangebote werden kontinuierlich ausgebaut, etwa durch eine Telefon-Hotline, Schulungen und Peer-Reviews. „Auch der beste Standard wird erst dann wirksam, wenn er tatsächlich genutzt wird. Darum bleiben wir nah an der Praxis und binden Menschen aus allen Verwaltungsebenen und weitere Expertinnen und Experten konsequent in die Weiterentwicklung ein“, sagte Stephanie Kaiser, Chief Product Officer des DigitalService. Ergänzend sollen leicht zugängliche Hilfsangebote die Beschäftigten dazu befähigen, den Standard in ihrer Arbeit anzuwenden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Servicestandard, Verwaltungspreis