

***Zu mehr Qualität bei
Onlinediensten:
DIN SPEC 66336 und
Servicestandard in der Praxis***



Bundesministerium
für Digitales und
Staatsmodernisierung

#WirMachen

Auftrag § 6 OZG: Standards; Verordnungsermächtigung

(1) Für die informationstechnischen Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt werden, legt das Bundesministerium des Innern und für Heimat **im Einvernehmen mit dem IT-Planungsrat** [...] durch **Rechtsverordnung** ohne Zustimmung des Bundesrates die erforderlichen

1. Architekturvorgaben,
2. **Qualitätsanforderungen** und
3. Interoperabilitätsstandards einschließlich der Prozessmodelle, Datenformate, Transportprotokolle, Schnittstellenbeschreibungen zur Anbindung von Onlineverfahren und Fachverfahren sowie die für die Anbindung von Basisdiensten erforderlichen Schnittstellen fest.

Die Mehrwerte durch verbindlicher Qualität



Vertrauen in Staat und Demokratie

Durch klare Qualitätskriterien und Vorgaben für digitale staatliche Services entstehen bessere Services.



Nutzendenzentrierung

Die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeitenden werden integriert betrachtet.



Effizienz (für EfA)

Roll-out, Roll-in und Nachnutzung werden vereinfacht, sowie der Aufwand für Einzelprüfungen deutlich reduziert.



Anschlussfähigkeit

Mit nationalen und europäischen Rahmenwerken harmonisiert, mit relevanten Richtlinien abgestimmt und praxisnah aufbereitet.

Erster Meilenstein: DIN SPEC Prozess und Verabschiedung

Oktober 2024 bis Januar 2025

Praxisnahe Unterstützung und partizipative Weiterentwicklung:

- 60 Interviews mit Fachleuten
- 220 Teilnehmenden bei Workshops
- 41 Organisationen im DIN SPEC Konsortium
- über 1000 Kommentare

Kapitelstruktur der DIN SPEC

[...]

5. Anforderungen

5.1 Nutzendenanalyse

5.2 Bedarfs- und Prozessanalyse

5.3 Rollen und Verantwortung

5.4 Vorgehen und Zusammenarbeit

5.5 Synergien und Wiederverwendung

5.6 Nutzendenfreundlichkeit, digitale Barrierefreiheit und Inklusion

5.7 Nutzung offener Standards

5.8 Datenschutzfreundlichkeit

5.9 Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit

5.10 Open Source

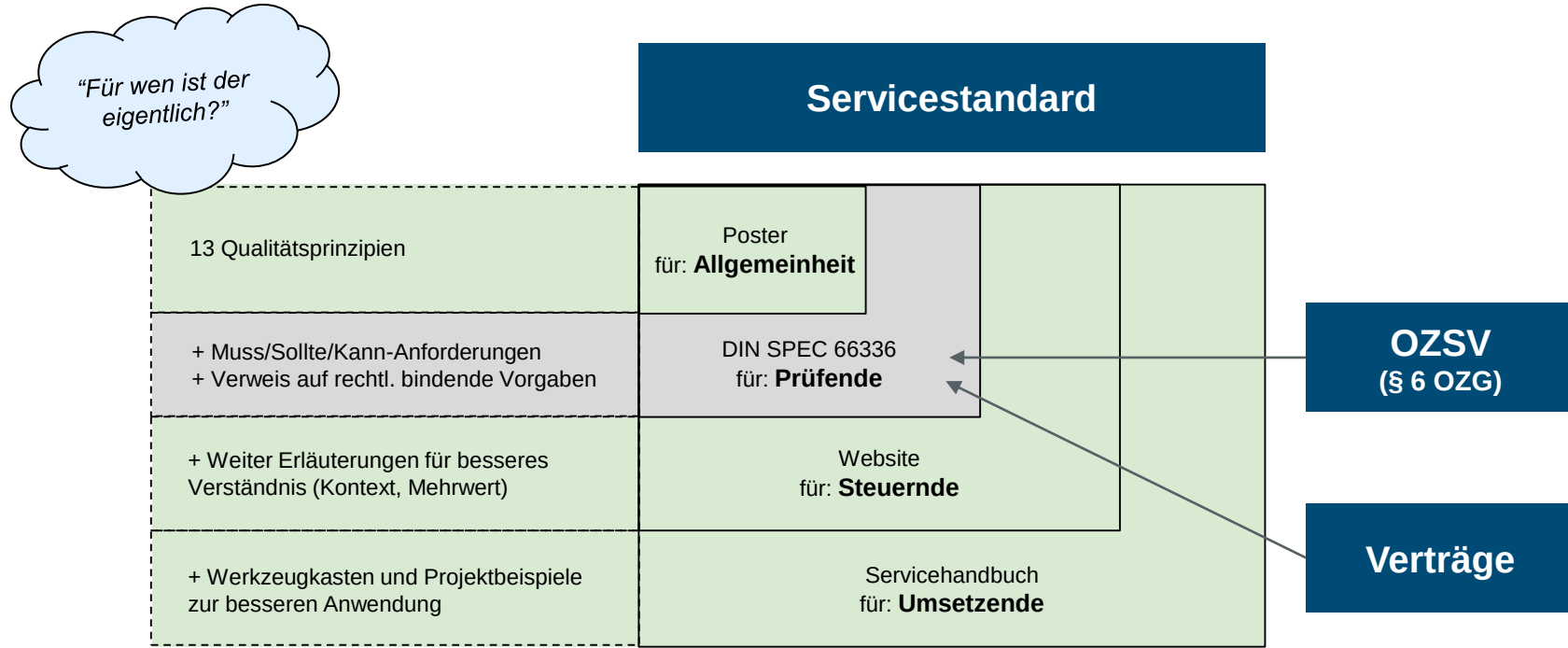
5.11 Betrieb und Support

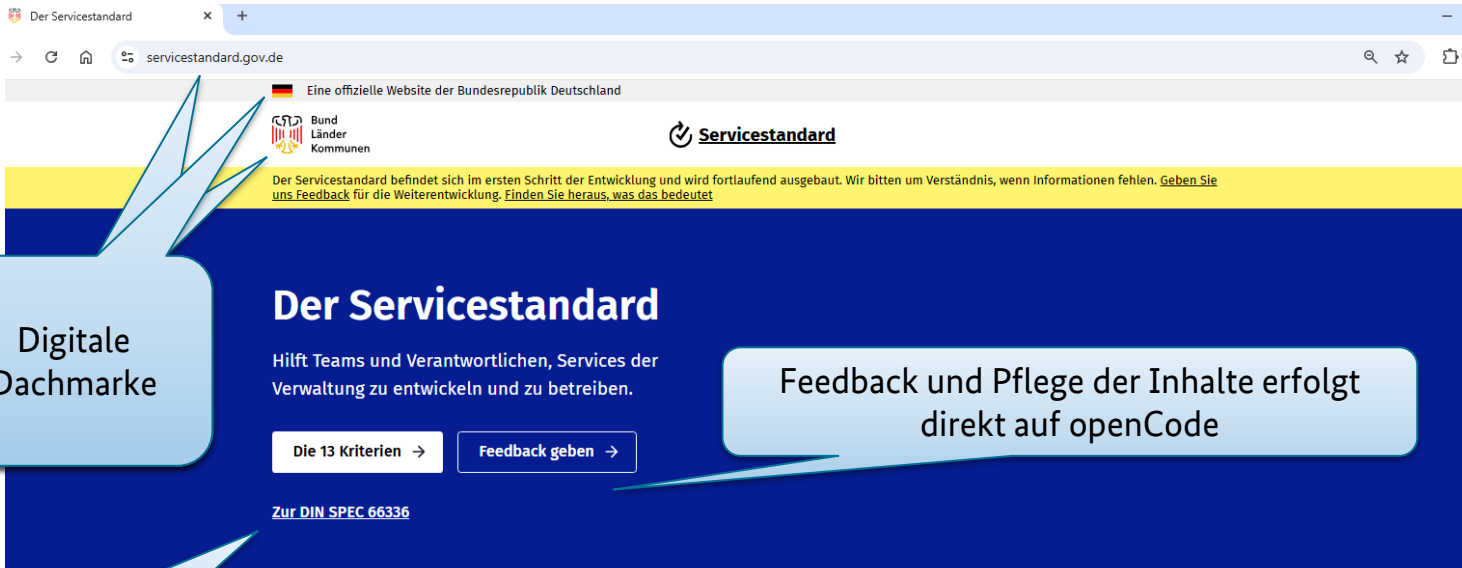
5.12 Evaluation und Weiterentwicklung

5.13 Rechtlicher Änderungsbedarf

*Erstmals Anforderungen
entlang des **kompletten**
Lebenszyklus definiert!*

Der Servicestandard hat vier Zielgruppen





Digitale
Dachmarke

Feedback und Pflege der Inhalte erfolgt
direkt auf openCode

DIN SPEC frei
einsehbar

Der Servicestandard setzt verbindliche Maßstäbe für gute digitale Angebote der Verwaltung. Durch seine 13 Kriterien werden Services für Bürger, Bürgerinnen und Unternehmen zugänglich, verfügbar und sicher. Für Mitarbeitende der Verwaltung werden Verfahren und Strukturen von digitalen Angeboten verlässlicher, verständlicher und effizienter. [Mehr über den Servicestandard](#)

1

Nutzende verstehen und Bedürfnisse erkennen

Schaffen Sie die Grundlage für einen Service, der Nutzenden wirklich hilft. Finden Sie heraus, wer ihre Nutzenden sind und was sie in ihrer Situation brauchen. Geben Sie nicht nur

2

Problem beschreiben und Ziele bestimmen

Beschreiben Sie, welches Problem der Service in Zukunft löst. Legen Sie klare Ziele fest, die mit dem Service erreicht werden sollen.

Beschreibungen
und
Hilfestellungen
zur Umsetzung

Einheitliche Darstellung je Kriterium

- Kontext über das Warum
- Klare Anweisungen, was gemacht werden muss
- Liste der wichtigsten Liefergegenstände
- Alles in Einfacher Sprache formuliert

13

Rechtliche Hürden erkennen und Regelungen verbessern

Achten Sie darauf, ob rechtliche Vorgaben die einfache Nutzung von Services erschweren. Setzen Sie sich für die Änderungen ein, die den Service für Nutzende einfacher machen.

[Feedback geben →](#)

DIN SPEC 66336
513 Rechtlicher Änderungsbedarf

Zuletzt aktualisiert am
26.5.2025

Warum ist das wichtig

Rechtliche Regelungen können verhindern, dass die Nutzung des Services einfach ist. Werden solche Hürden erkannt, lassen sie sich anpassen. Dadurch schaffen Sie bessere Bedingungen für den Service.

Regelungen wie Verordnungen und Gesetze sollen und müssen regelmäßig geprüft werden. Zum Beispiel wird geprüft, ob sie noch aktuell oder umsetzbar sind.

Wenn Ihnen Hürden bei Regelungen auffallen, helfen Sie diese zu verbessern. Andere Services profitieren von Regelungen, die digitale Leistungen unterstützen.

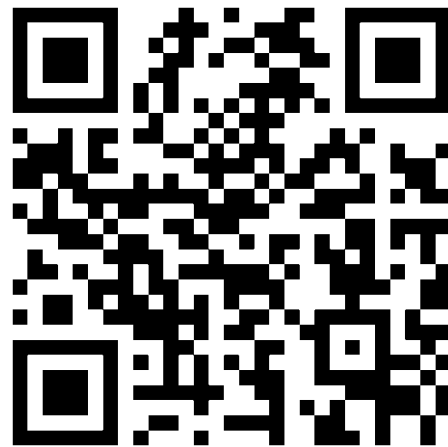
Was ist zu tun

- 1. Prüfen Sie rechtliche Vorgaben**
Klären Sie, ob rechtliche Regelungen die einfache Nutzung behindern.
- 2. Erkennen Sie rechtliche Hürden**
Halten Sie fest, welche Vorschriften die digitale Umsetzung erschweren.
- 3. Melden Sie Änderungsbedarf an Ministerien**
Leiten Sie rechtliche Hürden an das zuständige Ministerium weiter.
- 4. Schlagen Sie konkrete Änderungen vor**
Zeigen Sie, wie sich Regeln anpassen lassen, um digitale Services einfacher oder effizienter zu gestalten.

Das liegt am Ende vor

- ✓ Übersicht der Regelungen, die digitale Umsetzung erschweren
- ✓ Beschreibung konkreter Hürden im Ablauf
- ✓ Meldung des Änderungsbedarfs an zuständige Stellen

Next Step: Servicehandbuch
Bringt eure Expertise ein!



servicestandard.gov.de

- Kommentierung auf servicestandard.gov.de
- Verfassen von Servicehandbuch-Beiträgen

Diskussion

Ralf Käck

Bundesministerium für Digitales und
Staatsmodernisierung

ralf.kaeck@bmds.bund.de



servicestandard.gov.de