Formular für Stammtexte und Leistungsbeschreibungen mit Informationen über Organisationseinheiten, Formularen und Online-Dienste

Dieses Formular ist von den Fachbereichen in den Behörden auszufüllen. Der Inhalt wird methodisch und sprachlich von der zuständigen Redaktion geprüft und ggf. angepasst. Diese Anpassungen werden ggf. mit dem Fachbereich abgestimmt.

FIM-Stammtexte und Leistungsbeschreibungen sind Informationstexte, die eine Leistung überblicksartig und in **bürgernaher**, **verständlicher** Sprache beschreiben. Aus diesen Informationstexten ergibt sich für den Bürger kein Rechtsanspruch. Sie werden ggf. von den zuständigen Stellen ergänzt und z. B. für

- verschiedene Verwaltungsportale und Behördenseiten von Kommunen, Ländern, Bund und Europa (z. B. über den Portalverbund),
- Chatbots und
- die Behördennummer 115

verwendet.

Die Texte sollen u.a. folgende Fragen beantworten:

- Was ist das für eine Verwaltungsleistung?
- Warum und wann brauche ich das als Bürgerin, Bürger, Unternehmen oder Verwaltung?
- Wie und wo kann ich die Leistung beantragen (analog und/oder online)?
- Unter welchen Voraussetzungen wird sie erbracht?
- Was brauche ich dafür und welche Fristen muss ich beachten?

Redaktionelle Hinweise zum Erstellen und Erfassen eines Stammtextes bzw. einer Leistungsbeschreibung finden Sie in den QS-Richtlinien (Link auf FIM-Portal).

Inhaltsverzeichnis:

1.	Stammtext / Leistungsbeschreibung	2
2.	Organisationseinheit – Stelle an die sich Bürger/Unternehmer wenden soll	9
3.	Formulare	11
4.	Online-Dienst	12

<u>Hinweis:</u> Alle mit * markierte Felder sind Pflichtfelder und müssen vom Fachbereich ausgefüllt werden (alle anderen Felder werden ggf. von der Redaktion ergänzt).

1. Stammtext / Leistungsbeschreibung

Leistungsschlüssel	- wird vor der Redaktion befüllt
(ehem. LeiKa-Schlüssel)	99101016012000
OZG Themenfeld	Gesundheit
Bezeichnung I (Kennung)	- wird vor der Redaktion befüllt Beispiel: Bildungsgutschein Ausstellung
(Remaing)	Bescheinigung über die Anzeige eines Todesfalles Ausstellung
Bezeichnung II * (bürgernahe / einfache Sprache)	- Titel der Leistung, der in den Verwaltungsportalen veröffentlicht wird - bürgernahe bzw. einfache Sprache verwenden (z. B. "Personalausweis beantragen" statt "Personalausweis Ausstellung") Beispiel: Bildungsgutschein beantragen
	Bescheinigung über die Anzeige eines Todesfalls beantragen
Leistungsadressat	 Für wen ist die Leistung bestimmt? Wer nimmt die Leistung in Anspruch (z.B. "Bürger" oder "Unternehmen" oder "Verwaltung")? Mehrfachauswahl möglich
	Adressat 1: Bürger ggf. Adressat 2: Unternehmen ggf. Adressat 3: Bitte wählen
Typisierung	 informiert zur Regelungs- und Vollzugskompetenz bei verteilter Regelungs- und Vollzugszuständigkeit; Mehrfachtypisierung möglich wird ggf. vor der Redaktion vorbefüllt
	Typ 2/3 Ggf. bei Mehrfachtypisierung: Wählen Sie ein Element aus. Ggf. bei Mehrfachtypisierung: Wählen Sie ein Element aus.
Rechtsgrundlage(n) *	 In welchen Rechtsvorschriften ist die Leistung geregelt? Welche gesetzlichen Regelungen sind einschlägig? Geben Sie die der Leistung zugrunde liegenden Rechtsgrundlagen an Langbezeichnung des Gesetzes (oder der Verordnung) und Kurzbezeichnung und Abkürzung in Klammern

- Immer den/die zutreffenden Paragrafen des Gesetzes auf <u>www.gesetze-im-internet.de</u>, den/die zutreffenden Artikel der Verwaltungsvorschrift auf <u>www.verwaltungsvorschriften-im-internet.de/</u> und/oder Artikel der EU-Verordnung/-Richtlinie auf <u>www.eur-lex.europa.eu</u> angeben
- bundesweit gültige Angaben bitte unter Bundesrecht; landesweit gültige Angaben unter Landesrecht und Kommunalrecht erfassen

Beispiel: § 81 Absatz 4 Sozialgesetzbuch Drittes Buch – Arbeitsförderung (SGB III) https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_3/_81.html

Bundesrecht:

Bezeichnung:

§ 7 PStV

§ 28 PStG

URL:

https://www.gesetze-im-internet.de/pstv/ 7.html https://www.gesetze-im-internet.de/pstg/ 28.html

Landesrecht und Kommunalrecht:

Bezeichnung:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

URL:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Teaser

- kurze Beschreibung der Leistung
- Teaser soll Informationen enthalten damit Bürger/U entscheiden kann, ob das die Leistung ist, die er sucht
- bürgernahe Sprache und direkte Ansprache verwenden
- nicht mehr als 1-2 kurze Sätze
- wird ggf. vor der Redaktion ausgefüllt

Beispiel: Wenn Sie arbeitslos sind und sich weiterbilden möchten, können Sie unter bestimmten Voraussetzungen einen Bildungsgutschein bekommen.

Wenn Ihnen nach der Anzeige eines Sterbefalls aufgrund fehlender Daten noch keine Sterbeurkunde ausgestellt werden kann, können Sie sich die Anzeige des Todes bescheinigen lassen.

Volltext *

- Leistung für Zielgruppen beschreiben: Was können Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen oder Verwaltung konkret in Anspruch nehmen?
- Informationen nach Relevanz ordnen: das Wichtigste zuerst
- persönliche Ansprache
- kurze Sätze und bürgernahe Sprache verwenden
- Voraussetzungen, Fristen und weitere Details nicht hier, sondern erst in den jeweils dafür vorgesehenen Modulen (siehe unten) nennen
- keine politischen Zielsetzungen, keine Wertungen
- maximal 5.000 Zeichen

Beispiel siehe Musterbeschreibung

Wenn Ihnen nach der Anzeige eines Sterbefalls aufgrund fehlender Daten oder Nachweise noch keine Sterbeurkunde ausgestellt werden kann, können Sie sich die Anzeige des Todes bescheinigen lassen. Diese Bescheinigung dient Ihnen als Nachweis, dass Sie Ihrer Anzeigepflicht nachgekommen sind. Mit der Bescheinigung können Sie die ordnungsgemäße Anzeige des Sterbefalls nachweisen. Die Anzeige ist eine Voraussetzung für die Bestattung der verstorbenen Person. Begriffe im Kontext * Synonyme und Suchbegriffe angeben Aufzählung ohne Spiegelstriche (Synonyme) Begriffe mit Semikolon und Zeilensprung trennen dienen der Verschlagwortung und der Auffindbarkeit über Suchmaschinen, Begriffe werden nicht zusammen angezeigt Beispiel siehe Musterbeschreibung Todesfall; Sterbefall; Sterbefallurkunde; Bescheinigung; Anzeige eines Todesfalls; Sterbefallanzeige; Voraussetzungen * Unter welchen Voraussetzungen oder Bedingungen wird die Leistung gewährt? Welche Voraussetzungen muss die/der Antragstellende erfüllen, um die Leistung zu erhalten bzw. beantragen zu können (Antragsvoraussetzungen)? alle Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen (z. B. rechtliche, organisatorische, persönliche) kurze prägnante Aufzählung bürgernahe Sprache und direkte Ansprache wählen Beispiel: Sie müssen in der Regel drei Jahre berufstätig gewesen sein. Sie haben sich bei der Agentur für Arbeit beraten lassen. Der Sterbefall muss gegenüber dem Standesamt, in dessen Bezirk der Sterbefall eingetreten ist, von Ihnen angezeigt Die Beurkundung des von Ihnen angezeigten Sterbefalls muss durch das zuständige Standesamt wegen fehlender Daten oder Nachweise zurückgestellt sein.

Erforderliche Unterlagen *	 Art und Format der zu erbringenden Nachweise nennen Stichpunktartige Auflistung der regelmäßig erforderlichen Unterlagen bzw. Dokumente (keine ganzen Sätze erforderlich) nach Relevanz ordnen (Hauptantrag, Zusatzantrag, Nachweise) Beispiel: ausgefüllten Antrag Identitätsnachweis (Kopie)
Kosten *	 Welche Gebühren hat der Antragsteller zu tragen? Art der Kosten/Gebühren Kostentyp (fix/variabel) genauer Betrag in Euro oder Kostenrahmen wovon hängt Gebührenhöhe ab wenn für Bezahlung nötig, dann Kassenzeichen angeben wenn Vorkasse, dann angeben wenn keine Kosten anfallen, dann "keine" o.ä. angeben keine pauschalen Angaben, wie "Es fallen ggf. Kosten an." oder "Gebühren nach Landesrecht."
	15€
Verfahrensablauf *	 wichtige Verfahrensschritte sollen verständlich gemacht werden den Verfahrensablauf kurz mit einem Satz einleiten, dann Schritt für Schritt erklären, was zu tun ist hier nur schriftliches (analoges) Verfahren näher beschreiben; Verfahren bei elektronischer Antragstellung bitte in Abschnitt 4 im Feld "Hilfetext" erläutern Beispiel siehe Musterbeschreibung
	 Die Bescheinigung über die Anzeige und Zurückstellung der Beurkundung können Sie mündlich oder schriftlich beim Standesamt beantragen. Stellen Sie den Antrag auf Ausstellung der Bescheinigung beim zuständigen Standesamt. Das Standesamt prüft Ihre Angaben und stellt ggf. die Bescheinigung aus. Das Standesamt übersendet Ihnen die Bescheinigung der Anzeige per Post, sofern keine persönliche Abholung vereinbart wurde.
Bearbeitungsdauer *	 Wie lange dauert die Bearbeitung des Antrags bei der zuständige(n) Stelle(n) durchschnittlich (von der Antragsstellung bis zur Entscheidung)? Gibt es eine gesetzliche Bearbeitungsfrist? kurze und prägnante Angabe(n)

	Beispiel siehe Musterbeschreibung
	Die Bearbeitungsdauer kann von Fall zu Fall variieren.
Fristen *	 Angaben zu Fristen, die der Antragsteller einhalten oder beachten muss, um die Leistung in Anspruch nehmen zu können. Beispiele: Gültigkeitsdauern, Antragsfristen, ggf. Angaben zu gesetzlich vorgesehenen Genehmigungsfiktionen (d.h. Verschweigen der Verwaltung und derer Rechtsfolgen) Beispiel siehe Musterbeschreibung
	Es gibt keine Fristen.
Hinweise zu Formularen und Online-Diensten *	 allgemeine Angaben zu Formularen und Online-Diensten nur Text angeben, ob Antrag formlos gestellt werden kann angeben, ob Schriftform nötig ist angeben, ob persönliches Erscheinen nötig ist Link zu Formular in Abschnitt 3 ergänzen Link zu Online-Dienst in Abschnitt 4 ergänzen
	Formulare/Online-Dienste vorhanden: Ja
	Schriftform erforderlich: Nein
	Formlose Antragsstellung möglich: Ja
	Persönliches Erscheinen nötig: Nein
Kurztext * (Information für die Behördennummer 115)	Informationen für telefonische Auskünfte (werden nicht in Verwaltungsportalen veröffentlicht; nur für Hotline-Mitarbeiter) Strukturierung stichpunktartig:
	- ganzer Leistungstitel: Bescheinigung über die Anzeige eines Todesfalls beantragen
	- Bescheinigung wird ausgestellt, wenn Daten oder Unterlagen zur Beurkundung des Sterbefalls und Ausstellung der Sterbeurkunde noch fehlen
	- Antrag auf Ausstellung der Bescheinigung mündlich oder schriftlich möglich

	- 15€- zuständige Behörde: zuständiges Standesamt, gegenüber dem Sie die Sterbefallanzeige gemacht haben.
Weiterführende Informationen	 Welche weiterführenden Informationen zur Leistung sind im Internet bereits veröffentlicht? Verweisen Sie auf die Seiten mit weiterführenden Informationen (Fachportale, Themenportale, Broschüren etc.) Bezeichnung des Links: Bezeichnung der Seite (= Seitenüberschrift der Zielseite) ggf. kurze Beschreibung welche Informationen hier zu finden sind, URL der Seite angeben, ggf. https - Link Beispiel: Karriere und Weiterbildung Informationen zur beruflichen Weiterbildung auf der Seite der Agentur für Arbeit https://www.arbeitsagentur.de/karriere-und-weiterbildung
	Freitext: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. Link: Bezeichnung Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. Beschreibung Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. URL:
Hinweise / Besonderheiten	Worauf möchten Sie im Zusammenhang mit der Leistung besonders hinweisen? Was ist besonders wichtig oder muss beachtet werden? zusätzliche Informationen bzw. Informationen, die in anderen Modulen nicht erwähnt wurden (z. B. Folgen, wenn im Antrag falsche Angaben gemacht werden) ganze Sätze verwenden, keine Links möglich
Rechtsbehelf *	- Welche Möglichkeiten hat die/der Antragstellende, um gegen die Entscheidung der Behörde vorzugehen? - Angabe der möglichen Rechtsbehelfe inkl. Hinweis auf Klagemöglichkeit im Fall rechtlich vorgesehener Genehmigungsfiktion Beispiele: - Einspruch
	- Widerspruch - Anweisung durch das Gericht

fachlich freigegeben durch *	 Welche Behörde hat die Beschreibung der Leistung freigegeben? hier ist nur das für die Gesetzgebung zuständige Landesoder Bundesministerium nennen (die Bezeichnung der Behörde vollständig ausschreiben) Angabe zwingend erforderlich Beispiel: Bundesministerium für Arbeit und Soziales Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
fachlich freigegeben am *	Wann wurde die Beschreibung der Leistung freigegeben? Datum der Freigabe des Textes (TT.MM.JJJJ) Angabe zwingend erforderlich Beispiel: 10.08.2020 Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

2. Organisationseinheit – Stelle an die sich Bürger/Unternehmer wenden soll

Die folgenden Felder sind je Stelle/Organisationseinheit auszufüllen. Felder ggf. Kopieren, wenn mehrere Stellen/Organisationseinheiten zuständig sind.

Wenn gleiche Stelle/Organisationseinheit für mehrere Leistungen zuständig oder Informationen der Redaktion bereits vorliegen, dann auf Leistung verweisen (Leistungsschlüssel angeben).

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Bezeichnung *	 Name bzw. offizielle Bezeichnung der Stelle/ Organisationseinheit (ggf. zusätzlich Abkürzung) Wenn ein bestimmtes Referat, eine bestimmte Abteilung oder Stelle in der Behörde zuständig sein sollte, erfassen Sie den Namen der Behörde und die des Referats/Abteilung/Stelle (mit Bindestrich getrennt) Beispiel: Bundesumweltamt - Deutsche Emissionshandelsstelle
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Kontakt und Verkehr *	- Kommunikationsinformationen erfassen (z. B. Besucheradresse, Anschrift für die Zusendung einer Postsendung, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse, De-Mail, Webseite) Beispiel: Bundesagentur für Arbeit (BA) Regensburger Straße 104 90478 Nümberg Telefon: +49 911 179-0 oder +49 800 4-555500 (gebührenfrei) Fax: +49 911 1792123 E-Mail: ba@bund.de
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
	 ggf. zusätzliche Informationen zur physischen Erreichbarkeit URL mit Anfahrtsbeschreibung Angaben zu Parkplätzen Angaben zur Erreichbarkeit mit dem ÖPNV ggf. Angaben zur Barrierefreiheit (z. B. Rollstuhl gerecht / Fahrstuhl vorhanden)
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
	Ausnahmen: - wenn keine konkreten Kontaktdaten erfasst werden können (z. B. wenn viele unterschiedliche Stellen zuständig), dann nur Verweis auf Internetseite über die Kontaktdaten ermittelt werden können Beispiel: Dienststellenfinder auf der Internetseite der Bundesagentur für Arbeit https://www.arbeitsagentur.de/ueber-uns/ansprechpartner

	wenn keine konkreten Kontaktdaten erfasst werden können, können allgemeine Informationen zum Ansprechpunkt angegeben werden Beispiel: zuständig sind die Personalausweisbehörden Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Öffnungszeiten	 Öffnungszeiten im Format hh:mm Uhr erfassen ggf. mehrere Zeiten für verschiedene Ausprägungen (z. B. Besuchszeit, Terminvergabe, Hotline) angeben
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Zahlungsinformationen	 Angaben der von der Organisationseinheit unterstützten Zahlungsweisen vor Ort (z. B. Barzahlung, Überweisung, PayPal, Kreditkarte) bei Vorauskasse: Bankverbindung angeben Beispiel: Barzahlung
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Zuständigkeitsgebiet *	Für welches verwaltungspolitische Gebiet ist die Stelle/die Organisationseinheit zuständig? Beispiel: Deutschland
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
	optional: wenn Organisationseinheit für weitere Leistungen zuständig:
	 Geben Sie hier die im verwaltungspolitischen Gebiet erbrachten Leistung(en) an Angabe der Leistung(en) mit Leistungsschlüssel und Leistungsbezeichnung
	Beispiel: 99088028058000 Einschulungsuntersuchung Durchführung
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

3. Formulare (analog)

Formulare	 Bezeichnung des Formulars Verweis (Hyperlink) auf Formulardatei ggf. Angaben wie z. B. Dateiname und Formularnummer (wird nicht veröffentlicht) ggf. Angaben zum Dateityp des Formulardokuments, z. B. PDF interaktiv/ausfüllbar/barrierefrei
	Bezeichnung Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. Beschreibung
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. URL
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. Sonstige Informationen Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Ausfüllhinweise	- ggf. Ausfüllhinweise zum Formular (z. B. Verweis auf Merkblatt)
	Bezeichnung Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. Beschreibung
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. URL Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

4. Online-Dienst

	1
Bezeichnung *	Bezeichnung des Onlinedienstes, die als Linktext veröffentlicht werden soll bürgerfreundlicher Titel, nicht Arbeitstitel oder interner Titel
	Beispiel: Bildungsgutschein online
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Beschreibung *	- allgemeine Beschreibung des Online-Dienstes, Teaser - Pfad beschreiben, wenn kein Direktlink möglich - nur Text, keine Links zulässig - max. 280 Zeichen Beispiel: Sie können den Bildungsgutschein online beantragen.
Hilfetext *	- Was sollte der Nutzer vorab wissen? - Hinweise zur Nutzung des Online-Dienstes - in welchem Format können Anlagen übermittelt werden - Informationen zum elektronischen Verfahrensablauf Beispiel: Halten Sie die Nachweise in JPEG-Format bereit. Sie benötigen den Personalausweis mit freigeschalteter ID-Funktion.
	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Link*	- Wie lautet der Link zum Online-Dienst? - vollständige URL des Online-Dienstes Beispiel: https://www.stadt.de/dienst?dienstenummer=7 Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Zahlungsmethode *	 Wie kann der Antragsteller online bezahlen? müssen verbindlich vorgegeben werden für online bereitgestellte Dienste muss mindestens eine EUweit gängige Online-Zahlungsmethode angegeben werden (z.B. "giropay", "Kreditkarte", "SEPA-Lastschrift") Beispiel: Paypal
	 Wählen Sie ein Element aus. Ggf. zusätzlich Wählen Sie ein Element aus.

Identifizierung *	 Welche Mittel der Authentifizierung, Identifizierung und Unterzeichnung sind zulässig? Angaben gemäß der eIDAS VO Wahl des Identifizierungsmittel nach dem jeweils benötigten Vertrauensniveau der Verwaltungsdienstleistung Wählen Sie ein Element aus.
Sprachen außer Deutsch *	- In welchen anderen Sprachen (neben Deutsch) wird der Online-Dienst angeboten? Beispiel: Englisch Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Gültigkeitsgebiet *	- Für welches verwaltungspolitische Gebiet gilt der Online- Dienst? Beispiel: Deutschland Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
	optional: wenn Online-Dienst für weitere Leistungen: - Geben Sie hier die im verwaltungspolitischen Gebiet erbrachten Leistung(en) an - Angabe der Leistung(en) mit Leistungsschlüssel und Leistungsbezeichnung Beispiel: 99088028058000 Einschulungsuntersuchung Durchführung Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.