

OZG-Umsetzung

Servicestandard liegt vor

[29.06.2020] Einen Servicestandard für die OZG-Umsetzung hat jetzt das Bundesinnenministerium veröffentlicht. Die darin formulierten Qualitätskriterien sollen die OZG-Umsetzer auf kommunaler, Bundes- und Landesebene unterstützen und anhand von Praxiserfahrungen kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) gibt es jetzt einen einheitlichen Standard. Wie das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) mitteilt, richtet sich der Standard an die kommunale, Länder- und Bundesebene, umfasst die Kategorien Nutzerzentrierung, Vorgehen, Zusammenarbeit, Offenheit, technischer Betrieb und Wirkungscontrolling und soll die erfolgreiche OZG-Umsetzung unterstützen. „Für mich ist es wichtig, dass unsere Verwaltung nutzerfreundlich digitalisiert wird und das bundesweit mit gleich hoher Qualität“, erklärt Markus Richter, Staatssekretär im BMI und Bundes-CIO. „Mit dem Servicestandard bieten wir eine wichtige Handreichung, um die Digitalisierungsprozesse nach einheitlichen Qualitätskriterien auszurichten. Damit stellen wir sicher, dass die digitale Verwaltung den hohen Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger sowie den Behördenmitarbeitenden von Bund, Ländern und Kommunen gerecht wird.“ Bei den Qualitätsprinzipien des Standards handelt es sich laut BMI um Empfehlungen. Indem sie den OZG-Umsetzern einen ganzheitlichen Orientierungsrahmen sowie positive Anreize für eine freiwillige Selbstüberprüfung bieten, sollen sie die Qualitätssicherung rund um digitale Verwaltungsangebote erleichtern. Auch soll mit dem Standard sichergestellt werden, dass bei der Digitalisierung die Nutzer im Mittelpunkt stehen. Nach dem Motto „Jede Verwaltungsleistung muss vom Bürger her gedacht werden“ basiere er deshalb auf einem Vorschlag des Nationalen Normenkontrollrats und wurde für die Digitalisierung der OZG-Leistungen adaptiert. In diesem Kontext erweitere der Standard auch das Reifegradmodell, das die Anforderungen aus dem OZG abbildet. Wie das BMI weiter mitteilt, handelt es sich bei der nun vorgelegten Betaversion des Standards um ein lebendes Dokument. „Der Servicestandard ist ein Unterstützungsangebot für die OZG-Umsetzerinnen und -Umsetzer und soll mithilfe der Praxiserfahrungen weiterentwickelt werden“, sagt Josephine Bernickel, Referentin für den Servicestandard im Bundesinnenministerium. „Das geht nur kollaborativ. Auf Basis von Nutzer-Feedback werden wir die inhaltliche Fortschreibung des Servicestandards mit einem Expertengremium begleiten.“ Inwieweit geplante oder bereits in der Umsetzung befindliche Online-Services die Prinzipien des Servicestandards erfüllen, können OZG-Umsetzer in einem Online-Fragebogen per Selbstaudit herausfinden. Zusätzlich erhalten sie Hilfestellungen zur Verbesserung.

(ve)

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice, OZG