

Verfahrensvernetzung (Leistungen und Leistungsbeschreibungen)

Doku-Klasse:
verbindlich

Kurzbezeichnung:
Ver 1.0.0

Kurzbeschreibung: In diesem Dokument werden die Konzepte der Verfahrensvernetzung zusammengefasst und deren ursprünglich angedachte Grundgedanken dargestellt.

Ziel dieser Konzepte ist es, Informationen zu Leistungen und Formularen zwischen den Systemen verschiedener Verwaltungseinheiten auszutauschen. In diesen Konzepten werden Kataloge für einheitliche Begriffe der unterschiedlichen Bereiche (Verfahrens- und Leistungsbereiche, Leistungsgruppen, Lebens- und Unternehmenssituationen, oder Verwaltungskennzeichen) aber auch eine einheitliche technische Schnittstelle (ELKAT) definiert.

Verfasst von: Herbert Hüttenbrenner, Monika Zweidick-Andrä

Beiträge von: n.n., n.n.

Projektteam/Arbeitsgruppe: Subarbeitsgruppe der AG-PS

Version / Datum: V 1.0.0 / 28.10.2020

Doku-Stadium: Empfehlung

Gültig seit: 16.02.2021

Nächste Überprüfung am: 16.02.2025

Inhaltsverzeichnis

Präambel	3
Einleitung	4
1 Behördenübergreifende Verfahrensvernetzung	5
1.1 Behördenübergreifende Verfahrensvernetzung	5
1.2 Schnittstellen	5
2 E-Government Verfahrens-/Leistungsbereiche	6
2.1 E-Government Verfahrens-/Leistungsbereiche	6
3 Kennzeichen für Organisationseinheiten	7
3.1 Verwaltungskennzeichen (VKZ), Organisationskennzeichen (OrgKZ)	7
3.1.1 Systematik des VKZ	8
3.1.2 Systematik der Org-Id	8
3.1.3 Organisation der Vergabe	9
4 Elektronischer Leistungskatalog (ELKAT)	10
5 Leistungsbeschreibung für Leistungen und Teilleistungen des E-Government-Leistungskatalogs... 11	11
5.1 Leistungsbeschreibung für Leistungen und Teilleistungen des E-Government-Leistungskatalogs	11
5.1.1 Leistungsbeschreibung für Ebene Leistung	11
5.1.2 Leistungsbeschreibung auf Ebene Teilleistung	11
5.1.2.1 Allgemeine Informationen	13
5.1.2.2 Voraussetzungen	13
5.1.2.3 Fristen	13
5.1.2.4 Zuständige Stelle	13
5.1.2.5 Verfahrensablauf	14
5.1.2.6 Authentifizierung und Signatur	14
5.1.2.7 Erforderliche Unterlagen	14
5.1.2.8 Kosten	14
5.1.2.9 Zusätzliche Informationen	14
5.1.2.10 Rechtsbehelfe	14
5.1.2.11 Rechtsgrundlagen	15
5.1.2.12 Zum Formular	15
5.1.2.13 Hilfs- und Problemlösungsdienste	15
5.1.2.14 Für den Inhalt verantwortlich	15
5.1.2.15 Letzte Aktualisierung	15
5.1.2.16 Datenschutzrechtliche Informationen	15
5.1.2.17 Fragen und Antworten	15
5.1.2.18 Erledigungsdauer	15
5.1.3 Wording	16
5.1.3.1 Einige Grundregeln für das Verfassen bürgerfreundlicher Texte im Internet	16
5.1.3.2 Wording-Richtlinien und Textbausteine	16
6 E-Government – Lebens- und Unternehmenssituationen	18
6.1 E-Government – Lebens- und Unternehmenssituationen	18
6.1.1 Vorteile des Zugangs über Lebenssituationen	18
6.1.2 Unternehmenssituationen	18
7 Anhänge	19
7.1 Werte der Standardattribute	19
7.2 Lebens- und Unternehmenssituationen	23
7.2.1 Lebenssituationen	23
7.2.2 Unternehmenssituationen	24
Tabellenverzeichnis	26
Beschreibung der Abkürzungen und Attribute	26
Änderungsprotokoll	27

Präambel

Das vorliegende Dokument fasst die Konzepte des Reference-Servers zur Verfahrensvernetzung zusammen, um die gegenseitigen Abhängigkeiten und Gemeinsamkeiten an einer Stelle übersichtlicher darstellen zu können.

Da diese Konzepte von einzelnen beteiligten Institutionen in unterschiedlichem Umfang umgesetzt sind, ist es notwendig, diese in ihrem ursprünglich angedachten Grundgedanken weiterhin zu führen.

Bei einer konkreten Umsetzung der dargestellten Konzepte muss daher auf die tatsächlichen Implementierungen Rücksicht genommen werden.

Bei der Zusammenführung der Dokumente wurden redaktionelle Überarbeitungen durchgeführt - so wurden beispielsweise die einzelnen Kurzbeschreibungen in der Einleitung zusammengefasst.

Inhaltliche Änderungen wurden nur insoweit durchgeführt, als sie aufgrund der DSGVO notwendig waren. Weiters wurden Textpassagen entfernt, die nicht mehr gültig sind – wie z.B. die Festlegungen zu WAI - diese werden an anderer Stelle genauer beschrieben. Weiterreichende inhaltliche Anpassungen wurden im Zuge der Umsetzung künftiger Anforderungen seitens der EU (z.B. Single Digital Gateway) durchgeführt.

Folgende betroffene Dokumente werden am Reference Server ins Archiv verschoben:

- Verfahrensvernetzung (VV 1.1.0)
- Verfahrens- und Leistungsbereiche (VLB 1.3.0)
- Verwaltungskennzeichen (VKZ 1.2.)
- Standardattribute (ST-ATT 1.2.0)
- Leistungsbeschreibungen (LB 1.0.0)
- Lebens- und Unternehmenssituationen (LS 1.3.0)

Einleitung

E-Government bietet eine einzigartige Chance an verschiedenen Stellen des Internets ein möglichst vollständiges und einheitliches Leistungsverzeichnis der Österreichischen Verwaltung für den konkreten Bedarf anzubieten. Dabei sind die Leistungen der öffentlichen Verwaltung nicht nur nach funktionellen und aufbauorganisatorischen Kriterien, sondern vor allem nach Lebenssituationen zu gliedern, um ein besseres Service für Bürger und Wirtschaft unabhängig vom konkreten Einstiegspunkt zu erreichen.

Der Austausch von Leistungskatalogen, von Verfahrensinformationen und Formularen zwischen den Systemen verschiedener Verwaltungseinheiten bedingt zusätzlich zur Klassifikation von Leistungen die Definition von einheitlichen Schnittstellen. Diese werden im "elektronischen Leistungskatalog der österreichischen Verwaltung" (ELKAT) beschrieben.

Die **Verfahrensbereiche (Leistungsbereiche)** der öffentlichen Verwaltung bilden die oberste Ebene eines organisationsübergreifenden Leistungskatalogs.

Zweck der Bereichsgliederung:

- einheitliche Gliederung von Verwaltungsleistungen,
- Schlüsselbegriff für die Vernetzung von elektronischen Verfahrensinformationen,
- Systematik (Tätigkeitsbereiche) zur Ableitung der bereichsspezifischen Personenkennzeichnung (bPK).

Um Organisationseinheiten der öffentlichen Verwaltung eindeutig zu kennzeichnen ist deren Einordnung in eine einheitliche Struktur erforderlich. Da bereits verschiedene Schlüsselsysteme für Teilbereiche der öffentlichen Verwaltung bestehen, soll ein Überbau über bestehende Systeme geschaffen werden.

Das **Verwaltungskennzeichen (VKZ)** ist jedenfalls für folgende Bereiche zu verwenden:

- Portalverbund
- Vernetzung von Verfahrensinformationen
- Verzeichnisdienste
- Elektronische Signatur (Zeichnungsberechtigungen)

Um eine möglichst gleichartige Beschreibung von Leistungen zu erhalten, ist es erforderlich, Gemeinsamkeiten von Leistungen zu erkennen und danach einzuordnen. Dafür wurden **Merkmale** identifiziert, in ihren **Ausprägungen** dokumentiert und gruppiert.

Für eine Untergliederung des Leistungsangebots der Verwaltung bieten sich thematische Zugänge an. Dabei ist der Zugang nach **Lebens- bzw. Unternehmenssituationen** besonders einprägsam und benutzerfreundlich, weil er von der jeweiligen Bedarfssituation der Verwaltungskunden ausgeht.

1 Behördenübergreifende Vernetzung

1.1 Behördenübergreifende Vernetzung

Wie bereits in der Einleitung beschrieben sollen mit Hilfe moderner Informationssysteme Verwaltungsleistungen über mehrere Ebenen hinweg übergreifend angeboten werden.

Voraussetzung für diese Vernetzung von Verfahrensinformationen und -transaktionen ist ein vereinbarter Katalog einheitlicher Begriffe für folgende Bereiche:

- [Verfahrens- / Leistungsbereiche](#)
- [Leistungsgruppen](#)
- [Lebens- und Unternehmenssituationen](#)
- [Organisationen und Organisationseinheiten \(OKZ, VKZ\)](#)

Die Definition dieser Begriffe erfolgt in nachstehenden Kapiteln.

Die Klassifikation der Verfahrens- und Leistungsbereiche soll auch für die Generierung der verwaltungsbereichsspezifisch unterschiedlichen, abgeleiteten und verschlüsselten Personenkennzeichnung verwendet werden, um eine unterschiedliche Strukturierung von Verfahren zu vermeiden.

Damit ergibt sich indirekt auch eine Festlegung von Aufgabengebieten nach der Datenschutzgrundverordnung bzw. dem Datenschutzgesetz. Dies ist für die Beurteilung der Zulässigkeit der Übermittlung zwischen Datenanwendungen relevant.

Bei der Gliederung nach Organisationen bzw. Organisationseinheiten soll auch die Möglichkeit zur Definition von Organisationsgruppen geschaffen werden (alle österreichischen Bezirkshauptmannschaften), um die Zuordnung von Leistungen zu vereinfachen.

Die Leistungen und Leistungsgruppen sollen nach vereinbarten Kriterien klassifiziert werden (Typ, Empfänger/innen, Grundlage).

Da der Zugang nach Lebenssituationen besonders einprägsam und benutzerfreundlich ist, sollen die Leistungen und Leistungsgruppen auch über definierte Lebenssituationen verfügbar gemacht werden. Der Austausch von Verfahrensinformationen über die im folgenden beschriebenen Schnittstellen ist nur bei systeminterner Verwendung eines identischen Schemas möglich. Die Verwendung desselben Schemas auf der Präsentationsebene wird ebenfalls empfohlen, eine abweichende Darstellung durch die Verwendung von Synonymen, durch Zusammenfassung oder Aufgliederung ist jedoch möglich.

1.2 Schnittstellen

Der dynamische Austausch von Leistungskatalogen bzw. von Verfahrensinformationen bedingt die Definition von Schnittstellen aufbauend auf der vorhin beschriebenen Klassifikation. Folgende Funktionen sollen abgebildet werden:

- Abfrage von Leistungsgruppen bzw. Leistungen einer bestimmten Leistungsgruppe für eine bestimmte Organisation
- Abfrage von Leistungsgruppen bzw. Leistungen für eine bestimmte Lebens-/Unternehmenssituation
- Abfrage von Verfahrensbeschreibungen zu einer bestimmten Leistung
- Übermittlung der Formulare zu einer bestimmten Leistung bzw. Leistungsgruppe

Die Veröffentlichung des zugrundeliegenden Datenmodells sichert die gleichartige Interpretation der Ergebnisse und die Erweiterbarkeit des Funktionsmodells.

Die Beschreibung des Datenmodells ist im Dokument ELKAT 1.2.0 und im zugehörigen WSDL erfolgt.

2 E-Government Verfahrens-/Leistungsbereiche

2.1 E-Government Verfahrens-/Leistungsbereiche

Der vorliegende Vorschlag beschreibt die oberste Ebene eines Leistungskataloges und bildet damit die Grundlage für eine systematische Gliederung von Verwaltungsleistungen. Die Verwendung der vorgeschlagenen Begriffe ist auch zwingende Voraussetzung für die automatisierte Vernetzung von Verfahrensinformationen.

Auf der Präsentationsebene können die Begriffe z.B. durch Zusammenfassung oder auch durch die Verwendung von Synonymen modifiziert werden. Diese Modifikationen sollten aber zur Vermeidung der vorhin beschriebenen verwirrenden Vielfalt auf das unbedingt notwendige Maß beschränkt werden.

Für die bereichsspezifische Personenkennzeichnung ist die Gliederung von Verwaltungsleistungen in Tätigkeitsbereiche zwingend erforderlich. Um hier einen mehrfachen Aufwand zu vermeiden, wurden die im Folgenden beschriebenen Verfahrensbereiche auch für diesen Zweck abgestimmt.

Über die oben beschriebenen Anwendungsbereiche hinaus kann diese Systematik auch für andere Zwecke, wie z.B. die Kosten- und Leistungsrechnung, herangezogen werden.

Um die Gliederungssystematik zu veranschaulichen, sind den Verfahrens-/Leistungsbereichen im Anhang einzelne Leistungsgruppen oder Leistungen beispielhaft zugeordnet: Die Verfahrens- und Leistungsbereiche sollen in diversen Anwendungen verwendet werden. In diesen Anwendungen soll aber nicht der Langtext, sondern eine entsprechende Abkürzung verwendet werden.

Die Kürzel werden der Einfachheit halber in Großbuchstaben ohne Umlaute und mit 2 Zeichen festgelegt. Die [E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung](#) enthält neben den Verfahrens-/Leistungsbereichen auch eine beispielhafte Zuordnung von Leistungsgruppen.

Die Leistungs- und Verfahrensbereiche werden in der Clearinggruppe abgestimmt. Der aktuelle Stand der Leistungsgruppen und die Zuordnung zu den einzelnen Verfahrensbereichen kann unter folgendem Link abgerufen werden: <https://egov.stmk.gv.at/lavi/rlavi/showBereiche.do>

Für besonders sensible Bereiche wurde bereits in der E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung eine Untergliederung vorgenommen. Diese wurden den Bereichen zugeordnet und das Kürzel mit der Untergliederung angeführt.

Beispiele:

- Vereinsregister (SO-VR)
- Strafregister (SR-RG)

3 Kennzeichen für Organisationseinheiten

3.1 Verwaltungskennzeichen (VKZ), Organisationskennzeichen (OrgKZ)

Von der öffentlichen Verwaltung Österreichs wird eine große Vielfalt von Verfahren bzw. Leistungen angeboten. Die Erbringung dieser Leistungen erfolgt durch unterschiedliche Gebietskörperschaften bzw. Körperschaften öffentlichen Rechts. E-Government bedeutet eine umfassende Unterstützung dieser Verfahren mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnologie. Für ein verbessertes Bürgerservice und eine höhere Effizienz sind die zugehörigen Informationssysteme übergreifend zu nutzen. Weiters gibt es die Anforderung, einzelne E-Government-Anwendungen über Schnittstellen zu koppeln. Neben der Definition von Schnittstellen ist dafür eine Reihe von Schlüsselssystemen notwendig. Eines dieser Schlüsselssysteme ist ein österreichweit eindeutiges Kennzeichen für Behörden und sonstige Verwaltungsstellen im folgenden Verwaltungskennzeichen genannt (VKZ).

Aus den folgenden Teilbereichen liegen zur Zeit Anforderungen für ein derartiges Kennzeichen vor:

- Portalverbund
- Vernetzung von Verfahrensinformationen
- Verzeichnisdienste
- Elektronische Signatur (Zeichnungsberechtigungen)

An das Verwaltungskennzeichen werden folgende Anforderungen gestellt:

- Das Kennzeichen soll Einrichtungen der staatlichen Verwaltung sowie der Körperschaften des öffentlichen Rechts eindeutig umfassen.
- Es soll bestehende Kennzeichensysteme (z.B. für Gemeinden, Schulen) weitgehend integrieren oder aus solchen Systemen automatisch ableitbar sein.
- Das Kennzeichen soll leicht merkbar und möglichst kurz sein. Es kann daher auch alphanumerische Zeichen enthalten.
- Aus dem Kennzeichen soll ableitbar sein:
 - zu welcher Verwaltungsebene die Gebietskörperschaft gehört und
 - wenn möglich, welchem Bezirk/Land die Gebietskörperschaft zuzuordnen ist
- Das Kennzeichen soll auch im Rahmen einer vorgegebenen Struktur um die internen Organisationseinheiten erweitert werden können.
- Die Wartung des Kennzeichens soll möglichst einfach durch die jeweiligen Oberbehörden oder entsprechende übergeordnete Stellen erfolgen können (dezentrale Wartung).
- Änderungen in der Bezeichnung oder Struktur sollen nur im Stammverzeichnis erfolgen. Referenzen auf das Kennzeichen sollen automatisch nachgezogen werden.

Diese Anforderungen lassen sich größtenteils auf einen gemeinsamen Nenner bringen. Der nachstehende Vorschlag schlägt daher folgende Schlüsselbegriffe vor:

- Ein alphanumerisches Kennzeichen (Verwaltungskennzeichen kurz VKZ) für Anzeige und Suche. Dieses Kennzeichen
 - gliedert sich in die Verwaltungsebenen Bund (inkl. Bundeseinrichtungen in den Ländern), Länder sowie Städte und Gemeinden und
 - orientiert sich an der Systematik des Österreichischen Amtskalenders.
- Einen internen Schlüssel (Org-Id) zur Speicherung von Verweisen auf das Kennzeichen. Dieser Schlüssel trägt keinerlei Informationen über die abgebildete Stelle

Für die Nutzung von portalverbundfähigen Anwendungen (ZMR, Grundbuch) durch Organisationseinheiten außerhalb der Verwaltung wird das Konzept zum Organisationskennzeichen (OrgKZ), erweitert.

3.1.1 Systematik des VKZ

Derzeit bestehen unterschiedliche Schlüsselsysteme für Teilbereiche der öffentlichen Verwaltung (z.B. die Gemeindeganzahl).

Das vorgeschlagene System soll keinen neuen Schlüssel einführen, sondern einen Überbau über bestehende Systeme bilden.

Folgendes Schema wird dafür vorgeschlagen:

E: Ebene

BER: Bereichskennung

SCHL: Lokaler Schlüssel

Eine detaillierte Beschreibung der Systematik des VKZs ist im Dokument VKZ-EB in der jeweils gültigen Version enthalten. In diesem Dokument werden auch die in der Clearinggruppe abgestimmten VKZ-Ebenen und /-Bereiche verwaltet (siehe Kapitel 3.1.3).

3.1.2 Systematik der Org-Id

Für die Speicherung von Querverweisen zu Verwaltungseinheiten ist die Org-Id zu verwenden. Dadurch können Änderungen des VKZ durch Umbenennung oder Strukturänderung effizient abgebildet werden. Der Wert der Id orientiert sich an der Aufgabe. Bleibt sie weitgehend gleich, wird die Id beibehalten. Änderungen der Zuordnung bzw der rechtlichen Stellung, der Bezeichnung usw. führen nicht zur Änderung der Id. Die Org Id ist wie folgt aufgebaut:

OWNER	:	ID
-------	---	----

Owner (max. 10 Zeichen): Id der Stelle, welche die ID vergibt. Dies sagt nichts über die Beziehung zu den Organisationseinheiten. Sie ist vielmehr nur als Dienstleister für die Id-Vergabe zu sehen. Der Owner orientiert sich am Verwaltungskennzeichen.

Beispiele dafür sind:

B: Bund

Lx: Land x

ID: Alphanumerischer Text (A-Z, 0-9) als fortlaufende ID (max 10 Zeichen)

Durch die Aufteilung der Org-Id in Owner-Bereiche können bestehende Id's unverändert eingebunden werden.

Für den Bund wird eine einheitliche Registratur eingeführt. Vom Verzeichnisdienst ldap.gv.at wird ein entsprechendes Webservice zur Verfügung gestellt, mit dem Org-Ids elektronisch angefordert werden können. Dabei können Bezeichnung und weitere Attribute in das Verzeichnis erfasst werden.

3.1.3 Organisation der Vergabe

Die Verwaltung der Teilbereiche wird ebenfalls am Reference-Server unter Konventionen/weitere Konzepte – Verwaltungskennzeichen (VKZ-EB) publiziert.

Die Ebenen- und Bereichskennungen sowie die Wartungszuordnungen werden von einer Clearinggruppe im Auftrag der Kooperation BLSG gewartet.

4 Elektronischer Leistungskatalog (ELKAT)

Der elektronische Austausch von Informationen zu Leistungen sowie der Daten der erbringenden Stellen zwischen verschiedenen Bürgerportalen benötigt die Festlegung der zugehörigen Strukturen eines Leistungskatalogs und der Methoden zum Austausch.

Der Austausch von Leistungskatalogen, von Leistungsbeschreibungen und Formularen zwischen den Systemen verschiedener Verwaltungseinheiten bedingt zusätzlich zur Klassifikation von Leistungen die Definition von einheitlichen Schnittstellen.

Die einheitliche Strukturierung und Benennung von Leistungen ist auch Voraussetzung für das korrekte Zusammenspiel von Leistungsbeschreibungen, Formularen, Prozessmodellen und XML-Schnittstellen.

Die Beschreibung dieser einheitlichen Struktur ist im Dokument Elektronischer Leistungskatalog der österreichischen Verwaltung – ELKAT erfolgt.

Um eine möglichst gleichartige Beschreibung von Leistungen zu erhalten, ist es erforderlich, Gemeinsamkeiten von Leistungen zu erkennen und danach einzuordnen. Dafür wurden Merkmale identifiziert, in ihren Ausprägungen dokumentiert und gruppiert. Die Beschreibung dieser Informationen soll es anderen Gebietskörperschaften ermöglichen,

- dieselben Attribute und Wertebereiche in den eigenen Dokumentationen zu verwenden und
- die Dokumentationen auf dem Gebiet der mittelbaren Bundesverwaltung zu übernehmen.

Die einzelnen Standardattribute für Leistungen und Leistungsgruppen (ST-ATT) werden im [Anhang](#) dargestellt.

5 Leistungsbeschreibung für Leistungen und Teilleistungen des E-Government-Leistungskatalogs

5.1 Leistungsbeschreibung für Leistungen und Teilleistungen des E-Government-Leistungskatalogs

Für ein besseres Verständnis der einzelnen Verfahrensabläufe ist es empfehlenswert, Leistungsbeschreibungen zu führen, welche im Rahmen der Verfahrensvernetzung ausgetauscht werden können. Dabei ist es notwendig, eine einheitliche Struktur und ein einheitliches Wording der Leistungsbeschreibungen festzulegen. Die Beschreibungen sollten sowohl auf Leistungsebene als auch auf Ebene der Teilleistungen erstellt werden, wobei die Beschreibung auf Ebene der Leistung nur generelle Informationen und auf Teilleistungsebene spezielle Informationen beinhalten sollte.

Die in diesem Dokument beschriebene Struktur soll auch für länder- bzw. gemeindespezifische (Teil-) Leistungen verwendet werden. Zusätzliche behördenspezifische Informationen können von der jeweiligen Gebietskörperschaft ergänzt werden.

Um Leistungsbeschreibungen im Rahmen der Verfahrensvernetzung austauschen zu können, müssen diese neutral formuliert werden. Damit kann eine Verwendung auf unterschiedlichen Plattformen und Systemen sowie in unterschiedlichen Bereichen (CMS, Formulare, Content etc.) sichergestellt werden.

Definition der Überschriften (Blöcke) erfolgt im ELKAT-Dokument.

5.1.1 Leistungsbeschreibung für Ebene Leistung

Die Beschreibung auf Ebene der Leistung hat keine vorgegebene Gliederung durch Zwischenüberschriften. Sie soll kurz sein und – sofern möglich – Informationen zu den dazugehörigen Teilleistungen zusammenfassen. Dabei sollen aber keine Details der Teilleistungen (z.B. Unterlagen, Gebühren) genannt werden.

Hingegen soll ein Überblick gegeben werden, in welcher Situation die Bürger/innen bzw. Unternehmer/innen welche Teilleistung benötigt.

Alle zu dieser Leistung gehörigen Teilleistungen werden in Form einer Liste angeführt (interne Verlinkung nicht möglich).

Die Beschreibung der Leistung ersetzt auch nicht das gesamte Thema bzw. die Lebenslage, wenn das betreffende Verwaltungsportal seine Informationen für Bürger/innen bzw. Unternehmer/innen thematisch bzw. nach dem Lebenslagenprinzip aufbereitet.

Ein Thema/eine Lebenslage – mit Hintergrundinformationen, Links, Tipps etc. – kann sehr umfassend sein und die Gliederung in Unterkapitel erfordern. Eine solche umfassende Darstellung wäre im Rahmen der Beschreibung der Leistung nicht möglich. Darüber hinaus können bei Lebenslagen auch mehrere Leistungen der Verwaltung eine Rolle spielen (z.B. Lebenslage "Geburt": Teilleistung "Anzeige der Geburt/Geburtsurkunde" – Standesamt, Teilleistung "Kinderbetreuungsgeld" – Krankenkasse).

5.1.2 Leistungsbeschreibung auf Ebene Teilleistung

Die Beschreibung auf Ebene der Teilleistung hat eine vorgegebene Gliederung durch Zwischenüberschriften. Die unten angeführte Reihenfolge der Abschnitte ist nicht verpflichtend. Es wird jedoch empfohlen, diese einzuhalten.

Einige Felder sind verpflichtend, andere optional zu befüllen. In rechtlichen Normen kann die Beschreibung von optionalen Abschnitten verpflichtend vorgesehen sein – wie es beispielsweise in der Dienstleistungs-, in der Berufsanerkennungsrichtlinie oder in der SDG-Verordnung der Fall ist.

Die verpflichtende Darstellung von Abschnitten aufgrund von rechtlichen Vorgaben ist in diesem Dokument nicht abgebildet.

Tabelle 1: Leistungsbeschreibung auf Ebene Teilleistung

<i>Abschnitt</i>	<i>verpflichtend</i>	<i>optional</i>
Allgemeine Informationen en: General information	x	
Voraussetzungen en: Requirements		x
Fristen en: Deadlines		x
Zuständige Stelle en: Competent authority	x	
Verfahrensablauf en: Procedure		x
Authentifizierung und Signatur en: Authentication and signature		x
Erforderliche Unterlagen en: Required documents	x	
Kosten en: Costs and fees	x	
Zusätzliche Informationen en: Further information		x
Rechtsbehelfe en: Means of redress or appeal		x
Rechtsgrundlagen en: Legal bases		x
Zum Formular en: Link to form		x
Hilfs- und Problemlösungsdienste en: Assistance and problem-solving services		x
Für den Inhalt verantwortlich en: Responsible for the content		x
Letzte Aktualisierung en: Last update		x
Datenschutzrechtliche Informationen en: Data protection		x
Fragen & Antworten en: Frequently Asked Questions		x
Erledigungsdauer en: Completion time		x

Die hier angeführte Liste kann bei entsprechend komplexen Teilleistungen um zusätzliche Abschnitte erweitert werden.

5.1.2.1 Allgemeine Informationen

Beim Abschnitt „Allgemeine Informationen“ ist es möglich, dass bei diversen Leistungen diese Information für alle Teilleistungen gleich ist. In diesem Fall empfiehlt es sich, diesen Abschnitt auf Ebene der Leistung zu beschreiben. Auf Ebene der Teilleistung sollte dann zumindest ein entsprechender Hinweis oder eine entsprechende Verlinkung, die vorrangig vom System generiert werden sollte, angegeben werden. Inhaltlich sollen die Antragsteller/innen einen Überblick über die Leistung erhalten. Hier erfolgt eine kurze Darstellung der Leistung, wobei auf folgende Fragen eingegangen werden soll:

- Um welche Leistung handelt es sich?
 - Was muss angezeigt/mitgeteilt werden?
 - Was kann mit dem Formular beantragt werden – z.B. Förderung?
 - Was macht die Behörde von Amts wegen?
- Wer ist die Leistungsempfängerin bzw. der Leistungsempfänger?
 - Wer muss etwas anzeigen/mitteilen?
 - Wer ist antragsberechtigt – z.B. Bürger/innen in ihrer Rolle als Eltern, Grundstückseigentümer/innen, Unternehmer/innen, Vereine, Schulen, Gemeinde(-verbände)?

Hinweis: Wenn die Antragsberechtigten genau zu definieren sind, soll dies unter "Voraussetzungen" erfolgen.
- Was ist das Ziel der Leistung – z.B. die Unterstützung sozial schwacher Familien?
- gegebenenfalls Infos zu einer Gültigkeits- oder Förderdauer – z.B. Gültigkeitsdauer Reisepass, Anspruchsdauer Kinderbetreuungsgeld
- sonstige relevante Informationen (Verweis auf Websites, Broschüren, ...)

5.1.2.2 Voraussetzungen

Unter diesem Punkt sind alle Voraussetzungen zu nennen, die die Antragsteller/innen erfüllen müssen, um diese Leistung zu erhalten. Die einzelnen Voraussetzungen sind mit Gliederungspunkten darzustellen.

5.1.2.3 Fristen

Hier sind Fristen anzugeben, die die Bürger/innen oder die Unternehmer/in betreffen; es handelt sich um Zeiträume, die an eine Wirkung gebunden sind.

Bearbeitungszeiten sind keine Fristen in diesem Sinn; diese sind unter Erledigungsdauer zu führen.

Beispiel: Die erstmalige Bestellung der organschaftlichen Vertreter/innen er muss innerhalb eines Jahres ab Entstehung des Vereins erfolgen, wobei die Behörde innerhalb von vier Wochen nach erfolgter Wahl informiert werden muss.

5.1.2.4 Zuständige Stelle

Beim Punkt "Zuständige Stelle" ist eine allgemein zutreffende Formulierung zu verwenden, die die sachliche und örtliche Zuständigkeit bezeichnet.

Weiters sind nach Verordnung EU 2018/1724 (Art 10 Abs. 1 lit. b) des Europäischen Parlamentes und des Rates auch die Kontaktdaten der zuständigen Stelle anzuführen.

5.1.2.5 Verfahrensablauf

Hier soll dargestellt werden, wie das gesamte Verfahren abläuft – von z.B. der Antragstellung bis zur Erledigung (z.B. Bescheid), Aushändigung eines Dokuments etc.

Es sollte angegeben werden, wie der Antrag gestellt werden muss bzw. wie er evtl. gestellt werden kann. Wenn es im Ermessen der Behörde liegt, wie sie Anträge entgegennimmt, sollte darauf hingewiesen werden.

Mögliche Angaben sind beispielsweise: persönlich, schriftlich (per Brief, Fax, E-Mail), online, online mit E-Signatur, telefonisch oder ob jemand Dritter mit Vollmacht den Antrag stellen darf.

Gemäß Art 10 Abs. 1 lit. a der EU-Verordnung 2018/1724 sind in den Verfahrensinformationen alle relevanten Schritte eines Verfahrens, die die Nutzer/innen vorzunehmen haben darzustellen – einschließlich etwaiger Ausnahmen gem. Art 6.

An dieser Stelle soll auch ein Hinweis über zusätzliche Sprachen angegeben werden, in welcher das Verfahren abgewickelt werden kann (Art 10 Abs.1 lit. j EU-Verordnung 2018/1724).

5.1.2.6 Authentifizierung und Signatur

An dieser Stelle sind die für das Verfahren zulässigen Mitteln einer ev. erforderlichen Authentifizierung, Identifizierung und Unterzeichnung anzugeben.

5.1.2.7 Erforderliche Unterlagen

Bei den „Erforderlichen Unterlagen“ sind nur jene Unterlagen anzuführen, die dem Antrag beizulegen sind. Das Antragsformular selbst ist hier nicht zu nennen. Die einzelnen Unterlagen sind mit Gliederungspunkten darzustellen.

Um die Anforderungen von Art 10 Abs. 1 lit. d der EU-Verordnung 2018/1724 zu erfüllen, ist zusätzlich das Format der Beilagen anzugeben.

5.1.2.8 Kosten

Unter „Kosten“ sind Bundes- und Landesverwaltungsabgaben, Barauslagen und Gebühren, die mit der Antragstellung verbunden sind, anzuführen. Auf weitere Kosten für die Bürger/innen (z.B. Kopien, Porti) ist hier nicht hinzuweisen.

Weiters ist ein Hinweis bei jenen Verfahren zu ergänzen, für die bei Antrags- oder Beilagegebühren nach dem Gebührengesetz eine Kostenreduktion vorgesehen ist – wie z.B. der Antrag wird mit der Handy-Signatur oder Bürgerkarte eingebracht.

Darüber hinaus verlangt Art 10 Abs. 1 lit. f der EU-Verordnung 2018/1724 die Angabe von zusätzlichen Informationen über Online-Zahlungsmethoden anzugeben.

5.1.2.9 Zusätzliche Informationen

Unter "Zusätzliche Informationen" können wichtige Informationen angeführt werden, die bisher noch nicht zugeordnet werden konnten, die aber für die Antragsteller/innen von Bedeutung sind.

Beispiel:

Die Rechtspersönlichkeit eines Vereins endet mit der Eintragung seiner Auflösung im Vereinsregister. Ist eine Abwicklung erforderlich, verliert er seine Rechtsfähigkeit jedoch erst mit Eintragung ihrer Beendigung.

5.1.2.10 Rechtsbehelfe

Gemäß der EU-Verordnung 2018/1724 ist die Angabe von Rechtsbehelfen, die im Falle von Streitigkeiten mit der zuständigen Behörde zur Verfügung stehen, erforderlich.

5.1.2.11 Rechtsgrundlagen

Unter "Rechtsgrundlagen" sind optional die für das Verfahren zuständigen Gesetze oder Verordnungen anzuführen. Werden nur die wichtigsten Rechtsgrundlagen angeführt, muss entsprechend darauf hingewiesen werden. In diesem Fall sind die jeweiligen Gesetze oder Verordnungen mit Angabe des § oder der §§ – wenn möglich mit einem Textzusatz – anzuführen. Die Angabe von Absätzen oder Sätzen ist nicht erforderlich.

Die Rechtsgrundlagen können in der jeweils gültigen Fassung mit Hilfe des Rechtsinformationssystems des Bundes (RIS) <http://ris.bka.gv.at> verlinkt werden.

Beispiele sind unter <http://www.ris.bka.gv.at/linkris/> bzw. unter <http://www.ris.bka.gv.at/linkris/samples.html> abrufbar.

Die Verordnung EU 2018/1724 (Art 9 Abs. 1 lit. e) sieht außerdem optional vor, zusätzlich zur Verlinkung zur Rechtsgrundlage Verweise auf technische Spezifikationen und Leitfäden zu ergänzen.

5.1.2.12 Zum Formular

Wenn für das Verfahren von der jeweiligen Behörde bzw. den jeweiligen Behörden ein Formular zur Verfügung gestellt wird, sind hier die Links zu Druck- und/oder Online-Formularen einzufügen.

5.1.2.13 Hilfs- und Problemlösungsdienste

Gemäß Art 2 Abs. 2 EU-Verordnung 2018/1724 sind in den Informationsbeschreibungen auch Kontaktdaten zu etwaigen Hilfs- und Problemlösungsdiensten anzugeben.

Beispiel für einen Hilfs- und Problemlösungsdienst ist der Einheitliche Ansprechpartner (EAP).

5.1.2.14 Für den Inhalt verantwortlich

Unter dieser Überschrift ist jene Stelle anzuführen, die für die Erstellung der Leistungsbeschreibung verantwortlich ist.

5.1.2.15 Letzte Aktualisierung

An dieser Stelle ist das Datum der letzten Aktualisierung anzugeben.

5.1.2.16 Datenschutzrechtliche Informationen

Im Abschnitt „Datenschutzrechtliche Information“ werden Details zur Verarbeitung personenbezogener Daten angeführt. Dazu zählen unter anderem der grundlegende Zweck der Verarbeitung, die für die Verarbeitung verantwortliche Stelle, die Rechtsgrundlage, Angaben über eine allfällige Weiterleitung der Daten an Dritte oder auch die Aufbewahrungsdauer der im Zuge des Verfahrens bekanntgegebenen Daten.

5.1.2.17 Fragen und Antworten

Bei komplexeren Teilleistungen können typische Fragestellungen und deren Beantwortung eingefügt werden.

5.1.2.18 Erledigungsdauer

Die Verordnung EU 2018/1724 (Art 10 Abs. 1 lit. G und H) des Europäischen Parlamentes und des Rates sieht eine verpflichtende Angabe von Bearbeitungszeiten vor. Darüber hinaus sind Information über Vorschriften bzw. Rechtsfolgen für Nutzer/innen anzugeben, die sich aus einer nicht erfolgten Antwort ergeben. Dies bezieht sich insbesondere auf Verfahren, für die die Genehmigungsfiktion gilt.

Beispiel: Die xxx sind verpflichtet, spätestens sechs Monate nach dem Einlangen des Antrages den Bescheid zu erlassen. Entscheidet die Behörde nicht in der vorgegebenen Frist, so haben Sie die Möglichkeit eine Säumnisbeschwerde bei der jeweils zuständigen Behörde einzubringen. Diese muss die Bezeichnung der Behörde enthalten, deren Entscheidung ausständig ist. Zudem ist im Schreiben das Begehren anzuführen und glaubhaft zu machen, dass die Entscheidungsfrist der Behörde abgelaufen ist.

5.1.3 Wording

Die Leistungsbeschreibungen richten sich an die Zielgruppen Bürger/innen und Unternehmer/innen. Daher müssen die Texte auf jeden Fall für Laien verständlich und einfach geschrieben sein.

5.1.3.1 Einige Grundregeln für das Verfassen bürgerfreundlicher Texte im Internet

- klare und logische Abfolge der Gedanken: vom Allgemeinen hin zum Detail – vgl. Struktur
- kurze und keine Schachtelsätze, nur eine Aussage pro Satz
 - "Lehrlinge für den Beruf "Berufskraftfahrer" dürfen die praktische Fahrprüfung für die Klasse C vor dem vollendeten 18. Lebensjahr ablegen. Die Lenkberechtigung erhalten sie jedoch erst nach dem vollendeten 18. Lebensjahr." statt
 - "Bei Lehrlingen für den Beruf "Berufskraftfahrer", die die praktische Fahrprüfung für die Klasse C vor dem vollendeten 18. Lebensjahr ablegen, gilt die Lenkberechtigung nicht mit bestandener Fahrprüfung als erteilt, sondern darf erst nach Vollendung des 18. Lebensjahres erteilt werden."
- Passiv-Konstruktionen vermeiden, aktiv formulieren
- keine "man"-Konstruktionen
- Substantivierungen vermeiden
- keine unnötigen Füllworte ohne Aussage
- keine zu starke Orientierung am Gesetzestext bei den Formulierungen
- Vermeidung von technischen/juristischen Ausdrücken und Abkürzungen (ohne Erläuterung der Langform)

Hinweis: Wenn ein nicht allgemein bekannter Begriff aus dem Gesetz verwendet werden soll, dann kann der umgangssprachliche Begriff in Klammer gesetzt oder zum jeweiligen Eintrag im HELP-Begriffslexikon (<https://www.oesterreich.gv.at/lexicon.html>) verlinkt werden. Beispiele:

- Vormerkssystem ("Punktführerschein")
- Geldunterhalt (Alimente)

5.1.3.2 Wording-Richtlinien und Textbausteine

Ansprache der Leserinnen und Leser

In den Texten soll grundsätzlich objektiv beschrieben werden, welche Personen beispielsweise ein Verfahren erledigen müssen.

Beispiele:

- die Arbeitnehmer/innen
- die Erbin oder der Erbe
- die Vereinsgründer/innen

Die Leser/innen sollen aber direkt mit "Sie" angesprochen werden, wenn beispielsweise ein Hinweis oder Tipp gegeben wird.

Geschlechtergerechter Sprachgebrauch

Grundsätzlich soll versucht werden, geschlechtsneutrale Wörter zu verwenden.

Einheitliche Schreibweise

Zahlen:

- Zahlen: 1 bis 12 werden im Text ausgeschrieben (eins bis zwölf) und ab 13 als Zahl dargestellt (z.B. fünfjährig, 13-Jähriger, 80er- Jahre)
- mehrstellige Zahlen: Tausenderstellen werden durch Punkt untergliedert (z.B. 23.486)

Datum und Uhrzeit:

- Datum: Der Monatsname ist immer auszuschreiben (z.B. 1. Jänner 2007).
- Uhrzeit: Zeiten werden als Zahlen (0 bis 24) dargestellt, z.B.
 - 12 Uhr
 - 8 bis 20 Uhr
 - 10:30 bis 15:30 Uhr
- Währung: Nach dem Betrag wird „Euro“ ausgeschrieben; es können zwei Nachkommastellen angeführt werden – z.B.
 - 7 Euro
 - 33,30 Euro
 - 100.000 Euro

6 E-Government – Lebens- und Unternehmenssituationen

6.1 E-Government – Lebens- und Unternehmenssituationen

Das Internet bietet die Chance, verschiedener thematischer Zugänge zu den Leistungsbeschreibungen der öffentlichen Verwaltung. Dabei ist der Zugang nach Lebens- bzw. Unternehmenssituationen besonders einprägsam und benutzerfreundlich, weil er von der Situation der Verwaltungskunden ausgeht.

Vor allem oesterreich.gv.at hat diesen Zugang propagiert. Aber auch andere Verwaltungen haben ihre Leistungen im Internet bereits nach Lebenssituationen gegliedert.

Für eine nahtlose Vernetzung von Leistungsbeschreibungen über standardisierte Schnittstellen ist eine einheitliche Struktur mit vereinbarten Schlüsselbegriffen Grundvoraussetzung. Die Verwendung dieser Struktur auf der Präsentationsebene wird ebenfalls empfohlen, eine abweichende Darstellung durch die Verwendung von Synonymen, durch Zusammenfassung oder Aufgliederung ist jedoch möglich.

Der gegenständliche Vorschlag definiert eine Liste von Lebenssituationen für diese Vernetzung von Verfahrensinformationen. Darüber hinaus werden analog zu den Lebenssituationen sogenannte Unternehmenssituationen beschrieben.

Es ist nicht vorgesehen, dass die Lebenssituationen das gesamte Leistungsangebot abdecken, weil über diesen Zugang hinaus auch der Zugang über Verfahrens- und Leistungsbereiche (z.B. Arbeit) sowie der direkte Zugang zu Leistungen (z.B. Führerschein) über Suchfunktionen vorgesehen ist. Aus diesem Grund wurden in der Regel auch keine derartigen Begriffe in die vorliegende Liste von Lebenssituationen aufgenommen. Um jedoch ein vollständiges Leistungsangebot zu präsentieren, können folgende Leistungsbereiche als Quasi-Lebenssituationen verwendet werden:

- KU – (Kunst und) Kultur
- VT – Verkehr (und Technik)
- BR – (Bereichsübergreifender) Rechtsschutz
- LF – Land- und Forstwirtschaft
- UW – Umwelt

Hinweis: Zur vereinfachten Darstellung ist auch eine verkürzte Bezeichnung (ohne Klammersausdruck) möglich.

6.1.1 Vorteile des Zugangs über Lebenssituationen

Eine Lebenssituation wird durch eine bestimmte Lebensphase oder eine bestimmte Situation im Leben der Bürger/innen bestimmt. Dabei gibt es Situationen, in denen besonders viele Verwaltungsgänge anfallen, wie Geburt und Heirat. Die Zuordnung von Verwaltungsleistungen verschiedener Ebenen zu genormten Lebenssituationen und der Austausch der zugehörigen Verfahrensinformationen über einheitliche Schnittstellen ergibt eine neue Qualität des Zugangs zu Verwaltungsleistungen. In einem weiteren Schritt kann die Abwicklung der zu einer Lebenssituation gehörigen Verfahren über das Internet oder über Bürgerservicestellen gebündelt und damit beträchtlich vereinfacht werden.

6.1.2 Unternehmenssituationen

Analog zu den Lebenssituationen für die Bürger/in sollen vergleichbare Situationen für Unternehmen definiert und vereinbart werden, wie z.B. Betriebsgründung, Betriebsführung, Arbeitsvertrag/Dienstzettel. Die Verfahrensinformationen können in diesen Bereichen mit jenen der Kammer der gewerblichen Wirtschaft verknüpft werden.

Liste der Lebens- und Unternehmenssituationen – [siehe Anhang](#)

7 Anhänge

7.1 Werte der Standardattribute

Tabelle 2: Werte der Standardattribute

<i>Attribut</i>	<i>Kürzel</i>	<i>Bedeutung</i>
(Leistung) definiert durch	B	Bund
	Ln	Land n
	Gx-n	Gemeinde nnnnn (Organisationsgruppen nach VKZ-Schema)
(Leistung) erbracht durch	B	Bund
	Ln	Land n
	Gx-n	Gemeinde nnnnn (Organisationsgruppen nach VKZ-Schema)
Rechtsform	P	Politik (Parlamente, Regierungen) (z.B. Verleihung von Berufstiteln)
	VH	Verwaltung hoheitlich (z.B. Straferkenntnis)
	VP	Verwaltung privatwirtschaftlich (z.B. Förderungen)
	B	Betrieb oder betriebsähnliche Einrichtung (z.B. Geotechnische Untersuchungen)
	WE	Wirtschaftliches Unternehmen im Eigentum (z.B. Leistungen der Steirischen Wirtschaftsförderungsgesellschaft)
	WB	Wirtschaftliches Unternehmen mit Beteiligung
	PU	Privatunternehmen
	B	Bildungseinrichtung (öffentlich, privat) (z.B. Musikschule)
	S	Sonstige Einrichtung
Leistungs- empfänger	O	Organisationsinterne Stelle (z.B. Landesinterne Archivalien - Aktenanforderung f. amtl. Zwecke)
	B	Bürger (Privatperson, physische Person) (z.B. Familienpass des Landes Steiermark)

<i>Attribut</i>	<i>Kürzel</i>	<i>Bedeutung</i>
	F	Unternehmen (Einzelperson, juristische Person, Personengesellschaft, Verein) (z.B. Jagdgebietsfeststellungen, jagdrechtliche Bewilligungen, Wildschadensangelegenheiten, ...)
	A	Andere öffentliche Stelle (z.B. Stellungnahmen, Gutachten)
	P	Bürger und Unternehmer
	S	Organisationsinterne und andere öffentliche Stelle
	E	Alle Empfänger (z.B. Archivbenützung, Publikationen, Digitales Landesarchiv, Katastrophenfonds, ...)
Leistungstyp	K	Aufsichts-, Prüfungs- oder Kontrolltätigkeit (z.B. Phytosanitäre Holzkontrolle)
	R	Auskunft aus Registern (z.B. Gewerberegister – Auskunft)
	A	Ausweis (z.B. Gehbehindertenausweis nach § 29b StVO – Antrag)
	AB	Aus- und Fortbildung (z.B. für Schulungen in der Jugendarbeit, für Notarztstützpunktleiter und Notfallsanitäter, ...)
	AN	Anordnung
	B	Bewilligung, Feststellung (z.B. Rodungsbewilligung)
	BE	Bestellung (z.B. Bestellung zum Standesbeamten, Angelobung von Bürgermeistern und Vizebürgermeistern)
	BS	Berichtswesen, Statistik (z.B. Umweltschutzbericht, Berichte zu Naturschutzabkommen, zur Wohnbauförderung; Statistische Berichte und Schnellberichte, Sammelbericht zur Preisauszeichnung)
	F	Förderung, Beihilfe oder sonstige finanzielle Leistung (z.B. Wohnbeihilfe)
	GA	Gutachten

Attribut	Kürzel	Bedeutung
		(z.B. Veterinärfachliche Gutachten, forstfachliche Gutachten, amtsärztliche Gutachten, Lärmgutachten, naturschutzfachliche Gutachten...)
	GE	Grundlagenentwicklung (z.B. Ausarbeitung von Richtlinien und Leitfäden im Rahmen der Wohnbauförderung, Grundlagen und Richtlinien für behördliche Naturschutzmaßnahmen)
	L	Leistung, die einem Dritten auferlegt ist (z.B. Geschäftsführerbestellung)
	MD	Medizinische Dienstleistungen
	N	Kenntnisnahme (z.B. Durchführen von militärischen Übungen – Meldung)
	P	Planung, Vorsorgemaßnahme (z.B. Forstliche Raumplanung)
	PJ	Projekte (z.B. Projekten liegt stets ein Projektauftrag zugrunde: Leitbild für Landes-, Regional- und Kommunalentwicklung, Umsetzung der EU-Wasserrahmenrichtlinie, Infrastrukturprojekte für Straßen, Wasser, ...)
	PT	Pädagogische und therapeutische Dienstleistungen
	RS	Rechtsschutz (z.B. Berufungsverfahren, Vorstellungen, Devolutionsanträge, ...)
	SL	Sachleistung (z.B. Herstellung und Verkauf von Spezialchemikalien (Landesarchiv), Restaurierung von historischem Schrittgut, Weinanbau (Landwirtschaftliche Schulen), Laborleistungen)
	T	Serviceleistung (auch: Information, Beratung) (z.B. Forst und Wald - Beratung, Information; Information und Rechtsauskunft, Öffentlichkeitsarbeit ...)
	S	Sonstige Leistung
	ST	Stellungnahme (z.B. Stellungnahmen sind vom „Gutachten“ zu trennen. Gutachten müssen das Niveau einer wissenschaftlichen Darstellung aufweisen. Bei Stellungnahmen ist diese Anforderung nicht gegeben. Stellungnahmen zu Volksanwaltsbeschwerden, an den Bundesrechnungshof, Stellungnahmen zu Förderungsbeteiligungen von Gemeinden)
	VL	Vertretungsleistung

Attribut	Kürzel	Bedeutung
		(z.B. Landesvertreter im Transplantationsbeirat, für die Biodiversitätskonvention, in der Gemeinsamen Schlichtungsstelle KAGES/ Ärztekammer, ...)
	EH	Würdigungen, Ehrungen (z.B. Ehrenurkunden für Gemeindemandatare, Landesauszeichnungen, Verleihung steirisches Landeswappen, Verleihung/Überreichung von Berufstiteln)
	ZU	Zeugnisse, Urkunden, Bestätigungen (z.B. Bestätigung über Zeichnungsberechtigung, Bestätigung von diversen)
	E	EU-Recht
Antrags-/ Rechtsgrundlage	G	Gesetz
	V	Verordnung
	R	Ministerrats-, Regierungs- Gemeinderatsbeschluss etc.
	L	Erlass
	P	Politischer Auftrag
	A	Verwaltungsinterner Auftrag
	AF	Anfrage (Beratungen und Rechtsauskünfte werden in der Regel aufgrund von Anfragen erteilt)
Einbringungsart	AM	Anmeldung
	AN	Antrag (z.B. bei Behördliche Genehmigungsverfahren)
	AZ	Anzeige (z.B. im Verwaltungsstrafverfahren)
	ME	Meldung (z.B. Änderung von Tatbeständen, Sitz von Firmen)
	BE	Beschwerde (z.B. Beschwerden sind im Zusammenhang sind mit aufsichtsbehördlichen Agenden zu sehen)
	RM	Rechtsmittel (z.B. Berufung, Vorstellung, Einspruch)

7.2 Lebens- und Unternehmenssituationen

7.2.1 Lebenssituationen

Tabelle 3: Lebenssituationen

<i>Schlüssel</i>	<i>Lebenssituation</i>	<i>Synonyme</i>
AL	Arbeit und Arbeitslosigkeit	
AO	Auslandsösterreicher/innen	
BA	Bauen	
EI	Einreise und Aufenthalt	Visum, Aufenthaltstitel, Asyl, Niederlassungsbewilligung, Ausländerinnen oder Ausländer
ER	Erben und Vererben	
FA	Familie und Partnerschaft	
FO	Förderungen	
FR	Freizeit und Sport	
FZ	Fahrzeug	Auto, Moped, Motorrad, Kraftfahrzeug, KFZ
GK	Gesundheit	Krankheit, Sucht, Drogen, Alkohol, Rauchen
BH	Menschen mit Behinderungen	Sozialentschädigung
GW	Gewalt	sexuelle Belästigung, Verbrechensopfer
GL	Gleichstellung/Chancengleichheit	
HE	Heirat	Eheschließung, Verehelichung, Trauung
JU	Jugend	Jugendrechte
KA	Katastrophenfälle	
KB	Kinderbetreuung	Kindererziehung
LE	Lehre	
NO	Notlage	Notsituation, Unglücksfall, Sozialhilfe
PF	Pflegevorsorge	
PK	Privatkonkurs	
PS	Pension	Rente
RA	Religionsaustritt	Kirchenaustritt
RE	Reisen	

<i>Schlüssel</i>	<i>Lebenssituation</i>	<i>Synonyme</i>
RS	Rechtsschutz	Rechtsmittel, Sachwalterschaft, Unterhaltsvorschuss, Konsulate
SB	Staatsbürgerschaft	
SC	Schule	Ausbildung
SD	Scheidung	
SE	Senior/innen	Alter
SG	Schwangerschaft und Geburt	
SM	Studium	
ST	Steuern	
TD	Todesfall	
TI	Tiere	Haustiere, Wildtiere, Jagd, Fischerei
UZ	Umzug	
VA	Veranstaltungen	
VE	Verein	
VG	Verloren-Gefunden	
WA	Wahlen	Bürgerbeteiligung
WB	Weiterbildung	Erwachsenenbildung
WO	Wohnen	Miete, Eigentum
WZ	Wehr-/Zivildienst	

7.2.2 Unternehmenssituationen

Tabelle 4: Unternehmenssituationen

<i>Schlüssel</i>	<i>Lebenssituation</i>	<i>Synonyme</i>
AA	Ausländische Arbeitnehmer/innen	
AB	Beendigung Arbeitsverhältnis	Abfertigung neu/alt, Dienstzeugnis
AH	Außenhandel	
AM	An-/Abmeldung von Mitarbeiter/innen	
AS	Personalsuche	
AU	Ausschreibungen	

<i>Schlüssel</i>	<i>Lebenssituation</i>	<i>Synonyme</i>
AV	Arbeitsvertrag/Dienstzettel	Arbeitszeit, Kollektivvertrag
BA	Betriebsauflösung	Konkurs, Insolvenz, Tod, Pension des Unternehmers
BE	Beschäftigungsformen	
BF	Betriebsführung	Betriebsrechte, Betriebsrat, Öffnungszeiten
BG	Betriebsgründung	Unternehmensgründung, Gründungsfahrplan, Firmenwortlaut
BL	Betriebsanlagen	
BU	Betriebsübernahme	
BV	Betriebliche Versicherung	
DA	Dienstleistungen im Ausland	Dienstleistungen im Ausland erbringen, Entsendung von Mitarbeiter/innen
DR	Dienstreise	
DV	DVR	
DH	Dienstverhinderung	Krankheit, Unfall, Sonderurlaub (Heirat, Todesfall), Pflegefreistellung
EG	Entgelt	
FB	Firmenbuch	
FO	Förderungen	
FP	Ferialpraxis	
FR	Franchising	
GS	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Arbeitsplatzevaluierung, Arbeitsinspektorat, Arbeitnehmerschutz
IM	Immobilien	
KF	Katastrophenfälle	
KZ	Karenz	Elternkarenz, Bildungskarenz, Hospizkarenz
LE	Lehre	
MS	Mutterschutz	
PM	Patente, Marken, Muster	
SM	Statistische Meldungen	Intrastat, Extrastat
ST	Steuern	
SW	Standortwechsel	
UR	Urlaub	
WB	Weiterbildung	

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Leistungsbeschreibung auf Ebene Teilleistung	12
Tabelle 2: Werte der Standardattribute	19
Tabelle 3: Lebenssituationen	23
Tabelle 4: Unternehmenssituationen	24

Beschreibung der Abkürzungen und Attribute

Beschreibung der Abkürzungen

- Doku-Klasse - Dokumentenklasse
- Doku-Stadium - Dokumentenstadium
- Kurzbez. - Kurzbezeichnung
- n.n. - Vorname Familienname (ohne Titel)
- p.g. / a.g. - Projektgruppe / Arbeitsgruppe
- tt.mm.jjjj - Datumsformat

Beschreibung der Attribute

- Bezeichnung - Prägnante Überschrift, die den Text charakterisiert
- Identifikation der Dokumente bestehend aus
 - Kurzbezeichnung - Bevorzugt Akronym (Anfangsbuchstaben) oder sonstiges Kürzel als eindeutiger Schlüssel (z.B. pvp für Portalverbundprotokoll) – max. 25 Stellen
 - Version - 3-stellige Zahl
 1. Stelle: grundlegende Änderungen gegenüber der vorigen Version - sind auf dem offiziellen Wege abzustimmen (Haupt-Version)
 2. Stelle: Änderungen, welche Auswirkungen auf bestehende Systeme haben - sind auf dem offiziellen Wege abzustimmen (Unter-Version)
 3. Stelle: Fehlerkorrekturen, Erläuterungen - können mit entsprechender Verständigung der Betroffenen ohne erneute Abstimmung publiziert werden (Detail-Version)Anmerkung: sollte eine ‚Version‘ bei der Abstimmung in den Gremien beeinträchtigt werden, so sollte sich die korrigierte, verbesserte Version zumindest in der 2. Stelle unterscheiden.
 - Erarbeitungsdatum - Zur Unterscheidung der unterschiedlichen Versionen im internen Entwurfsstadium wird nicht die Versionsnummer sondern das jeweilige Erarbeitungsdatum verwendet. Dieses wird nach der Kurzbezeichnung und der Version angeführt. Zum Zeitpunkt der Publikation wird das Datum wieder entfernt.
- Dokumentenklasse
 - Konvention „verbindlich“- technisch detaillierte Beschreibung von Lösungen und Vorschlägen, die eine Vereinbarung erfordern.
 - Information „ergänzend“ - beispielhafte Beschreibung der konkreten Umsetzung von Konventionen.
- Dokumentenstadium
 - Entwurf intern - Derzeitiger Stand der Arbeit innerhalb der Arbeitsgruppe. Die unterschiedlichen Versionen werden durch Angabe des Datums unterschieden. Handelt es sich um ein Dokument das zu einer Empfehlung werden soll, wird die Versionsnummer (die die Empfehlung tragen würde) mit angegeben.
 - Ergebnis der AG - Von der Arbeitsgruppe freigegebenes Konzept. Versionsnummer wie bei „Entwurf intern“. Es wird zusätzlich angegeben, welche Gremien dem Entwurf bereits zugestimmt haben.

- Empfehlung - Von den Partnern genehmigter Entwurf einer Konvention, der bereits umgesetzt werden kann; wenn die Empfehlung mehrheitlich angenommen wurde, ist dies durch den Zusatz "mehrheitlich" zu kennzeichnen
- Standard - Die Produktionsreife wurde nachgewiesen (z.B. durch störungsfrei im Produktionseinsatz befindliche, qualitätsgesicherte, wieder verwendbare Softwarekomponenten, gesicherter Produktionsbetrieb) und die Genehmigung durch die Partner ist erfolgt.
- Kurzbeschreibung - Kurzzusammenfassung der Inhalte des Dokumentes
- Autor - Autor (wenn mehrere Autoren angeführt sind ist zu dokumentieren, welcher Autor für welchen Teil verantwortlich ist; z.B. Teil A: n.n., Teil B: n.n.)
- Beiträge von - Liste von Personen, die Beiträge geliefert haben
- Projektteam oder Arbeitsgruppe - Bezeichnung des Projektteams bzw. Arbeitsgruppe, mit welchen das Dokument abgestimmt wurde.

Änderungsprotokoll

Version 1.0.0 / 28.10.2020 Fristablauf: 16.02.2021