

DAS EINHEITLICHE DIGITALE ZUGANGSTOR (SDG) LEITLINIEN FÜR LOKALE BEHÖRDEN



Rechtsvorschriften



Your Europe Portal



Website für technische
Anforderungen



Wiki-Plattform

Nur für registrierte Nutzer zugänglich



Dashboard

Nur für registrierte Nutzer zugänglich

Das einheitliche digitale Zugangstor und dessen politischer Kontext



Die [Verordnung über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors](#) (im Folgenden „SDG“) trat im Dezember 2018 in Kraft. Zum SDG gelangen Nutzerinnen und Nutzer über eine in das bestehende Portal [„Your Europe“](#) integrierte öffentliche Nutzerschnittstelle. Die Nutzerinnen und Nutzer des SDG sind Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen der EU. Das SDG soll dabei helfen, sich in der Komplexität des Binnenmarkts zurechtzufinden. Es bietet Hilfestellung, wenn es darum geht, Rechte und Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene zu suchen und zu verstehen, Online-Verfahren durchzuführen und im Bedarfsfall Unterstützung zu erhalten. Nutzerinnen und Nutzer werden außerdem darum gebeten, Rückmeldung über die Qualität öffentlicher Dienstleistungen zu geben.

Bei der Umsetzung des SDG handelt es sich um ein ehrgeiziges Programm zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und zur Einrichtung eines uneingeschränkten Zugangs zu ihren Diensten für Nutzerinnen und Nutzer in der ganzen EU.

Einige dieser Dienste werden von regionalen und lokalen Behörden erbracht. Die zuständigen Behörden müssen ihre Webseiten bis Dezember 2022 mit Informationen über Rechte, Vorschriften und Verfahren mit dem Portal verknüpfen, ihre Qualität überprüfen und mit der Erhebung von Daten zur Nutzung beginnen.

In diesem Dokument ist dargelegt, was die Behörden zu tun haben.

Einrichtung und Betrieb der SDG-Dienste – Überblick

In diesem Video ist eine umfassende Übersicht über den Umsetzungsprozess enthalten. Zudem wird veranschaulicht, wer was bis wann zu erledigen hat. Zielgruppe sind Behörden und Organisationen, die Maßnahmen ergreifen müssen. Untertitel sind in den meisten europäischen Sprachen verfügbar.



10:26



Dieses [zusätzliche Video](#) veranschaulicht, wie das SDG anlässlich der Bereitstellung der ersten Gruppe von Dienstleistungen im Dezember 2020 präsentiert wurde. Schwerpunkt ist dabei die Perspektive von Endnutzerinnen und -nutzern:

SCHRITT-FÜR-SCHRITT CHECKLISTE

1. Prüfen Sie, ob Sie (ausschließlich) Informationen für Nutzerinnen und Nutzer aus anderen EU-Ländern bereitstellen (Anhang I)



WARUM?

In einem Anhang der SDG-Verordnung ([Anhang I](#)) sind die Bereiche der grenzüberschreitenden Tätigkeiten angegeben, zu denen die EU-Mitgliedstaaten Informationen bereitstellen müssen.

WAS TUN?

Wenn Ihre Behörde Online-Informationen zur Ausübung dieser Tätigkeiten bereitstellt, dann müssen Sie gegebenenfalls eine Reihe von Maßnahmen ergreifen. Wenn andere Verwaltungen in Ihrem Land die gleichen Informationen anbieten, dann wenden Sie sich bitte an Ihre/n nationale/n Koordinator/in, um zu entscheiden, wer und welche Verwaltungsebene an das SDG angeschlossen werden muss.

2. Wenden Sie die Qualitätskriterien für Online-Informationen an

WARUM?

Informationen auf Webseiten, die Bestandteil des SDG sind, müssen qualitativ hochwertig sein.



WAS das konkret bedeutet, wird in der Verordnung ([Artikel 9](#)); näher erläutert. Insbesondere müssen Informationen:

- nutzerfreundlich und umfassend sein,
- auf dem neuesten Stand sein,
- Verweise auf Rechtsvorschriften und andere Hintergrunddokumente enthalten, die Kontaktangaben von allen zuständigen Behörden enthalten,
- die Kontaktangaben von allen zuständigen Behörden enthalten,
- ins Englische übersetzt sein ([Artikel 9 Absatz 2](#))



3. Verwenden Sie das Logo „Your Europe“ und den Link zum SDG auf Ihren Webseiten

WARUM?

Das SDG soll sich bei europäischen Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen als hochwertige Quelle einbürgern. Dabei wird „Your Europe“ als wichtigste öffentliche Schnittstelle und Markenname verwendet.

WAS TUN?

Das Logo „Your Europe“ wurde als visuelles Element entworfen und muss auf allen Webseiten, die Bestandteil des SDG sind, abgebildet sein. Zudem muss das Logo mit der Startseite des Portals „Your Europe“ verlinkt sein. So können alle Webseiten, die mit „Your Europe“ verknüpft sind, als einheitliches Netzwerk erkannt werden. [Im Handbuch zur visuellen Identität von „Your Europe“](#) werden alle verfügbaren Varianten des Logos und deren Einbindung in Webseiten beschrieben.



4. Übersetzen Sie Ihre Webseiten ins Englische

WARUM?

Mit dem SDG sollen Endnutzerinnen und -nutzern auffindbare und zugängliche Online-Dienste angeboten werden. Daher enthält das von der Kommission verwaltete Portal „Your Europe“ Informationen in allen EU-Sprachen.

WAS TUN?

Um ausländischen Nutzerinnen und Nutzern zu helfen, müssen nationale Diensteanbieter ihre Webseiten, die Teil des SDG sind, ins Englische¹ übersetzen ([Artikel 12](#)). Die Kommission bietet einen [Übersetzungsdienst](#) an, der für Mitgliedstaaten im Rahmen der verfügbaren jährlichen Haushaltsmittel der Union Übersetzungen übermittelter Texte anfertigt. Übersetzungen werden von den/r nationalen Übersetzungskordinator/in verwaltet, der/die mit dem/r nationalen SDG-Koordinator/in zusammenarbeitet. Die Texte müssen im MS-Word-Format mit höchstens 1500 Zeichen pro Seite eingereicht werden. Für die Übersetzung werden zwei bis vier Wochen benötigt.



¹ In begründeten Fällen kann die Übersetzung in eine andere Sprache beantragt werden [Artikel 12 Absätze 3 und 4](#)

5. Prüfen Sie, ob Sie Online-Verfahren anbieten, die in den Geltungsbereich des SDG fallen

WARUM?

Wenn Bürgerinnen, Bürger oder Unternehmen herausfinden, welche Vorschriften für ihre grenzüberschreitenden Tätigkeiten anwendbar sind, müssen sie häufig Kontakt mit den zuständigen Behörden aufnehmen, um gewisse Entscheidungen zu erwirken oder Dienstleistungen zu erhalten (z. B. MwSt-Nummern, Genehmigungen, Emissionsplaketten, Studienplätze oder Geburtsurkunden). Mit dem SDG sollen diese Verfahren auffindbar, online verfügbar und für ausländische Nutzerinnen und Nutzer zugänglich gemacht werden.

WAS TUN?: INFORMATIONEN ÜBER VERFAHREN:

1. Welche Verfahren sind betroffen? Welche Qualitätskriterien müssen erfüllt sein?



Betroffen sind Verfahren, die einen Bezug zu den Bereichen in [Anhang I](#) aufweisen. Wenn Ihre Behörde ein solches Verfahren anbietet, müssen Sie Nutzerinnen und Nutzer online über die folgenden Punkte unterrichten ([Artikel 10](#)):

- die relevanten Schritte des Verfahrens, die unternommen werden müssen,
- die Zeit für die Abwicklung des Verfahrens,
- die Art der vorzulegenden Nachweise,
- die Bezeichnung der zuständigen Behörde,
- die für das Verfahren zulässigen Mittel zur Identifizierung,
- die anfallenden Gebühren und die Zahlungsmethoden.

Diese Informationen müssen vorhanden sein, unabhängig davon, ob das Verfahren (vollständig oder teilweise) online angeboten wird oder nicht.

Frist (für lokale Behörden): Dezember 2022

WAS TUN (2), ONLINE-VERFAHREN:



Mit Blick auf eine Liste besonders häufig verwendeter Verfahren ([Anhang II](#) und vier Richtlinien über Dienstleistungen und öffentliche Auftragsvergabe ([Artikel 1](#))) geht die Verordnung noch weiter. [In diesem Leitfaden](#) wird auf den genauen Inhalt von Anhang II näher eingegangen. Diese Verfahren sind bis Dezember 2023 vollständig online bereitzustellen ([Artikel 6](#)). Dies bedeutet, dass Nutzerinnen und Nutzer sämtliche Verfahrensschritte online aus der Ferne abwickeln.²

2. Was bedeutet „zugänglich für grenzüberschreitende Nutzer“?

Darüber hinaus müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass grenzüberschreitende Nutzerinnen und Nutzer einen



² Die Mitgliedstaaten müssen begründen, wenn Nutzerinnen und Nutzer dennoch bei der zuständigen Behörde persönlich vorstellig werden müssen. Solche Ausnahmefälle müssen in einer gesonderten Ablage aufgelistet werden, damit sie überprüft werden können [Artikel 6 Absatz 3](#)

ebenso leichten Zugang zu den Verfahrensschritten und deren Abwicklung erhalten wie inländische Nutzerinnen und Nutzer. Dies bedeutet u. a., dass:

- alle Anweisungen auch auf Englisch verfügbar sein müssen,
- Nutzerinnen und Nutzer sich mit ihren nationalen elektronischen Identitätsnachweisen anmelden können,
- Nutzerinnen und Nutzer elektronisch bezahlen können,
- das Ergebnis des Verfahrens in derselben Weise geliefert wird wie für inländische Nutzerinnen und Nutzer ([Artikel 13](#)).



[Dieser Leitfaden](#) hilft Mitgliedstaaten, typische Hindernisse zu ermitteln und zu beseitigen, die zu Diskriminierung grenzüberschreitender Nutzerinnen und Nutzer von Online-Verfahren führen.

Außerdem wird ein System zum direkten Austausch von Nachweisen (z. B. von in einem Land erworbenen Abschlüssen, die zur Ausübung eines Berufs in einem anderen Land dienen) zwischen Behörden verschiedener EU-Mitgliedstaaten eingerichtet. Die technischen Spezifikationen dieser einmaligen Erfassung durch das technische System ([Artikel 14](#)) werden 2022 veröffentlicht.



6. Erheben Sie statistische Nutzerdaten

WARUM?

Das SDG soll nutzerzentriert sein ([Erwägungsgrund 13](#)). Daher müssen die Verwaltungsstellen in der Lage sein, die Nutzung und Leistung der Dienste zu überwachen. Gemäß ([Kapitel VI](#)) der Verordnung sind dafür zwei Mechanismen vorgesehen: die Erhebung und Analyse von 1) Nutzerstatistiken und 2) Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer.



WAS TUN?

Wenn Ihre Webseite mit dem Portal „Your Europe“ verknüpft wird, müssen Sie Daten über die Häufigkeit und Art der Inanspruchnahme der verschiedenen Dienste erheben. Dazu zählen:

- die Anzahl der Besuche bestimmter Internetseiten,
- die Herkunft der Besucherinnen und Besucher,
- die Art der für den Besuch verwendeten Geräte.



Diese Statistiken müssen an eine gemeinsame Datenablage übermittelt werden, die über das [Dashboard](#) abrufbar ist. Dort können die Kommission, die nationalen Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren und Sie als Dienstanbieter Daten nach Ihren Bedürfnissen und Kompetenzen filtern, darstellen und extrahieren. Die Tagging-Indikatoren, die in die Metadaten der SDG-Webseiten aufgenommen werden müssen, sind in [Anhang I](#) des Durchführungsrechtsakts aufgeführt.



Auf [dieser Webseite](#) finden Sie eine Liste mit allen Dokumenten zu den technischen Anforderungen wie dem API-Schlüssel und der URL für die Datenübermittlung.

7. Holen Sie Nutzerfeedback ein

WARUM?



Alle Diensteanbieter von SDG-Webseiten nutzen Feedback, um die Qualität der Dienste kontinuierlich zu überwachen und zu verbessern (siehe [Kapitel III des genannten Durchführungsrechtsakts](#)).

WAS TUN? AND HOW:

Sie können zwischen zwei Feedback-Instrumenten wählen.

3. Das gemeinsame Instrument für Nutzerfeedback (Artikel 6 des Durchführungsrechtsakts) wird von der Kommission angeboten und weist die folgenden Merkmale auf:



- Es umfasst einfache Fragen, Bewertungen und Freitextfelder (einige davon sind in [Anhang III](#) des Durchführungsrechtsakts zu finden). Freitextfelder sind für Informations- bzw. Verfahrensseiten optional.
- Nach der Übermittlung der allgemeinen Rückmeldung werden Nutzerinnen und Nutzer aufgefordert, an einer Erhebung (z. B. zu [Online-Informationen](#)) teilzunehmen, die detaillierte Fragen zur Qualität der Dienste enthält.



- Die Übermittlung des Nutzerfeedback an die [gemeinsame Datenablage](#) erfolgt automatisch;

- Die URL der Webseite, auf die sich das Feedback des Nutzers bezieht, wird automatisch übermittelt und ist erforderlich, um entsprechend zu handeln.

- Das Instrument liegt in allen EU-Amtssprachen vor.



Über das [Dashboard](#) lassen sich alle erhaltenen Rückmeldungen filtern, darstellen und herunterladen ([Artikel 11](#) des Durchführungsrechtsakts).



4. Alternativ können Sie Ihr eigenes Instrument für Feedback verwenden, wenn es die folgenden Kriterien erfüllt (siehe [Artikel 7](#) des Durchführungsrechtsakts):

- Es umfasst ähnliche Fragen und ein vergleichbares Bewertungssystem.

- Es umfasst Links zu den Erhebungen des gemeinsamen Instruments für Feedback mit detaillierten Fragen für ein zweites Feedback.

- Es übermittelt alle Rückmeldungen (mit Ausnahme von Freitextkommentaren) an die gemeinsame Datenablage entweder in Echtzeit oder als Massentrückmeldung jeden Monat.



- Es übermittelt alle relevanten URL-Links zusammen mit dem Feedback automatisch (für mehr Informationen zur Übermittlung von Rückmeldungen siehe [Artikel 10](#) des Durchführungsrechtsakts).



In [Anhang II](#) des Durchführungsrechtsakts sind die technischen Anforderungen für die Datenübermittlung aus alternativen Instrumenten für Nutzerfeedback dargelegt. Weitere Spezifikationen (z. B. in Bezug auf die in [Anhang II](#) genannten API und technischen URL) sind auf [dieser Webseite](#) verfügbar.



8. Stellen Sie Links und Tags bereit

WARUM?



Ihre Webseiten müssen über die Suchmaschine von „Your Europe“ auffindbar sein. Damit die Suchmaschine einwandfrei funktioniert, sind Links und Metadaten Ihrer Seite erforderlich.

WAS TUN?



Sie oder Ihr/e nationale/r SDG-Koordinator/in müssen der Europäischen Kommission aktualisierte Links (URL) zur Verfügung stellen, die in die [Linkablage](#) aufgenommen werden müssen ([Artikel 19](#)). In [diesem Benutzerhandbuch](#) werden die Funktionalitäten der Linkablage erläutert. Die Links können manuell über die Nutzerschnittstelle übermittelt, massenweise in einer Excel-Datei hochgeladen, über einen Webdienst bereitgestellt oder mithilfe eines von der Kommission betriebenen Webcrawlers aktualisiert werden. Sollten Sie Ihre Links mithilfe des Webcrawlers im System registrieren, erhalten Sie in [diesem Leitfaden](#) Informationen über die technischen Anforderungen an Meta-Tags, die auf Ihren Webseiten erforderlich sind, damit sie vom Webcrawler erkannt werden.

WEBORDNER ODER WEBSEITE?

Ob Sie einzelne Webseiten oder einen Webordner melden, bleibt Ihnen überlassen (nach Möglichkeit in Absprache mit dem/r Administrator/in Ihres/r größeren Portals/Domäne). Ein Webordner ist eine Art Behälter, in dem Webseiten in der Linkablage gesammelt werden. Ein Webordner kann auf eine URL verweisen, die für Nutzerinnen und Nutzer leer und nicht sichtbar ist. Webordner müssen weder die Qualitätsanforderungen des SDG erfüllen noch das Logo „Your Europe“ enthalten. Auch die Erhebung und Übermittlung von Statistiken und Rückmeldungen ist nicht erforderlich. Es besteht die Möglichkeit, mehrere Webordner anzulegen, z. B. einen für englische Seiten und einen für Seiten in der Landessprache. Sie können auch nur den Domänennamen als Webordner melden. Hierfür bestehen keine besonderen Regeln. Alle Webseiten, die Sie melden und von den Nutzerinnen und Nutzern abgerufen werden können, müssen sämtliche vorliegenden Kriterien erfüllen.



© Europäische Union, 2022
Nachdruck mit Quellenangabe gestattet

Image credits:
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)



**Amt für Veröffentlichungen
der Europäischen Union**

ISBN 978-92-76-48305-2
doi 10.2873/60321