

Umsetzung der SDG- Verordnung in Deutschland

Eine Orientierungshilfe für Einsteiger

Version 1.3, Stand Oktober 2025

Überblick über das Dokument

Name des Dokuments	Umsetzung der SDG-Verordnung in Deutschland Eine Orientierungshilfe für Einsteiger
Zweck des Dokuments	Informationen über die SDG-VO im Allgemeinen und die Umsetzung in Deutschland im Besonderen sowie Ansprechpersonen und anderweitige Fragen rund um das SDG
Hauptadressaten / Anwendungsbereich	Bund, Länder, Kommunen sowie IT-Dienstleister
Weitere Adressaten	Mit der SDG-Umsetzung befasste Fachleute
Herausgebende Stelle	Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung
Stand	Oktober 2025

Inhalt

1. Einleitung	2
2. Die SDG-VO im Überblick	3
2.1. SDG kurz erklärt	5
3. Die vier Säulen der SDG-VO	7
3.1. Online-Informationen.....	7
3.2. Online-Verfahren.....	14
3.3. Once Only Technical System (OOTS)	16
3.4. Unterstützungsdienste.....	18
4. Hindernisse im EU-Binnenmarkt identifizieren und beseitigen	20
5. Nutzerzentrierung gewährleisten – Nutzerfeedback und Statistiken	22
5.1. Erhebung von Nutzerstatistiken.....	22
5.2. Erhebung von Nutzerfeedback	23
6. Die IT-Tools des SDG im Überblick	26
7. Governance – Zusammenarbeit rund um das SDG	29
8. Weitere Informationen und Ansprechpersonen	31

1. Einleitung

Das vorliegende Dokument soll Ihnen einen komprimierten Einblick in die wichtigsten Zusammenhänge der EU-Verordnung 2018/1724 „über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Unterstützungsdiensten (ehem. Hilfs- und Problemlösungsdiensten) und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012“ (kurz SDG-VO) geben. Bei weitergehenden Fragen wenden Sie sich gern an die jeweils zu Ihrem Anliegen passende Ansprechperson. Eine Übersicht über die Ansprechpersonen in Deutschland finden Sie in Kapitel 8 „Weitere Informationen und Ansprechpersonen“.

Hinweis: Dieses Dokument basiert auf dem in englischer Sprache von der Europäischen Kommission bereitgestellten Dokument „The single digital gateway – guide for newcomers“. Für die vorliegende deutsche Version wurden für die Umsetzung der SDG-VO in Deutschland spezifische Aspekte ergänzt.

2. Die SDG-VO im Überblick

Die EU-Verordnung 2018/1724¹ „über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012“ (im Folgenden SDG-VO) trat im Dezember 2018 in Kraft.

Als digitales Zugangstor (SDG) wurde auf europäischer Ebene das bereits existierende Internetportal **Your Europe**² ausgebaut und weiterentwickelt. Zielgruppe des Your-Europe-Portals sind Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Ziel ist es, diese, dabei zu unterstützen, ihre Rechte im Europäischen Binnenmarkt (EU-Binnenmarkt) wahrzunehmen. Das Your-Europe-Portal unterstützt sie beim Finden und Verstehen der Rechte und Pflichten auf europäischer und nationaler Ebene, sowie bei der Inanspruchnahme von Online-Verfahren und hilft dabei, notwendige Unterstützung zu erhalten. Darüber hinaus gibt das SDG seinen Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit, Rückmeldung (nachfolgend Feedback) zur Qualität der Verwaltungsleistungen sowie zu jedweder Art von Hindernissen im EU-Binnenmarkt zu geben.

Die Umsetzung der SDG-VO ist ein ambitioniertes Programm zur Digitalisierung der Leistungen der öffentlichen Verwaltung hin zu einem vollständigen grenzüberschreitenden Zugang zu Informationen, Verfahren und Unterstützungsdiensten. Die SDG-VO sieht hierzu **drei wichtige Fristen** vor:

- Am 12.12.2020 ist das Your-Europe-Portal mit Informationen über Rechte, Vorschriften, On- und Offline-Verfahren und mit Informationen über die in Anhang III SDG-VO benannten Unterstützungsdienste gestartet, inkl. der Erhebung von Nutzerstatistiken und von Nutzerfeedback.
- Zum 12.12.2022 sind Kommunen verpflichtet, dasselbe zu tun.
- Zum 12.12.2023 sind die wichtigsten Verfahrensbündel (Anhang II der SDG-VO) und Leistungen aus vier Richtlinien (2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU und 2014/25/EU) für Europäerinnen und Europäer vollständig digital in allen Mitgliedstaaten und grenzüberschreitend bereitzustellen sowie an das europaweite Once-Only-Technical-System (OOTS) anzuschließen. Mit Hilfe des OOTS soll der Austausch von Nachweisen europaweit grenzüberschreitend und automatisiert

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1724&from=EN>

² <https://europa.eu/youreurope/>

zwischen Behörden erfolgen. Für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen erübrigt sich damit das mehrfache Bereitstellen von Nachweisen, sofern sie einer Übermittlung des jeweiligen Nachweises zustimmen. Die technischen und operativen Spezifikationen des EU-OOTS zur Anwendung des Grundsatzes der einmaligen Datenerfassung (Once-Only-Prinzip) sind in der Durchführungsverordnung (EU) 2022/1463³ festgelegt.

Die Steuerung der Umsetzung der SDG-VO ist eine Gemeinschaftsaufgabe der Europäischen Kommission (KOM) und der EU-Mitgliedstaaten, die sie im Rahmen einer Koordinierungsgruppe (SDG Coordination Group) basierend auf einem jährlichen Arbeitsprogramm umsetzen.

Die Umsetzung der SDG-Verordnung erfolgt in Deutschland im Rahmen der OZG-Umsetzung und der Registermodernisierung.

Die Anforderungen der SDG-VO wurden in Deutschland umfassend, jedoch bisher nicht abschließend umgesetzt. Weitere Informationen zum Umsetzungsstand der SDG-VO in Deutschland (zum Stand 31.12.2024) können Sie dem Umsetzungsbericht⁴ entnehmen.

Erweiterung des Anwendungsbereichs der SDG-VO

Die SDG-VO und ihre Anhänge werden kontinuierlich durch andere europäische Gesetzesinitiativen erweitert. Bisher sind folgende Verordnungen in Kraft getreten, die die Anhänge I, II und III der SDG-VO ergänzen:

- **Verordnung (EU) 2024/1028**⁵ über die Erhebung und den Austausch von Daten im Zusammenhang mit Dienstleistungen im Bereich der kurzfristigen Vermietung von Unterkünften und zur Änderung der Verordnung (EU) 2018/1724,
- **Verordnung (EU) 2024/1252**⁶ zur Schaffung eines Rahmens zur Gewährleistung einer sicheren und nachhaltigen Versorgung mit kritischen Rohstoffen und zur Änderung der Verordnungen (EU) Nr. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1724 und (EU) 2019/1020,

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R1463>

⁴ [Beschluss 2024/36 - Umsetzungsstand SDG-Anforderungen | IT-Planungsrat: https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2024-36](https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2024-36)

⁵ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=OJ:L_202401028

⁶ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=OJ:L_202401252

- **Verordnung (EU) 2024/1735**⁷ zur Schaffung eines Rahmens für Maßnahmen zur Stärkung des europäischen Ökosystems der Fertigung von Netto-Null-Technologien und zur Änderung der Verordnung (EU) 2018/1724 (Netto-Null-Industrie-Verordnung),
- **Verordnung (EU) 2022/868**⁸ über europäische Daten-Governance und zur Änderung der Verordnung (EU) 2018/1724 (Daten- Governance-Rechtsakt)

2.1. SDG kurz erklärt

Die nachfolgenden Videos wurden von der KOM bereitgestellt, um:

- den Implementierungsprozess zu erläutern. Das Video⁹ vom 10.12.2018 erklärt, wer was wann zu tun hat und richtet sich an alle zuständigen Behörden und Organisationen, die für die SDG-Umsetzung mitverantwortlich sind. Untertitel sind auf Deutsch verfügbar.

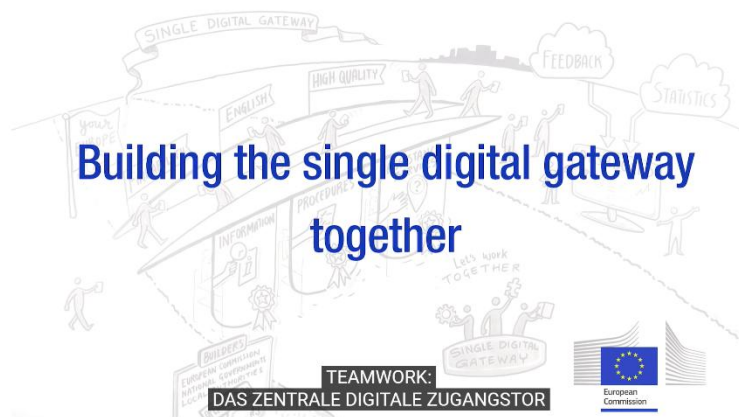


Abbildung 1: Screenshot Startsequenz des Videos

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32024R1735>

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32022R0868>

⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=Znkoz0-P3sc>

- das Your-Europe-Portal zum Start der SDG-Umsetzung im Dezember 2020 zu präsentieren. In dem Video¹⁰ kommen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sowie Nationale SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren zu Wort und geben aus der Nutzerperspektive einen Einblick in die Vorteile des SDG.

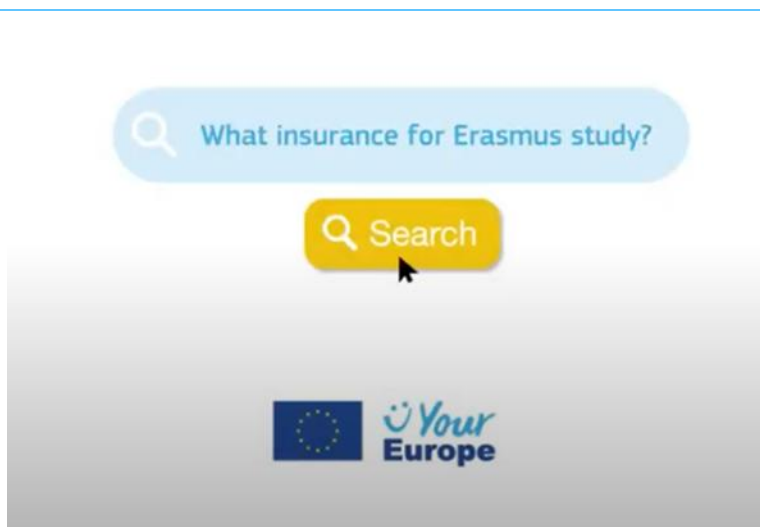


Abbildung 2: Screenshot der Suche des Your-Europe-Portals

- das Once Only Prinzip zu erläutern. Das Video¹¹ wurde im Rahmen des Events „Europe goes Once-Only - Lithuania edition“ im April 2025 vorgestellt. Es veranschaulicht wir Lukas, ein EU-Bürger und Unternehmer aus Litauen, seinen Alltag, sein Studium und sein unternehmerisches Wirken mit Hilfe des Once Only Technical Systems (OOTS) meistert. Das System erleichtert es ihm Daten sicher und effizient in Europa zu teilen.

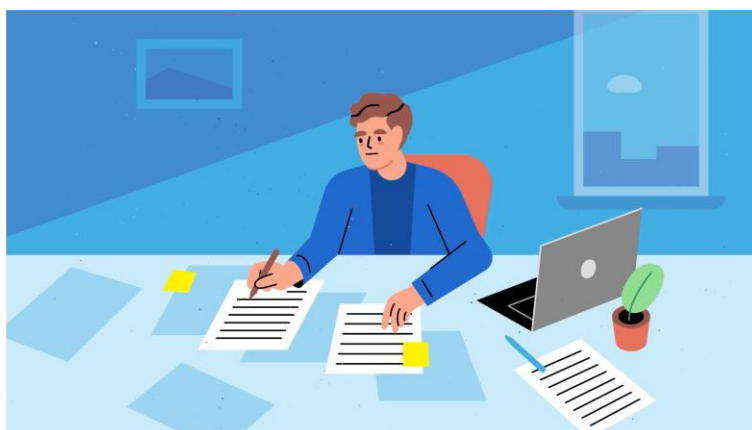


Abbildung 3: Screenshot des Startbildes des Videos Discover the Power of the Once-Only Principle with Lukas in Lithuania

¹⁰ <https://youtu.be/bvHBVQTVwW0>

¹¹ https://www.youtube.com/watch?v=ICBvH6_umqE

3. Die vier Säulen der SDG-VO

Die SDG-VO basiert auf vier zentralen Säulen, die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen der EU den Zugang zum EU-Binnenmarkt erleichtern sollen:

- Der Bereitstellung von Informationen über Rechte und Vorschriften, über On- und Off-line-Verfahren sowie über Unterstützungsdienste,
- Der Bereitstellung von grenzüberschreitend verfügbaren Online-Verfahren,
- Der Umsetzung des Once Only Technical Systems (OOTS),
- Der Bereitstellung von Unterstützungsdiensten und ihren Angeboten.

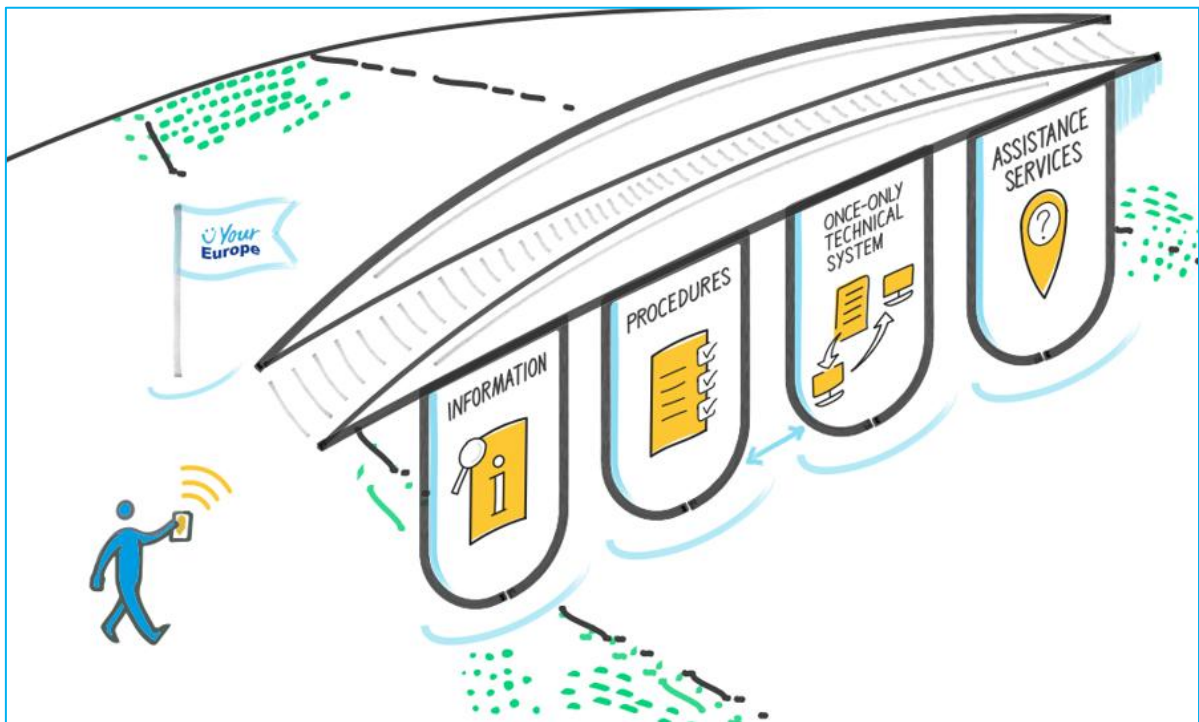


Abbildung 4: Die vier Säulen der SDG-VO

3.1. Online-Informationen

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen der EU handeln aus verschiedenen Gründen grenzüberschreitend: um zu studieren, zu reisen, zu arbeiten oder ein Unternehmen zu gründen. Das Recht hierzu beruht auf dem EU-Binnenmarkt. Viele europäische und nationale Gesetze legen die Einzelheiten fest, wobei die nationalen Gesetze häufig die vom EU-Recht festgelegten Grundsätze für den nationalen Kontext konkretisieren. Mit der Einrichtung des SDG (Artikel 2

SDG-VO) soll sichergestellt werden, dass hochwertige Informationen über diese Vorschriften und Rechte online verfügbar und auffindbar sind.

Welche grenzüberschreitenden Aktivitäten werden durch die SDG-VO abgedeckt?

Im Anhang I der SDG-VO sind die Informationsbereiche grenzüberschreitender Aktivitäten aufgelistet, zu denen Informationen durch die Mitgliedstaaten oder die EU bereitgestellt werden müssen. Die Haupt-Informationsbereiche sind hinsichtlich ihrer Relevanz für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu unterscheiden. Dabei sind den Informationsbereichen zwischen einem und bis zu elf Unterthemen zugeordnet. In Summe ergeben sich somit initial 88 Informationsbereiche, 40 für Unternehmen und 48 für Bürgerinnen und Bürger relevante. Mit den Erweiterungen durch europäische Gesetzesinitiativen steigt die Anzahl der Informationsbereiche nach Anhang I weiter an. In Deutschland werden die Informationen über die Allgemeinen Rechte und Pflichten durch Typ 11-Leistungen des FIM-Leistungskatalogs (kurz LeiKa) abgebildet. Die Codes für die Informationsbereiche sind im XRepository¹² verzeichnet. Kommt es durch eine neue Gesetzesinitiativen der EU zu einer Erweiterung des Anhang I, veranlasst die nationale SDG-Koordination nach der initialen Benennung der neuen Informationsbereiche durch die KOM die Anlage neuer XZuFi-Codes.

Welche Qualitätsanforderungen an Informationen müssen berücksichtigt werden?

Informationen auf Internetseiten, die Teil des SDG sind, müssen hohe Qualitätsanforderungen erfüllen. Die konkreten Anforderungen sind in Artikel 9 der SDG-VO festgehalten. Zentrale Anforderungen sind dabei die Folgenden. Informationen müssen:

- nutzerfreundlich und umfassend sein;
- auf dem neuesten Stand sein;
- Verweise auf rechtliche und andere Hintergrunddokumente enthalten;
- Kontaktangaben zu den zuständigen Behörden enthalten;
- ins Englische übersetzt sein

¹² <https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:fim:codeliste:sdginformationsbereich>

Übersetzung der nationalen Webseiten ins Englische

Das von der KOM verwaltete Your-Europe-Portal bietet Informationen in allen EU-Sprachen. Um die grenzüberschreitenden Nutzerinnen und Nutzer zu unterstützen, müssen die nationalen Diensteanbieter ihre Webseiten, die an das SDG angeschlossen sind, ins Englische übersetzen – mindestens die grundlegenden Informationen (Artikel 12). Die KOM bietet einen Übersetzungsdienst an, über den die Mitgliedstaaten – im Rahmen eines bestimmten Jahresbudgets – Übersetzungen der von ihnen eingereichten Texten erhalten können.

Auch für Deutschland erfolgt die Übersetzung von allgemeinen Informationen über Rechte und Pflichten sowie über Unterstützungsdienste (Leistungsbeschreibungen der Typen 11 und 12) über den Übersetzungsdienst der KOM. Diese Texte werden human ins Englische übersetzt und anschließend in den LeiKa eingepflegt. Die Übersetzung über den Übersetzungsdienst der KOM koordiniert die Nationale Informationskoordinatorin (Kontakt siehe Kapitel 8 „Weitere Informationen und Ansprechpersonen“).

Texte zu Verwaltungsleistungen des Typs 1 sowie Stammtexte zum Typ 2/3 werden in der Regel automatisch übersetzt. Dazu ist eine automatisierte Übersetzung im Redaktionssystem des FIM-Bausteins Leistung durch DeepL möglich. Dies ist ein Ergebnis aus der Empfehlung der Expertengruppe „Mehrsprachigkeit“.

Für die Bereitstellung der englischen Sprachversion der Leistungsbeschreibungen zu föderalen Leistungen ist die jeweilige FIM-Landesredaktion verantwortlich.

Was müssen Anbieter von Internetseiten mit SDG-relevanten Informationen darüber hinaus noch tun?

Leichte Auffindbarkeit von Informationen: Die Informationen müssen für die Nutzenden leicht zu finden sein. Um dies zu gewährleisten, müssen die EU-Mitgliedstaaten Links zu allen Seiten mit SDG-relevanten Informationen bereitstellen. Diese werden in einer gemeinsamen Linkablage gespeichert und von der SDG-Suchfunktion durchsucht. Durch diesen Prozess im Backend können die Links im Your-Europe-Portal von Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen gefunden werden.

Wie erfolgt die Registrierung in der gemeinsamen Linkablage?

Neben der besseren Auffindbarkeit von Informationen zielt die SDG-VO zudem darauf ab, den Nutzenden das Auffinden von Verfahren und Unterstützungsdiensten zu erleichtern. Entsprechend müssen die Mitgliedstaaten der KOM Links (URLs) zu Informationen, Verfahren und Unterstützungsdiensten zur Verfügung stellen, indem sie diese in der gemeinsamen Linkablage hinterlegen (Artikel 19).

In Deutschland sind zu diesem Zweck das Bundesportal und das Your-Europe-Portal miteinander verknüpft. Über das Portalverbund Online-Gateway (PVOG) werden die Informationen über allgemeine Rechte und Vorschriften, On- und Offline-Verfahren sowie über Unterstützungsdienste, inkl. der URLs zu den eigentlichen Online-Verfahren, von den FIM-Redaktionssystemen von Bund und Ländern eingesammelt und dem Bundesportal bereitgestellt. Dieses erstellt eine Sitemap mit den SDG-relevanten URLs zur automatisierten Indexierung in der gemeinsamen Linkablage durch den Crawler der KOM.

Zur Reduktion der Anzahl der in der Linkablage hinterlegten URLs und zur Verbesserung der Suche auf dem Your-Europe-Portal, wurde im Jahr 2023 das Landingpagekonzept umgesetzt.

Seit Januar 2023 wird je SDG-relevanter Leistung nur eine URL in der Linkablage hinterlegt. Das Bundesportal erzeugt für jede Leistung, zu der ein PVOG-Eintrag verfügbar ist, gemäß ihrem LeiKa-Schlüssel genau eine Landingpage. Diese enthält rudimentäre und allgemeingültige Hinweise zu der Leistung und ermöglicht den Zugang zu den regionalisierten Informationsseiten nach Auswahl der gewünschten Region. Alle regionalisierten Informationsseiten, die zum gleichen LeiKa-Schlüssel über das PVOG verfügbar sind, werden unter der Landingpage aggregiert. Im Suchergebnis des Your-Europe-Portals wird somit nur eine URL je Leistung ausgegeben. Die Regionalisierung der Suche und die anschließende Anzeige der regionalisierten Informationsseiten erfolgen im Bundesportal.

Vermeidung von Überschneidungen: Dieselben Informationen sollten nicht auf mehreren Webseiten dupliziert werden, sondern dem Grundsatz "ein Thema, eine Webseite" folgen. Dieses Video¹³, das für ein Treffen der Nationalen SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren am 28. April 2020 erstellt wurde, enthält weitere Einzelheiten.

¹³ <https://youtu.be/itnq0f01hoM>

Einbindung des Your-Europe-Logos: Alle Webseiten – Informationsseiten, Online-Verfahren und Unterstützungsdienste – die zum SDG gehören (also in der gemeinsamen Linkablage oder im Assistance Service Repository registriert sind), müssen das Your-Europe-Logo tragen. Das Your-Europe-Logo gilt als Qualitätssiegel für die Erfüllung der Anforderungen der SDG-VO. Ein Handbuch¹⁴ beschreibt alle verfügbaren Formen des Logos und wie es auf SDG-relevanten Webseiten integriert werden sollte. Eine einfache Variante des Logos¹⁵ ist im Internet verfügbar.

Das Your-Europe-Logo als Qualitätssiegel und Marke

Nutzerinnen und Nutzer haben mehr Vertrauen in Websites mit visuellen Elementen wie Logos, die sie als vertrauenswürdige Quelle erkennen. Die SDG-VO zielt darauf ab, eine solche Quelle bei europäischen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu etablieren. Your-Europe wird dabei als Markennamen verwendet. Das Your-Europe-Logo wurde (in Übereinstimmung mit Artikel 22 der SDG-VO) als visuelles Element entworfen.

Das Your-Europe-Logo dient **als Qualitätssiegel**. Es muss auf allen Webseiten, die Teil des SDG sind, integriert werden und einen Link zur Startseite des Your-Europe-Portals enthalten. Auf diese Weise bilden alle Webseiten – egal ob sie von der EU oder den Mitgliedstaaten verwaltet werden – ein für die Nutzenden erkennbares Netzwerk. Das Logo kann bei der Nationalen SDG-Koordination erfragt werden.

Die SDG-Verordnung zielt darauf ab, Your-Europe als eine hochwertige Marke für Online-Dienste bekannt zu machen. Daher sieht sie vor (Artikel 23), dass die KOM und die Mitgliedstaaten (vertreten durch die nationalen Koordinatorinnen und Koordinatoren) die **Bekanntheit des Your-Europe-Portals bei zuständigen Behörden** fördern und ihre Marketingmaßnahmen koordinieren. Bei Interesse an einer Zusammenarbeit zur Bekanntmachung von Your-Europe beispielsweise durch Verlinkung mit Ihrer Webseite wenden Sie sich gern an die Nationale SDG-Koordination.

Zudem führt die KOM **Marketingkampagnen** durch, einschließlich der Erstellung von Werbematerial, das von den Mitgliedstaaten verwendet werden kann. Auch organisiert sie in enger Zusammenarbeit mit Mitgliedstaaten Veranstaltungen zu verschiedenen Themen.

¹⁴ https://europa.eu/youreurope/promotion/resources/YE-visual_guidelines.pdf

¹⁵ <https://www.onlinezugangsgesetz.de/SharedDocs/downloads/Webs/OZG/DE/sdg-Logo.zip>

Wiederverwendung von Informationen: Webmaster können Inhalte aus dem Your-Europe-Portal auf nationalen Webseiten syndizieren (d. h. erneut veröffentlichen). Dies ist optional und kann dazu beitragen, Doppelarbeit zu vermeiden und Ressourcen zu sparen.

Wie erfolgt die Identifizierung SDG-relevanter Leistungen in Deutschland?

Um Informationen über die On- und Offline-Verfahren gemäß den Anforderungen der SDG-VO bereitstellen zu können, müssen in einem ersten Schritt die Verwaltungsleistungen identifiziert werden, die SDG1-relevant sind.

Die Feststellung, ob eine Leistung der Typen 1 bis 5 SDG1-relevant ist, erfolgt durch den FIM-Baustein Leistungen auf Blattebene bei Neuanlage oder Änderung eines Leistungszuschnitts. Die Festlegung der SDG1-Relevanz aller LeiKa-Leistungen auf Knotenebene erfolgt automatisiert durch die sogenannte Vererbungslogik im Redaktionssystem des FIM-Bausteins Leistungen nach Eintragung des SDG-Informationsbereichs der zugehörigen Leistungen auf Blattebene. Dabei wird die sogenannte Vererbungslogik angewendet. Die abschließende Zuordnung obliegt den zuständigen Stellen (Bundes- und Landesressorts) in Zusammenarbeit mit der Bundesredaktion bzw. den Landesredaktionen. **Sollten Sie in begründeten Fällen eine Änderung einer in Ihrem Verantwortungsbereich liegenden Leistung wünschen, wenden Sie sich gern mit einer entsprechenden Begründung und Angabe der betroffenen Leistung an die nationale SDG-Koordination.**

Neben der SDG1-Relevanz nach Anhang I der SDG-VO gibt es zudem Verwaltungsleistungen, die den in Anhang II der SDG-VO benannten Verfahren und den in Art. 14 aufgeführten EU-Richtlinien zuzuordnen sind, in solchen Fällen spricht man von einer SDG2-Relevanz.

Die Identifikation SDG2-relevanter Leistungen erfolgt im Rahmen der deutschen Teilerhebung zur Evidence Survey. Auch in diesem Fall obliegt die fachliche Freigabe der SDG2-Relevanz dem rechtsetzenden Ressort.

Was ist die Vererbungslogik von SDG-Informationsbereichen und worin unterscheiden sich Blatt- und Knotenebene von LeiKa-Leistungen?

Die Vererbungslogik von SDG-Informationsbereichen nach Anhang I der SDG-VO berücksichtigt die hierarchische FIM-Systematik, wonach einem Leistungsobjekt (LO) eine oder mehrere Leistungsverrichtungen (LOV) und der Leistungsverrichtung ggf. ein oder mehrere Verrichtungsdetails (LOVD) zugeordnet sind. Dabei stellen Leistungsverrichtungen und Leistungsverrichtungen mit Detail die Verfeinerung der jeweiligen übergeordneten Ebene dar, d.h. ein LOVD ist eine Verfeinerung der darüber liegenden LOV, die wiederum eine Verfeinerung des darüberliegenden LO ist.

Dieser Logik folgend, handelt es sich um eine Blattebene, wenn es keinen größeren Detaillierungsgrad einer LeiKa-Leistung mehr gibt:

Wenn zu einem LO kein LOV existiert, ist das LO die Blattebene.

Wenn zu einem LOV kein LOVD existiert, ist das LOV die Blattebene.

Wenn ein LOVD existiert, ist das LOVD die Blattebene.

Als Knotenebene werden alle Leistungen oberhalb eines Blattes bezeichnet.

Eine LeiKa-Leistung kann niemals beides Knoten- und Blattebene gleichzeitig sein.

Gemäß dieser Logik werden nur LeiKa-Leistungen auf Blattebene manuell durch den FIM-Baustein Leistungen einem SDG-Informationsbereich zugeordnet. Die Leistungen auf Knotenebene erben dagegen automatisiert die SDG-Informationsbereiche, die ihren zugehörigen Leistungen auf Blattebene zugeordnet sind.

3.2. Online-Verfahren

Nachdem Bürgerinnen und Bürger oder ein Unternehmen herausgefunden haben, welche Gesetze für ihr grenzüberschreitendes Vorhaben Anwendung finden, müssen sie häufig mit der öffentlichen Verwaltung interagieren, um eine Verwaltungsleistung in Anspruch zu nehmen oder eine Verwaltungsentscheidung zu erwirken, z. B. zum Erhalt einer Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, eines Führerscheins, einer Emissions-Plakette, für einen Studienplatz oder eine Geburtsurkunde. Ziel der SDG-VO ist es, die notwendigen Verfahren auffindbar sowie online zugänglich zu machen, auch für grenzüberschreitende Nutzerinnen und Nutzer.

Welche Verfahren sind SDG-relevant und welche Qualitätsanforderungen müssen sie erfüllen?

Öffentliche Verwaltungen müssen die Nutzerinnen und Nutzer online umfassend darüber informieren, wie sich der Verfahrensablauf gestaltet (Artikel 10 SDG-VO). So müssen beispielsweise Angaben zu den folgenden Punkten gemacht werden:

- notwendige Verfahrensschritte,
- Bearbeitungsdauer,
- zu erbringende Nachweise,
- zuständige Behörde,
- Möglichkeiten zur Identifizierung und Authentifizierung,
- Möglichkeiten zur Zahlung anfallender Gebühren und die
- Verfügbarkeit weiterer Sprachen zur Abwicklung des Verfahrens.

Diese Informationen sind immer dann bereitzustellen, wenn ein Verfahren zu einem in Anhang I der SDG-VO aufgeführten Informationsbereiche gehört. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um ein On- oder Offline-Verfahren handelt.

Für Verfahren, die dem Anhang II zugeordnet werden können, gelten darüber hinaus weitere Anforderungen. Diese Verfahren müssen gemäß Artikel 6 SDG-VO vollständig digitalisiert werden. Das bedeutet, dass die Nutzenden alle Verfahrensschritte digital aus der Entfernung abwickeln können müssen (Frontend-Digitalisierung). Sollte es im Rahmen eines der betroffenen Verfahren dennoch notwendig sein, persönlich bei der zuständigen Behörde vorstellig zu werden, müssen die Mitgliedstaaten begründen, warum dies der Fall ist. Gleiches gilt für den Fall, dass das Ergebnis des Verfahrens auf analogem Weg bereitgestellt werden muss (z.B. bei der Beantragung von Emissions-Plaketten). Derartige Ausnahmen müssen im Binnenmarkt-Infor-

mationssystem (IMI) notifiziert werden, damit sie entsprechend überprüft werden können (Artikel 6 Absatz 3 SDG-VO). Auch der Anwendungsbereich des Anhang II wird kontinuierlich durch weitere europäische Gesetzesinitiativen erweitert.

Was bedeutet “zugänglich für grenzüberschreitende Nutzerinnen und Nutzer“?

Neben der Informationsbereitstellung über SDG-relevante On- und Offline-Verfahren sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, den Zugang zu Online-Verfahren für grenzüberschreitende Nutzerinnen und Nutzer sicherzustellen. Im Grundsatz gilt, dass grenzüberschreitende Nutzerinnen und Nutzer der EU-Mitgliedstaaten immer dann in der Lage sein müssen, ein Verwaltungsverfahren online aufzurufen und abzuwickeln, wenn nationale Staatsbürgerinnen und Staatsbürger das Verfahren online aufrufen und abwickeln können. Nach Artikel 13 der SDG-VO gehört dazu unter anderem:

- die Bereitstellung der Informationen in englischer Sprache,
- die Identifizierung mit einer nationalen elektronischen Identität,
- die Bereitstellung einer elektronischen Zahlungsmöglichkeit und
- der Überwachung des Ergebnisses des Verwaltungsverfahrens in gleicher Art wie es national Nutzenden übermittelt wird.

Müssen Online-Verfahren übersetzt werden?

Nein, die eigentlichen Online-Verfahren müssen nicht zwingend übersetzt werden.

In den Informationen (den Leistungsbeschreibungen und Lokalinformationen) über On- und Offline-Verfahren muss allerdings angegeben werden, in welchen weiteren Sprachen neben Deutsch die Verfahren abgewickelt werden können. Dies betrifft die Sprachen in denen die Daten, die Verfahrensabwicklung und die Kommunikation während des Verfahrens erfolgen kann.

Was ist darüber hinaus für Anbieter SDG-relevanter Online-Verfahren zu tun?

- SDG-relevante Online-Verfahren müssen für Nutzende leicht auffindbar sein. Hierzu müssen die zuständigen Behörden sicherstellen, dass die Online-Verfahren als Online-

Dienste im jeweiligen FIM-Redaktionssystem angelegt und den entsprechenden Verwaltungsleistungen zugeordnet sind. Über die Landingpages im Bundesportal werden so die Online-Verfahren auch im Your-Europe-Portal zugänglich gemacht.

- Alle Webseiten, die Teil des SDG sind, müssen das Your-Europe-Logo als Qualitätssiegel einbinden.

3.3. Once Only Technical System (OOTS)

Bei der Durchführung eines Verwaltungsverfahrens müssen die Nutzenden der zuständigen Behörde häufig Dokumente oder andere Nachweise vorlegen. Solche Nachweise sind zunehmend in elektronischer Form verfügbar. Befindet sich die Nutzerin oder der Nutzer in einem anderen Mitgliedstaat als die verfahrensführende Behörde, ist das oft sehr umständlich, z. B. die Übermittlung beglaubigter Dokumente auf dem Postweg. Daher sieht die SDG-VO (Artikel 14) die Einrichtung eines technischen Systems vor, das die Übermittlung solcher Dokumente zwischen Behörden in verschiedenen Mitgliedstaaten ermöglicht. Artikel 14 legt unter anderem fest, dass:

- solche Übermittlungen nur auf ausdrücklichen Wunsch der Benutzerin oder des Benutzers erfolgen;
- Nutzerinnen und Nutzer die zu übermittelnden Nachweise vor der Entscheidung über deren Übermittlung an die jeweilige Behörde einsehen können;
- das System auch für grenzüberschreitende Nutzerinnen und Nutzer zur Verfügung stehen sollte, wenn ein Mitgliedstaat für seine nationalen Nutzerinnen und Nutzer Nachweise in einem elektronischen Format ausgibt, das einen automatischen Austausch ermöglicht;
- nur die für das jeweilige Verfahren benötigten Nachweise übermittelt werden sollen;
- das System die Vertraulichkeit gewährleisten muss.

Für welche Verfahren gilt das OOTS?

Der Anwendungsbereich des OOTS ist derselbe wie bei der vollständigen Digitalisierung von Verfahren. Alle Verfahren des Anhangs II sowie für die vier EU-Richtlinien 2005/36/EG; 2006/123/EG; Richtlinien 2014/24/EU sowie 2014/25/EU über Dienstleistungen, die Anerkennung von Berufsqualifikationen und öffentliche Auftragsvergabe (Artikel 1 der SDG-VO) sind an das OOTS anzuschließen.

Wie werden die technischen Einzelheiten des OOTS festgelegt?

Die KOM hatte vorgesehen, im Jahr 2021 eine Durchführungsverordnung zu erlassen, in der die technischen Einzelheiten des OOTS festgelegt werden (Artikel 14 (9)). Seit 2019 arbeitete die KOM intensiv (beginnend mit dem Entwurf der OOTS-Architektur) mit den Nationalen SDG-Koordinatorinnen und Koordinatoren sowie anderen nationalen Experten zusammen, um die Durchführungsverordnung abzuschließen. Dies geschah u. a. in kleinen, engagierten Gruppen, die sich im Rahmen von einzelnen Arbeitspaketen auf bestimmte Themen konzentrierten, z. B. auf „High-Level-Architektur“, „Nutzerzentrierung“ oder „semantisches Mapping“. Im Juli 2021 wurden die Technical Design Documents für das OOTS von der KOM veröffentlicht. Diese werden regelmäßig aktualisiert und hier¹⁶ veröffentlicht. Die Durchführungsverordnung (OOTS-DVO) (EU) Nr. 2022/1463¹⁷ wurde mit einer qualifizierten Mehrheit im Juni 2022 verabschiedet.

Auf welchen vorbereitenden Arbeiten baut das OOTS auf?

Die OOTS baut auf einer Reihe bestehender technischer Lösungen aus den so genannten CEF-Bausteinen¹⁸ auf und verwendet diese wieder. Dabei handelt es sich um Standards und Software, die es den Mitgliedstaaten beispielsweise ermöglichen, ihre elektronischen Identifizierungssysteme gegenseitig zu erkennen (eID) oder Informationen zwischen Behörden sicher zu übermitteln (eDelivery). Mit fortschreitender Entwicklung des OOTS sind weitere wiederverwendbare Bausteine hinzugekommen.

Die Machbarkeit des OOTS wurde in groß angelegten Pilotprojekten nachgewiesen, insbesondere im Projekt "The Once-Only Principle" (TOOP) und "Digital Europe for all (DE4A)". Die KOM hat auch eine Reihe von Studien zur Vorbereitung des Aufbaus des OOTS durchgeführt. Sie bewerten unter anderem die Bereitschaft der Mitgliedstaaten zur Nutzung des OOTS und erstellen ein semantisches Mapping.

¹⁶ <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/spaces/OOTS/pages/617087010/Technical+Design+Documents>

¹⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R1463&qid=1671024207201&from=DE>

¹⁸ <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/spaces/OOTS/pages/852426825/Catalogue+of+reusable+services>

Wie erfolgt die Anbindung an das EU-OOTS in Deutschland?

Die technische Umsetzung von Artikel 14 der SDG-VO erfolgt in Deutschland im Rahmen der Registermodernisierung durch die IT-Komponenten des „**Nationalen Once-Only-Technical-Systems**“ (**NOOTS**), die momentan entwickelt werden. So hat der IT-Planungsrat beschlossen, dass in Deutschland ein NOOTS implementiert werden soll, das sich weitgehend an den Anforderungen des Art. 14 SDG-VO orientiert (IT-PLR Beschluss 2023/22).

Für den **Anschluss von Registern und Online-Verfahren an das NOOTS** wurden **Anforderungen** entwickelt, die auch für den Anschluss von SDG-relevanten Registern und Online-Diensten gelten. Weitere Informationen über die Umsetzung von Artikel 14 der SDG-VO finden Sie im Implementation Plan unter „Weiterführende Informationen“.

3.4. Unterstützungsdienste

Die vierte Säule der SDG-VO sind die Unterstützungsdienste (ehemals Hilfs- und Problemlösungsdienste). Diese unterstützen Nutzerinnen und Nutzer insbesondere in den folgenden Situationen:

- Eine Nutzerin oder ein Nutzer hat auf einer dem SDG zugehörigen Webseite Informationen gefunden, aber die Informationen sind nicht ausreichend für ihre bzw. seine spezielle Situation.
- Eine Nutzerin oder ein Nutzer kommt bei einem Online-Verfahren nicht weiter.
- Eine Nutzerin oder ein Nutzer benötigt Hilfe bei der grenzüberschreitenden Interaktion mit einer zuständigen Behörde, beispielsweise bei einem Onlinekauf bei einem kommerziellen Unternehmen.

Welche Unterstützungsdienste sind SDG-relevant?

In Anhang III der SDG-VO sind die Unterstützungsdienste benannt. Darüber hinaus können weitere Unterstützungsdienste in das SDG aufgenommen werden, sofern sie gewisse Kriterien hinsichtlich Qualität, Bedeutung für das SDG und Bezahlbarkeit erfüllen (Artikel 7 SDG-VO). Dabei ist es unerheblich, ob die Dienste Teil des Europäischen Netzwerks für Unterstützungsdienste sind oder nicht. Zudem können sie unter bestimmten Umständen auch von privaten oder halb-öffentlichen Einrichtungen bereitgestellt werden.

SDG-relevante Unterstützungsdienste sollen leicht, über den Assistance Service Finder¹⁹ (ASF) der KOM auffindbar sein. Der ASF ist eine Suchmaschine, die Nutzende mithilfe von kurzen Fragen zu ihrem spezifischen Problem passenden Unterstützungsdienst leitet.

Welche Unterstützungsdienste wurden an das SDG angebunden?

Diese Unterstützungsdienste wurden fristgerecht nach Anhang III der SDG-VO angeschlossen:

- Einheitlichen Ansprechpartner (EA) – BMWF
- Produktinfostellen – BAM, BLE
- Produktinformationsstelle für das Bauwesen – DIBt
- Nationales Beratungszentrum für Berufsqualifikationen – BIBB
- Nationale Kontaktstelle für die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung (EU-Patienten.de) – DVKA
- Europäisches Netz der Arbeitsvermittlung (EURES) – BMAS/BA

Als erster EU-Mitgliedstaat hat Deutschland zudem die Aufnahme zwei weiterer Unterstützungsdienste umgesetzt:

- Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer (ETO) – BK
- Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

Welche Qualitätsanforderungen müssen Unterstützungsdienste erfüllen?

Wie bei den Verfahren müssen umfassende Informationen über die Unterstützungsdienste und ihre Angebote auf einer Webseite bereitgestellt werden (Artikel 11 SDG-VO), diese beinhalten:

- den Zweck und die erwarteten Ergebnisse,
- die Bearbeitungsdauer,
- verfügbare Sprachen,
- einschlägige Kontaktangaben und

¹⁹ <http://asf.youreurope.europa.eu/>

-
- mögliche Gebühren und Zahlungsmodalitäten.

Zudem müssen diese Informationen auch auf Englisch verfügbar sein. In Deutschland werden die Informationen über Unterstützungsdienste als Typ 12-Leistungen im FIM-Leistungskatalogs abgebildet.

Was den Dienst selbst betrifft, so verpflichtet die SDG-VO die Betreiber der Unterstützungsdienste dazu, Anträge innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens zu bearbeiten, die Nutzenden über Fristverlängerungen zu informieren und Möglichkeiten anzubieten, mit denen etwaige Gebühren online und mit grenzüberschreitend verfügbaren Zahlungsmitteln entrichtet werden können (Artikel 16 SDG-VO).

Was müssen Unterstützungsdienste sonst noch tun?

Die Unterstützungsdienste müssen die nationale SDG-Koordination hinsichtlich der Informationen über ihr Dienstleistungsangebot und ihre Kontaktdaten auf dem neuesten Stand halten, damit die nationale SDG-Koordination diese in der Datenbank für Unterstützungsdienste bei Bedarf aktualisieren können. Dadurch werden sie über den ASF auffindbar.

Zudem müssen die Unterstützungsdienste, zum Zweck des Monitorings ihrer Nutzung, zweimal pro Jahr Daten über die von ihnen bearbeiteten Anfragen an die KOM übermitteln. Die Details hierzu sind in der Durchführungsverordnung (EU) 2020/1121²¹ über die Erhebung und den Austausch von Nutzerstatistiken und Nutzerfeedback der Nutzer zu den Diensten des SDG festgelegt (Artikel 4 DVO 2020/21121). Ebenso ist Nutzerfeedback zu den von ihnen erbrachten Angeboten zu erheben (vgl. hierzu Artikel 9 DVO 2020/1121).

Darüber hinaus müssen die Unterstützungsdienste als Teil des SDG das Your-Europe-Logo auf ihren Webseiten einbinden und mit einem Link zum Your-Europe-Portal hinterlegen.

4. Hindernisse im EU-Binnenmarkt identifizieren und beseitigen

Ein weiteres Ziel der SDG-VO ist es, Informationen über Hindernisse im EU-Binnenmarkt zu sammeln, damit die politischen Entscheidungsträger auf EU- und nationaler Ebene handeln können, um diese Hindernisse zu beseitigen, sofern dies relevant und möglich ist (Artikel 26 SDG-VO).

²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020R1121&from=EN>

Um die Erkenntnisse über die drängendsten Herausforderungen des Binnenmarkts aus Sicht der Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger zu erheben und zu analysieren, hat die Kommission den sogenannten Single Market Barriers Tracker (SMBT, ehemals SMOT) entwickelt.

Im Auswertungstool SMBT werden Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen aus folgenden Quellen anonymisiert aufbereitet:

1. **Webformularbasierte Datenerfassung:** Einzelne Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen melden Hindernisse direkt auf der Seite „Feedback zu Hindernissen“ (bzw. Feedback on Single Market Obstacles ²²) auf dem Your-Europe-Portal.
2. **Von externen Partnern bereitgestellte Daten:** Externe Organisationen teilen die von ihnen gesammelten Daten zu Hindernissen im Binnenmarkt mit der Möglichkeit, diese als aggregierte Daten zu übermitteln.
3. **Verknüpfung von Datenquellen:** Die Binnenmarkthilfe- und Problemlösungsdienste Your Europ Advice und SOLVIT tauschen aggregierte Daten aus, die sie im Rahmen ihrer täglichen Arbeit sammeln.

Die insb. über das SDG Obstacles -Tool von Endnutzerinnen und Endnutzern eingegangenen Eingaben werden in der Registerkarte "Hindernisse" des SDG-Dashboards gespeichert. Die nationalen SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren können die für ihr eigenes Land verfügbaren Rückmeldungen, die von Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen gemeldet werden, über das SDG-Dashboard einsehen und verwalten.

Die KOM veröffentlicht alle zwei Jahre einen Bericht über die gemeldeten Hindernisse im Binnenmarkt online (Artikel 27 SDG-VO).

²² <https://fosmo.youreurope.europa.eu/>

5. Nutzerzentrierung gewährleisten – Nutzerfeedback und Statistiken

Ziel der SDG-VO ist die Nutzerzentrierung von Verwaltungsangeboten (u. a. Erwägungsgrund 13). Daher ist ein kontinuierliches Monitoring der Nutzung der angebotenen Dienste und Informationen und ihres Funktionierens erforderlich. Die SDG-VO (Kapitel VI) sieht hierfür zwei Mechanismen vor: die Erhebung und Analyse von 1) Nutzerstatistiken und 2) Nutzerfeedback.

5.1. Erhebung von Nutzerstatistiken

Die nationalen Anbieter SDG-relevanter Dienste und Informationen und die KOM müssen Daten über die Häufigkeit und Art der Nutzung der Webangebote sammeln. Dazu gehören u. a.

- Anzahl der Besuche von Webseiten,
- das Herkunftsland der Nutzenden,
- Art der verwendeten Geräte,
- bei Unterstützungsdiensten: Antwortzeiten und Themen der eingegangenen Anfragen.

In der SDG-VO (Artikel 24) und der Durchführungsverordnung 2020/1121 (Artikel 3) sind die entsprechenden Aufgaben und Mechanismen im Einzelnen festgelegt. Alle Datenerhebungen und -übermittlungen erfolgen anonym, in einem aggregierten Format, automatisch (Kommunikation von Maschine zu Maschine) und mit einer auf drei Jahre begrenzten Aufbewahrungsfrist (Artikel 5). Sie werden in einer gemeinsamen Datenablage gespeichert, die über das SDG-Dashboard zugänglich ist. Dort können die KOM, die Nationalen SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren sowie die Diensteanbieter die Daten entsprechend ihren Bedarfen und Zuständigkeiten filtern, visualisieren und extrahieren. Zusätzlich können betroffene Stakeholder, wie z. B. die für eine Verwaltungsleistung zuständigen Behörden, einen Zugang zu dem SDG-Dashboard als Observer beantragen, mit dem sie ebenfalls die Daten im SDG-Dashboard der KOM betrachten können. Der Antrag kann bei der nationalen SDG-Koordination formlos gestellt werden.

Anhang I der Durchführungsverordnung enthält Einzelheiten zu den Tags, die in die Metadaten der an das SDG angebundenen Webseiten aufgenommen werden müssen. In Artikel 4 der Durchführungsverordnung sind Einzelheiten zur Erhebung von Fallstatistiken durch die Unterstützungsdienste festgelegt, z. B. was unter einer „grenzüberschreitenden Situation“ zu verstehen ist, wie die Reaktionszeiten berechnet werden müssen und wie häufig (zweimal pro Jahr) und zu welchem Zeitpunkt die Daten zu übermitteln sind (bis zum 28. Februar bzw. 31. August des jeweiligen Jahres).

5.2. Erhebung von Nutzerfeedback

Die Nutzerinnen und Nutzer müssen die Möglichkeit haben, anonymes Feedback über die Qualität der Webseiten und Dienste des SDG zu geben, unabhängig davon, ob diese von der KOM oder von nationalen Webadministratoren verwaltet werden (Artikel 25 SDG-VO). Das erhobene Feedback soll dafür genutzt werden, um die Qualität der Webseiten und Dienste kontinuierlich zu überwachen und zu verbessern. Die rechtlichen Einzelheiten darüber, wer was zu tun hat, sind in Kapitel III der Durchführungsverordnung 2020/1121 (DVO) festgelegt.

Das zu erhebende Nutzerfeedback wird in einfaches und erweitertes Feedback unterteilt:

- Einfaches Feedback in Form von Fragen, Bewertungen und Freitextfeldern (einige davon sind in Anhang III der Durchführungsverordnung formuliert); Freitextfelder sind optional für Seiten zu Informationen oder Verfahren („First Level Feedback“)
- Erweitertes Feedback (z. B. zu Online-Informationen) mit detaillierten Fragen zur Servicequalität, zu denen die Nutzerin oder der Nutzer nach Abgabe des einfachen Feedbacks eingeladen wird („Second Level Feedback“)

Die gesammelten Rückmeldungen werden in der gemeinsamen Datenablage gespeichert, die über das SDG-Dashboard zugänglich ist. Je nach Bedarf und Zuständigkeiten haben die KOM, die Nationalen SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren sowie die nationalen Diensteanbieter Zugriff darauf und können sie filtern, visualisieren und herunterladen (Artikel 11 der DVO).

In Anhang II der DVO sind die technischen Einzelheiten für die Übermittlung von Rückmeldungen aus alternativen Feedback-Tools festgelegt. Weitere Einzelheiten, z. B. zu den in Anhang II genannten APIs und technischen URLs, finden Sie auf dieser Webseite²³.

²³ https://ec.europa.eu/growth/single-digital-gateway-requirements_en

Wie erfolgt die Erhebung von Nutzerfeedback zu SDG-relevanten Webseiten in Deutschland?

Die SDG-VO ermöglicht es den Mitgliedstaaten, neben einem von der KOM bereitgestellten Feedbacktool alternative nationale Tools zu verwenden, sofern diese mehrere Kriterien erfüllen (Artikel 7 der DVO), z. B. dass diese

- ähnliche Fragen und Bewertungen für das einfache Feedback enthalten,
- Links enthalten zu den Erhebungen des gemeinsamen Feedback-Tools der KOM mit detaillierten Fragen für das „Second Level Feedback“,
- die Rückmeldungen (mit Ausnahme der Freitextfelder) in Echtzeit oder in großen Mengen jeden Monat an die gemeinsame Datenablage übermitteln,
- die entsprechenden URLs zu dem Feedback (weitere Einzelheiten zur Übermittlung in Artikel 10 DVO) automatisch übermitteln.

In Deutschland wird die Nationale Feedback-Komponente (NFK) zur Erhebung und Weiterleitung des Nutzerfeedbacks an die EU verwendet. Die NFK wurde auf Basis der Support-Komponente 115 entwickelt und wird beim ITZBund betrieben.

Die NFK kann von Webseiten und Online-Verfahren auf verschiedenen Wegen integriert werden. Sie kann als sogenanntes Overlay direkt in die Weboberfläche der jeweiligen Seite oder als Link auf eine eigenständige Seite der NFK (diese Variante ist ausschließlich den Unterstützungsdiensten vorbehalten) integriert werden. Zudem können mit eigenen Feedbacktools erhobene Feedback-Daten über eine Upload-Schnittstelle an die NFK übermittelt werden. Ein Handout zur Einbindung der NFK kann auf der Webseite der NFK (feedback.gov.de) abgerufen werden. Über ein Rollen- und Berechtigungskonzept können die zuständigen Behörden als Auswerter Zugang zu dem erhobenen Feedback erhalten.

Feedback zu Informationsseiten über allgemeine Rechte, Pflichten und Vorschriften sowie über On- und Offline-Verfahren wird ausschließlich auf dem Bundesportal erhoben. Hierzu nutzt das Bundesportal ein eigenes Feedbacktool und übermittelt die Daten an die NFK zur Weiterleitung an die gemeinsame Datenablage der EU. Ggf. durch die Nutzerinnen und Nutzer in Freitextfeldern übermittelte Rückmeldung werden nicht an die EU versendet.

Weitere Ansprechpersonen zur NFK finden Sie in Kapitel 8 „Weitere Informationen und Ansprechpersonen“.

Zeitpunkt der Feedback-Abfrage bei Online-Verfahren und Unterstützungsdiensten

Bei Online-Verfahren müssen die Diensteanbieter den Zugang zu einem Feedback-Tool anbieten, nachdem die Nutzenden ihren Antrag eingereicht haben oder im Falle des Abbruchs der Antragstellung (Artikel 8 DVO 2020/1121). Demgegenüber müssen die Nutzenden von Unterstützungsdiensten eine Aufforderung zur Abgabe von Feedback zusammen mit der endgültigen Antwort auf ihre Anfrage erhalten (Artikel 9 DVO 2020/1121).

Analyse des Nutzerfeedbacks

Die verschiedenen Akteure, die an das SDG angebundenen Dienste und Informationen verwalten, sind dafür verantwortlich, die Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer zu analysieren und entsprechend ihrer Rolle darauf zu reagieren (Artikel 11 DVO 2020/1121):

- die zuständigen Behörden haben Zugang zu den Rückmeldungen zu ihren Diensten und Informationen, gegebenenfalls auch zu Freitextkommentaren. Diensteanbieter, die das gemeinsame Feedback-Tool der KOM nutzen, erhalten regelmäßig E-Mails, in denen sie darüber informiert werden, dass das Feedback auf dem SDG-Dashboard verfügbar ist (Artikel 6 DVO 2020/1121).
- Die nationalen Koordinatorinnen und Koordinatoren haben Zugang zu den Rückmeldungen über die Dienste und Informationen ihres Landes (mit Ausnahme von Freitextkommentaren), so dass sie mit den nationalen Diensteanbietern in einen Dialog darüber treten können.
- Die KOM hat Zugang zu allen Rückmeldungen (mit Ausnahme von Freitextkommentaren) als Grundlage für den Dialog mit den nationalen Koordinatorinnen und Koordinatoren.

6. Die IT-Tools des SDG im Überblick

Die meisten IT-Tools wurden bereits in den vorhergehenden Kapiteln erwähnt. Nachfolgende zusätzliche Zusammenfassung der Front-End- und Back-End-Dienste.

Was der Benutzer sieht (Front-End)	Hinter den Kulissen (Back-End)
/	Dashboard ; bietet Zugang zu den Datenbanken der (meisten) IT-Tools; mehrere Erweiterungen sind in Entwicklung
Suchfunktion auf der Startseite des Your-Europe-Portals ²⁴ – zum Auffinden von SDG-Webseiten mit Informationen, Verfahren oder Unterstützungsdiensten	Die gemeinsame Linkablage , die über das Dashboard zugänglich ist; je nach ihren jeweiligen Zuständigkeiten müssen die KOM, die Nationalen SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren und die nationalen Diensteanbieter Links hochladen, sie als "Information", "Verfahren" und/oder "Unterstützungsdienst" einstufen, mit Tags versehen und auf dem neuesten Stand halten
ASF ²⁵ – zugänglich über das Your-Europe-Portal und (ausgewählte) nationale SDG-Seiten	Assistance Service Finder – zugänglich über das Dashboard; im Einklang mit den Verantwortlichkeiten (detailliert in dieser Checkliste) stellen die Unterstützungsdienste sicher, dass die Links, Kontaktdaten, Beschreibungen von Dienstleistungsangeboten usw. korrekt und auf dem neuesten Stand sind.
SDG Obstacles ²⁶ – zugänglich über das Your-Europe-Portal und (ausgewählte) nationale SDG-Seiten	Menüpunkt "Obstacles" des Dashboards ; hier werden alle mithilfe des Tools gemeldeten Hindernisse gespeichert. Weitere Verknüpfungen und Kombinationen mit Quellen wie den aggregierten Fallstatistiken ausgewählter SDG-Hilfsdienste in einem integrier-

²⁴ https://europa.eu/youreurope/index_de.htm

²⁵ <https://asf.youreurope.europa.eu>

²⁶ <https://fosmo.youreurope.europa.eu>

	ten Tool (SMBT) sind in der Entwicklung. Zugang zum aktuellen Stand des SMBT-Dashboards kann bei der KOM in Abstimmung mit der nationalen SDG-Koordination beantragt werden.
/	Gemeinsame Datenablage für Web-Analysen, die über das Dashboard zugänglich ist
/	Übersetzungsdienst , der von der KOM verwaltet wird und über den "Translations" auf dem Dashboard zugänglich ist.
/	Die nationale Feedback-Komponente (NFK) wird in Deutschland zur Erhebung und Weiterleitung des Nutzerfeedbacks zu Informationen, Verfahren und Unterstützungsdiensten an die EU verwendet.
/	Der Evidence Broker ist eines der drei Module der EU-OOTS Common Services , ermittelt zu einer abstrakten, nachzuweisenden Tatsache den richtigen Nachweistyp in einem bestimmten Mitgliedstaat.
/	Die Data Service Directory ist eines der drei Module der EU-OOTS Common Services , stellt ein Verzeichnis aller Register zur Verfügung, die an das EU-OOTS angebunden sind, und ermöglicht es, für einen konkreten Nachweisabruf das richtige Register zu identifizieren.
/	Das Semantic Repository ist eines der drei Module der EU-OOTS Common Services , enthält die Regeln und Standards, die zur Validierung verschiedener Arten von offiziellen Dokumenten und Daten erforderlich sind.

Evidence Explorer – zur Information über veröffentlichte Nachweisanforderungen und an das EU-OOTS angebundene Verfahren, Nachweise und nachweisliefernden Stellen bzw. Behörden	
--	--

Inwiefern berücksichtigt die SDG-VO die EU-Anforderungen zur Barrierefreiheit?

In Bezug auf die Barrierefreiheit von Online-Angeboten stellt die SDG-VO keine neuen Anforderungen, sondern verweist auf die Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates. Entsprechend dieser EU-Richtlinie müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass die Websites ihrer öffentlichen Stellen gemäß den Grundsätzen der Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit zugänglich sind und den in dieser Richtlinie festgelegten Anforderungen genügen (siehe auch Erwägungsgrund 36 der SDG-VO).

7. Governance – Zusammenarbeit rund um das SDG

Zahlreiche öffentliche Behörden arbeiten zusammen, um das SDG und seine Dienste und Webangebote aufzubauen und zu betreiben – über alle Verwaltungsebenen (EU, national, regional, lokal) hinweg.

Beteiligte Dienststellen der Europäischen Kommission

Die folgenden Generaldirektionen setzen die SDG-VO in Zusammenarbeit um:

- DG GROW.G.2 Single Market Implementation Tools:
Gesamtkoordinierung; Verwaltung mehrerer Unterstützungsdienste (Beratungszentren für Berufsqualifikationen; Einheitliche Ansprechpartner; Produktinfostellen; Kontaktstellen für Bauprodukte; IPT-Helpdesk; SOLVIT; Your-Europe; Enterprise Europe Network; IMI)
- DGs for Informatics (DIGIT) and Communication Networks, Content and Technology (CNECT): Aufbau und Pflege der gemeinsamen IT-Tools, darunter die zentralen Komponenten des Once-Only-Technical-Systems.

Darüber hinaus werden je nach fachlicher Zuständigkeit und Sachzusammenhang unterschiedliche Generaldirektionen involviert, wie beispielsweise DG Justice (JUST), DG Employment (EMPL), DG Taxes and customs union (TAXUD).

Beteiligte Akteure aus den Mitgliedstaaten

Die Nationalen SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren sind die wichtigsten Akteure, da ihre Aufgabe darin besteht, alle Maßnahmen in ihrem Land zu koordinieren und zahlreiche Akteure zu informieren und in die verschiedenen Arbeitsabläufe einzubeziehen (Artikel 28). Während es den Mitgliedstaaten freisteht, mehrere Koordinatorinnen und Koordinatoren und/oder Unterstützungsteams einzusetzen, muss es eine Kontaktperson geben, die als Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für die KOM fungiert. Neben der Nationalen SDG-Koordination sind – je nach der nationalen Verwaltungsstruktur – zahlreiche Akteure und Behörden beteiligt, häufig aus verschiedenen Verwaltungsebenen, wie z. B. die Betreiber von

- Portalen mit Online-Informationen und -Verfahren,
- Online-Verfahren,
- Unterstützungsdienste,

- Basisregistraturen,
- Digitalisierungsagenturen.

Welche Austauschformate gibt es in Deutschland für betroffene Behörden?

Im Rahmen des **SDG-Netzwerks** informiert die Nationale SDG-Koordination in Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten zuständige Behörden und andere durch die SDG-VO betroffene Organisationen regelmäßig über den Stand der SDG-Umsetzung in Deutschland sowie zu Einzelthemen mit Relevanz zur SDG-Verordnung

Bei Interesse an einer Aufnahme in das SDG-Netzwerk wenden Sie sich an sdg@bmi.bund.de.

Darüber hinaus lädt die Nationale SDG-Koordination drei- bis viermal jährlich zu einem Treffen der **SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren der Länder** ein. Kernaufgabe dieser ist, die nachhaltige Informationsvermittlung über die SDG-Umsetzung an die FIM-Landesredaktionen sowie an die betroffenen Online-Verfahren und Register. Sie nehmen eine Multiplikatoren Funktion ein und bilden die Schnittstelle zwischen der Nationalen SDG-Koordination im BMDS sowie den zuständigen Fachreferaten und weiteren relevanten Behörden des jeweiligen Bundeslandes.

Wie arbeiten die KOM und die Mitgliedstaaten zusammen?

Das wichtigste Forum für die Zusammenarbeit ist die Koordinierungsgruppe, die sich aus der KOM und den Nationalen SDG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren zusammensetzt (Artikel 29). An den Sitzungen der Koordinierungsgruppe kann meist mehr als eine Person je Mitgliedstaat teilnehmen, sofern es die räumlichen Gegebenheiten zulassen. Die Aufgaben der Gruppe sind in Artikel 30 aufgeführt. Ein wichtiger Rahmen für die Arbeit sowohl der Mitgliedstaaten als auch der KOM ist das Jahresarbeitsprogramm²⁷, das ebenfalls öffentlich zugänglich ist. Die KOM nimmt es nach Erörterung in der Koordinierungsgruppe an (Artikel 31).

²⁷ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021XC0301\(02\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021XC0301(02)&from=EN)

8. Weitere Informationen und Ansprechpersonen

Auf diesen Seiten finden Sie weiterführende Informationen

Kanal	Inhalt	Link
Your-Eu-rope-Portal	Öffentlich zugängliche Seite mit Informationen über Rechte und Vorschriften; On- und Offline-Verfahren und mit Informationen über die Unterstützungsdienste ist das Frontend des SDG und richtet sich vornehmlich an Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen	https://europe.eu/youreurope/index.htm
SDG (Single Digital Gateway) library	Öffentlich zugängliche Seite mit (technischen) Dokumentationen, z. B. über <ul style="list-style-type: none"> • Leitlinien für die Nutzung von IT-Tools und das Logo • URLs zu IT-Werkzeugen • Spezifikation von APIs • Handbücher/Dokumentation der IT-Tools Zur Weitergabe an nationale Behörden, die keinen Zugang zu den Wiki-Plattformen haben	https://ec.europa.eu/growth/single-digital-gateway-requirements_en
OOTS Hub der EU	Auf der OOTS Hub Nutzerreise ist es möglich die Schritte zu durchlaufen, die jeder Bürger oder jedes Unternehmen bei der Nutzung des Once-Only Technical Systems für grenzüberschreitende Verfahren absolviert	https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/OOTS/User+Journey++Step+1+Authentication
SDG-Confluence (national)	Hier finden Sie Dokumente, die vom SDG-Projekt im BMDS veröffentlicht werden. Für einen Zugang wenden Sie sich bitte an SDG[at]bmi.bund.de.	https://confluence.govlab.bund.de/spaces/SDG/pages/9142353/Startseite+SDG+Wissensmanagement

OZG-Informationsplattform	Übersicht über LeiKa-Leistungen, föderale Online-Services und Nachweise mit SDG2-Relevanz	https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de
SDG1-Dashboard	Das Dashboard enthält Informationen und Übersichten zum SDG-Erfüllungsgrad in Bezug auf eingetragene LeiKa-Leistungen, Leistungsbeschreibungen und PVOG-Einträgen. Für einen Zugang wenden Sie sich bitte an SDG[at]bmi.bund.de.	https://reports.elisa-dashboard.de/Reports/po-werbi/ELISA-DV/SDG1-Monitoring
Nationale Feedback Komponente (NFK)	Auf der Seite finden Sie alle Dokumente mit weiterführenden Informationen zur Anbindung an die NFK.	https://feedback.gov.de/

Ansprechpersonen in Deutschland zu verschiedenen SDG-Themen

Nationale SDG Koordination

Nationaler SDG-Koordinator	BMDS Hr. Christoph Harnoth	E-Mail: SDG[at]bmi.bund.de
Nationale Informationskoordinatorin	BVA SQ5 Fr. Jasna Knežević	E-Mail: youreurope@bva.bund.de

SDG-Länderkoordinationen

SDG-Länderkoordinatorinnen und SDG-Länderkoordinatoren	Kontakt Daten zu einzelnen SDG-Koordinationen der Länder werden auf der OZG-Informationsplattform aufgeführt: https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/iNG/app/info_ozg?evalfield=select09&nav=RegKO_RO&tb=info_ozg
--	---

Die Unterstützungsdienste

Einheitlicher Ansprechpartner

Netzwerk einheitlicher Ansprechpartner in Deutschland	<u>Website:</u> https://www.bmwi.de/Redaktion/EN/Artikel/SME-Sector/points-of-single-contact.html
---	--

Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer

Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer in Deutschland	<u>E-Mail:</u> info@eu-gleichbehandlungsstelle.de <u>Website:</u> https://www.eu-gleichbehandlungsstelle.de/eugs-de
--	---

Produktinfostellen

Produktinfostelle für alle übrigen Produkte	<u>E-Mail:</u> produktinfostelle@bam.de <u>Website:</u> www.productcontactpoint.de www.bam.de
Produktinfostelle für Lebensmittel, Landwirtschafts- & Fischereiprodukte sowie Bedarfsgegenstände	<u>E-Mail:</u> produktinfo@ble.de <u>Website:</u> www.produktinfostelle.de produktinfo@ble.de

Produktinformationsstelle für das Bauwesen

Deutsches Institut für Bautechnik (DIBt)	<u>E-Mail:</u> pcpc-germany@dibt.de <u>Website:</u> www.pcpc-germany.eu www.productcontactpoint.de
--	---

Nationale Beratungszentren für Berufsqualifikationen

Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB)	<u>Telefon:</u> +49 (0)228-107 2527 <u>E-Mail:</u> beratungszentrum@bibb.de <u>Website:</u> https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/de/eu-beratungszentrum.php
---	---

Nationale Kontaktstellen für die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung

Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung - Ausland (DVKA)	E-Mail: info@eu-patienten.de Website: www.eu-patienten.de
---	---

Europäisches Netz der Arbeitsvermittlungen (EURES)

EURES	Website: https://eures.europa.eu/index.de
-------	--

Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

EVZ	https://www.evz.de/index.html
-----	---

