



E-Mail im PDF-Format

An die Geschäftsführenden

des Bayerische Landkreistages
des Bayerischen Städtetages
des Bayerischen Bezirketages
des Bayerischen Gemeindetages

Ihre Nachricht vom
Ihr Zeichen

Unsere Nachricht vom
Unser Zeichen 6470-1-45

München, 16.12.2024
Durchwahl: 089 453549 – 551
Name:

Feedbackerhebung für Online-Dienste nach SDG-VO Anhang 2

Anlage 1: Liste der SDG2-relevanten Online-Services in Bayern
Anlage 2: Anleitung Integration des Feedback V3.0
Anlage 3: Datenschutzerklärung NFK (BMI) V6.0

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie mit Schreiben vom 23.11.2023 schriftlich und seitdem mehrfach mündlich berichtet und informiert, ist Bayern durch die Single Digital Gateway-Verordnung (EU 2018/1724, kurz: SDG-VO) und der Durchführungsverordnung (DVO 2020/1121) ab 12.12.2023 verpflichtet, für Online-Dienste des Anhangs 2 SDG-VO anonymes **Nutzerfeedback auf staatlicher sowie kommunaler Ebene** zu erheben und gebündelt an den Bund zu übermitteln. Der Bund stellt in diesem Kontext verpflichtend die **Nationale Feedbackkomponente (NFK)** zur Nutzung bereit. Um eine fristgerechte Realisierung zu erreichen, wurde 2023 der Einsatz der NFK als befristete **Link-Lösung** zwischen Bayern und BMI vereinbart. Diese wurde zwischenzeitlich verlängert, **läuft nun aber endgültig am 30.06.2025 aus.**

Oskar-von-Miller-Ring 35
80333 München
Tel 089 453549-0
Fax 089 453549-242

E-Mail
poststelle@stmd.bayern.de
Internet
www.stmd.bayern.de

Öffentliche Verkehrsmittel
U-Bahn: Linien U3, U4, U5, U6 bis Odeonsplatz
Bus: Linien 58, 100, 153 bis Von-der-Tann-Straße

Um die gesetzliche Pflicht weiterhin zu erfüllen, ist daher ein **Wechsel auf die integrierte Feedbackerhebung** der NFK spätestens Mitte 2025 erforderlich. Gleichzeitig informierte das BMI über einen **Domainwechsel der NFK**.

Das StMD konnte im Laufe dieses Jahres beim BMI etliche Verbesserungen der NFK erzielen. Mit dem Ziel, eine umfassende Komponente für Feedbackmanagement zur Verfügung zu stellen, wirkt das StMD weiter auf den Bund ein. Bis dahin bleibt es bei der Entscheidung Bayerns, die NFK **nur für die begrenzte Anzahl von Online-Dienste des Anhangs 2 SDG-VO** einzusetzen. Zu den in der Anlage 1 dieses Schreibens beschriebenen, durch die Evidence Survey identifizierten Online-Dienste können zukünftig weitere hinzukommen. Quartalsweise wird das StMD die Liste dahingehend aktualisieren, an Sie übermittelt und für die Kommunen im OZG-Monitoring-Tool unter „Download“ zur Verfügung stellen (Ansprechpartner für einen Zugriff ist die BayKommun).

Konkret sind Kommunen nur bei der Nutzung von **Eigenprogrammierungen bzw. im Falle selbst beauftragter Dienstleister** für die in Anlage 1 genannten Verfahren verpflichtet, die Feedback-Erhebung selber vorzunehmen:

Bis 30.04.2025 (Domainwechsel der Link-Lösung)

- Aktuell erfolgt ein Wechsel der Domain der NFK von „support.115.de“ auf „feedback.gov.de“.
- **Dies macht den Austausch der Feedback-Links notwendig.**
- Unsererseits wurden die Feedback-Links für die mit Feedback zu versehenen Leistungen der Anlage 1 dahingehend aktualisiert. Wie in Anlage 2 dargestellt, sind die Feedback-Links in diesen Fällen von den Kommunen zudem mit dem Amtlichen Regionalschlüssel (ARS) zu ergänzen. Sicherzustellen ist weiterhin, dass (nur) eine betroffene SDG2-relevante Leika der Anlage 1 erfasst wird, auch wenn der

./.

Online-Services mehrere Leikas abdeckt. Die Anlagen stellen wir auch den Ressorts zur Verfügung, die weiterhin als erste Ansprechpartner für die Kommunen bezüglich der SDG2-Feedbackerhebung mit der NFK fungieren.

- Sollten betroffene Kommunen bis 30.04.2025 die integrative Anbindung der NFK realisieren, entfällt dieser Schritt.

Bis 30.06.2025 (Ende Link-Lösung, integrative Anbindung NFK)

- **Die Link-Lösung ist bis spätestens 30.06.2025 gegen die integrative Anbindung der NFK zu ersetzen.**
- Den Integrationsleitfaden finden Sie in der jeweils aktuellen Fassung auf den Webseiten des BMI¹. Anlage 2 dient ergänzend als Anleitung für die Feedbackerhebung mittels NFK in Bayern. Mit Anlage 3 übermitteln wir die Hinweise zum Datenschutz des BMI für den integrativen Einsatz der NFK.
- Dies kann bereits heute erfolgen und bei Beachtung der Fristen eine Anpassung der Feedback-Links wegen neuer Domain entbehrlich machen.

Wir bitten Sie, als **Multiplikatoren gegenüber den Kommunen zu agieren**. Die Ressorts und die Dienstleister der BayernPackages sowie die BayKommun werden parallel zu diesem Schreiben durch das StMD über das Vorgehen informiert. Sehr gerne stehen wir Ihnen für allgemeine Rückfragen zum Vorgehen oder zur NFK unter Feedbackkomponente@stmd.bayern.de zur Verfügung. Für fachliche Fragestellungen wenden Sie sich bitte an das zuständige Fachressort.

Noch ein Blick in die Zukunft: Die Erfahrungen im Pilotbetrieb der NFK lassen erste Rückschlüsse auf die Qualität der Dienste zu, die aktuell im StMD aufbereitet werden. Das Projekt BayernFee im StMD verfolgt darüber hinaus

¹ <https://feedback.gov.de/>

das Ziel, ein **umfassendes Feedbackmanagement für alle Online-Dienste in Bayern** zu ermöglichen. Um die Nutzerorientierung zielgerichtet steigern zu können, ist neben der Erfüllung der Feedbackpflichten der SDG-VO, die kontinuierliche Erhebung von Nutzerfeedback, Nutzungsdaten und Web Analytics sowie optimalerweise eine Weiternutzung und Anbindung kommunal bereits vorhandener Feedbacksysteme erforderlich. Dieses Ziel bleibt bestehen. Über Weiterentwicklungen werden wir fortlaufend informieren.

Lassen Sie uns gemeinsam die gesetzlichen Verpflichtungen fristgerecht erfüllen und zukünftig durch kontinuierliche Feedbackerhebung die Online-Dienste der bayerischen Verwaltung noch nutzerorientierter gestalten.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bähr', written in a cursive style.

Christian Bähr
Ministerialdirigent