

## Integration des Feedbacks im Rahmen des Pilotprojektes NFK in Bayern

StMD Bayern, V3.0, November 2024

### Welche Leistungen sind mit Feedback zu versehen?

Basis ist eine durch das BMI im Rahmen der Evidence Survey laufend aktualisierte Liste der SDG2-relevanten Leikas<sup>1</sup>. Für die hier genannten Online-Dienste ist (abschließend) Feedback zu erheben.

Etwa quartalsweise stellt das StMD eine aktuelle der Liste und der sich daraus ergebenden Online-Services im Downloadbereich des OZG-Monitoring-Tools als Tabelle zur Verfügung bzw. informiert die Ressorts.

Bei kommunalen Eigenprogrammierungen oder kommunal beauftragten Dienstleistern kann es zu Abweichungen kommen. Es bedarf der individuellen Zuordnung des kommunalen Online-Services mit den in der Tabelle dort abgedeckten Leikas und der Überprüfung, ob eine dieser Leikas SDG2-relevant ist.

### Welcher zeitliche Ablauf ist zu beachten?

**A: Bis 30.06.2025 kann die Feedbackerhebung per Feedback-Link erfolgen.** Die Link-Lösung der NFK läuft dann aus. Bitte beachten Sie hier den Wechsel der Domain in den Feedback-Links, der bis 30.04.2025 vollzogen sein muss.<sup>2</sup>

**B: Spätestens ab 01.07.2025 muss der Feedbackfragebogen im Online-Service integriert werden.**<sup>3</sup> Bitte beachten Sie dafür die Dokumentation des BMI<sup>4</sup>. Dies kann bereits heute erfolgen und den Wechsel der Domain des Feedbacklinks bis 30.04.2025 obsolet machen.

### Wie erfolgt die Feedbackerhebung?

#### **A: Variante Feedback-Link (möglich bis 30.06.2025)**

##### Wo ist der Feedback-Link zu finden?

Das StMD stellt die Feedback-Links pro betroffenen Online-Service in der oben genannten Tabelle zur Verfügung. Diese können dort herauskopiert werden.

Diese Tabelle mit den Feedback-Links zum jeweiligen mit Feedback zu versehenen Online-Service wird im OZG-Monitoring-Tool unter „Dokumente“ abgelegt und quartalsweise aktualisiert. Die Ressorts erhalten die Unterlagen und Aktualisierungen per E-Mail.

##### Welche Informationen erhält der Link?

Der Feedback-Link lautet am Beispiel des Online-Service Umweltplakette im LRA Starnberg:

[feedback.gov.de/by-stmu/feedback/online-proc-noft?lang=de&issueType=Umweltplakette&issue=99108007013000&region=09188000000](https://feedback.gov.de/by-stmu/feedback/online-proc-noft?lang=de&issueType=Umweltplakette&issue=99108007013000&region=09188000000)

<sup>1</sup> Der Leistungskatalog (LeiKa) ist das Verzeichnis von Verwaltungsleistungen Deutschlands.

<sup>2</sup> Neu in V3.0: Domainwechsel NFK von „formular.support.115.de“ auf „feedback.gov.de“.

<sup>3</sup> Neu in V3.0: Integrierte Variante der NFK spätestens ab 01.07.2025

<sup>4</sup> <https://feedback.gov.de/>

- Domainwechsel NFK von „formular.support.115.de“ (alt) auf neu „[feedback.gov.de](https://feedback.gov.de)“<sup>5</sup>
- „by-stmuv“ steht im Beispiel für das [Portal des StMUV](#). Für das für die jeweiligen Leika zuständige Ressorts wird ein Portal in der NFK angelegt. Dieser Eintrag ist vorgegeben.
- Der Wert nach „issueType“ enthält eine [Kurzbezeichnung des Onlinedienstes](#). Dieser Eintrag dient der besseren Orientierung und ist vorgegeben.
- Der Wert nach „issue“ bildet eine durch den Online-Dienst abgedeckte und [SDG2-relevante Leika](#) ab (14 Stellen). Die NFK lässt nur eine Leika zu, auch wenn der Online-Service mehrere Leikas abdeckt. Dieser Eintrag muss daher SDG2-relevant sein und ist vorgegeben.
- Der Wert nach „region“ zeigt den [Amtlichen Regionalschlüssel](#) (ARS, 12 Stellen).<sup>6</sup> Bei zum Einsatz kommenden, zentralen Dienstleistungen in Bayern (Bayernpackages und weitere zentrale Dienste der AKDB, Kommuna, IT-DLZ etc.) ist dies das Land Bayern mit 090000000000. Bei kommunalen Eigenprogrammierungen oder kommunal beauftragten Sonderlösungen ist der ARS entsprechend **vor Ort anzupassen** (rot markiert). Das Beispiel zeigt den ARS des Landratsamts Starnberg.

### Wie wird der Feedbacklink eingebunden?

Der Feedback-Link ist mindestens auf Seiten, die den erfolgreichen Abschluss oder einen Abbruch des Online-Dienstes dokumentieren, anzubieten. Es kann empfohlen werden, den Feedback-Link dort als eine Art Footer einzubinden.

Die URL des Feedback-Links entnehmen Sie der entsprechenden Tabelle (siehe oben). Nur im Falle von kommunalen Eigenprogrammierungen oder kommunal beauftragten Sonderlösungen ist der Amtliche Regionalschlüssel (ARS) beim Wert „region“ anzupassen (siehe oben, rot markiert).

Der Link-Text lautet entsprechend der Praxis des Bundes: „Feedback zur Qualität“:

Seite weiterempfehlen:

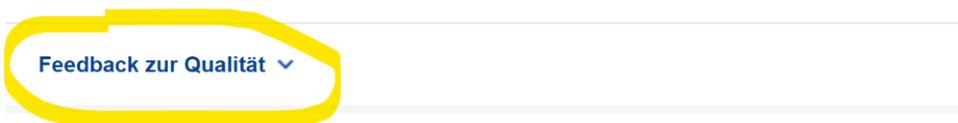


Abbildung 1: Screenshot Webseite des BMI (YourEurope)

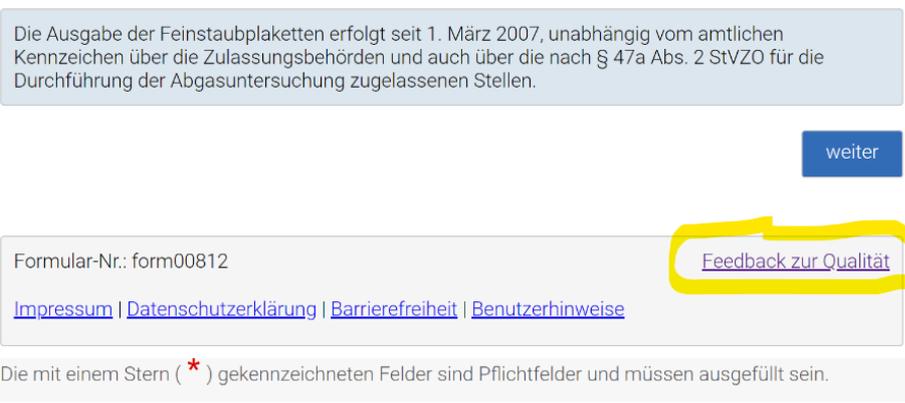


Abbildung 2: Screenshot Webseite des LRA Starnberg zur Feinstaubplakette

<sup>5</sup> **Neu in V3.0:** Domainwechsel NFK von formular.support.115.de auf feedback.gov.de bis 30.04.2025

<sup>6</sup> Download unter <https://www.destatis.de/DE/Themen/Laender-Regionen/Regionales/Gemeindeverzeichnis/Administrativ/Archiv/GVAuszugQ/AuszugGV3QAktuell.html>

## **B: Integrative Variante NFK (spätestens ab 01.07.2025)<sup>7</sup>**

### Warum eine integrative Variante?

Die Link-Variante der NFK läuft am 30.06.2025 aus.

### Wie wird das Feedback eingebunden?

Technische Informationen zur Einbindung der NFK per Code entnehmen Sie bitte der Dokumentation des BMI (Integrationsleitfaden) auf seiner Webseite<sup>8</sup>.

Für zentrale Dienstleister kann eine Anbindung per API zielführend sein. Informieren Sie dazu das für den Dienst zuständige Ressort, welches seinerseits auf das StMD zukommt.

### Welche Kontextdaten sind zu verwenden?

Der Integrationsleitfaden listet Kontextdaten (Metadaten) auf, die folgendermaßen verwendet werden:

- **portalld:** Für das für die jeweiligen Leika zuständige Ressorts wurde ein Portal in der NFK angelegt. Sie können das für den Online-Dienst zuständige Ressort der Tabelle SDG2-relevanter und mit Feedback zu versehene Leistungen entnehmen (siehe oben). „by-stmuv“ steht beispielsweise für das Portal des StMUV.
- **instrumentld:** Dieser Wert definiert den verwendeten Fragebogen (aktuell ohne Freitextfeld) und lautet „online-proc-noft“
- **issueType:** Der Wert repräsentiert eine Kurzbezeichnung des Onlinedienstes. Dieser Eintrag dient der besseren Orientierung und ist in der Tabelle SDG2-relevanter und mit Feedback zu versehene Leistungen vorgegeben.
- **issue:** Die ID des Online-Dienstes, repräsentiert durch eine durch den Online-Dienst abgedeckte und SDG2-relevante Leika (14 Stellen). Die NFK lässt nur eine Leika zu, auch wenn der Online-Service mehrere Leikas abdeckt. Dieser Eintrag muss daher SDG2-relevant sein und ist in der Tabelle SDG2-relevanter und mit Feedback zu versehene Leistungen vorgegeben.
- **region:** Der Wert zeigt den Amtlichen Regionalschlüssel (ARS, 12 Stellen)<sup>9</sup>. Bei zum Einsatz kommenden, zentralen Dienstleistungen in Bayern (Bayernpackages und weitere zentrale Dienste der AKDB, Kommuna, IT-DLZ etc.) ist dies das Land Bayern mit 090000000000. Bei kommunalen Eigenprogrammierungen oder kommunal beauftragten Sonderlösungen ist der ARS entsprechend vor Ort anzupassen.

### Kann die Integration getestet werden?

Ja, ein Verfahren ist im Integrationsleitfaden beschrieben. Bitte sprechen Sie mit dem zuständigen Ressort, um in der NFK entsprechende Einsichten zu nehmen oder nehmen zu lassen.

### Wie sieht die Feedback-Erhebung aus?

Klicken Sie dazu auf einen der Feedback-Links in der oben genannten Tabelle.

---

<sup>7</sup> Neu in V3.0

<sup>8</sup> <https://feedback.gov.de/>

<sup>9</sup> Download unter <https://www.destatis.de/DE/Themen/Laender-Regionen/Regionales/Gemeindeverzeichnis/Administrativ/Archiv/GVAuszugQ/AuszugGV3QAktuell.html>

### Kann die NFK für eine Feedbackerhebung auf weitere, nicht SDG2-relevante Dienste erfolgen?

Die NFK wird weiterhin und bis zur Verfügungstellung einer Komponente für Feedbackmanagement in Bayern zur Anwendung kommen. Eine Nutzung der NFK für weitere, nicht SDG2-relevante Dienste kann daher nicht empfohlen werden, ist aber grundsätzlich möglich. Sprechen Sie dazu mit dem zuständigen Ressort.

### Wird das Freitextfeld des Fragebogens genutzt?<sup>10</sup>

Bis zur Verfügungstellung einer umfassenden Komponente für Feedbackmanagement in Bayern und Sicherstellung datenschutzrechtlicher Erfordernisse, ist das Freitextfeld im Fragebogen der NFK weiterhin ausgeblendet.

Auf Wunsch der Ressorts und bei Sicherstellung entsprechender Kontrollpflichten der Freitexte kann durch das StMD ein Fragebogen mit der Möglichkeit der Freitexteingabe zur Verfügung gestellt werden.

### Wer sieht das Feedback?

Aktuell sieht das Feedback auf alle Online-Services das StMD als Administrator der NFK. Zudem sehen die Ressorts das Feedback auf die Online-Services, für deren Leika sie zuständig sind. Ein Download durch die Ressorts ist möglich.

Das StMD wird einen Modus der Zurverfügungstellung der Informationen unter Einbindung des zukünftigen zentralen, kommunalen IT-Dienstleisters entwickeln.

### Was passiert mit dem Feedback?

Das BMI meldet das anhand der Leikas identifizierte, SDG2-relevante Feedback einmal monatlich an die EU (am 5. des Folgemonats).

Das Feedback wird nach 2 Jahren gelöscht. Freitexteingaben werden nach 90 Tagen gelöscht.

### Rückfragen

Sollten Fragen zur hier beschriebenen Feedbackerhebung bestehen, melden Sie sich bitte per E-Mail an [Feedbackkomponente@stmd.bayern.de](mailto:Feedbackkomponente@stmd.bayern.de).

---

<sup>10</sup> Neu in V3.0