

Leistungsbeschreibung für Leistungen und Teilleistungen des E-Government- Leistungskatalogs		Best Practice	
		lb 1.0.0	
		Ergebnis der AG	
Kurzbeschreibung:	Der Austausch von Leistungskatalogen, Verfahrens- informationen und Formularen, wie im Vorschlag „elkat 1.0.0“ beschrieben, verlangt eine Festlegung der Struktur und des Wordings von Leistungsbeschreibungen.		
Autor(en):	G. Hebenstreit W. Hecking	Projektteam / Arbeitsgruppe	
Beiträge von:		Vernetzung Verfahrensinformationen	

Stelle	Vorgelegt am	Angenommen am	Abgelehnt am

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.

Die Leistungsbeschreibungen bzw. Strukturierungen, die als Beispiele angeführt werden, wurden in den einzelnen Arbeitsgruppen erarbeitet; sie waren jedoch im Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments noch nicht abgestimmt. Die abgestimmten Ergebnisse werden am Reference-Server (http://www.ref.gv.at/Kooperation_MBV.694.0.html) publiziert.

(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 der Bürger/Unternehmer 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 Bürgerinnen bzw. Bürger und/oder Unternehmerinnen bzw. Unternehmer 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).

In der Beschreibung der Leistung sollen sowohl interne Links (Anker/Sprungmarken auf derselben Seite) als auch externe Links prinzipiell vermieden werden.

Beispiel für Leistungsbeschreibung Ebene Leistung – Vereinsregister

Ein Verein im Sinne des Vereinsgesetzes 2002 ist ein freiwilliger, auf Dauer angelegter, aufgrund von Statuten organisierter Zusammenschluss mindestens zweier Personen zur Verfolgung eines bestimmten, gemeinsamen, ideellen Zwecks.

Personen, die einen Verein gründen wollen, müssen Vereinsstatuten verfassen und mit einem Exemplar der Statuten die Errichtung des Vereins der Vereinsbehörde anzeigen. Bei positivem Abschluss des Prüfungsverfahrens (Entstehung des Vereins) darf der Verein seine Tätigkeit aufnehmen.

Die Bestellung der organschaftlichen Vertreterinnen und Vertreter hat in der Regel innerhalb eines Jahres zu erfolgen, wobei diese Frist auf Antrag verlängert werden kann.

Änderungen der organschaftlichen Vertreterinnen und Vertreter, der Zustellanschrift oder der Statuten sind der Behörde anzuzeigen.

Alle Vereine werden im Zentralen Vereinsregister (ZVR) im Bundesministerium für Inneres geführt. Jede Bürgerin bzw. jeder Bürger kann über die Daten eines bestimmten Vereins, für den keine Auskunftssperre besteht, Auskunft verlangen. Eine Auskunftssperre kann nur von den Vertreterinnen und Vertretern des betreffenden Vereins unter bestimmten Voraussetzungen beantragt werden.

Ein Verein kann sich freiwillig selbst auflösen oder behördlich aufgelöst werden.

Teilleistungen:

- Vereinserrichtung
- Leitungsorgane - Bestellung
- Leitungsorgane – Fristverlängerung zur Bestellung
- Vorzeitige Aufnahme der Vereinstätigkeit
- Statutenänderung
- Zustellanschrift - Änderung
- Mitteilung des Abschlussprüfers über Einnahmen/Ausgaben
- Vereinsauflösung - freiwillig
- Vereinsauflösung - behördlich
- Vereinsregister – Auskunft, Abfrage
- Vereinsregister - Auskunftssperre

(2) Leistungsbeschreibung für Ebene Teilleistung

Im Internet werden Leistungsbeschreibungen folgender Teilleistungen angezeigt:

- Teilleistungen, die die Bürgerin bzw. der Bürger oder die Unternehmerin bzw. der Unternehmer anstößt (z.B. Antrag, Mitteilung) und an deren Ende eine Leistung der Behörde steht (z.B. Bescheid)
- Teilleistungen, wo das "Anstoßen der Leistung" durch die Bürgerin bzw. den Bürger z.B. durch gesetzwidriges Verhalten erfolgt (Beispiel Vereine: behördliche Vereinsauflösung) und die Leistung für die Öffentlichkeit sichtbar ist

Einzelne behördeninterne Schritte (Beispiel Vereine: Prüfung der Statuten, Bescheid der Behörde über Fristverlängerung zur Prüfung der Statuten) können ebenfalls als eigenständige Teilleistung definiert und beschrieben werden. Allerdings werden diese Leistungsbeschreibungen nicht im Internet dem User angezeigt.

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.

Abschnitt	verpflichtend	optional
Allgemeine Informationen	x	
Voraussetzungen		x
Fristen		x
Zuständige Stelle	x	
Verfahrensablauf		x
Erforderliche Unterlagen	x	
Kosten	x	
Zusätzliche Informationen		x
Rechtsgrundlagen		x
Fragen & Antworten		x

Prozessmodell		x
Erledigungsdauer		x

Wenn für das Verfahren von der jeweiligen Behörde bzw. den jeweiligen Behörden ein Formular zur Verfügung gestellt wird:

Zum Formular		x
--------------	--	---

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

In der Beschreibung von Teilleistungen sollen sowohl interne Links (Anker/Sprungmarken auf derselben Seite) als auch externe Links prinzipiell vermieden werden.

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 soll die Antragstellerin bzw. der Antragsteller 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. Bürgerin bzw. Bürger in ihrer Rolle als Eltern, Grundstückseigentümerinnen bzw. Grundstückseigentümer,... Unternehmerin bzw. Unternehmer, Verein, Schule, Gemeinde(-verband)?
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, ...)

Voraussetzungen

Unter diesem Punkt sind alle Voraussetzungen zu nennen, die die Antragstellerin bzw. der Antragsteller erfüllen muss, um diese Leistung zu erhalten.

Die einzelnen Voraussetzungen sind mit Gliederungspunkten darzustellen.

Beispiel:

- Vereinbarung von Statuten (Gründungsvereinbarung)
- mindestens zwei Personen als Gründerinnen bzw. Gründer

Fristen

Hier sind Fristen anzugeben, die die Bürgerin bzw. den Bürger oder die Unternehmerin bzw. den Unternehmer betreffen; es handelt sich um Zeiträume, die an eine Wirkung gebunden sind.

Bearbeitungszeiten sind keine Fristen in diesem Sinn; diese können wahlweise in den Punkten „Verfahrensablauf“ oder „Zusätzliche Informationen“ angeführt werden. Angaben zur Bearbeitungsdauer sollten nur gemacht werden, wenn darüber eine für alle zuständigen Behörden zutreffende Aussage gemacht werden kann.

Beispiel:

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

Zuständige Stelle

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

Beispiele:

Vereinserrichtung:

"die Vereinsbehörde, die für den Vereinssitz örtlich zuständig ist:

- die Bundespolizeidirektion
- die Bezirkshauptmannschaft
- in den Statutarstädten Krems/Donau und Waidhofen/Ybbs: der Magistrat"

Anmeldung:

"die Meldebehörde Ihres neuen Wohnortes:

- die Gemeinde-/Stadtverwaltung
- in Städten mit eigenem Statut: der Magistrat"

Gewerbeberechtigung - Begründung:

"die Gewerbebehörde, die für die Betriebsstätte örtlich zuständig ist:

- die Bezirkshauptmannschaft
- in Städten mit eigenem Statut: der Magistrat"

Die "Zuständige Stelle" muss nicht immer eine Behörde sein, es können für ein Verfahren auch z.B. Wirtschaftskammer (Anmeldung eines Lehrlings), Sozialversicherung (Anmeldung einer Dienstnehmerin bzw. eines Dienstnehmers) oder GIS (Rundfunkgebühren) zuständig sein.

Es ist empfehlenswert, unter "Zuständige Stelle" einen Link zu einem bundesweiten Behördenverzeichnis einzufügen (z.B. zum Behördenverzeichnis von HELP unter <http://www.help.gv.at/behoerdenadressen/anfrage.jsf> oder zum LDAP unter <http://ldap.gv.at/>).

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.

Beispiel:

Die Errichtung des Vereins ist schriftlich (formlos) mit einem Exemplar der Statuten der zuständigen Behörde anzuzeigen. Das Schreiben muss folgende Angaben enthalten:

- Name des Vereins
- Zustellanschrift
- Vor- und Zuname, Geburtsdatum und Geburtsort der Gründerinnen bzw. Gründer

Anstelle eines formlosen Schreibens können Sie auch das Muster "Anzeige der Vereinserrichtung" verwenden.

Anschließend prüft die Behörde die Statuten auf ihre Gesetzeskonformität. Falls der Verein nach seinem Zweck, seinem Namen oder seiner Organisation gesetzwidrig wäre, erklärt die Vereinsbehörde mit Bescheid, dass die Gründung des Vereins nicht gestattet wird.

Bei positivem Abschluss des Prüfungsverfahrens – sei es durch Fristablauf (vier Wochen), sei es durch Bescheid vor Ende der Frist (Entstehung des Vereins) – darf der Verein seine Tätigkeit aufnehmen und gilt als juristische Person.

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.

Beispiel:

- Anzeige der Statutenänderung
- ein Exemplar der geänderten Statuten

Kosten

Unter „Kosten“ sind Bundes- und Landesverwaltungsabgaben, Barauslagen und Gebühren, die mit der Antragstellung verbunden sind, anzuführen.

Auf weitere Kosten für die Bürgerin bzw. den Bürger (z.B. Kopien, Porti) ist hier nicht hinzuweisen.

Zusätzliche Informationen

Unter "Zusätzliche Informationen" können wichtige Informationen angeführt werden, die bisher noch nicht zugeordnet werden konnten, die aber für die Antragstellerin bzw. den Antragsteller 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.

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.

Fragen und Antworten

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

Prozessmodell

Für eine bessere Verständlichkeit des Verfahrens kann in diesem Abschnitt eine graphische Darstellung des Verfahrensablaufs im Format JPEG oder PNG angefügt werden.

Erledigungsdauer

In diesem Abschnitt haben Behörden die Möglichkeit die Dauer einer Erledigung innerhalb der Verwaltungsorganisation anzugeben. Dies stellt somit eine reine organisationsspezifische Ergänzung dar.

Zum Formular

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

(3) Wording

Die Leistungsbeschreibungen richten sich an die Zielgruppen Bürgerinnen und Bürger, Unternehmerinnen und Unternehmer sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden. Daher müssen die Texte auf jeden Fall für Laien verständlich und einfach geschrieben sein.

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
 - "Wenn Sie verhindert sind, bevollmächtigen Sie schriftlich eine Person, die den Ausweis bei der Behörde abgibt." statt
 - "Bei Verhinderung kann der Ausweis auch von einer von Ihnen schriftlich bevollmächtigten Person ausgehändigt werden."
- keine "man"-Konstruktionen
 - "Hier müssen Sie sich bei der Behörde melden." statt

- "Hier hat man sich daher auch behördlich zu melden."
- Substantivierungen vermeiden
 - "Das Fahrverbot gilt seit ..." statt
 - "... trotz der Wirksamkeit des Fahrverbotes seit ..."
- keine unnötigen Füllworte ohne Aussage
 - "Wird nur ein Teil des Vermögens unter den Erben verteilt, [so] ist für den übrigen Teil die gesetzliche Erbfolge anzuwenden."
- abstrakte Vorgänge durch Beispiele verdeutlichen
 - Mithilfe eines Devolutionsantrags kann Beschwerde gegen ein behördliches Versäumnis bei der unmittelbar höheren Instanz eingereicht werden.
Beispiel: Ein Zivildienstler hat einen Antrag auf Feststellung der Angemessenheit seiner Verpflegung eingeschrieben aufgegeben und erhält von der zuständigen Behörde innerhalb der Entscheidungsfrist (sechs Monate) keine Rückmeldung. In diesem Fall hat der Zivildienstler die Möglichkeit, einen Devolutionsantrag an das Bundesministerium für Inneres zu richten.
- keine zu starke Orientierung am Gesetzestext bei den Formulierungen
 - "Falls ein verlorener oder gestohlener Reisepass wieder auftaucht, müssen Sie dies der Passbehörde unverzüglich melden, wenn er nicht bereits länger als fünf Jahre abgelaufen ist. Wurde Ihnen in der Zwischenzeit ein neuer Reisepass ausgestellt, müssen Sie den alten im Zuge der Meldung entwerten lassen." statt
 - "Gelangt ein verlorener oder entfremdeter Reisepass, dessen Gültigkeitsdauer nicht länger als fünf Jahre abgelaufen ist, wieder in den Besitz des Passinhabers, so hat er dies der Behörde unverzüglich zu melden; wurde ihm bereits ein neuer Reisepass ausgestellt, hat er anlässlich dieser Mitteilung den wieder in seinen Besitz gelangten Reisepass der Behörde zur Entwertung vorzulegen."
- Vermeidung von technischen/juristischen Ausdrücken und Abkürzungen (ohne Erläuterung der Langform)
 - "Die Erteilung einer Verbindlichen Zolltarifauskunft (VZTA) ist grundsätzlich gebührenfrei." statt
 - "Die Erteilung einer VZTA ist grundsätzlich gebührenfrei."

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 (http://www.help.gv.at/Content.Node/99/begriffstart_A.html) verlinkt werden.

Beispiele:

- Vormerkssystem ("Punkteführerschein")
- Geldunterhalt (Alimente)

Wording-Richtlinien und Textbausteine

Neue deutsche Rechtschreibung

Sind mehrere Schreibweisen möglich, soll die im Duden empfohlene Schreibweise (sogenannte "Duden-Empfehlung", gelb markiert, 24. Auflage/2006) verwendet werden.

Ansprache der Leserinnen und Leser

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

Beispiele:

- die Arbeitnehmerin und der Arbeitnehmer
- die Erbin oder der Erbe
- die Vereinsgründerinnen und Vereinsgründer

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

Beispiele:

- Hinweis: Umfangreiche [Reiseinformationen](#) erhalten Sie auf den Seiten des [Bundesministeriums für auswärtige Angelegenheiten](#).
- Tipp: Eine Zusammenfassung der Neuerungen finden Sie auf dem Folder "[Der neue Scheckkartenführerschein](#)" und auf "www.scheckkartenfuehrerschein.at".
- Tipp: Weitere Informationen zum [neuen Sicherheitspass](#) finden Sie auf den Seiten des [Bundesministeriums für Inneres](#) und im gleichnamigen [Folder](#).

Geschlechtergerechter Sprachgebrauch

- immer die weibliche und männliche Form vollständig nennen ("**vollständige Paarform**"), wobei die weibliche Form vor der männlichen Form kommt, z.B.
 - die Bürgerin und der Bürger
 - der Beraterin bzw. des Beraters
 - die Unternehmerinnen und die Unternehmer
- verbunden werden die Formen wahlweise mit den Konjunktionen:
 - und
 - oder
 - bzw.
- grundsätzlich soll versucht werden, **geschlechtsneutrale Wörter** zu verwenden:
 - Wörter, die im Singular und Plural neutral sind, z.B.
 - Person, Mensch, Elternteil, Kind, Mitglied, Opfer
 - alle Zusammensetzungen mit -kraft, -hilfe, -person (z.B. Au-pair-Kraft)
 - Pluralwörter, die neutral sind, z.B.

- Leute, Geschwister, Eltern
- Wörter, die im Plural neutral sind, im Singular nicht, z.B.
 - die Lehrenden (der Lehrende und die Lehrende)
 - die Erziehungsberechtigten (der Erziehungsberechtigte und die Erziehungsberechtigte)
 - die Studierenden (der Studierende und die Studierende)
 - die Jugendlichen (der Jugendliche und die Jugendliche)
- Funktions-, Institutions- und Kollektivbezeichnungen, z.B.
 - der Vorsitz (statt die Vorsitzende oder der Vorsitzende)
 - die Leitung (statt die Leiterin oder der Leiter)
 - die Direktion (statt die Direktorin oder der Direktor)
 - das Lehrpersonal (statt die Lehrerin oder der Lehrer)
 - die Abteilung
 - das Team
- **Umformulierungen:** durch die vollständige Paarform schwer lesbare Texte sollten umformuliert werden, z.B.
 - ein Attest der Ärztin oder des Arztes → ein ärztliches Attest
 - "Die Fahrtkostenbeihilfe gebührt nur Schülerinnen und Schülern, die auch Heimbeihilfe beziehen." →
 - ...nur jenen, die..., ...nur allen, die..., (Pronomen)
 - Wer Fahrtkostenbeihilfe beantragt, muss Heimbeihilfe-Bezug nachweisen.
 - Bei Ansuchen um Fahrtkostenbeihilfe ist der Heimhilfe-Bezug nachzuweisen. (modaler Infinitiv)

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)
- **Ordinalzahlen:** 1. bis 12. werden im Text ausgeschrieben (erste bis zwölfte) und ab 13 als Zahl dargestellt (nicht bei Altersangaben: z.B. ab dem 6. Lebensmonat)
- **Telefonnummern:** sinnvolle Gruppierungen verwenden, die Vorwahl wird durch einen Schrägstrich getrennt und Durchwahlen durch einen Bindestrich, z.B.
 - 0316/22 22
 - 01/538 55
 - 08423/22 22-25
 - 01/256 02-22 33

- 0800/100 100
- international: +49 315 564-0, +39 2 9876543

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

Textbausteine

Beispiel "Voraussetzungen":

- Es müssen keine Voraussetzungen erfüllt werden.

Statt eines Satzes, in dem die Voraussetzungen formuliert sind, ist besser eine Aufzählung zu verwenden, z.B.

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller darf maximal 30 Jahre alt sein und bisher noch keine XYZ-Förderung erhalten haben. ->

- Alter: maximal 30 Jahre
- bisher noch keine XYZ-Förderung

Beispiel "Erforderliche Unterlagen":

- Es sind keine Unterlagen erforderlich.
- amtlicher Lichtbildausweis
- Bestätigung der Meldung

Beispiel "Kosten ":

- Es fallen keine Kosten an.
- Es fallen keine Gebühren an.
- XYZ ist gebührenfrei.
- 13 Euro
- Für XYZ fallen Kosten von 13 Euro an.

(4) WAI-Konformität / Accessibility / Barrierefreiheit

Im E-Government-Gesetz (E-GovG vom 27.2.2004, §1 Abs. 3) ist verankert, dass behördliche Webauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, spätestens bis 1. Jänner 2008 für Menschen mit Behinderungen barrierefrei zugänglich sein müssen.

Eine Einschränkung der optischen Gestaltung auf wenige Grundelemente ist notwendig, damit die Leistungsbeschreibungen problemlos optisch homogen in unterschiedlichste Webseiten integriert werden könnten. Das sind im einzelnen folgende Elemente

- Aufzählungen
- Tabellen
- Fett, Kursiv
- Absätze mit Überschriften

Durch diese Reduktion wird die WAI-konforme Darstellung von Leistungsbeschreibungen ermöglicht bzw. nicht erschwert. Sollte eine Berücksichtigung einer höheren Konformitätsstufe gewünscht sein, wären zusätzliche Maßnahmen zu treffen:

(4.1) Abkürzung (WAI-AAA-Konformität)

Quelltext:

```
<abbr title="Kilometer" lang="de">km</abbr>
```

(4.2) Akronym (WAI-AAA-Konformität)

Quelltext:

```
<acronym title="Gesellschaft mit beschränkter Haftung" lang="de">GmbH</acronym>
```

(4.3) Sprachwechsel (WAI-AAA-Konformität)

Beispiel:

[...] erhielt im Jahre 2003 den e-Europe-Award in der Kategorie "A better life for European citizens".

Quelltext:

```
[...] erhielt im Jahre 2003 den <span lang="en"><abbr title="electronic" lang="en">e</abbr>-Europe-Award</span> in der Kategorie <span lang="en">"A better life for European citizens"</span>.
```

(4.4) Sinnvolle Linktexte (WAI-AA-Konformität)

NICHT:

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

SONDERN:

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel "[Gewerbeanmeldung](#)".

(4.5) Unterschiedliche Linktexte für unterschiedliche Linkziele (WAI-AA-Konformität)

NICHT:

Die [E-card](#) ist eine Chipkarte, die im Laufe des Jahres 2005 an alle Versicherten [...] Der Hauptverband der Sozialversicherungsträger bietet detaillierte Informationen zur [E-card](#).

SONDERN:

Die [E-card](#) ist eine Chipkarte, die im Laufe des Jahres 2005 an alle Versicherten [...] Der Hauptverband der Sozialversicherungsträger bietet [detaillierte Informationen zur E-card](#).