

Amt24

zu Hause aufs Amt

Amt24 Sprachleitfaden (Kurzanleitung)

Diese Kurzanleitung zur Text- und Sprachgestaltung im Serviceportal Amt24 gibt einen Überblick über wesentliche Gestaltungskriterien. Grundlage sind die Leika-Kriterien zur Qualitätssicherung von Leistungsbeschreibungen der Verwaltung (QS-Kriterien Leika) und der Leitfaden für die Sprach- und Textgestaltung im Serviceportal Amt24 (Sprachleitfaden Amt24)

Bevor Sie diese Anleitung lesen, machen Sie sich bitte mit den zwei Basis-Leitfäden vertraut:

- Baustein Leistungen QS-Kriterien (Föderales Informations-Management (FIM) (<https://fimportal.de/download-dokumente/>)
- Serviceportal Amt24, Leitfaden für die Sprach- und Textgestaltung (Kapitel 1, bürgerfreundlich und serviceorientiert und schreiben)

Impressum/Kontakt

Sprachleitfaden Amt24 (Kurzanleitung)

Stand: 07.11.2019

Redaktion Amt24

Sächsische Staatskanzlei

Referat 41 | Grundsatz- und IT-Rechtsangelegenheiten,

E-Government, Serviceportal Amt24

Tel.: +49 351 564-14190 (Dr. Heike Schwerdel-Schmidt, Leitung)

Tel.: +49 351 564-14171 (Andre Glöckner, Landesredakteur)

Fax.: +49 351 564-14009

E-Mail: amt24@sk.sachsen.de



Die Informationen in Amt24 sind ein Service der sächsischen Verwaltung für alle Bürger. Daraus ergeben sich Anforderungen an Inhalt, Darstellung und Stil der zu publizierenden Informationen. Die Redaktion des Serviceportals Amt24 erläutert Ihnen im Folgenden die wichtigsten Vorgaben zu:

	Seite
1. Sprachkriterien	5
2. Textstruktur	
3. Schreibweise	6
4. Datenstandard	
5. Im Redaktionssystem arbeiten	7
6. Textbausteine: Interner / externer Link	10
7. Textbausteine: Leistungsbeschreibung	11

Amt24-Sprachleitfaden (kurz)

1. Sprachkriterien

allgemeinverständlich

Leika 1.2 | Amt24-LF S. 9 ff.

Zielgruppe sind Bürger, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeiter. Die Aussagen müssen so vermittelt werden, dass sie für alle Nutzer verständlich sind. Kriterien einer verständlichen Sprache sind:

- kurze Sätze
- Aktiv statt Passiv (Hilfsverben, Substantivierungen möglichst meiden)
- direkte Anrede

plausibel

Kerntexte des Serviceportals sind die Verfahrensbeschreibungen. Die geschilderten Abläufe müssen auch praktisch nachvollziehbar sein (Waschzettel-Prinzip)

→ **Versetzen Sie sich beim Verfassen und Korrigieren von Texten in die Situation des Lesers!**

nichtdiskriminierend

Amt24-LF S. 11 ff.

Texte müssen sich immer an beide Geschlechter richten, wenn nicht ausdrücklich nur Frauen oder nur Männer gemeint sind - Realisierung durch:

- neutrale Formulierungen, direkte Ansprache
- Paarformulierungen (sofern im Kontext Missverständnisse möglich sind; Achtung: Text darf nicht an Lesbarkeit einbüßen!)

Stehen verallgemeinernde Bezeichnungen im Kontext unverwechselbar neutral, werden sie wie üblich nur im generischen Maskulinum geschrieben (Beispiel Schuldner, Gläubiger).

im Ausnahmefall Hinweis:

Um verständlich zu bleiben, müssen wir uns an einigen Stellen auf die gesetzlich vorgegebenen Personenbezeichnungen beschränken, es sind damit immer Männer und Frauen gemeint. – d. Red.

→ **Eine orthografisch korrekte Schreibung muss sprechbar sein.** Es kann jedoch kein großes »k« gesprochen werden. Deshalb ist diese Schreibung falsch.

2. Textstruktur

Mit Rücksicht auf die mobile Nutzung wird jeder Absatz (<p>-Tag) nach einer Hauptüberschrift (<H2>) geteasert, d.h. der Folgetext abgeschnitten.

→ **Formatierungen siehe »5. Im Redaktionssystem arbeiten«**

Das hat Konsequenzen für die Wichtung der Informationen:

- der jeweils 1. Absatz muss den Gesamtinhalt des Folgenden sprachlich-inhaltlich auf den Punkt bringen
- die Kernaussage steht immer zuerst (W-Fragen beantworten – was, wer, wo, wann, wie, warum)
- 1. Absatz so kurz halten, dass weitere Zwischenüberschrift(en) noch angezeigt werden

→ **Tipp:** Darstellung gelegentlich in Einstellung für mobile Endgeräte testen (am PC: Bildschirmseite einzoomen).

Amt24 beinhaltet zwei unterschiedliche Textkategorien: zu »Lebenslagen« und zu »Verfahren«

Amt24-Informationen (»Lebenslagen«)

- sind Kapitel-orientiert (Themenbaum)
- folgen dem Lebenslagen-Prinzip (Themen-zusammenfassend)
- sind weitgehend frei gestaltbar (Abbildungen, Zwischentitel, Textlinks)

Amt24-Leistungsbeschreibungen (»Leistungen«)

Leika 2.

- besitzen eine feste Struktur
- sind an Datenfelder gebunden
- werden einzeln oder mehrfach Informationstexten zugeordnet (oder bleiben freischwebend)

Diese Texte sind stringenter und gestrafter zu behandeln:

- Informationen auf das Wesentliche beschränken
- Inhalt immer dem jeweiligem Datenfeld zuordnen, Redundanzen vermeiden

Beispiele

Voraussetzungen, Dauer, Kosten ... (nur in den entsprechenden Feldern)

- übersichtliche Untergliederung innerhalb des einzelnen Datenfeldes (<h3>, Hervorhebungen mit <div class="alert alert-[...]>)
- wo immer möglich: Anstriche statt ausformulierter Sätze
- keine Textlinks
(Verweise auf eigene oder fremde Web-Inhalte nur im Feld »Weiterführende Informationen«)

→ siehe »7. Textbausteine: Leistungsbeschreibung«

3. Schreibweise

- nach den amtlichen Rechtschreibregelungen, bei mehreren Varianten: **Vorzugsvariante des Duden** in der jeweils aktuellen Ausgabe

Fachbegriffe, Fremdwörter, Abkürzungen

Leika 1.3

- bei erstmaliger Verwendung erläutern bzw. ausschreiben
- Verwaltungsbegriffe verständlich wiedergeben, bevorzugt eingebürgerte Begriffe verwenden
- keine Abkürzungen im Fließtext (z. B., etc. u. a. ...)

4. Datenstandard

bundeseinheitlicher Datenstandard »XZufi« für Zuständigkeitsfinder der öffentlichen Verwaltung

Zahlen, Ziffern, Maßeinheiten

Leika

siehe Leitfaden »Baustein Leistungen QS-Kriterien« des Förderalen Informations-Managements (FIM) (<https://fimportal.de/download-dokumente>)

Währung

- bis 999 mit zwei Dezimalstellen nach dem Komma (100,00)
- ab tausend mit führendem Punkt (1.000)

→ abweichend Amt24: Währungsangabe vorangestellt – EUR 0.000)

Datum

11.11.2099

→ Hinweis: Zahlen und Ziffern bis 12 im Fließtext immer ausschreiben!

Rufnummer / Kontakt

Tel.: +49 391 895-9995 (Urkundenstelle)

Tel.: +49 391 895-9999 (Auskunft)

Mobil.: +49 163 1815234

Fax.: +49 40 1527-9090

E-Mail: info@kontakt.de

5. Im Redaktionssystem arbeiten

Zugang

Amt24 Live-Server:

Front-End: <https://amt24.sachsen.de>

Back-End: <https://admincenter.amt24.sachsen.de/>

Test-Server:

Front-End: [https:// amt24test.sachsen.de/](https://amt24test.sachsen.de/)




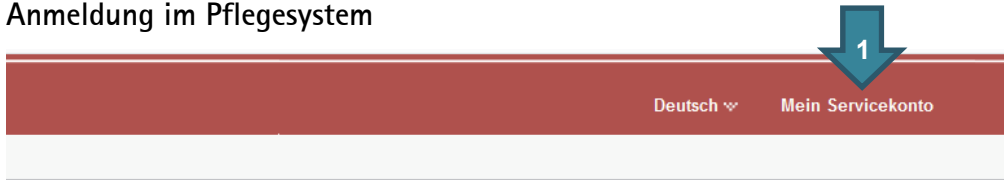
Back-End: <https://admincenter.amt24test.sachsen.de/>

→ Ihre Zugangsdaten erhalten Sie von der Amt24-Redaktion.

Registrierung im Amt24

- Textbetreuer teilt der Redaktion **eine dienstliche E-Mail-Adresse** mit (= Benutzername und Adresse für den Austausch der Systembenachrichtigungen)
- Versand der Einladungen zur Registrierung aus der Benutzerverwaltung an Textbetreuer / Lektoren:
 - 1.) Mail mit Link zur einmaligen Autorisierung
 - »mit neuem Konto verknüpfen«
 - Profil-Daten eingeben, abschließen
 - 2.) Mail mit Link zur Aktivierung
 - automatische Weiterleitung in das Pflegesystem
 - 3.) Anmeldung unter »Mein Servicekonto« in www.amt24.sachsen.de

Anmeldung im Pflegesystem



Deutsch ▾ Mein Servicekonto

Servicekonto-Anmeldung

Nutzername
@-Mail-Adresse

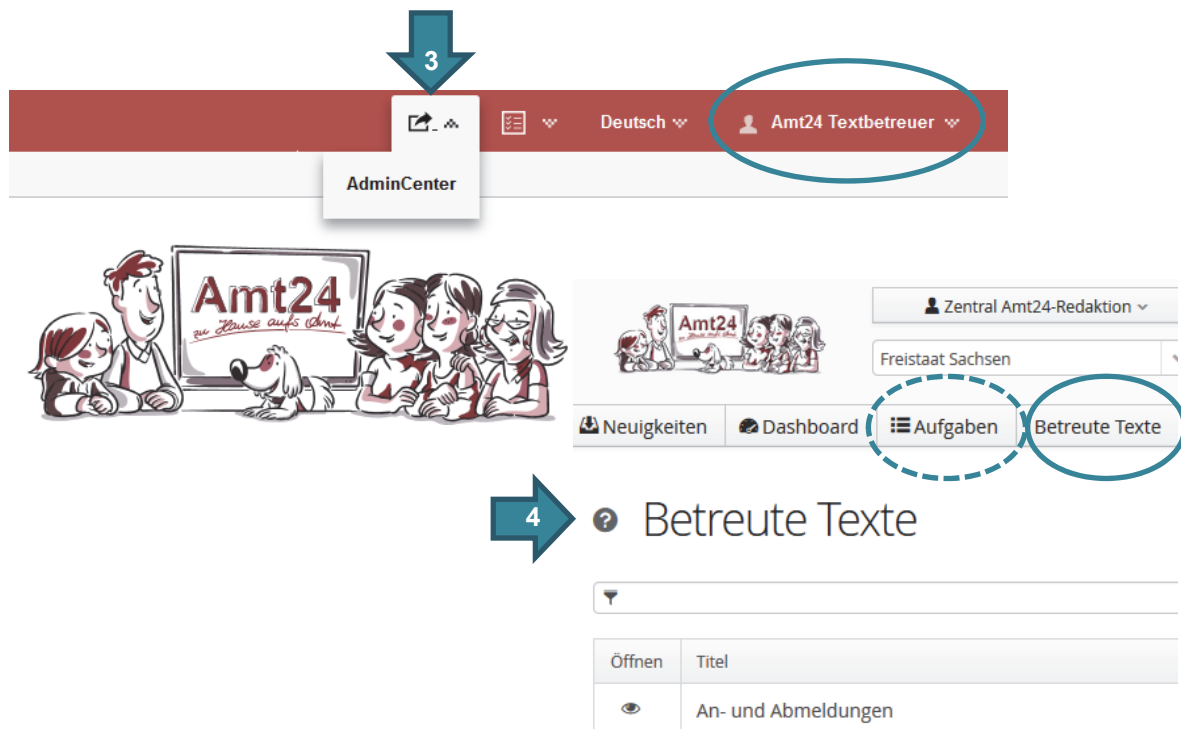
Passwort Passwort vergessen?

Anmelden

Anmelden mit der Online-Ausweisfunktion

Kostenfreies Servicekonto registrieren

Amt24-Sprachleitfaden (kurz)



(Hinweise zur HTML-Formatierung im Folgenden nur für die Redaktion)

Texteingabe

- Editor des Pflegesystems nur zum Vor-Formatieren verwenden, wichtige Codes (insbesondere `<classes>`) stehen dort nicht zur Verfügung; außerdem treten bei bestimmten Sonder-Formaten regelmäßig gravierende Formatierungsfehler auf.
- an vorhandenen Texten orientieren

Achtung! Vor Publizierung alle Texte im HTML-Mode kontrollieren und ggf. Codes korrigieren!

Sonder-Formatierungen (nur über manuelle Eingabe möglich!)

Listen

- Standard: `<ul class="gliedliste">`
Verweis(e): `<ul class="verweisliste">`
Checkliste: `<ul class="checkliste2">`
nummerierte Liste ``

Hervorhebungen (Farbhinterlegung)

(wahlweise mit Spitzmarke – »Hinweis!«, »Tipp!«, »Achtung!«, »Wichtig!« ...)

- blau: `<div class="alert alert-info">Hinweis: Text</div>`
grün: `<div class="alert alert-success">Tipp: Text</div>`
gelb*: `<div class="alert alert-warning">Wichtig! Text</div>`
rot: `<div class="alert alert-danger">Achtung! Text</div>`

*) insbesondere für ortsbezogenen Hinweis gedacht

Teaser-Steuerung

Langtext [L]

Web-Link

grundsätzlich: Linkverwaltung nutzen (mehrfach verwendeter Link muss somit nur 1 x geändert werden)

Namenskonvention:

- aussagefähige Bezeichnung
- keine Umlaute
- Wortabstand mit Tiefstrich (_)

Internes Link-Element

Link-Name = Name des IO (Infotext oder Leistungsbeschreibung)

[Arbeiten_in_Deutschland]

Externes Link-Element

Name = INSTITUTION_STICHWORT_SPEZIFIKATION*

→ grundsätzlich Großschreibung

[BAFA_ERNEUERBARE_ENERGIEN_WAERMEPUMPEN_BRO*]

Beschreibung: eindeutige Bezeichnung wählen, damit bei evtl. Fehlern Link leichter auffindbar

*) **Spezifikation:** BRO, FORM, FRL ... (Broschüre, Formular, Förderrichtlinie ...)

- Gesetze: amtliche Abkürzung (original in Groß- und Kleinschreibung)
[HeilprG]
- Wird kein Name vergeben, generiert das System automatisch die Link-ID als Namen (nicht empfohlen, da uneinheitlich und schwer auffindbar)

→ Schreibweise / Formatierung: »6. Textbausteine: interne und externe Links«

Unzulässig!

- typografische An- und Abführungen (nur einfaches " ["] verwenden)
→ bei Copy & Paste bitte immer kontrollieren und tauschen!, ggf. automatische Voreinstellung in Word ausschalten
- Anker und Sprungmarken
- manuelle Styles (<div style><div align> usw.)
- Unterstreichung, durchgängige Großschreibung, Kursivsatz
- eingeschränkt: Fettungen (sparsam verwenden!)

Bitte keine Verweise in der Art »Informationen finden Sie hier: ...«, sondern abgeschlossener Satz, dann Verweisliste und in <small>-Tags kurze Beschreibung; ggf. Herausgeber der Informationen.

Beispiel

```
<p>Im Kapitel »Versicherungsschutz auf Reisen« finden Sie Informationen zu empfehlenswerten Versicherungen für Reisen.</p>
<ul class="verweisliste">
  <li>Versicherungsschutz auf Reisen<br>
  <small>Amt24-Informationen</small></li>
</ul>
```

Amt24-Sprachleitfaden (kurz)

- Querverlinkungen zwischen Lebenslagen und Leistungen untereinander möglichst vermeiden

in Verfahrensbeschreibungen zusätzlich unzulässig:

- Textlinks generell (→ Links zusammenfassen unter »Weiterführende Informationen«)
- `<h2>`-Überschrift (Ausnahme: Ersatzfeld »Zuständige Stelle«)

→ siehe »7. Textbausteine: Leistungsbeschreibung«

6. Textbausteine: interner / externer Link

Auf den Amt24-Seiten werden Link-Verweise ausschließlich in Listenform wiedergegeben.

Standard:

- aussagefähiges Stichwort und (`<small>`) Quellenverweis, mehrere Links zu einer Quelle zusammenfassen
- Format:

```
<ul class="verweisliste">
  <li><a href="LINKNAME">Stichwort1</li>
  <li><a href="LINKNAME">Stichwort2<br />
  <small>Quelle</small></li>
</ul>
```

Beispiele

Klartext (intern)

- [Arbeiten in Deutschland Amt24-Informationen](#)
- [Wohngeld beantragen Amt24-Leistung](#)

Klartext (extern)

- [Broschüre »Wärmepumpen im Einsatz« Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle](#)

Verweise hinterlegt die Redaktion in der Linkverwaltung, Textbetreuer fügen die Web-Adresse an der entsprechenden Textstelle ein, die Redaktion formatiert den Link bei der Schlusskorrektur.

7. Textbausteine: Leistungsbeschreibung

In einer Leistungsbeschreibung wird der Text auf mehrere Datenfelder verteilt. Die Bezeichnung und die Reihenfolge der Datenfelder ist vorgegeben:

Titel und Untertitel

[Verfahren nach EU-DLR]

[Leika-Schlüssel]

Allgemeine Informationen

Weiterführende Informationen

Eingabeaufforderung zur Ortsauswahl

Zuständige Stelle

Onlineantrag und Formulare

Voraussetzungen

Verfahrensablauf

Erforderliche Unterlagen

Fristen

Kosten (Gebühren)
Bearbeitungsdauer
Hinweise (Besonderheiten)
Rechtsgrundlage
fachlich freigegeben durch:
fachlich freigegeben am:
 [Lektor/in]
 [Berater/in]

Titel und Untertitel

→ Der Titel muss mit dem Stichwort zum Verfahren beginnen (wichtig im Hinblick auf die alphabetische Reihung in Listen!), also z.B. nicht »Antrag auf Baugenehmigung« sondern:

Beispiele

Baugenehmigung beantragen
Landeswettbewerb »Schöner bauen«, Bewerbung einreichen

Untertitel nicht zwingend nötig, jedoch in diesen Fällen:

- der Amt24-Name weicht von der amtlichen Bezeichnung des Verfahrens ab
- es ist eine Spezifizierung bzw. genaue Zuordnung nötig (z.B. Bezug auf Förderrichtlinie)

Beispiele

Approbation als Tierarzt / Tierärztin

Antrag auf Erteilung der Approbation gemäß § 4 Bundes-Tierärzteordnung (BTÄO)

Betriebliche Weiterbildung, einzelbetriebliche Förderung (ESF)

Antrag auf Förderung eines Projektes der betrieblichen oder beruflichen Weiterbildung nach Teil II/A1 und B1 der ESF-Richtlinie »Berufliche Bildung«, Nr. 07402

[Verfahren nach EU-DLR]

ankreuzen, falls EU-DLR-Verfahren

[Leika-Schlüssel]

Leistungen nach Bundesgesetzgebung: Schlüssel aus Leika-Katalog übernehmen bzw. anfordern

Landesleistungen: Schlüssel nach Leika-Katalog generieren

Anlage »Leika_SN.xlsx«

Allgemeine Informationen

- grundsätzlich nicht länger als 5.000 Zeichen
- 1. Absatz als Einstieg und Kurzfassung (Stichwort: »W-Fragen«)

→ Faustregel: Die für den Nutzer wichtigsten Informationen immer zuerst!

Beispiel

Wenn Sie Ihren Personalausweis, Reisepass oder einen Kinderreisepass verloren haben, sind Sie verpflichtet, dies unverzüglich der Passbehörde Ihrer Gemeinde- oder Stadtverwaltung mitzuteilen (Verlustanzeige).

- Bei finanziellen Hilfen und sonstiger Unterstützung beschreiben Sie konkret die Leistung (zum Beispiel die Höhe eines Zuschusses, Steuerfreibetrag).

Beispiele

Städte und Gemeinden im Freistaat Sachsen mit 2.000 und mehr Einwohnern können im Rahmen dieser Förderung Zuwendungen zur Sicherung und zum Erhalt historisch wertvoller Altstadtbereiche beantragen.

Eltern, die im Freistaat Sachsen leben, können im zweiten oder im dritten Lebensjahr des Kindes ein Landeserziehungsgeld erhalten.

Amt24-Sprachleitfaden (kurz)

- Bei Förderverfahren verwenden Sie den Baustein »Konditionen«
<h3>Konditionen</h3>
<p>Höhe
</p>
bis zu EUR 5 Millionen</p>

(orientieren Sie sich z. B. an: »KfW-Programm »Energetische Stadtsanierung« oder »Mikrodarlehen für Existenzgründer und junge Unternehmen (SAB)«)

Weiterführende Informationen

Zusammenstellung aller externen und internen Verweise zu diesem Verfahren

→ in allen anderen Textblöcken bitte keine Links!

Eingabeaufforderung zur Ortsauswahl

Formulierung abhängig von der regionalen Zuständigkeit

Anlage ZS

Zuständige Stelle

- wird standardmäßig automatisch zugeordnet
- darf nur auf **eine einzige Stelle** verweisen
- enthält eine Bezeichnung, um welche Behörde allgemein es sich handelt

Anlage ZS

Onlineantrag und Formulare

- wird standardmäßig automatisch zugeordnet
- Formular-Bezeichnung nach Leika-Systematik: Leistungsbezeichnung, Verrichtung (z. B.: Kindergeld, Antrag – *nicht*: »Antrag auf Kindergeld«)

Voraussetzungen

- stichwortartig, auf das Wesentliche beschränken
- bei mehr als einer Voraussetzung als Aufzählung

Verfahrensablauf

Darstellung aus Nutzersicht, Ablauf muss plausibel und nachvollziehbar sein (»Waschzettel-Prinzip«)

- maximal ein ausformulierter Einstiegssatz als Fließtext
- Ablauf stichwortartig als Aufzählung

Erforderliche Unterlagen

- Darstellung als Aufzählung bei mehr als einer benötigten Unterlage
- Beschränkung auf wichtigste Unterlagen (Antragsformular hier nicht vergessen)
- Information »keine« wird angegeben, wenn tatsächlich keine Unterlagen nötig sind (etwa zur Meldung von Ungeziefer, Schlaglöchern).

Bedarfsweise ein Nachsatz wie z. B.

(Weitere) Hinweise zu den erforderlichen Unterlagen entnehmen Sie dem Antragsformular.

Näheres erfragen Sie bei der Antragstelle.

Fristen

- kurze prägnante Angabe der (Bearbeitungs)frist
- Art der Frist, dann ein Doppelpunkt und dann die Dauer
- bei mehr als einer Frist Darstellung als Aufzählung.

Beispiel

- Anzeige der Versammlung: mindestens 48 Stunden vor Versammlungsbeginn
- Widerspruchsfrist: 1 Monat

Kosten (Gebühren)

Bei mehr als einer Gebühr als Aufzählung:

[Kostenart]: EUR 00,00 [Betrag] - 00.00 [Betrag]

Beispiel

- Widerrechtliches Parken auf Behindertenparkplatz: EUR 50,00
- Prüfungsgebühr: EUR 1.275,50 Seminarkosten: EUR 1.200 - 1.750

Bearbeitungsdauer

(siehe Fristen)

Beispiel

- Prüfungszeitraum: 3 Monate
- Erprobungsphase: 12 Monate

Hinweise (Besonderheiten)

- Querbeziehungen zu anderen Themen als Fließtext möglich
- ggf. FAQ als Aufzählung

Rechtsgrundlage

→ Link immer über Amt24-Linkverwaltung mit Namen generieren

- Link-Name = offizielle Abkürzung (Beispiel UStG); Groß- und Kleinschreibung erlaubt
- nur öffentlich-rechtliche Quellen
- Link auf Inhaltverzeichnis der Vorschrift

Texteingabe

- kompletten Namen (Lang- und Kurzbezeichnung) mit Link unterlegen
- bei Mehrfachlistung darf die Verlinkung im Folgenden entfallen und allein der Kurzname stehen
- Namenskonvention: §§ X ff. Rechtsvorschrift LANG (KURZ – Abk.) – Stichwort
- Quellenangabe (<small>-Tag) entfällt
- Format:

```
<ul class="verweisliste">
  <li>&tsect;&tsect; 3 ff. <a href="LGes">Gesetz vollständiger Name
    (Kurzbezeichnung – Abk)</a> &tndash; Bezeichnung Paragraph</li>
</ul>
```

fachlich freigegeben durch:

- in der Regel Mutterbehörde / -institution des Lektors
- bei nur redaktioneller Freigabe: Sächsische Staatskanzlei, Redaktion Amt24
- stammen die Informationen von externen Seiten, wird eine Quelle angegeben
- der Bezeichnung folgt der Platzhalter {0} der in der Web-Ansicht automatisch mit dem Freigabedatum überschrieben

→ als Quellen grundsätzlich nur nichtkommerzielle Internetportale der öffentlichen Hand, gemeinnütziger / wohltätiger Institutionen

Beispiele

- Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr. {0}
- Sächsische Staatskanzlei, Redaktion Amt24; mit freundlicher Unterstützung durch die Sächsische Aufbaubank – Förderbank – (SAB). {0}
- Sächsische Staatskanzlei, Redaktion Amt24. {0} (Quelle: Bundesamt für Steuern)

Amt24-Sprachleitfaden (kurz)

fachlich freigegeben am:

Datumsauswahl über integrierten Kalender

[Textbetreuer federführend / sekundär]

wird von der Landesredaktion im System hinterlegt – im Bearbeitungsfenster unter dem Merkmal »Tags« zuzuordnen