

Angebot:

Medium:

Welche Medien werden für das Angebot genutzt?



Welche Medien verwenden die Nutzenden bei Problemen zur Kontaktaufnahme?



Treten für die Nutzenden Medienbrüche auf?



Barrierefreiheit:

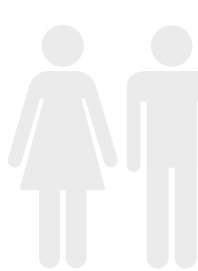
In welchen Sprachen ist das Angebot verfügbar?



Ist das Angebot barrierefrei?

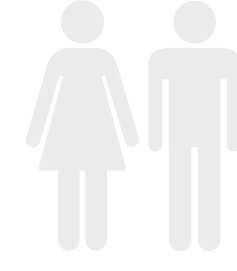


Ist das Angebot genderneutral formuliert?



Nutzende:

Wer nutzt das Angebot?



Haben die Nutzenden Vor-/Fachwissen?



Bonus



Datenerfassung:

Welche Daten werden für das Angebot benötigt?



Müssen Nutzende Nachweise/Dokumente einreichen?

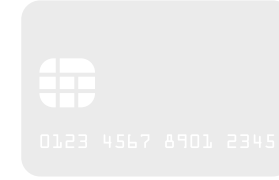


Wie viele Schritte umfasst das Angebot?

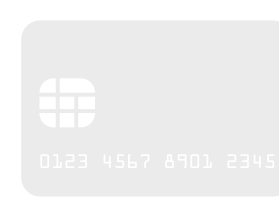


Gebühren:

Wie wird das Angebot bezahlt?



Welche Gebühren fallen an?



Bonus

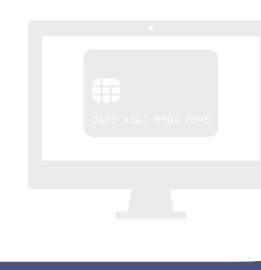


Authentifizierung:

Wie authentifizieren sich die Nutzenden?



Sind die Online-Ausweisfunktionen des nPA und eAT nutzbar?



Kann sich über einen Drittanbieter authentifiziert werden?



Bearbeitung:

Rechtliches:

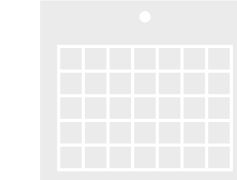
Handelt es sich um eine OZG-Leistung?



Gibt es eine Papierformerfordernis?



Gibt es eine gesetzlich vorgeschriebene Bearbeitungsfrist?



Gibt es eine Schriftformerfordernis?



Was ist die Rechtsgrundlage des Angebots?



Wie hoch ist der Schutzbedarf der Daten?



Arbeitsweise:

Gibt es bereits eine volligitale Lösung am Markt?



Werden die Nutzenden über den Bearbeitungsstatus informiert?



Gibt es ein elektronisches Register?



Treten während der Bearbeitung Medienbrüche auf?



Fakten:

Welche Kosten entstehen für die Bearbeitung?



Wie oft wird das Angebot genutzt?



Können die Nutzenden ein Feedback abgeben?



Wie viele Rückfragen werden gestellt?



Bearbeitende:

Wer bearbeitet das Angebot?



Ist die Bearbeitung von anderen Behörden abhängig?



Wie lange dauert die Bearbeitung des Angebots?



Bonus



Hindernisse und Chancen: