eCH E-Government-Standards

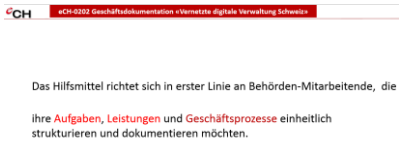
Beilage zu eCH-0202 Geschaeftsdokumentation Digitale Vernetzte Verwaltung

Name	Beilage zu Geschaeftsdokumentation Digitale Vernetzte Verwaltung
eCH-Nummer	eCH-0202
Kategorie	Hilfsmittel
Version	1.0
Status	Genehmigt
Beschluss am	2017-09-06
Ausgabedatum	2017-09-25
Sprachen	Deutsch (Original), Französisch (Übersetzung)
Autoren	Fachgruppe Geschäftsprozesse Nina Klingler, nk consulting GmbH, nina.klingler@nkconsulting.ch (Beilagen 1 und 2) Thomas Schärli, schärli share, thomas.schaerli@gmail.com (Beilagen 1 und 2) Marc Schaffroth, Informatiksteuerungsorgan des Bundes, marc.schaffroth@isb.admin.ch (Einführungsdokument)
Herausgeber / Vertrieb	Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

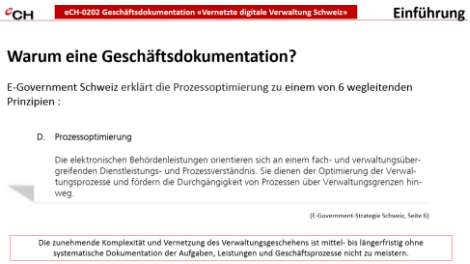
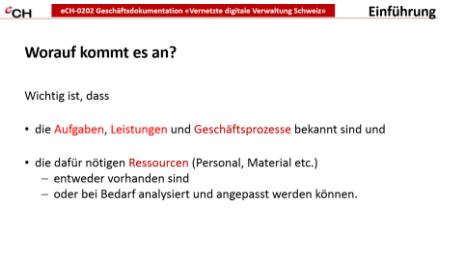
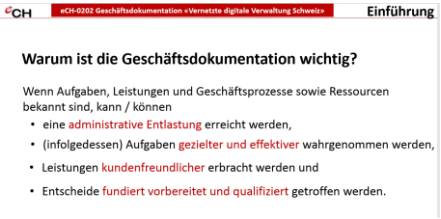
eCH E-Government-Standards

eCH-0202: Beilage 2

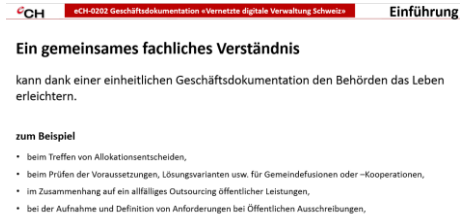
Begleittext für das Hilfsmittel eCH-0202 Geschäftsdokumentation (Präsentation in der Beilage 1)

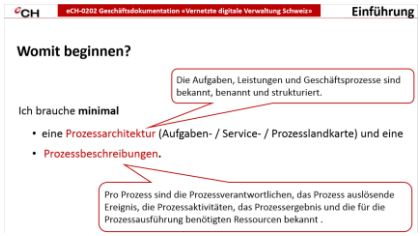
Nr.	Zeit	Folie	Begleittext
1	30 Sek.		Herzlich willkommen zur animierten Präsentation **Geschäftsdokumentation in einer «Digitalen Vernetzten Verwaltung Schweiz»**. *Die «Dokumentation von Aufgaben, Leistungen und Prozesse» oder «Prozessorientierung»* sind oft gehörte Schlagworte in E-Government und im Verwaltungsalltag. Doch wie können diese in der Praxis umgesetzt werden?
2	25 Sek.		Auf diese Frage vermittelt die Präsentation (Beilage 1 zu eCH-0202) den Behörden-Mitarbeitenden, die sich mit der Strukturierung und Dokumentation der Aufgaben, Leistungen und Geschäftsprozesse ihrer Organisation befassen, in den nächsten 15 Minuten eine Antwort aus der Sicht der vom Verein eCH erarbeiteten Vorgaben und Umsetzungshilfen.
3	20 Sek.		Die Präsentation gliedert sich in zwei Teile. • **Der erste Teil** führt in die für das Thema massgeblichen eCH-Standards und -Hilfsmittel ein. • **Der zweite Teil** präsentiert deren praktische Umsetzung in den Städten Grenchen und Luzern.
4	3 Sek.		**Teil 1:** Einführung

eCH E-Government-Standards

Nr.	Zeit	Folie	Begleittext
5	40 Sek.		Woher kommt der Anspruch, Aufgaben, Leistungen und Geschäftsprozesse zu dokumentieren? Die **E-Government-Strategie Schweiz** hat **Prozessoptimierung** zu einem von 6 wegleitenden Prinzipien erklärt. Die **Verwaltungsmodernisierung** ist zudem ein zentrales Postulat der **Strategie Digitale Schweiz**. Um also den Anforderungen an eine zukunftsorientierte Verwaltung gerecht zu werden, müssen länger- bis mittelfristig Prozesse systematisch dokumentiert werden. Denn diese sind die Voraussetzung für eine «Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz».
6	40 Sek.		Doch welches Vorgehen hat die grössten Aussichten auf Erfolg, und wo fangen wir am besten an? Wichtig ist zunächst einmal, dass die Aufgaben, Leistungen und Geschäftsprozesse bekannt und beschrieben sind. Im Rahmen der Prozessdokumentation stellt sich dann schnell die Frage nach den für die Prozessabwicklung benötigten Ressourcen (wie Personal, IT-Tools oder Material). Vielleicht sind diese unzureichend oder gar nicht vorhanden oder schlecht eingesetzt. Das heisst: Es lohnt sich bei Bedarf, die Prozesse zu analysieren und sofern nötig zu optimieren.
7	40 Sek.		Die Aufnahme und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen und Geschäftsprozessen sind mit Blick auf die **E-Government-Strategie Schweiz** eine wichtige Basis für eine an der Zukunft ausgerichteten und der Effizienz und Effektivität verpflichteten Behörde. Denn wenn Prozesse und Ressourcen dokumentiert und damit bekannt sind, • kann eine administrative Entlastung erreicht und • (infolgedessen) können Aufgaben gezielter und effektiver wahrgenommen werden und • Leistungen können kundenfreundlicher erbracht sowie • Entscheide fundiert vorbereitet und qualifiziert getroffen werden.

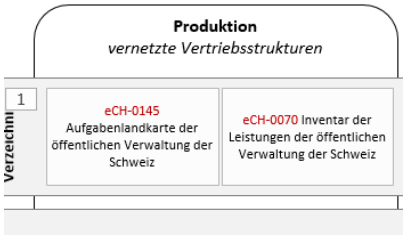
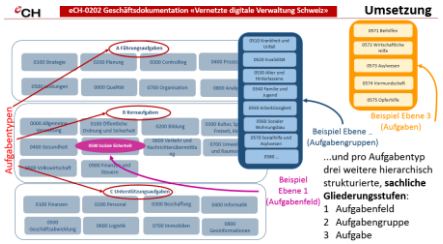
E-Government-Standards

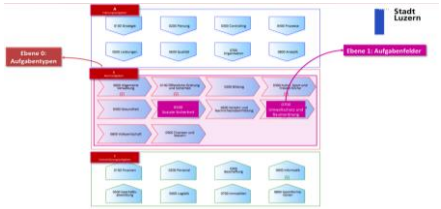
Nr.	Zeit	Folie	Begleittext
8	105 Sek.		Die Ausrichtung der Geschäftstätigkeit an Prozessen hilft ein gemeinsames fachliches Verständnis zu schaffen, macht «Schnittstellen» transparent und unterstützt Behörden bei der Geschäftsführung. Beispiele dafür sind folgende Szenarien: • Eine Gemeinde muss einen Allokationsentscheid treffen. Beispielsweise stellt sich die Frage, ob ein neues Feuerwehrmagazin allein oder aber in einem überkommunalem Verbund gebaut werden soll. Anhand der Prozesse kann ausgelotet werden, welche Auswirkungen der jeweilige Entscheid auf interne Personalressourcen hat oder welche Prozesse, die möglicherweise nur indirekt von Entscheid betroffen sind, trotzdem angepasst oder vollständig neu aufgegleist werden müssten. Dieses Szenario kann weiter gedacht werden bis hin zur Unterstützung der Ausarbeitung von Lösungsvarianten für verwaltungsübergreifende Kooperationen oder Gemeindefusionen. • Die Prozessdokumentation liefert also Hinweise zur Prüfung eines Outsourcings von Leistungen wie beispielsweise der Verwaltung von Raumplanungs-, Leitungskatasterdaten durch private Dienstleister. • Zentral sind die Prozesse bei der Durchführung von Öffentlichen Ausschreibungen. Anforderungen an bestehende und zukünftige IT-Systeme lassen sich entlang der betroffenen Prozesse systematisch erheben und beschreiben. Die anschliessende Lösung orientiert sich somit nicht ausschliesslich an Funktionen, sondern an den Abläufen aus Sicht der Geschäftstätigkeit.

9	45 Sek.		Was braucht es nun für die Umsetzung einer Geschäftsdokumentation, welche die genannten Szenarien auch tatsächlich unterstützen kann? Im Minimum baucht es • eine Prozessarchitektur und • Prozessbeschreibungen. Mit der Definition der Prozessarchitektur sind die Aufgaben, Leistungen und Geschäftsprozesse bekannt, benannt und strukturiert erfasst. Dank den Prozessbeschreibungen sind pro Prozess die Prozessverantwortlichen (Prozesseigner), das Prozess auslösende Ereignis, die Prozessaktivitäten, das Prozessergebnis und die für die Prozessausführung benötigten Ressourcen (wie die Rollen) bekannt.
10	40 Sek.		Für den Aufbau und die erfolgreiche Einführung einer Geschäftsdokumentation **stellt der Verein eCH Standards, Hilfsmittel und Best Practices** zur Verfügung. Diese sind auf der Vereinsseite **www.ech.ch** für jede und jeden zugänglich. Alle eCH-Dokumente können kostenlos von der eCH-Webseite herunter geladen werden. Die für den Aufbau einer den Ansprüchen der **E-Government-Strategie Schweiz** genügenden Prozessdokumentation relevanten eCH-Dokumente werden im Folgenden vorgestellt.
11	30 Sek.		Eine Übersicht über alle für die Strukturierung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen und Geschäftsprozessen relevanten eCH-Dokumente gibt die Ergebnislandkarte eCH-0203.

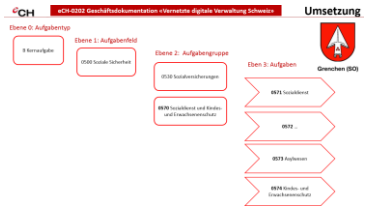
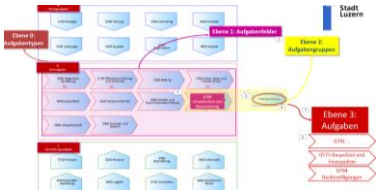
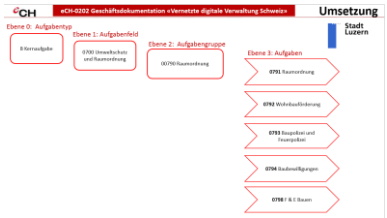
12	3 Sek.	eCH eCH-0202 Geschäftsdokumentation «Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz» **TEIL 2** **Umsetzung**	Betrachten wir nun anhand von zwei unabhängig voneinander entstandenen Umsetzungs-beispielen - das der **Stadt Grenchen** und das der **Stadt Luzern**, wie beim Aufbau einer Ge-schäftsdokumentation nach eCH vorgegangen werden kann.
13	15 Sek.	eCH eCH-0202 Geschäftsdokumentation «Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz» Umsetzung **Leitbegriffe der Geschäftsprozessdokumentation** Gesetze Aufgaben Leistungen Geschäftsprozesse Ressourcen In welcher Beziehung stehen diese Begriffe zueinander?	Bevor die Umsetzungsbeispiele der Städte Grenchen und Luzern vorgestellt werden, möchten wir aber 5 elementare, in den eCH-Unterlagen verwendete **Begriffe** und deren gegenseitige Beziehungen, erläutern.
14	45 Sek.	eCH eCH-0202 Geschäftsdokumentation «Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz» Umsetzung Gesetze definieren Aufgaben entsprechen Leistungen werden erstellt durch Geschäftsprozesse nutzen Ressourcen	Um zu verstehen, wie Geschäftsprozesse strukturiert – also in eine Prozesslandkarte eingeordnet werden – ist es wichtig, sich in Erinnerung zu rufen, dass der Arbeitsauftrag einer öffentlichen Verwaltung in der Gesetzgebung festgelegt ist. Das bedeutet, • **Gesetze** definieren die Aufgaben einer Verwaltung. • Diese **Aufgaben** entsprechen sogenannten Leistungen (oder Services). • **Leistungen** wiederum werden durch Geschäftsprozesse erstellt. • **Geschäftsprozesse** nutzen Ressourcen wie Personal, IT-Systeme, Mobiliar, Telefon etc. für die Ausführung.
15	40 Sek.	Die in den Gesetzen definierten Aufgaben von Behörden sind in verschiedenen Gemeinden und Kantonen mehrheitlich die gleichen. Deshalb eignen sie sich sehr gut als generische Grundlage für die hierarchische Strukturierung von Leistungen und Geschäftsprozessen. Die Behördenaufgaben wurden von eCH in eine Landkarte eingeordnet, die mehrere Ebenen kennt. Die sogenannte Aufgabenlandkarte dient als Strukturierungsraster für die Prozessarchitektur einer Behörde.	Die in den **Gesetzen** definierten **Aufgaben** von Behörden sind in verschiedenen Gemeinden und Kantonen mehrheitlich die gleichen. Deshalb eignen sie sich sehr gut als generische Grundlage für die hierarchische Strukturie-rung von **Leistungen** und **Geschäftsprozessen**. Die Behördenaufgaben wurden von eCH in eine **Landkarte** eingeordnet, die mehrere Ebenen kennt. Die sogenannte Aufgabenlandkarte dient als Strukturierungsraster für die Prozessar-chitektur einer Behörde.

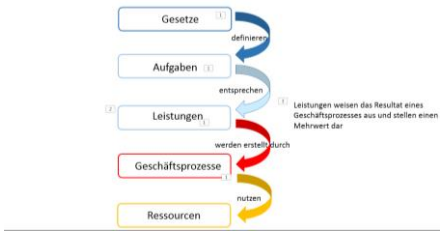
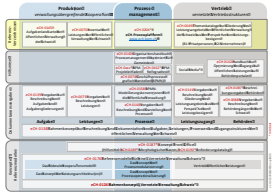
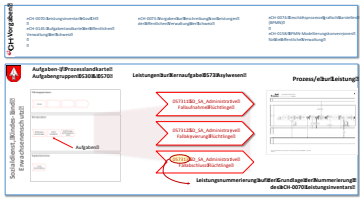
eCH E-Government-Standards

16	5 Sek.		Die eCH-0145 Aufgabenlandkarte **der öffentlichen Verwaltung der Schweiz** diente den Städten Grenchen und Luzern als Raster für den Aufbau ihrer Prozesslandkarte.
17	20 Sek.		Die eCH-0145 Aufgabenlandkarte gliedert sich in drei Hauptbereiche, die sogenannten **Aufgabentypen**: *A. Führungsaufgaben* *B. Kernaufgaben* *C. Unterstützungsaufgaben*
18	85 Sek.		Diese drei Aufgabentypen beinhalten **Aufgabenfelder**. Der **Aufgabentyp** *„Kernaufgabe“* beinhaltet beispielsweise das **Aufgabenfeld** *„0500 Soziale Sicherheit“*. Dieses **Aufgabenfeld** wiederum beinhaltet **Aufgabengruppen**. Um bei unserem Beispiel zu bleiben – Das **Aufgabenfeld** *„0500 Soziale Sicherheit“* unterteilt sich in **Aufgabengruppen** wie *„0510 Krankheit und Unfall“*, *„0520 Invalidität“* oder *„0530 Alter und Hinterlassene“*. Diese **Aufgabengruppen** beinhalten schliesslich die jeweiligen **Aufgaben**. Die **Aufgabengruppe** *„0570 Sozialhilfe und Asylwesen“* beinhaltet die **Aufgaben** *„0571 Beihilfen“*, *„0572 Wirtschaftliche Hilfe“* etc. Die hier vorgestellte hierarchische Strukturierung kann im Grossen und Ganzen von allen öffentlichen Verwaltungen – egal ob Bund, Kanton oder Gemeinde - übernommen werden. Grenchen und Luzern haben es ausprobiert. Hier das Resultat:

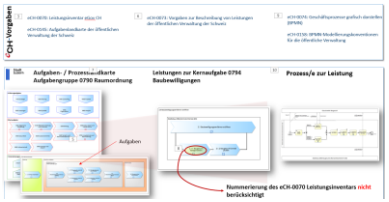
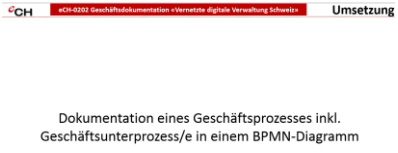
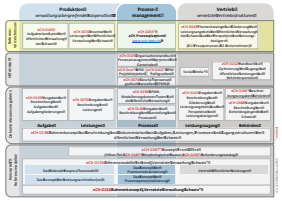
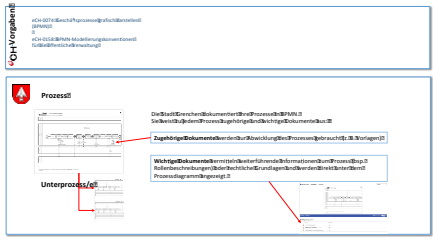
19			Unabhängig voneinander erkannten die Städte Grenchen und Luzern, dass die Verwendung der Aufgabenlandkarte eCH-0145 beim Erstellen einer lokalen Prozesslandkarte Zeit einsparen hilft – und als Nebeneffekt erst noch eine bessere Vergleichbarkeit mit den Prozesslandkarten anderer Gemeinwesen ermöglicht.
20			In **Grenchen** wurde die Aufgabenlandkarte mit kleinen Ausnahmen 1:1 übernommen.
21			Dasselbe gilt für die **Stadt Luzern**: Lediglich im äusseren Erscheinungsbild weichen die beiden Umsetzungsbeispiele voneinander ab.
22			Die Abbildung der eCH-Aufgabenlandkarte beschränkt sich nicht auf die oberste Ebene der Prozessarchitektur: Betrachten wir am **Grenchener** Beispiel die Gliederung der Kernprozesse in **Aufgabenfelder**. Wir greifen zu diesem Zweck die **Aufgabenfelder** *„0500 Soziale Sicherheit“* und *„700 Umweltschutz und Raumordnung“* heraus.
23			Die gleichen **Aufgabenfelder** finden sich unter identischer Nummer auch in der Prozesslandkarte der Stadt Luzern.

eCH E-Government-Standards

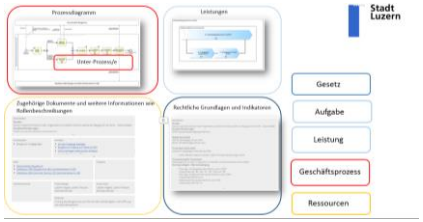
24			Verfolgen wir nun im Detail, wie in Grenchen das **Aufgabenfeld** *„0500 Soziale Sicherheit“* und in Luzern das **Aufgabenfeld** *„0700 Umweltschutz und Raumordnung“* weiter aufgegliedert worden sind:
25/26			In Grenchen umfasst das **Aufgabenfeld** *0500* auf Ebene 2 die **Aufgabengruppen** *„0530 Sozialversicherungen“* sowie *„0570 Sozialdienste & Kindes- & Erwachsenen-schutz“*. Die **Aufgabengruppe** *0570* wiederum gliedert sich – auf Ebene 3 – in die **Aufgaben** *„Sozialdienst“, „Asylwesen“* sowie *„Kindes- und Erwachsenenschutz“.*
27			Zusammengefasst ergibt dies eine vierstufige **Prozessarchitektur**.
28			Auch die Stadt Luzern hat die unteren Ebenen der Prozessarchitektur gemäss eCH aufgebaut. Schauen wir uns die Luzerner Lösung am **Aufgabenfeld** *„0700 Umweltschutz und Raumordnung“* an.
29			Zusammengefasst ergibt sich in Luzern wie in Grenchen eine **Prozessarchitektur** mit 4 Gliederungsstufen.

30			Auf der nächsten Gliederungsstufe beschreiben die beiden Städte nun ihre Leistungen und zugehörigen Geschäftsprozesse.
31			Leistungen weisen das Resultat eines oder mehrerer Geschäftsprozesses aus und stellen einen Mehrwert dar.
32			Für die Dokumentation von Leistungen unterstützen uns zwei eCH-Dokumente: • eCH-0073 gibt vor, wie Leistungen beschrieben werden und • eCH-0070 enthält ein Inventar der Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, das als Referenzverzeichnis für lokal verwendete Leistungsverzeichnisse dienen kann.
33			Die Städte Grenchen und Luzern haben sich zur Beschreibung ihrer Leistungen stark an eCH orientiert und sich entschieden, die Einträge des **eCH-Leistungsinventars** wenn immer möglich 1 zu 1 zu übernehmen. Dadurch lässt sich der Aufwand für die Pflege eigener Leistungsbezeichnungen reduzieren.
34			Wie das Beispiel der **Leistung** *„0573 Asylwesen“* , für welche die Abteilung Sozialdienste, Kindes- und Erwachsenenschutz verantwortlich ist, zeigt, hat Grenchen sogar die Nummerierung gemäss eCH-0070 übernommen.

eCH E-Government-Standards

35			Die Stadt Luzern hat sich ebenfalls konsequent an den hierarchischen Aufbau ihrer Prozesslandschaft gemäss der **eCH-Aufgabenlandkarte** gehalten, die Nummerierung der Leistungen aber frei vergeben. In der Umsetzung der eCH-Standards, Hilfsmittel und Best Practices bestehen also Spielräume für Lösungen, die zu den fallweise geltenden Rahmenbedingungen passen.
36			Uneingeschränkt an eCH orientiert sich Luzern wie auch Grenchen bei der Beschreibung und Visualisierung der Geschäftsprozesse (eCH-0140 und eCH-0158). Dafür hat eCH die internationale Norm *ISO 19510:2013* - die *Business Process Modeling and Notation (BPMN)* - als Sprache für die Beschreibung von Prozessen festgelegt.
37			Zwei eCH-Dokumente stehen dabei im Vordergrund: • Das Hilfsmittel eCH-0074 **Geschäftsprozesse grafisch darstellen** legt dar, wie BPMN-Diagramme zu lesen und bei der Prozessmodellierung anzuwenden sind. • Der Standard eCH-0158 präzisiert die bei Verwendung von BPMN zu berücksichtigenden **BPMN-Modellierungskonventionen**.
38			Sowohl Grenchen als auch Luzern verwenden zur Beschreibung ihrer Geschäftsprozesse die von eCH empfohlene **BPMN-Notation**. Dies hat den Vorteil, dass sich die Leserinnen und Leser der Prozessdiagramme nicht jedes Mal von neuem mit den verwendeten Darstellungsformen vertraut machen müssen. Zudem erleichtert es, die Verständigung zwischen den verschiedenen Fachdisziplinen bei der gemeinsamen Prozessoptimierung sowie Prozessautomatisierung.

E-Government-Standards

39			Wer mit den Darstellung der Geschäftsprozesse der Stadt Grenchen vertraut ist, kann auch die Luzerner Modelle mühelos lesen und umgekehrt - auch wenn die Informationen aufgrund der Verwendung verschiedener Dokumentations-Tool anders angeordnet sind.
40			Dank dem Zugriff der Geschäftsdokumentation über eine **Web-Plattform** sind die Aufgaben. Leistungen und Geschäftsprozesse in beiden Städten für alle Betroffenen transparent und jederzeit einsehbar.
41			Beide Städte dokumentieren entlang der **Leitbegriffe** des Verwaltungstätigkeit • **Gesetz** • **Aufgabe** • **Leistung** • **Prozess** • **Ressource** und der vorgestellten eCH-Dokumente ihr Geschäft. Zwar unterscheiden sich die Geschäftsdokumentationen von Grenchen und Luzern in Teilbereichen geringfügig voneinander.
42			Die abgebildeten Informationselemente lassen sich jedoch auf dieselben Leitbegriffe zurückführen. Einer langfristigen Harmonisierung von Geschäftsdokumentationen steht damit nichts mehr im Weg.

43			Weiterführende Informationen sowie alle erwähnten eCH-Dokumente finden sich auf der **eCH-BPM-Prozessplattform** sowie auf der Website des Vereins eCH.
44			Beim Aufbau Ihrer Geschäftsdokumentation mit eCH wünschen wir Ihnen viel Erfolg!